



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Modernización de la gestión pública y calidad del servicio
en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019**

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

AUTORA:

Br. Zaconetta Zevallos Jennyfer Nelly (ORCID: 0000--0003-3739-3904)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Al creador de todas las cosas el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado, por ello con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

Agradecimiento

Expreso mi amor y mis buenos deseos a mi hijo, por la comprensión de las ausencias y las malas noches.

A mis padres, todo mi cariño y mi más sincero agradecimiento por el gran apoyo en los momentos más difíciles.

La estima y consideración hacia mi Asesor y Prof. Dr. Juan Godoy Caso por su paciencia y apoyo durante todo el curso en la preparación de este trabajo.

.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Variables y operacionalización	30
3.3. Población, muestra y muestreo	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5. Procedimientos	35
3.6. Método de análisis de datos	35
3.7. Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	61

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la Variable 1 Modernización de la gestión pública	31
Tabla 2 Operacionalización de la Variable 2 Calidad del servicio	31
Tabla 3 Validez de los instrumentos	34
Tabla 4 Confiabilidad de los instrumentos	34
Tabla 5 Comparación entre los niveles de la calidad del servicio y la modernización de la gestión pública.	37
Tabla 6 Comparación entre los niveles de la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio.	38
Tabla 7 Comparación entre los niveles del servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio.	39
Tabla 8 Comparación entre los niveles de la descentralización y la calidad del servicio.	40
Tabla 9 Prueba de correlación y niveles de significancia entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio.	41
Tabla 10 Prueba de correlación y niveles de significancia entre eficiencia del aparato estatal y calidad del servicio	42
Tabla 11 Prueba de correlación y niveles de significancia entre servicio a la ciudadanía y calidad del servicio	42
Tabla 12 Prueba de correlación y niveles de significancia entre descentralización y calidad del servicio	43

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Comparación entre los niveles de la calidad del servicio y la modernización de la gestión pública	37
Figura 2. Comparación entre los niveles de la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio	38
Figura 3. Comparación entre los niveles del servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio	39
Figura 4. Comparación entre los niveles de la descentralización y la calidad del servicio	40

Resumen

La presente investigación lleva como título Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019, para su realización se planteó como objetivo principal el determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio, para cumplir con este propósito se utilizó la metodología cuantitativa que utiliza métodos descriptivos y su diseño no experimental y transversal. La población se conformó de 50 usuarios de la municipalidad, quienes fueron seleccionados bajo un muestreo no probabilístico. Para recolectar información se utilizó el cuestionario, se utilizó uno por variable, éstos obtuvieron su validez por juicio de expertos y confiabilidad Alfa de CronBach (0,971 y 0,930 respectivamente). Tras el procesamiento estadístico y según el objetivo general propuesto, se halló que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad de los servicios siendo $p < 0.05$, Rho de Spearman = 0.756; correlación moderadamente positiva, por lo tanto, cuanto mejor sea la modernización de la gestión pública, mayor será el nivel de calidad del servicio.

Palabras clave: Modernización de la gestión pública y calidad del servicio.

Abstract

This research is entitled Modernization of public management and quality of service in the Municipality of Lurigancho in 2019, for its realization the main objective was to determine the relationship between the modernization of public management and the quality of service, to fulfill this purpose the quantitative methodology that uses descriptive methods and its non-experimental and cross-sectional design was used. The population was made up of 50 users of the municipality, who were selected under a non-probabilistic sampling. To collect information, the questionnaire was used, one per variable was used, these obtained their validity by expert judgment and CronBach Alpha reliability (0.971 and 0.930 respectively). After statistical processing and according to the proposed general objective, it was found that the modernization of public management is significantly related to the quality of services with $p < 0.05$, Spearman's Rho = 0.756; moderately positive correlation, therefore, the better the modernization of public management, the higher the level of service quality.

Keywords: Modernization of public management and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Según Ávila (2018) en las últimas décadas se ha representado un duro ataque al modelo de gestión pública asociado al estado de bienestar social, diferentes presiones de índole económica, financiera, política e ideológica, motivaron la aparición de un nuevo estilo y modelo de gestión, la denominada Modernización de la Gestión Pública. Este último defiende y propicia un cambio en las prácticas de gestión, sugiriendo, entre otros, el uso de mecanismos de mercado, la adopción de prácticas y herramientas que hasta ahora caracterizaban a los agentes privados, la introducción de la competencia entre servicios públicos, todo ello con el objetivo último de mejorar el servicio público prestado al ciudadano, incrementar la eficiencia, flexibilidad y capacidad para adoptar la gestión pública.

Pazos (2017) afirmó que la reforma del modelo de gestión con la Modernización de la Gestión Pública se introdujo cambios en la Administración Pública, abriéndola a nuevos actores públicos, privados y del tercer sector. Permitió la creación de una red global de nuevos proveedores de servicios. Todos estos cambios, a nivel de la administración central, han ampliado y dominado la agenda de reformas de los gobiernos locales. El espíritu reformista de la Modernización de la Gestión Pública trajo una nueva ideología de prestación de servicios públicos. El modelo administrativo tradicional comenzó, poco a poco, a ser reemplazado por un modelo que privilegia una gestión más estricta y profesional, fijando objetivos y evaluando el desempeño de las instituciones a partir de ellos.

En este estudio se abordó la modernización de la gestión pública y su relación con la calidad de servicios, temas estrechamente correlacionados y estudiados de diferente forma debido a que la modernización eleva la calidad de servicio y por supuesto una mejor atención a los usuarios. Para describir esta realidad problemática se puede apreciar el caso español, donde Nuñez (2017) en España, la modernización, en gran parte debido a la influencia legal continental, tuvo más que ver con la publicación de legislación que con la implementación de programas de reforma administrativa, como sucedió en países con influencia

anglosajona. Se concede especial importancia al constante intento de descentralización, mediante la entrega de funciones y competencias, de la administración central a la local. Como resultado de este enriquecimiento de habilidades, se introducen nuevas prácticas en la gestión local. Los servicios municipales ceden paso a entidades comerciales, Empresas Municipales; la acción del gobierno ya no es aleatoria y tiene un plan estratégico definido e implementado en objetivos de gestión. Así, se revisó las consecuencias de estos cambios, en términos de configuraciones institucionales, procesos de gestión y objetivos organizacionales.

Así también, se halló un estudio en Chile, realizado por Pliscoff (2017) donde demuestra que el gobierno debe articular un código de ética para fortalecer las políticas públicas para los funcionarios públicos. Esto significa orientar, capacitar y fortalecer a todos los funcionarios públicos en ética pública. Al mismo tiempo, las normas y procedimientos deben actualizarse periódicamente para evitar violaciones a la moral pública y fortalecer el marco moral de quienes desempeñan funciones públicas.

En el Perú, la modernización de la gestión pública, se concede especial importancia al intento constante de descentralización, mediante la transferencia de funciones y competencias, de la administración local. Como resultado de este enriquecimiento de habilidades, se introducen nuevas prácticas en la gestión; la acción del gobierno ya no es aleatoria y tiene un plan estratégico definido e implementado en objetivos de gestión. Al respecto en el diario oficial El Peruano (2015) para la modernización de la gestión pública en las municipalidades es fundamental abordarlo desde la perspectiva de integrar sus elementos estructurantes - sociedad, política y administración; es decir, que el establecimiento de un nuevo paradigma de gestión pública presupone una discusión constante sobre el rol y responsabilidades del Estado y sus interacciones con la sociedad, etc. En definitiva, se considera elemental para que una reforma gerencial sea exitosa se debe de redefinir como el estado y la sociedad civil se relacionan para de esa forma asegurar un equilibrio entre ellos, orientando su desempeño de manera complementaria a las acciones y responsabilidades.

De acuerdo con una publicación del Peruano en referencia a la modernización de la gestión municipal, entre sus objetivos se encuentra la de implementar la calidad y la mejora continua. De esta forma, con el fin de favorecer el desarrollo regional y local, mejorando la eficiencia de la acción de la gestión pública, un nuevo concepto de calidad de servicios se introduce con la construcción de redes y alianzas como forma de gestión de redes.

En la Municipalidad de Lurigancho, luego de realizar un diagnóstico mediante la observación directa de sus procesos y procedimientos, y realizar diversas labores en el ámbito del proceso de modernización administrativa (aún en curso) así como el contacto real que se tuvo con la realidad administrativa municipal actual, se considera que se está realizando efectivamente un proceso de modernización sostenido, gradual pero consolidado. Se pudo constatar que la Municipalidad de Lurigancho ha absorbido, internalizado e implementado, los aspectos referentes a la modernización y a la calidad, a pesar de que en unas áreas más que en otras, no todos los servicios están dentro del alcance de la certificación de calidad de servicio.

Con una relación más estrecha entre la administración pública y la calidad de servicio, tanto en sus necesidades como en sus deseos y expectativas, mediante la Municipalidad de Lurigancho en modernización de la gestión pública ya no se tiene estructuras rígidas, estructuradas jerárquicamente y cargadas burocráticamente, comenzando a tener una orientación hacia el aumento de la eficiencia, la eficacia y una mayor calidad de los servicios. Se considera que estos cambios y orientación son un claro reflejo del desempeño del concepto de nueva gestión pública. De esta manera, se puede afirmar, que la modernización administrativa puede ser considerada un propósito que responde al nuevo paradigma en el cual los servicios públicos dan un servicio de calidad y eficiente. En función a esta realidad problemática se formula esta investigación con la meta de determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.

En base a esta realidad problemática se realiza la formulación del problema, por lo tanto, como problema general se tiene ¿De qué manera la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019? y los problemas específicos son los siguientes: ¿En qué medida la eficiencia del aparato estatal se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019? ¿En qué medida el servicio a la ciudadanía se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019? ¿En qué medida la descentralización se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019?

Esta investigación proporciona una valiosa base teórica, ya que, en su fundamentación fue realizada sostenida por teorías humanísticas y científicas para cada una de las variables en estudio siendo la modernización de la gestión pública y calidad del servicio, fundamentos que pueden pasar a formar parte de los nuevos conocimientos, cuando se apoyen y utilizarlos como punto de partida para otros estudios sobre las variables ya mencionadas, debido a que el aporte teórico ha sido sistematizado y analizado, sosteniendo con estos elementos la relación constante que existe entre las variables.

Asimismo, este estudio tiene razones metodológicas, porque sus procedimientos y métodos están respaldados y verificados, y sus herramientas de recolección de datos, muestran tener un nivel de validez y asimismo ser confiables en base a estándares específicos de juicios de expertos y estadísticas de confiabilidad. Por tanto, estos pueden servir para otros estudios donde quieran verificar aspectos similares a los que se formulan en este estudio.

También se puede decir que tiene trascendencia práctica, por lo cual se halló que existe relación entre las variables, por lo que estos resultados se pueden utilizar para continuar la investigación en cuanto a la modernización y la calidad. De la misma forma, la institución investigada puede tomar medidas que conduzcan al desarrollo moderno de la gestión pública y su relación con la calidad

del servicio.

En base a la formulación del problema y la justificación se plantea el objetivo general que fue determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019. Y los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la eficiencia del aparato estatal con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019, determinar la relación que existe entre el servicio a la ciudadanía con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019, determinar la relación que existe entre la descentralización con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.

Para dar respuesta a este estudio se presentan la hipótesis general: La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019. Y las Hipótesis específicas: La eficiencia del aparato estatal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019; el servicio a la ciudadanía se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019; la descentralización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Los aspectos redactados en este marco teórico se inicia con la redacción de los antecedentes, entre ellos se tienen los estudios nacionales, como el caso de Gonzales (2019) en su investigación para el grado de maestría que realizó con el propósito de determinar de qué forma los ejes transversales de la política de modernización repercuten en la ejecución de la gestión pública, para lograr ello planteó un diseño metodológico no experimental de tipo transversal, donde participaron 91 empleados administrativos, para poder recolectar datos se planteó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. El autor concluye en que el gobierno abierto repercute de manera significativa en la ejecución de la gestión pública, lo que nos quiere decir que, a mejor incorporación de los sistemas nacionales, en relación con el plan nacional se tendrá una mejor ejecución de gestión pública.

Seguidamente Ávila (2018) en su artículo científico realizado con el propósito de hallar el vínculo que tiene el liderazgo en la gestión municipal, el diseño metodológico implantado en el artículo fue el no experimental, correlacional, donde se trabajó con una muestra compuesta por 61 empleados estables de la institución presentada, a los cuales se les entrego una encuesta para poder obtener información. Concluyó en que el estilo de liderazgo nombrado transformacional se vincula de forma positiva y de manera significativa con la gestión en la institución, lo cual hace que los empleados estén motivados a querer reforzar sus habilidades y rendimiento en el trabajo.

Asimismo, Herrera (2018) en su tesis de maestría realizada con la finalidad de encontrar la estructura adecuada del modelo de gestión para el reforzamiento de la calidad de servicio, el diseño metodológico que plasmo fue el no experimental, su muestra fue de 384 personas que acudían a la municipalidad, se utilizó la encuesta. El autor en sus resultados muestra que la mayoría son desfavorables tanto en la atención, los trámites, por lo que el plantear una alternativa de una gestión que este centrada en las bases de la gestión pública ayudaría de manera beneficiosa en la calidad de atención en un municipio.

Pinchi (2018) en su tesis realizada con el objetivo de hallar el vínculo de la gestión municipal y la calidad del servicio, el diseño metodológico en el que se centró el autor fue el no experimental, correlacional, donde intervinieron 85 empleados de la municipalidad y 85 usuarios, a ambos se les brindó una encuesta para poder recolectar información. Se concluye en que hay un vínculo entre las dos variables que es muy baja y no significativa, lo que nos quiere decir que la gestión de la municipalidad no repercute de manera positiva en la calidad que se brinda al usuario.

Doria (2018) en su tesis de maestría realizada en con la finalidad de ver de que forma influye la modernización de la gestión pública en la competencia laboral desde la perspectiva de los empleados, el diseño metodológico aplicado fue el no experimental, se tuvo la participación de 97 empleados a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta para poder sustraer información relevante. Se concluye en que hay un vínculo alto y positivo entre las dos variables, lo que nos quiere decir que la modernización de la gestión pública influye de manera directa y fuerte en la competencia de los trabajadores.

Seminario y Delgado (2020), en su artículo científico realizado con la idea de caracterizar la evaluación según la modernización del estado en la gestión municipal, el diseño en el que se centró el autor fue el de tipo descriptivo, se tuvo el apoyo de 10 artículos más relevantes a los cuales se les hizo una revisión exhaustiva. Se concluye en que la modernización del estado reconoce las fortalezas y beneficios en función de la gestión pública, se puede determinar que la evaluación tiene un efecto en la gestión lógicamente distinta en varios países, de igual manera se concluye en que la evaluación es relevante para la gestión pública en el aspecto de la modernización del Estado, ya que ayuda a encontrar las condiciones, funciones y toma de decisiones para poder cumplir con los propósitos institucionales.

De igual manera Vicente y Chávez (2019), en su artículo científico realizado con la finalidad de explicar de que forma las habilidades laborales para la gestión pública afecta en la productividad de las unidades orgánicas de una

municipalidad, el diseño empleado por el autor fue el no experimental-cualitativo, donde se tuvo como muestra a 108 empleados a los cuales se les aplicó un test de habilidades laborales. Se puede concluir en que hay un vínculo positivo alto, entre las dos variables lo que nos quiere decir que si la gestión pública es buena o mala repercutirá directamente de manera positiva o negativa en la productividad de las unidades orgánicas.

Barrera (2018) en su artículo científico realizada con el objetivo de hallar de qué manera la gestión administrativa se correlaciona con la calidad del servicio que dan a los contribuyentes de la municipalidad, el diseño metodológico empleado fue el no experimental, donde se tuvo la colaboración de 74 empleados administrativos y 133 personas que acudían a realizar sus trámites, para poder recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta. Se afirma que las variables se relacionan lo que nos quiere decir que, si se da de manera adecuada la gestión administrativa dentro de las instalaciones, se podrá obtener una mejor calidad de servicios en los usuarios que acuden a la municipalidad.

Pazos (2017) en su artículo científico realizada con el propósito de hallar de qué manera la política de modernización de la gestión pública influye en las actividades de la Contraloría General de la República, el diseño metodológico empleado fue el no experimental, donde se tuvo una muestra compuesta por los auditores del Sistema Nacional de Control, a los que se les aplicó una encuesta para poder acopiar datos relevantes para la investigación. Se concluye en que la Contraloría General de la República no ha desarrollado ninguna acción de transición para cumplir con la Política Nacional de la modernización de la gestión pública, sin embargo, en la investigación se ve hay una vinculación fuerte entre las variables.

También Ramírez (2017) en su artículo científico desarrollado con la idea de diagnosticar las competencias funcionales y proponer mejoras en función a estas, el diseño metodológico aplicado fue el de tipo cuantitativo y descriptivo, la muestra analizada fueron 20 tenientes gobernadores a los que se les aplicó una evaluación. Se concluye en que los tenientes gobernadores están en un grado

bajo en saberes de sus habilidades funcionales, creandose un plan centrado en talleres, cuya pertinencia y respaldo fue validado en su empleo y por juicio de profesionales expertos.

Tarazona (2019), también presento su artículo científico realizado con el propósito de demostrar que el reforzamiento de habilidades laborales, tiene repercusión en la gestión de calidad de servicios públicos en el gobierno regional y municipal de Huánuco, el diseño utilizado para la investigación fue el cuasi experimental, donde participaron 356 individuos que eran funcionarios y servidores públicos de la institución a los que se les brindó un cuestionario para poder reunir información. El autor alegó que los usuarios antes de realizada la investigación en su mayoría contestaron estar muy insatisfechos en función a los servicios públicos, sin embargo al aplicarla después los usuarios manifestaron estar satisfechos, lo que quiere decir que el reforzamiento de las habilidades laborales, tiene una repercusión en la gestión de calidad de los servicios públicos del gobierno regional y municipal.

De la misma forma se pudieron hallar antecedentes a nivel internacional entre ellos destacan Ziyadin, Malayev, y Ismail (2020) el propósito del artículo es identificar las prerrogativas para la modernización digital del sistema de administración pública, a partir de una evaluación del desarrollo del gobierno digital y la identificación de las principales barreras. Con base en la evaluación, se ha determinado un alto nivel de desarrollo del gobierno digital en Kazajstán, a pesar del especial énfasis de las agencias gubernamentales en la automatización en los últimos años, los resultados visibles de la conversión de los servicios públicos a formato electrónico siguen siendo insatisfactorios. El artículo analiza las principales barreras y prerrogativas de la modernización digital del sistema de administración pública. Los autores concluyen que la modernización digital activa del sistema de administración pública implica la expansión de métodos de análisis y evaluación de la implementación de programas y proyectos gubernamentales, incluida la auditoría de la efectividad y eficiencia de su implementación.

Mariño (2019) en su estudio de licenciatura realizada con la finalidad de encontrar como la gestión pública repercute en la calidad empresarial del departamento de Montagua, el diseño de la investigación fue la de tipo descriptivo, la muestra a estudiar estuvo compuesta por todos los trabajadores del departamento para poder recolectar información utilizó la técnica de la encuesta. El autor concluye en que el departamento no se emplean las reglas de gestión pública dado que los trabajadores si conocen las normas, pero no hay un control por el lado de los funcionarios, por lo cual se dejan de lado y no se emplean en el trabajo diario.

También destaca Freire (2019) en su tesis de maestría con la iniciativa de qué manera ayuda la modernización de la administración pública a reforzar los aspectos para la rendición de cuentas, se tuvo un enfoque de diseño políticas y se tuvo un estudio bibliográfico para poder llegar a las conclusiones. Por lo que se afirmó que al momento de dar énfasis a los instrumentos de política como aspecto causal de un resultado querido se incorpora de manera adecuada con el rastreo de procesos, esta incorporación ayudo a que se pueda asumir y luego comprobar que tipos de cambios en una política de modernización de la gestión pública ayuda en el refuerzo de la accountability.

Orozco y Pacho (2019) en su tesis con la finalidad de crear un plan estratégico para reforzar la gestión pública, el diseño metodológico aplicado fue el de tipo descriptivo, donde participaron 180 trabajadores y 381 habitantes de la localidad, a ambos se les realizó una encuesta para poder recolectar información. Los autores manifiestan que el gobierno autónomo de Cantón Guano no tiene un plan estratégico que le ayude en su direccionamiento, por lo que no realizan un plan relacionado a los requerimientos de la población, por lo que implementar el plan ayudará a que esta pueda tener una visión y misión adecuada.

Wollmann (2019) el artículo examina la reforma administrativa en Alemania, provocada por la reforma de la gestión pública. La atención se centra en el nivel de gobierno local. en el sistema interconectado de la administración pública en Alemania, que incluye los niveles federal, estatal (regional) y local, este último

juega un papel decisivo en la implementación de las políticas públicas y la implementación de las funciones necesarias. Por lo tanto, fue el nivel local el que se convirtió en el escenario de grandes reformas y modernizaciones en general. El artículo se centra principalmente en el nivel de gobierno local, aunque los niveles federal y regional también se incluyen en el análisis.

Zivkovic, Glogovac, Kovacevic (2019) este estudio trata de determinar la calidad del servicio de los municipios de Srebrenica, Bratunac y Milici en Bosnia y Herzegovina. La investigación se realiza mediante un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL que consta de dos subescalas, una de referencia a las expectativas de los clientes y otra a su percepción de la calidad del servicio. El modelo observa la calidad del servicio a través de cinco determinantes de calidad: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad. El principal hallazgo obtenido del análisis de datos es que la calidad del servicio municipal, desde el punto de vista de los clientes, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de la calidad del servicio, especialmente la confiabilidad y responsabilidad. de servicio. En consecuencia, los municipios tienen una idea clara sobre dónde enfocar las mejoras. Este estudio trata de determinar la calidad del servicio de los municipios de Srebrenica, Bratunac y Milici en Bosnia y Herzegovina. La investigación se realiza mediante un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL que consta de dos subescalas, una de referencia a las expectativas de los clientes y otra a su percepción de la calidad del servicio. El modelo observa la calidad del servicio a través de cinco determinantes de calidad: confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad. El principal hallazgo obtenido del análisis de datos es que la calidad del servicio municipal, desde el punto de vista de los clientes, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de la calidad del servicio, especialmente la confiabilidad y responsabilidad. de servicio. En consecuencia, los municipios tienen una noción clara sobre dónde enfocar las mejoras.

Corte (2018) el propósito de este artículo es abordar el proceso de modernización de la administración pública en Portugal desde la década de 1950 hasta la de 1970, un período caracterizado en gran medida por las políticas creadas e implementadas por Salazar como presidente del Consejo de Ministros, durante 36 años de gobierno (1932-1968). Este documento se basa en evidencia empírica recopilada de varias fuentes y escrita desde la perspectiva de un profesional. Se deriva de la experiencia profesional del autor, quien a partir de 1970 estuvo involucrado personalmente en la gestión pública, formulación e implementación de políticas.

Robaj (2018) en su artículo científico resultado del trabajo de investigación científica y la observación de la modernización de la administración pública en la República de Kosovo, como meta y propósito del gobierno en función de las reformas de la administración pública para hacerla más eficiente, más económica y más responsable de acuerdo con las normas de la Unión Europea. La administración pública es uno de los principales segmentos a través del cual se concretan las relaciones entre el Estado, la sociedad civil y el sector privado. En este sentido, el apoyo a la innovación en la administración pública permite la realización de los objetivos de desarrollo, en particular en lo que se refiere a ventajas económicas, reducción de la pobreza, armonía y estabilidad institucional. La modernización de la administración pública en Kosovo puede definirse como un desafío para realizar cambios de gobierno significativos, descentralizar la administración pública, simplificar los procedimientos, informalizar los servicios y el gobierno electrónico en todos los niveles de la administración y mejorar en el campo del desarrollo de los recursos humanos. A través de la digitalización y el gobierno electrónico, la administración pública de Kosovo se vuelve compatible con las de los estados de la UE. Los principios y normas de buena administración se derivan de la legislación y la jurisprudencia de la UE, así como de las buenas prácticas administrativas de los estados miembros de la misma.

Bonilla (2018) en su tesis realizada con la meta de hallar las implicancias de la gobernanza en la gestión pública, el diseño metodológico en el que se centró el autor es el no experimental, se tuvo el apoyo del alcalde y 381

pobladores de la localidad, a los cuales se les aplicó una entrevista y una encuesta como técnicas de recolección. El autor alegó que con la incorporación de algunos principios de gobernanza para poder reforzar la gestión que se desarrolla en los Gobiernos Autónomos municipales, se puede mejorar el enfoque y ver una adecuada gestión pública, en la que se vea transparencia, responsabilidad y el apoyo de todos los funcionarios.

Derouet (2017) en su artículo científico donde se revisa los procesos de modernización del aparato educativo francés. Tiene como objetivo comprender al estado y al gobierno descentralizado en la discusión de la nueva gestión pública. Examina el legado de la modernización, la narrativa y la política, y las paradojas de la nueva gestión de la educación pública en Francia. Algunas personas se preguntan si, de hecho, la nueva gestión pública se ha implementado en el sistema educativo francés. Se señaló que en educación, solo las responsabilidades administrativas y financieras entraban en estas instituciones y no afectaban el trabajo de los docentes de muchas maneras. Los profesores y supervisores superiores están firmando contratos y realizando evaluaciones y auditorías, pero la estructura burocrática sigue siendo dominante. Se señaló que en educación, solo las responsabilidades administrativas y financieras entraban en estas instituciones y no afectaban el trabajo de los docentes de muchas maneras. Los profesores y supervisores superiores están firmando contratos y realizando evaluaciones y auditorías, pero la estructura burocrática sigue siendo dominante. Sin embargo, es comprensible que se esté buscando una tercera vía entre el Estado y el mercado, especialmente en términos de descentralización, enfocándose en responsabilidades locales más comunes y posibles cambios en la condición de los funcionarios.

Saleh y Omer (2017) este estudio evalúa la calidad del servicio en el municipio de Tabuk y trata de identificar las limitaciones de los empleados para brindar un mejor servicio. El estudio utilizó SERVPERF presentado por Cronin y Taylor (1992) para explorar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio proporcionado por el municipio de Tabuk. Luego se llevaron a cabo entrevistas con los empleados del municipio de Tabuk, que se centraron en los

problemas planteados en el análisis del cuestionario. Los análisis estadísticos revelaron una relación positiva entre la dimensión tangible y la calidad del servicio. Los entrevistados indicaron que los empleados municipales requieren capacitación adicional para mejorar sus habilidades para trabajar con el público. Además, los empleados vieron los incentivos como una vía importante para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Kosorukov (2017) este estudio tiene como objetivo presentar el modelo de gobierno digital que ha reemplazado al modelo de Weber, el modelo de la "era progresista" y el nuevo modelo de gobierno público. Un componente importante del tema de investigación son: 1) datos abiertos que representan numerosos conjuntos de datos gubernamentales, tecnologías de procesamiento en la nube, así como su producción distribuida, involucrando una red de activistas cívicos, aprovechando las aplicaciones web mash-ups y las plataformas de crowdsourcing; 2) Big Data como una combinación de formas modernas de trabajar con grandes conjuntos de información, que surgen en varias esferas de la vida pública, desde la esfera de la seguridad hasta el área de la educación y la salud en línea. Las principales características innovadoras de este estudio son el uso de modelos empíricos de recursos modernos y experiencias extranjeras, prácticas innovadoras de aplicación del modelo de gobernanza digital en la administración pública, introducción de datos abiertos en la producción de servicios públicos y exploración de las viabilidades de uso y desarrollo. nuevas plataformas digitales y aplicaciones de Internet. El autor ha explorado formas innovadoras de aplicar big data en la administración pública, incluidas las áreas de seguridad y protección frente a emergencias, educación y salud, transporte y presupuesto.

Margaryan (2017) el artículo enuncia el enfoque según el cual los sistemas de administración pública de Europa y América han pasado por diferentes desarrollos históricos, pero ambos tienen características generales de las de M. Weber y W. Wilson. enfoques. El autor cree que los países en desarrollo necesitan combinar sistemas de valores de "gobernanza" y "gestión" para superar la crisis política y responder a los desafíos existentes. El proceso de

modernización implica la colaboración de la mejora selectiva y la modernización de la élite gobernante, la élite empresarial: los líderes sindicales (tripartismo) de acuerdo con los nuevos principios de gestión pública en lugar de las reformas mecánicas del modelo tradicional de administración pública. El autor se refiere a las prácticas ineficientes de revoluciones ilusorias o coloridas ("Reformas desde abajo") que ofrecen implementar la modernización a través del escenario "reformas desde arriba". En este caso, la élite gobernante despliega la voluntad y la eficiencia institucional de todos los actores de la administración pública, a través del paradigma del análisis científico.

Umar y Rozilah (2017) Eete estudio de investigación analizó críticamente la literatura existente sobre la relevancia de la conciencia municipal de la prestación de servicios de los consejos municipales con el fin de mejorar la satisfacción de los ciudadanos. El propósito del estudio es la investigación del nivel de satisfacción ciudadana de los servicios municipales mediante el uso de la conciencia municipal. El Material y los métodos se llevaron a cabo utilizando datos secundarios y fueron analizados de manera meticulosa y crítica para obtener resultados confiables. El estudio muestra la relevancia de la conciencia pública, la satisfacción de los ciudadanos y el desempeño del consejo municipal en Malasia. Los resultados del estudio también revelaron que la conciencia municipal juega un papel importante en la satisfacción ciudadana de la prestación de servicios municipales. También es evidente que la adecuada prestación de servicios tiene relación directa con los ayuntamientos. El estudio concluye que la prestación de servicios municipales se puede mejorar a través de campañas de concienciación ciudadana, para sensibilizar a la comunidad local sobre varios aspectos de la prestación de servicios, incluido el mantenimiento de las instalaciones proporcionadas. El estudio también concluye que la sección de falta de conciencia de las autoridades locales afecta su desempeño en el proceso de prestación de servicios. El estudio recomienda que los ayuntamientos deben consultar al ciudadano sobre sus necesidades y deseos; Es necesario llevar a cabo campañas de sensibilización con regularidad para mantener una relación cordial entre las autoridades locales y sus ciudadanos; También se recomienda que los servicios municipales sean prestados por los habitantes locales después de la debida

consulta.

Nxumalo (2017) el propósito de este estudio es evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente y el desempeño en la dimensión de calidad del servicio por el municipio de eThekweni: Unidad de Agua y Saneamiento. El tema de la investigación fue influenciado por el hecho de que los Centros Walk-In de la Municipalidad de eThekweni: Agua y Saneamiento ("la Unidad") están inundados de clientes que requieren servicio por diferentes razones, como altas facturas de agua, nuevas aplicaciones, cortes del servicio de agua debido a rotura de tuberías o servicios similares. La investigación adoptó un enfoque de investigación cuantitativa, utilizando un cuestionario estructurado para recopilar datos. El investigador recopiló datos de cuatro de los ocho centros sin cita previa y se encuestó a doscientos once encuestados. El enfoque del estudio fue evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los cuatro centros sin cita previa seleccionados para el estudio. Los resultados indicaron que con la mayoría de los clientes el servicio cumplía con sus expectativas en cada una de las cinco dimensiones de la calidad del servicio; (tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) más del 50% de los encuestados coincidieron en estar satisfechos con la calidad del servicio que estaban recibiendo de la Unidad. Se recomendaría a la gerencia de la unidad que preste atención a algunas áreas de las dimensiones de la calidad del servicio que se describen en la investigación. El estudio ha destacado que los factores que contribuyen a las largas colas en los centros sin cita previa son la impresión de estados de cuentas. El estudio también ha destacado el centro sin cita previa que ha recibido la calidad de servicio más baja y la puntuación de satisfacción del cliente. Se han presentado calificaciones generales de calidad del servicio y satisfacción del cliente y se han hecho recomendaciones al municipio para mantener buenas calificaciones.

Pezo (2017) en su tesis con la finalidad de encontrar los más importantes progresos y limitaciones en la innovación del Servicios de Impuestos Internos, para lo cual se utilizó un diseño metodológico no experimental de tipo cualitativo, se trabajó con los directivos del área de evaluaciones, fiscalización, asistencia al contribuyente, procedimientos administrativos tributarios y del área jurídica, para

reunir datos se guio mediante la entrevista. Se concluye en que para poder tener respuestas eficientes y adecuadas en el tiempo a los problemas que se presenten, se necesita de un replanteamiento de los pilares estructurales del sistema, por ello, al no crear actos parciales que solo refuerzan lo superficial, aún se tienen falencias.

Cavalcante y Camóes (2016) estudios recientes apuntan a modelos alternos de gestión pública con el propósito de superar los supuestos de la Nueva Gestión Pública. El debate teórico actual se centra en la opinión predominante de que el gobierno no sigue un modelo de gestión específico de principios y directrices bien organizados. En cambio, la literatura converge en la percepción de que la administración pública contemporánea funciona con tendencias más cercanas a principios y herramientas de gestión innovadora. Dados los cambios estructurales recientes en Brasil, ¿el gobierno está funcionando bajo algún modelo o está convergiendo con alguna tendencia? Este artículo explora sistemáticamente las mejoras en la gestión derivadas de las iniciativas ganadoras del Premio Federal de Innovación en Gestión Pública, de 2007 a 2014. Las investigaciones indican que casi todos los principios y herramientas descritos fueron incorporados, en diversos grados, en las innovaciones ganadoras del gobierno federal. . La mayoría de las iniciativas (98%) entran en la tendencia. Las innovaciones imperantes se basan en la tecnología de la información y las estrategias de creación de redes para proporcionar servicios públicos de mejor calidad y más eficientes.

Gutiérrez y Vázquez (2016) según este artículo científico el desarrollo de la modernización de los servicios públicos busca facilitar la prestación de servicios a los ciudadanos, cuando y donde los necesiten. Para ello, la gestión y utilización de la calidad del servicio tienen especial relevancia. En este trabajo intentamos contribuir a mejorar las relaciones entre las pequeñas administraciones públicas locales y la ciudadanía a través del análisis del vínculo entre calidad y satisfacción, además de analizar cómo reportan a la credibilidad ciudadana en las instituciones. A través de las opiniones vertidas por la ciudadanía, los resultados obtenidos permiten plantear una serie de políticas públicas y ofertas para la

mejora de la calidad del servicio de la administración, que terminan directamente en satisfacción y credibilidad.

Meléndez y Vergara (2016) en su estudio realizado con el objetivo de estudiar el presupuesto participativo, para encontrar que tan viable es el empleo en el marco de la nueva Gestión Pública, el diseño empleado es el no experimental, de tipo descriptivo. El autor menciona que se tenía ya un programa de presupuesto colaborativo lo que manifestaba una democracia buena, sin embargo, los gobiernos emplearon dichos programas para clientelar, o para que sea más direccionado al beneficio político para algunos grupos determinados. Entonces podemos decir que las técnicas de la nueva gestión pública son buenas para poder emplear y tener un buen desempeño de las políticas públicas, pero se tiene que mantener la adecuación al tiempo y a las nuevas estructuras organizacionales administrativas.

Parte del marco teórico son las teorías y enfoques conceptuales, en este sentido, se inicia con la descripción de las Teorías relacionadas al Modernización de la gestión pública el cual según Casas (2012) el término modernizar significa hacer algo actual, adaptando parámetros al contexto actual, pero buscando evitar valoraciones dicotómicas de la realidad, que impiden su reducción a fragmentos aparentemente opuestos, desconectados, pero de hecho complementarios. Así, desde el punto de vista de la gestión pública, el término modernización corresponde tanto al cambio de referentes éticos y políticos, como a la reestructuración y reacondicionamiento, con miras a llevarla a los estándares previstos, entre los que destacan: agilidad, democracia, eficiencia, transparencia, eficacia, etc., es decir, para la reforma del Estado, orientando su acción hacia la efectiva atención de las necesidades del llamado ciudadano-usuario.

En ese sentido, se entiende por modernización de la gestión pública son procesos que requieren el refuerzo de las competencias gerenciales, lo que no implica simplemente importar conceptos e instrumentos desarrollados y aplicados en el sector privado, sino por la capacidad de leer la realidad específica de los servicios, en general, y de cada tipo de servicio, en particular, operacionalizando a

su manera conceptos e instrumentos de acción.

Por su parte García (2018) afirma que la modernización de la administración pública se refiere a adecuar la actuación del Estado, principalmente de órganos encargados de impulsar su modernización, destacando los cambios que institucionalizaron un modelo de gestión plasmado en los principios de una Nueva Gestión Pública, con énfasis en la búsqueda de la modernización basada en la Gestión Pública según Resultados, que tiene varios reflejos, incluidos los estructurales, así como el uso de diferentes tecnologías de gestión, entrelazadas y que hacen referencia al objeto de este estudio: la alianza con la sociedad civil y el contrato de gestión.

La modernización de la gestión pública presenta un modelo de gestión de tendencia que se pretende instituir, los empleados juegan un papel fundamental en la modernización de los servicios públicos, sin ellos y sin su cooperación comprometida no habrá mejora en los servicios, por tanto, la reforma de la Administración Pública debe pasar por empleados y su capacidad para afrontar y resolver una diversidad creciente de problemas.

Por otro lado, el autor Fernández (2016) la modernización de la gestión pública es un proceso de racionalización a nivel interno y desregulación a nivel externo, de esta forma, se puede distinguir entre la modernización del Estado, entendida como un cambio en la relación entre el ciudadano y el Estado, por un lado y la modernización en un sentido más restringido, centrado principalmente en las estructuras internas del sistema administrativo, base del llamado nuevo modelo de control. En esta transición de la burocracia a la gestión empresarial, el ciudadano se sitúa ante estas "empresas" como un "usuario".

Es necesario aclarar que el Estado tiene una creciente presión para modernizar su modelo y prácticas de gestión; por un lado, las sociedades modernas son cada vez más exigentes y tienen necesidades cada vez más sofisticadas por otro lado, las presiones presupuestarias y la necesidad de reducir el gasto público también son situaciones que requieren soluciones. Así, se han

realizado varias reformas con el fin de hacer que la Administración Pública sea cada vez más eficiente (hacer más con menos costos) eficaz (hacerlo bien) brindar servicios de calidad y con mayor receptividad al ciudadano.

Para abordar de manera sistemática la variable Modernización de la gestión pública fue necesaria dividirla en sus subvariables que en este estudio se denominan dimensiones, por lo tanto, tenemos la Eficiencia del aparato estatal al respecto Casas (2012) nos dice que es el compromiso del empleado para proponer, abogar e incluso formular alternativas mediante la modernización y algunas políticas que estén vinculadas con el orden, la orientación y el compromiso de gestionar.

Teniendo en cuenta que el anterior modelo tradicional de Administración Pública se caracteriza por ser un modelo con excesivos trámites burocráticos que no permite la existencia de oportunidades que motiven a los trabajadores, además de ser demasiado costoso, existe la necesidad de buscar una mayor eficiencia a nivel económico y financiero. y para ello, se toman medidas para que las prácticas del Sector Público sean similares a las desarrolladas en el Sector Privado.

Como segunda dimensión se tiene el Servicio a la ciudadanía, al respecto Casas (2012) concibe que el papel básico del estado para actuar de manera ordenada y eficaz es precisamente cuando proporciona asuntos y servicios sociales.

La modernización de la gestión pública debe de apuntar a la introducción de mecanismos mediante herramientas y algunas prácticas de gestión para mantener la idea central de que la Administración Pública no es una empresa aunque se puede gestionar de forma similar lo importante es no perder los valores que orientan el servicio público.

La tercera dimensión es la Descentralización, sobre ésta Casas (2012) la define como un concepto técnico y legal relacionado con las organizaciones estatales, y su propósito es distribuir funciones entre los niveles central y local, y

transformarlo en un movimiento para transferir el poder y las capacidades estatales de acuerdo con la ley; a las autoridades locales. Pero este es también el concepto de política administrativa, vinculado a la idea de democracia local.

Según la modernización de la gestión pública se pretende reducir la Administración Pública a unidades más flexibles, permitiendo que las organizaciones burocráticas, jerárquicas e impersonales sean más maleables, más adaptables y más identificadas con los intereses y consumidores a los que pretenden servir.

Para fundamentar la modernización de la gestión pública se recoge el aporte de la Teoría del cambio organizacional propuesta por Kotter (como se citó en Pazos 2017) donde se asevera que la modernización administrativa implica inevitablemente un cambio en la organización. Así, el presente trabajo encaja en la Teoría del Cambio Organizacional. En otras palabras, el estudio sobre el proceso de modernización administrativa en la Oficina Única de la Compañía se sustenta en la teoría antes mencionada. La opción se debió a que esta teoría permite la percepción de los tipos de cambios implementados en esta organización pública y que la caracterizan como una organización moderna.

Según Kotter (como se citó en Pazos 2017) los desafíos derivados de los cambios que caracterizan a la sociedad actual, el riesgo y la incertidumbre, la crisis de paradigmas, la diversidad y el pluralismo, representan la complejidad de las transformaciones que impulsan los cambios. Kotter, en su estudio titulado "Impulsando el cambio: por qué fracasan los intentos de transformación", dice: durante la última década 1980, observé a más de 100 empresas que intentaban reinventarse [...] Estos esfuerzos tomaron muchas formas: gestión de calidad total, reingeniería, cambio de tamaño, reestructuración, cambio cultural y cambio drástico por supuesto. Sin embargo, en casi todos los casos, el objetivo básico era el mismo: realizar cambios fundamentales en la forma en que se conducían los negocios, para ayudar a lidiar con un entorno de mercado nuevo y más desafiante.

Kotter (como se citó en Pazos 2017) considera que los principales elementos del cambio organizacional son: tecnología, comportamiento social, instituciones y estructuras. Para estos autores, la mayoría de las organizaciones cambian en respuesta a las crisis, con un número limitado de casos de actitudes proactivas. El cambio organizacional debe ser visto como un proceso y caracterizado por el principio de mejora continua. Desde el punto de vista de Kotter, las organizaciones cambian continuamente, pero no pueden controlarse arbitrariamente. En realidad, la mayoría de ellos ocurren, simplemente, en respuesta a cambios en el entorno. Sin embargo, aunque este proceso de adaptación es rutinario, pueden ocurrir algunas sorpresas. Esto se debe al hecho de que el proceso de cambio no es una estrategia estrictamente racional y consciente. Implica incentivos, acciones simbólicas y ambigüedades.

El autor admite que no es posible llevar una organización en la dirección deseada, pero sí es posible influir en el curso de los acontecimientos, manejando el proceso de cambio a través del entendimiento entre lo aparentemente prosaico y lo poético en la organización. En esta lógica, le corresponde a la dirección definir el estado a alcanzar, tomar las acciones necesarias para tal fin y verificar el avance en el abordaje del estado perseguido. Kotter distingue cuatro tipos de cambio organizacional:

Cambio planificado: se refiere a la introducción de diferencias en uno o más componentes de la configuración organizacional, ya sean los más difíciles (estrategia, estructura, sistemas) o los más suaves (propósito, personas, procesos). Su deseo de un mejor estado de adaptación de la organización al entorno lo subyace. Cambio estratégico: tiene como objetivo cambiar la posición de la organización en relación con el medio ambiente. También se puede entender como un cambio estratégico que afecta a la organización en su conjunto o que tiene profundas implicaciones.

Cambio emergente: caracterizado por el hecho de que surge como respuesta a problemas concretos que no se pueden anticipar. Consiste en realizar acomodos, adaptaciones y cambios que pueden conducir a un cambio profundo,

pero no intencionado. El cambio emergente se produce cuando los actores organizacionales ajustan las rutinas, cuando se enfrentan a contingencias, cuando resuelven problemas o aprovechan oportunidades. Cambio improvisado: representa una forma particular de cambio emergente, aunque se distingue por el hecho de que resulta de decisiones tomadas en tiempo real, es decir, no planificadas, y no de decisiones proactivas o reflejadas.

La modernización administrativa de la gestión pública, al ser un programa que requiere incondicionalmente de la intervención del Estado, se convierte en un primer momento en un tipo de cambio y / o estrategia planificado; posteriormente, su aplicación en los distintos organismos públicos puede resultar y estimular los otros tipos de cambio, emergentes e improvisados; por opción, operativa, direccional, fundamental y total.

En cuanto a las teorías relacionadas con la variable calidad de servicio en primer lugar se tiene la definición de ésta mediante los autores Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985) la calidad es lo que quiere el consumidor, a un precio aceptable y según especificaciones, por lo que mejorar la calidad de un producto significa incrementar su conformación con determinadas especificaciones o estándares de un producto y, así, cumpliendo con las expectativas del consumidor. Un mismo producto o servicio se puede definir de manera diferente en función de las necesidades, experiencias o expectativas de cada uno. La calidad se percibe como un conjunto de características de un producto / servicio, capaz de llenar el marco de respuesta a las necesidades y expectativas del cliente.

La calidad de servicio se entiende generalmente como dependiente del nivel de atributos del producto, la calidad tiene un impacto directo en el desempeño del servicio y la consecuente satisfacción del consumidor. Por eso, solo percibiendo el impacto que la calidad tiene en el cliente, es posible definir estrategias efectivas. Casermeiro (2014) afirma que la calidad de los servicios está relacionada con la satisfacción del cliente pues es el resultado de la sensación de placer o decepción de haber sido bien atendido. Estos sentimientos

resultan de la comparación que hace el cliente del desempeño percibido de un servicio y sus expectativas.

La calidad corresponde así al grado de eficacia de las respuestas del servicio a las expectativas del cliente la calidad que cuenta es la que percibe el cliente. Dada la complejidad del concepto, la definición de calidad de servicio” en el contexto público se ha debatido durante mucho tiempo. La evaluación de la calidad funcional de un servicio no es más que una comparación entre la percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes expresada en forma de satisfacción, y las expectativas creadas por los clientes para ese mismo servicio.

Para abordar este estudio fue necesario dividirlo en las dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985) empezando por los Elementos Tangibles, al respecto Parasuraman et al. (1985) son las instalaciones físicas, equipos, personas y material de comunicación del prestador del servicio. Como en los servicios no hay ningún elemento físico que evaluar, los clientes a menudo confían en la evidencia tangible que los rodea al realizar la evaluación. En este sentido el municipio debe de contar con equipos modernos, sus instalaciones físicas deben ser visualmente atractivas, sus empleados deben estar bien vestidos y limpios, la apariencia de las instalaciones de las empresas debe mantenerse acorde al servicio ofrecido.

En segundo lugar, la dimensión Fiabilidad, para los autores Parasuraman et al. (1985) se refiere a realizar un servicio de acuerdo con lo prometido y correctamente; en este sentido el municipio cuando prometen hacer algo en un momento determinado, deben hacerlo, cuando los clientes tienen un problema con estas empresas, deben brindarles apoyo y mantenerlos a salvo, se debe confiar en estas empresas, deben prestar el servicio a la hora prometida. Deben mantener sus registros correctamente.

Seguidamente la dimensión Capacidad de respuesta para Parasuraman et al. (1985) si los empleados de la empresa son útiles y pueden brindar un servicio

rápido, responsable de medir la receptividad de la empresa y sus empleados hacia sus clientes. Se esperaría que informaran a los clientes exactamente cuándo se realizaron los servicios, es razonable esperar una disponibilidad inmediata de los empleados, los colaboradores del municipio siempre tienen que estar disponibles para ayudar a los clientes.

También tiene la Seguridad Parasuraman et al. (1985) si los empleados están bien informados, educados, competentes y dignos de confianza. Esta dimensión incluye la competencia, cortesía y precisión de la empresa. Los usuarios deben poder creer en los empleados de este municipio. Los usuarios deben poder sentirse seguros al negociar con los empleados de la institución. Los empleados deben recibir educación, deben obtener el apoyo adecuado del municipio para realizar correctamente sus tareas.

Por último, la Empatía Parasuraman et al. (1985) significa la capacidad de una persona para experimentar los sentimientos de otra, brindando servicios con una atención esmerada y personalizada. No se esperaría que las empresas prestasen atención individual a los clientes. No se puede esperar que los empleados brinden una atención personalizada a los clientes. Es absurdo esperar que los empleados sepan cuáles son las necesidades de los clientes. Es absurdo esperar que estas empresas tengan como objetivo los mejores intereses de sus clientes. No se debe esperar que los horarios de apertura sean convenientes para todos los clientes.

Asimismo, es necesario presentar el Modelo Servqual el cual mediados de la década de 1980, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron una escala para comprender cómo los clientes evalúan la calidad del servicio, basada en el concepto de calidad percibida. Aparece la primera versión de la escala Servqual (Parasuraman et al. 1985). Asumiendo que los clientes básicamente usan criterios similares para evaluar la calidad independientemente del tipo de servicio, comenzó proponiendo factores como: tangibilidad, confiabilidad, premura, competencia, tacto, credibilidad, seguridad, cordialidad, comunicación y conocimiento del consumidor.

La calidad del servicio se mide a través de las discrepancias entre lo que los encuestados esperaban del servicio y lo que obtenían, con una calidad ideal cuando se superan las expectativas del cliente. Posteriormente, considerando que el concepto de expectativas que subyace a la teoría de la desconfirmación es demasiado estrecho, dado que considera solo un nivel dado de expectativas del cliente para cada atributo, Parasuraman et al. (1985) sugieren la existencia de una zona de tolerancia, que define como la amplitud del desempeño del servicio que el cliente considera satisfactorio. Varios autores tienen en cuenta la importancia de la zona de tolerancia, ya que los clientes pueden aceptar variaciones dentro del rango de rendimiento, con cualquier aumento del rendimiento en esta zona. solo tendrá un efecto marginal en las percepciones.

En la escala Servqual original, se preguntó a los clientes qué esperaban del servicio que consumían. Posteriormente, comenzaron a preguntarles qué esperaban de un servicio ideal o excelente en la misma categoría que estaban consumiendo. Sin embargo, este enfoque plantea algunos problemas en caso de que las expectativas sean muy limitadas o estén mal definidas. Este instrumento, a pesar de ser ampliamente conocido y probablemente el más utilizado, ha suscitado algunas críticas, es decir debido a que algunos determinantes no se encuentran en los servicios a analizar, otras veces el conjunto de determinantes en las expectativas no coincide con el conjunto de experiencias, o porque los 22 atributos no siempre describen el servicio como un todo.

De igual manera Koopmans, Rogge, Mettepenningen, Knickel y Šūmane (2018), mencionan en su artículo científico llamado The role of multi-actor governance in aligning farm modernization and sustainable rural development, realizado en Bélgica, plasmado en la revista Journal of Rural Studies, que tiene el objetivo de explorar cómo se están implementando los sistemas de gobernanza de múltiples actores y los factores limitantes y habilitadores involucrados. El análisis se basa en once estudios de casos llevados a cabo como parte del programa de investigación transdisciplinar RETHINK. Con base en la experiencia dentro de estas estrategias, se discuten seis condiciones vitales que atraviesan

estas diferentes estrategias: incluyen el papel de las redes informales, la coordinación efectiva, el policentrismo, las iniciativas de abajo hacia arriba, la agencia y la confianza y la transparencia. Aunque la mayoría de estas condiciones son reconocidas por el mundo científico, en la práctica rara vez se traducen en estrategias de políticas efectivas para apoyar el desarrollo territorial.

También Gilles, Van de Walle y Hammerschmid (2018), en su artículo científico titulado *Homogeneous National Management Policies or Autonomous Choices by Administrative Units? Inter- and Intra-Country Management Tools Use Variations in European Central Government Administrations*, plasmado en la revista *Public Performance & Management Review* en Francia, el artículo presenta una investigación original sobre el uso de herramientas de gestión en departamentos y agencias del gobierno central en 16 países europeos, se realiza una encuesta realizada entre 5,998 altos directivos. El análisis muestra que el uso de herramientas de gestión resulta de una combinación de implementación de arriba hacia abajo de una lista de herramientas de gestión a nivel nacional, combinada con una selección de herramientas de abajo hacia arriba independiente por unidades administrativas. La variación en el uso de herramientas de gestión depende del tipo de herramienta. Si bien los usos de una herramienta de gestión de recursos humanos, como el pago por desempeño, o una herramienta financiera, como la gestión de riesgos, están fuertemente influenciados por las políticas nacionales de gestión pública, las herramientas de tipo de calidad de servicio, como las encuestas de usuarios o los sistemas de gestión de la calidad, tienden a ser elegidos de manera más autónoma por diferentes unidades administrativas, especialmente agencias.

Seguidamente Chowdhury y Chandra (2017), en su artículo científico nombrado *Public Sector Reforms and New Public Management: Exploratory evidence from Australian Public Sector*, realizada en Bangladesh por la revista *Asian Economic and Social Society*, el propósito de este estudio es comprender cómo los nuevos ideales de gestión pública se integran en los nuevos conceptos financieros y sector público australiano orientado hacia la gestión que puede ser un aprendizaje para el público sector en el sudeste asiático. La evidencia apoya

que el sector público australiano ha operado en el contexto de una serie de políticas, estrategias y políticas gubernamentales reformadas leyes. La investigación también demuestra que la implementación de iniciativas de reformas son funciones de la nueva gestión pública en las áreas clave de la gestión financiera. Estos hallazgos son consistentes con la opinión de que los cambios en el sector público australiano promovieron la gestión responsabilidad y cultura de desempeño.

Así mismo Kamolov y Konstantinova (2017), en su artículo científico titulado E-government: Way of modernization and efficiency enhancement of public governance, plasmada en la revista ResearchGate, en Rusia, el artículo se centra en el problema de la modernización de la gobernanza pública mediante la integración del e-gobierno en el sistema de gobernanza pública del Federación Rusa. Base conceptual y legal del gobierno electrónico, áreas clave para modernizar y mejorar la gobernanza pública a través de la tecnología de la información, y se examinan la infraestructura del gobierno electrónico. La experiencia de la implementación del gobierno electrónico en la Federación de Rusia durante la última década muestra que los principios del modelo occidental no se puede aplicar completamente en el país. Sin embargo, se ha realizado un gran trabajo para integrar soluciones clave de gobierno electrónico en el sistema de gobernanza pública. El trabajo analítico, metodológico y organizativo ya ha mejorado significativamente la eficiencia de la gobernanza pública, mediante la implementación de enfoques innovadores.

Por último Zapysnyy (2016), en su artículo científico llamado New approaches to improving the quality of administrative services in the modernization of public administration in Ukraine, plasmado en la revista Public Administration Aspects Scientific Journal en Ucrania, tiene como proposito destacar los problemas de los servicios administrativos (municipales) por parte de las autoridades públicas ucranianas como una prioridad de las reformas administrativas y de descentralización en curso en Ucrania. En consecuencia, la prestación de servicios de alta calidad a los ciudadanos se convirtió en una misión principal de todas las autoridades públicas (organismos estatales, autoridades

regionales, órganos de autogobierno local) en el marco de la implementación de los nuevos estándares de gestión pública y buen gobierno en todos los niveles: nacional, regional y local. Refleja también las principales tendencias europeas en el campo de la reforma de la administración pública que se fijan en los documentos de los organismos internacionales (Consejo de Europa, Unión Europea, OCDE / SIGMA, etc.). El autor propuso establecer una cooperación más valiosa y eficaz entre los ciudadanos y las respectivas autoridades públicas en el contexto de la prestación de servicios administrativos (municipales) de alta calidad. En este sentido, el estudio recomendó prestar más atención a las cuestiones de valoración por parte de los ciudadanos de la actividad de los respectivos poderes públicos en el ámbito de la prestación de los servicios administrativos (municipales).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica, según Sánchez, Reyes, y Mejía (2018) está dirigida a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes..

El diseño de investigación es el no experimental transversal, correlacional, al respecto Sánchez et. al (2018) no experimental se refiere al nombre de un estudio que no utilizó métodos experimentales, es de naturaleza descriptiva y utiliza métodos de observación descriptiva, en cuanto a la investigación transversal, se considera que se realizan en un momento determinado para analizar fenómenos actuales, también se denominan estudios descriptivos. Y correlacional porque el diseño de la investigación tiene como objetivo determinar el grado de correlación estadística entre las dos variables en estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable correlacional 1: Modernización de la gestión pública

Variable correlacional 2: Calidad del servicio

Tabla 1

Operacionalización de la Variable 1 Modernización de la gestión pública

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Casas (2012) el término modernizar significa hacer algo actual, adaptando parámetros al contexto actual, pero buscando evitar valoraciones dicotómicas de la realidad, que impiden su reducción a fragmentos aparentemente opuestos, desconectados, pero de hecho complementarios.	Se refiere a la acción de desarrollo y mejoramiento de la gestión pública en su eficiencia del aparato estatal, servicio a la ciudadanía y descentralización	Eficiencia del aparato estatal	Proceso de modernización, servidores idóneos	1, 2	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [89-120] Regular [57 - 88] Malo [24 - 56]
			Eficiencia del aparato estatal	3, 4		
			Reducir corrupción	5, 6		
			Sostenibilidad e institucionalidad	7, 8		
			Simplificación administrativa	9, 10		
			Bienestar ciudadano	11, 12		
		Servicio a la ciudadanía	Procesos modernos de producción de los bienes y servicios	13, 14		
			Satisfacción de los ciudadanos	15, 16		
			Descentralización	17, 18		
		Descentralización	Rendición de cuentas	19, 20		
			Toma de decisiones	21, 22		
			Fiscalización	23, 24		

Tabla 2

Operacionalización de la Variable 2 Calidad del servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Zeithalm y Berry (1985) la calidad es lo que quiere el consumidor, a un precio aceptable y según especificaciones, por lo que mejorar la calidad de un producto significa incrementar su conformación con determinadas especificaciones o estándares de un producto y, así, cumpliendo con las expectativas del consumidor.	Se refiere al valor otorgado a un servicio ya sean elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad o empatía.	Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones	1, 2,3	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [93 -125] Regular [59 - 92] Malo [24 - 58]
			Calidad de los equipos	4,5		
			Interés por el usuario	6,7		
		Fiabilidad	Institución colaboradora	8		
			Compromiso del personal	9,10		
			Actitud y disposición	11,12		
		Capacidad de respuesta	Información sobre actividades	13		
			Rapidez del servicio	14,15		
			Servicio oportuno	16,17		
		Seguridad	Capacidad técnica	18,19		
			Proceso adecuado	20		
			Horarios adecuados	21,22		
		Empatía	Interés institucional por usuario	23,24		
Atención empática individualizada	25					

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Sánchez et. al (2018) la población estuvo compuesto por aquellos sujetos que comparten determinadas características o criterios, estos individuos u objetos son eventos y pueden ser identificados en el campo a estudiar, por lo que participarán en la hipótesis de investigación.

Siguiendo esta premisa la población fueron los usuarios de la Municipalidad De Lurigancho, siendo un total de 50. Los criterios específicos fueron:

Criterios de inclusión:

Usuarios que asistan el día de la aplicación de los instrumentos.

Usuarios que acepten participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

Usuarios que no asistan el día de la aplicación de los instrumentos.

Usuarios que no acepten participar en la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta.

Instrumentos

Variable 1: Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Ficha técnica

Datos generales

Título: Cuestionario para medir la percepción de la modernización de la gestión pública

Autor: Br. Senin Clares Martínez

Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
País	Lima – Perú
Año	2018
Objetivo:	Conocer el comportamiento de la variable modernización de la gestión pública en un municipio.
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	15 minutos
Significación:	El instrumento mide la modernización de la gestión pública
Estructura:	El instrumento tuvo 24 ítems, y utilizó la escala de Likert donde la escala va del 1 al 5 con frecuencias de Nunca hasta Siempre, los ítems se distribuyen entre tres dimensiones y están redactadas de forma positiva.

Variable 2: Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Ficha técnica

Datos generales

Título:	Cuestionario para medir la percepción de la calidad de servicio
Autor:	Br. Martínez San Miguel, Luz Nieves
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
País	Lima – Perú
Año	2018
Objetivo:	Conocer el comportamiento de la variable de la calidad de servicio de en un municipio.
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	15 minutos
Significación:	El instrumento mide la calidad de servicio
Estructura:	El instrumento tuvo 25 ítems, y utilizó la escala de Likert donde la escala va del 1 al 5 con frecuencias de Nunca hasta Siempre, los ítems se distribuyen entre tres dimensiones y están redactadas de forma positiva.

Validez:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2018) la efectividad se encuentra a nivel de herramientas de recolección de datos, donde efectivamente se pueden medir variables. La validez para este estudio se realizó mediante el juicio de expertos.

Tabla 3

Validez de los instrumentos

Experto	Opinión de la aplicabilidad
Experto 1	Aplicable
Experto 2	Aplicable
Experto 3	Aplicable

Como se puede apreciar en la tabla anterior, la herramienta de medición de variables se considera suficientemente aplicable y podrá ser utilizada en la municipalidad de Lurigancho en 2019.

Confiabilidad:

En cuanto a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2018) dice que es confiable cuando éste se aplica a un individuo varias veces y se obtiene el mismo resultado, cuando produce resultados consistentes y fiables. Para encontrar la confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach, se tomó en una muestra de 10 (muestra piloto) personas y utilizar el SSPS V 22 para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento.

Tabla 4

Confiabilidad de los instrumentos

Encuesta	Nº de ítems	Nº de Casos	Alfa de Cronbach
Modernización de la gestión pública	24	15	0,971
Calidad del servicio	25	15	0,930

De esta manera, se determina la confiabilidad de los respectivos instrumentos de medición, se utilizó el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach donde el resultado para el instrumento de Modernización de la gestión pública es igual a 0.971 y el instrumento de calidad de servicio igual a 0.930 se deduce que en ambos casos los instrumentos tienen una excelente confiabilidad, por lo tanto pueden ser aplicados a una muestra conformada por usuarios del municipio de Lurigancho.

3.5. Procedimientos

Para recolectar los datos se realizan los siguientes procedimientos:

Se coordinó con el personal idóneo de la Municipalidad de Lurigancho para ponernos en contacto con los usuarios.

Se entregó las encuestas a los usuarios de la Municipalidad de Lurigancho.

Se procedió a la sensibilización de los usuarios de la Municipalidad de Lurigancho.

Se aplicó el instrumento.

Se realizó la tabulación de datos.

Se realizó el análisis estadístico y conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos utilizados en el análisis de los datos se integran por dos etapas básicas, la primera es la etapa descriptiva, que incluye la tabla de frecuencias y la tabla de porcentajes, así como los resultados obtenidos por la meta, la tabla de contingencia y la tabla cruzada. A continuación, tenemos un nivel inferencial, que a su vez incluye la prueba de normalidad mediante Kolmogorov Smirnov y la respectiva prueba de hipótesis general y específicas que se realizó con pruebas no paramétricas de correlación Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Entre los aspectos éticos, surge la necesidad de un consentimiento informado, la confidencialidad de los datos y el envío investigación a la autoridad idónea de la municipalidad. Los argumentos que son considerados por la comunidad académica para estos casos son el interés público y el aporte científico que traerá el estudio, pero este tema es un tema de discusión y aún necesita mayor aclaración.

IV. RESULTADOS

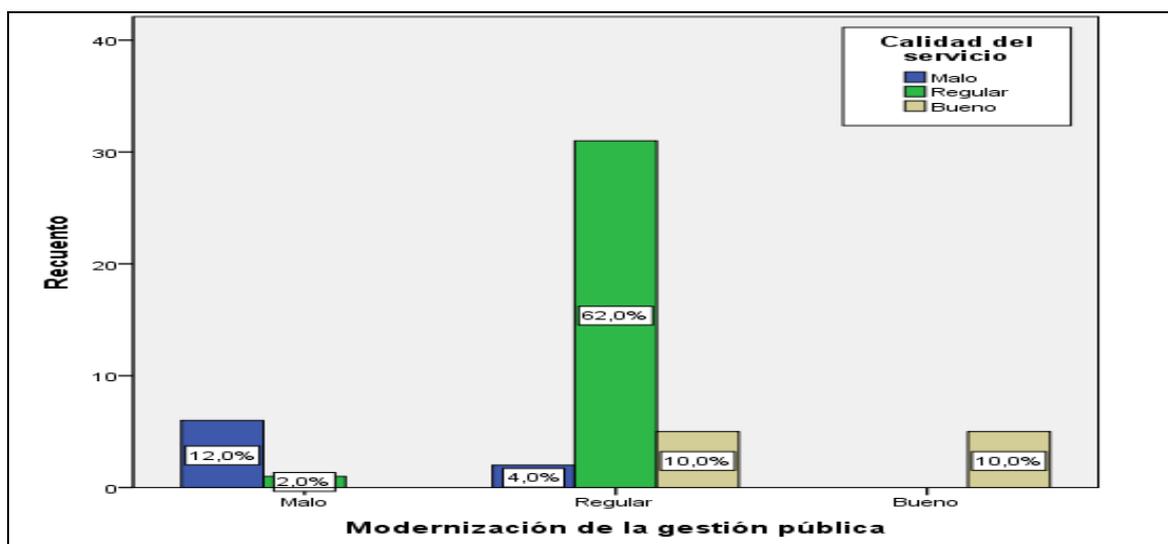
4.1 Nivel descriptivo

Tabla 5

Comparación entre los niveles de la calidad del servicio y la modernización de la gestión pública.

		Calidad del servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Modernización de la gestión pública	Bueno	Recuento	0	0	5
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	2	31	5
		% del total	4,0%	62,0%	10,0%
	Malo	Recuento	6	1	0
		% del total	12,0%	2,0%	0,0%
Total	Recuento	8	32	10	
	% del total	16,0%	64,0%	20,0%	

Figura 1. Comparación entre los niveles de la calidad del servicio y la modernización de la gestión pública



La tabla anterior muestra que los encuestados, ante este objetivo, señalan que la modernización de la gestión pública es buena, el 10% tienen una percepción buena en referencia a la calidad del servicio de la misma forma se observa al momento que señalan que la modernización de la gestión pública es regular, el 62% perciben que la calidad del servicio es regular, otro 10,0% buena, y el 4,0% mala; finalmente al momento de referirse que la modernización de la gestión pública es mala, el 12,0% perciben una mala calidad del servicio y un 2% regular.

Tabla 6

Comparación entre los niveles de la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio.

			Calidad del servicio			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Eficiencia del aparato estatal	Bueno	Recuento	0	2	5	7
		% del total	0,0%	4,0%	10,0%	14,0%
	Regular	Recuento	2	27	4	33
		% del total	4,0%	54,0%	8,0%	66,0%
	Malo	Recuento	6	3	1	10
		% del total	12,0%	6,0%	2,0%	20,0%
Total	Recuento	8	32	10	50	
	% del total	16,0%	64,0%	20,0%	100,0%	

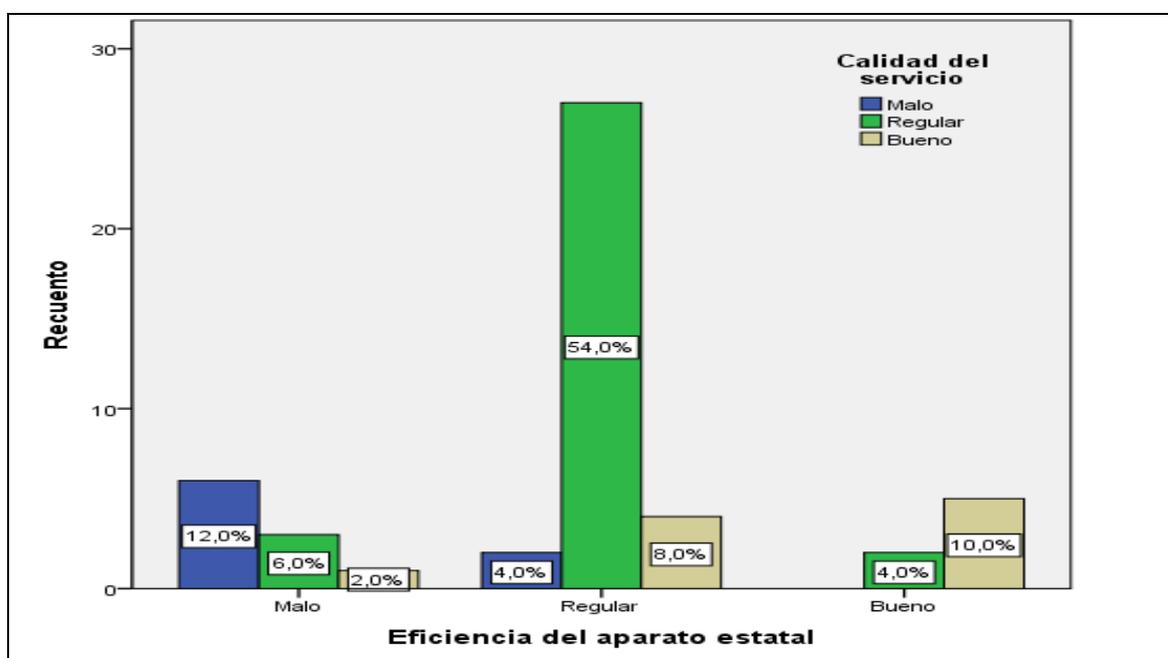


Figura 2. Comparación entre los niveles de la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio

La tabla anterior muestra que los encuestados, ante este objetivo, señalan que la eficiencia del aparato estatal es buena, el 10,0% tienen una percepción buena en referencia a la calidad del servicio y el 4,0% regular, de la misma forma se observa al momento que señalan que la eficiencia del aparato estatal es regular, el 54,0% perciben una calidad del servicio regular, el 8,0% buena, y el 4,0% mala; finalmente al momento de referirse que la eficiencia del aparato estatal es mala, el 12,0% perciben una mala calidad del servicio, y el 6,0% regular.

Tabla 7

Comparación entre los niveles del servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio.

			Calidad del servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Servicio a la ciudadanía	Bueno	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0,0%	2,0%	10,0%	12,0%
	Regular	Recuento	3	31	5	39
		% del total	6,0%	62,0%	10,0%	78,0%
	Malo	Recuento	5	0	0	5
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
Total	Recuento	8	32	10	50	
	% del total	16,0%	64,0%	20,0%	100,0%	

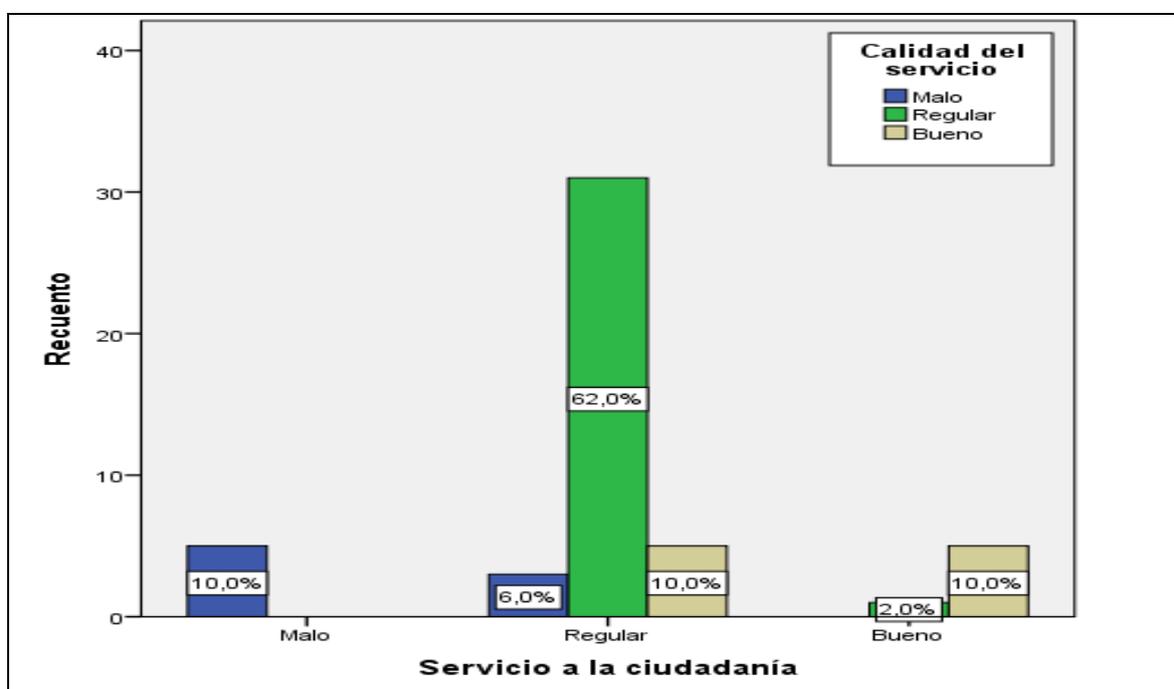


Figura 3. Comparación entre los niveles del servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio

La tabla anterior muestra que los encuestados, ante este objetivo, señalan que el servicio a la ciudadanía es bueno, el 10% tienen una percepción buena en referencia a la calidad del servicio y el 2% regular, de la misma forma se observa al momento que señalan que el servicio a la ciudadanía es regular, el 62% perciben una calidad del servicio regular, el 10,0% buena, y el 6,0% mala; finalmente al momento de referirse que el servicio a la ciudadanía es malo, el 10,0% perciben una mala calidad del servicio.

Tabla 8

Comparación entre los niveles de la descentralización y la calidad del servicio.

			Calidad del servicio			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Descentralización	Bueno	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0,0%	2,0%	10,0%	12,0%
	Regular	Recuento	3	28	5	36
		% del total	6,0%	56,0%	10,0%	72,0%
	Malo	Recuento	5	3	0	8
		% del total	10,0%	6,0%	0,0%	16,0%
Total	Recuento	8	32	10	50	
	% del total	16,0%	64,0%	20,0%	100,0%	

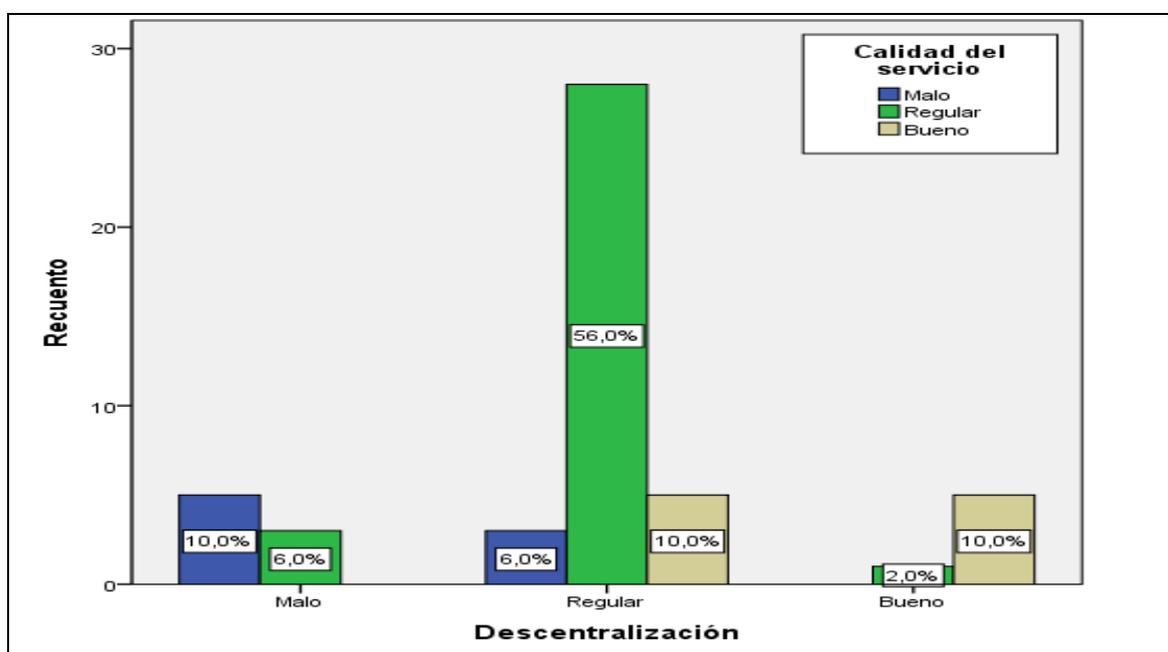


Figura 4. Comparación entre los niveles de la descentralización y la calidad del servicio

La tabla anterior muestra que los encuestados, ante este objetivo, señalan que la descentralización es buena, el 10% tienen una percepción buena en referencia a la calidad del servicio y el 2,0% regular, de la misma forma se observa al momento que señalan que la descentralización es regular, el 56,0% perciben una calidad del servicio regular, el 10,0% buena, y el 6,0% mala; finalmente al momento de referirse que la descentralización es mala, el 10,0% perciben una mala calidad del servicio, y el 6,0% mala.

4.2 Nivel inferencial

Prueba de hipótesis general

Formulación de hipótesis

Ho: La modernización de la gestión pública no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.

Ha: La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.

Nivel de significancia elegido: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si el p-valor $< 0,05$, se rechaza Ho y se acepta Ha.

Tabla 9

Prueba de correlación y niveles de significancia entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio.

			Modernización de la gestión pública	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 9, se tiene el resultado hallado luego de contrastar la hipótesis general utilizando el coeficiente Rho de Spearman cuyo resultado es igual a 0,756** producto que se interpreta a un 99,99% ** de confianza con un margen error al nivel 0,01 bilateral, lo que se interpreta como una correlación positiva alta, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$) en ese sentido, luego de la contrastación de las hipótesis se logró rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ho: La eficiencia del aparato estatal no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.

Ha: La eficiencia del aparato estatal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.

Nivel de significancia elegido: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si el p-valor $< 0,05$, se rechaza Ho y se acepta Ha.

Tabla 10

Prueba de correlación y niveles de significancia entre eficiencia del aparato estatal y calidad del servicio

			Eficiencia del aparato estatal	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Eficiencia del aparato estatal	Coeficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 10, se tiene el resultado hallado luego de contrastar la hipótesis general utilizando el coeficiente Rho de Spearman cuyo resultado es igual a 0,579** producto que se interpreta a un 99,99% ** de confianza con un margen error al nivel 0,01 bilateral, lo que se interpreta como una correlación positiva moderada, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$) en ese sentido, luego de la contrastación de las hipótesis se logró rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: El servicio a la ciudadanía no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.

Ha: El servicio a la ciudadanía se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.

Nivel de significancia elegido: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si el p-valor $< 0,05$, se rechaza Ho y se acepta Ha.

Tabla 11

Prueba de correlación y niveles de significancia entre servicio a la ciudadanía y calidad del servicio

			Servicio a la ciudadanía	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Servicio a la ciudadanía	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 11, se tiene el resultado hallado luego de contrastar la hipótesis general utilizando el coeficiente Rho de Spearman cuyo resultado es igual a 0,707** producto que se interpreta a un 99,99% ** de confianza con un margen error al nivel 0,01 bilateral, lo que se interpreta como una correlación positiva alta, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$) en ese sentido, luego de la contrastación de las hipótesis se logró rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ho: La descentralización no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.

Ha: La descentralización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.

Nivel de significancia elegido: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si el p-valor $< 0,05$, se rechaza Ho y se acepta Ha.

Tabla 12

Prueba de correlación y niveles de significancia entre descentralización y calidad del servicio

			Descentralización	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Descentralización	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 12, se tiene el resultado hallado luego de contrastar la hipótesis general utilizando el coeficiente Rho de Spearman cuyo resultado es igual a 0,637** producto que se interpreta a un 99,99% ** de confianza con un margen error al nivel 0,01 bilateral, lo que se interpreta como una correlación positiva alta, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$) en ese sentido, luego de la contrastación de las hipótesis se logró rechazar la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Después del análisis descriptivo e inferencia se logró determinar que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019 (Contrastada con un nivel de significancia $p < 0,05$ y el estadístico Rho de Spearman igual a 0,756; resultado que indica que la correlación entre las variables es alta y adopta una dirección positiva) cuanto mejor es la modernización de la gestión pública mayor serán los índices de calidad del servicio los que serán reflejados en la satisfacción del usuario , en referencia a estos resultados hallados luego de la contrastación de hipótesis se lograron encontrar resultados similares en el estudio de Gonzales (2019) donde el autor concluye en que el gobierno abierto repercute de manera significativa en la ejecución de la gestión pública, lo que nos quiere decir que, a mejor incorporación de los sistemas nacionales, en relación al plan nacional se tendrá una mejor ejecución de gestión pública. Por su parte Barrera (2018) afirma que las variables se relacionan lo que nos quiere decir que, si se da de manera adecuada la gestión administrativa dentro de las instalaciones, se podrá obtener una mejor calidad de servicios en los usuarios que acuden a la municipalidad.

De lo anterior se puede deducir que en la gestión pública existe la necesidad del surgimiento de un modelo alternativo al burocrático y la búsqueda de un desarrollo económico basado en valores sociales y ambientales dirigidos a la consolidación de prácticas democráticas que puedan destacarse como los principales desafíos de la época. Si bien este estudio se centró en el tema de la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio, así también se menciona la mejora de los servicios en función a la satisfacción del cliente, en las oficinas de servicios municipales. Se considera que la Municipalidad de Lurigancho Chosica se basó en el concepto de mejorar el servicio a los residentes, apuntando a la modernización del servicio municipal, orientado hacia un servicio personalizado y más eficiente, contribuyendo así a la reducción de los tiempos de espera, atendiendo esta da a los usuarios el tiempo mínimo requerido.

Se considera entonces que la modernización de la gestión pública interactúa con el concepto de calidad de servicio, como ya se ha dicho, es un enfoque para mejorar la competitividad, eficiencia y flexibilidad de la totalidad de una organización. La existencia de los conceptos de modernización de la gestión pública y calidad de servicio, resulta en la búsqueda de la excelencia en la gestión pública, la progresión de las personas, la adopción y determinación de estrategias que involucren a todos los interesados para lograr un fin más próspero, simplificando y racionalizando los procesos, hacer el uso más correcto de las tecnologías para que de esta forma se obtenga valor agregado a los servicios y clientes, su satisfacción y la evaluación de resultados. Barrera (2018) sostiene que a veces la calidad se entiende como la capacidad de servir a ciertos propósitos, a veces significa la excelencia de una organización. Pero hay otros significados para la calidad, haciéndola coincidir con eficiencia, eficacia y productividad.

Seguidamente se demostró que la eficiencia del aparato estatal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019 (Contrastada con un nivel de significancia $p < 0,05$ y el estadístico Rho de Spearman igual a 0,579; ; resultado que indica que la correlación entre las variables es moderada y adopta una dirección positiva) cuanto mejor es la modernización de la gestión pública pedagógica – académica mayor serán los niveles de calidad del servicio, en referencia a estos resultados hallados luego de la contrastación de hipótesis se lograron encontrar resultados similares en el estudio de Ávila (2018) donde concluye en que el liderazgo transformacional se vincula de forma directa y significativa con la gestión en la institución, lo cual hace que los empleados estén motivados a querer reforzar sus habilidades y rendimiento en el trabajo. Por su parte Pazos (2017) concluye en que la Contraloría General de la República no ha desarrollado ninguna acción de transición para cumplir con la Política Nacional de la modernización de la gestión pública, sin embargo, en la investigación se ve que hay una vinculación fuerte entre las variables.

En este sentido el trabajo presenta los principios teóricos que apuntaban a contribuir a la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio, se reconoce que los puntos clave que fortalecen las competencias de quienes ocupan cargos o funciones superiores y la reorganización de las formas de acción del Estado. Fue la preocupación el ámbito de la modernización de la gestión pública y consecuentemente en la calidad de servicio al ciudadano, el desarrollo de un conjunto de acciones para que de esta forma la prestación de atención sea lo más asertiva posible, recurriendo a procesos de agilización, métodos de sistematización de procesos. de asistencia (elaboración de organigramas procesales por parte de los empleados) se identificó y rediseñó prácticas y procedimientos, se monitoreó el desempeño de la asistencia (por ejemplo, con el sistema de colas se puede percibir el flujo de asistencia por el mostrador) y su proceso (con recursos TIC).

Es por tanto, como ya se ha dicho un concepto complejo que cambia a lo largo de su evolución histórica, se considera que actualmente muchos organismos públicos ven la modernización como una herramienta eficaz para combatir los problemas inherentes al sector a saber las ineficiencias en el uso de los recursos existentes y la baja calidad en la prestación de los servicios. En la actualidad el Estado se enfrenta a requisitos complejos, debido a la evolución de su rol (Reforma de la Administración Pública), el aumento de las demandas de la ciudadanía y la aparición de nuevos enfoques para la modernización de la Administración Pública y la gestión de los servicios públicos, enfocados sobre el ciudadano como cliente. Clasifica este enfrentamiento del Estado con las nuevas exigencias, como si hubiera una especie de crecimiento natural del Estado porque sus funciones aumentan según la complejidad de las sociedades.

También se estableció que el servicio a la ciudadanía se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019. (Contrastada con un nivel de significancia $p < 0,05$ y el estadístico Rho de Spearman igual a 0,707; resultado que indica que la correlación entre las

variables es alta y adopta una dirección positiva) cuanto mejor es el servicio a la ciudadanía mayor serán los índices de calidad del servicio los que serán reflejados en la satisfacción del usuario , en referencia a estos resultados hallados luego de la contrastación de hipótesis se lograron encontrar resultados similares en el estudio de Herrera (2018) quien alegó que los resultados en su mayoría son desfavorables tanto en la atención, los trámites, por lo que el plantear una propuesta de un modelo de gestión centrada en las bases de la gestión pública ayudaría de manera beneficiosa en la calidad del servicio de la municipalidad. Por su parte Mariño (2019) concluye en que el departamento no se emplean las reglas de gestión pública dado que los trabajadores si conocen las normas, pero no hay un control por el lado de los funcionarios, por lo cual se dejan de lado y no se emplean en el trabajo diario.

Los cambios por nuevos estándares en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía terminan con un reclamo recurrente en el país y se implementan nuevas prácticas de gestión con el fin de dotar al Estado de la capacidad para cumplir con su función primordial de promover el bien común. Sin embargo, está sujeto a una serie de reglas acuñadas por consenso social y de las que no puede desviarse, bajo pena de nulidad de sus actos. Así, surgen una serie de críticas a las alianzas suscritas con organizaciones sociales, que básicamente abordan la inconstitucionalidad del trato que se les da a estas instituciones, configurándose, para la mayoría, como un claro remanente de patrimonialismo que la propuesta de reforma propone combatir, pero que no hay seguridad en el éxito de este intento. Cabe destacar la preocupación de los líderes responsables del municipio quienes tienen la función de plantear estrategias para un acceso de la ciudadanía y con visibilidad.

En el sentido para un adecuado servicio a la ciudadanía, se debe realizar haciendo uso de las nuevas tecnologías, y en el camino de satisfacer las expectativas de los usuarios, sería interesante crear una plataforma de servicios multicanal de servicios municipales online (un área personal para cada usuario), así como visualizar de forma clara y sucinta toda la relación entre el "cliente" y el municipio, así como poner los servicios a disposición en línea, en modalidad de

plena prestación, eliminando el desplazamiento físico de clientes a los servicios municipales. A modo de ejemplo, un cliente que se registró en el portal municipal (área personal) pudo, consultar su recibo de agua y abonar facturas, solicitar licencias, consultar las partes que componen su proceso de obras, pagar el recinto ferial, entre otros. servicios que brinda el Municipio.

En consecuencia, la reforma administrativa y la modernización de la gestión pública han propiciado la aparición de un nuevo panorama de actuación de los gobiernos, es decir, en materia de emprendimiento aplicado a las organizaciones públicas, particularmente en términos de calidad, eficiencia y eficacia. No podemos dejar de mencionar que la burocracia está vinculada a los servicios públicos, término que el ciudadano entiende como sinónimo de incapacidad e ineficiencia, por lo que, la calidad es la forma más segura de eliminar las disfunciones burocráticas.

Por último, se determinó que la descentralización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019 (Contrastada con un nivel de significancia $p < 0,05$ y el estadístico Rho de Spearman igual a 0,637; resultado que indica que la correlación entre las variables es alta y adopta una dirección positiva) cuanto mejor es el servicio a la ciudadanía mayor serán los índices de calidad del servicio los que serán reflejados en la satisfacción del usuario, en referencia a estos resultados hallados luego de la contrastación de hipótesis se lograron encontrar resultados similares en el estudio de Pinchi (2018) concluye que existe una vinculación entre las variables que es muy baja y no significativa, lo que nos quiere decir que la gestión de la municipalidad no repercute de manera positiva en la calidad que se brinda al usuario por su parte Freire (2019) afirmó que al momento de dar énfasis a los instrumentos de política como aspecto causal de un resultado querido se incorpora de manera adecuada con el rastreo de procesos, esta incorporación ayudó a que se pueda asumir y luego comprobar que tipos de cambios en una política de modernización de la gestión pública ayuda en el refuerzo de la accountability. Así también los autores Orozco y Pacho (2019) manifiestan que el gobierno autónomo de Cantón Guano no tiene un plan estratégico que le ayude

en su direccionamiento, por lo que no realizan un plan relacionado a los requerimientos de la población, por lo que implementar el plan ayudara a que esta pueda tener una visión y misión adecuada.

Es evidente, entonces, que las relaciones que se establecen entre el gobierno y las organizaciones sociales presuponen el cumplimiento de una serie de requisitos legales, sumado a la adopción de mecanismos que permitan el establecimiento, seguimiento y evaluación de acciones que se destaquen en el cumplimiento de la finalidad pública descentralizada. Es de destacar que estas alianzas deben observar la realización de los procesos administrativos adecuados, con el objetivo de asegurar la transparencia e impersonalidad en la contratación de la entidad ejecutora del objeto del contrato. Es en este sentido que la gestión debe reflejar una serie de condiciones que aseguren la observancia de los principios de la administración pública combinados con otros propios de la administración privada. Además de estos, se enfatiza la inserción del componente participativo, cuando la inclusión de miembros de la sociedad civil como definidores de las acciones propuestas, supervisores y evaluadores de los logros alcanzados con motivo del contrato suscrito.

Asimismo, en el sentido de descentralización es necesario, más que disponer condiciones técnicas, salvaguardar la existencia de mecanismos legales que regulen transformaciones tan profundas, como la salvaguarda y la seguridad de la identidad de quienes no se ven. Sin embargo, sería necesario que un miembro más del servicio registre y revise a los ciudadanos cuando lleguen, dado que en el municipio no se cuenta con mostradores de servicio polivalentes, es una condición más para la sugerencia, dado que un ciudadano que, por ejemplo, cualquier persona que desee tratar temas fiscales y de licencias, y que desee solicitar un plano de ubicación, tendría para ir a dos estaciones de servicio diferentes, y luego ir a una tercera estación de servicio para realizar el pago porque tampoco es posible pagar en las estaciones de servicio. También creemos que sería beneficioso, después de superar la barrera del multiservicio, considerar la integración de la tesorería en los mostradores de servicio.

En el Perú, así como en otros países, se impulsaron una serie de iniciativas de modernización en sus modelos organizativos burocráticos, no integradas en una estrategia de reforma, fomentando el empoderamiento, tanto para los ciudadanos, o los empleados, y la calidad de los servicios, manteniendo sus sistemas administrativos.

Finalmente cabe decir que la calidad, en el ámbito de la modernización administrativa, ha sido una preocupación recurrente de los gobiernos, habiendo sido la base de una serie de iniciativas, vistas y aceptadas como una apuesta por la calidad, que se define por los imperativos de eficacia, eficiencia y equidad en el ámbito de la satisfacción de las necesidades del usuario. Aun así, y en el sentido de dar servicio a clientes más eficientes, es necesario mencionar la importancia de los recursos para las nuevas tecnologías de la información y la comunicación también en el campo de la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios, logrando así desarrollar y generalizar un servicio más satisfactorio, trabajando concomitantemente también para la certificación de los clientes sí mismos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera Formulado el objetivo general del estudio que indica determinar la relación entre las variables, se logró probar que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019 (Contrastada con un nivel de significancia $p < 0,05$ y el estadístico Rho de Spearman igual a 0,756; resultado que indica que la correlación entre las variables es alta y adopta una dirección positiva). Por tanto, cuanto mejor es la modernización de la gestión pública mayor serán los índices de calidad del servicio los que serán reflejados en la satisfacción del usuario.
- Segunda Formulado el objetivo específico 1 del estudio que indica establecer la relación entre las variables, se logró probar que la eficiencia del aparato estatal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019. (Contrastada con un nivel de significancia $p < 0,05$ y el estadístico Rho de Spearman igual a 0,579; resultado que indica que la correlación entre las variables es moderada y adopta una dirección positiva) Por tanto, cuanto mejor es la modernización de la gestión pública pedagógica – académica mayor serán los índices de calidad del servicio los que serán reflejados en la satisfacción del usuario.
- Tercera Formulado el objetivo específico 2 del estudio que indica establecer la relación entre las variables, se logró probar que el servicio a la ciudadanía se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019 (Contrastada con un nivel de significancia $p < 0,05$ y el estadístico Rho de Spearman igual a 0,707; resultado que indica que la correlación entre las variables es alta y adopta una dirección positiva). Por tanto, cuanto mejor es el servicio a la ciudadanía mayor serán los índices de calidad del servicio los que serán reflejados en la satisfacción del usuario

Cuarta Formulado el objetivo específico 3 del estudio que indica establecer la relación entre las variables, se logró probar que la descentralización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019 (Contrastada con un nivel de significancia $p < 0,05$ y el estadístico Rho de Spearman igual a 0,637; resultado que indica que la correlación entre las variables es alta y adopta una dirección positiva). Por tanto, cuanto mejor es el servicio a la ciudadanía mayor serán los índices de calidad del servicio los que serán reflejados en la satisfacción del usuario

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Determinada la relación constante entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio se recomienda realizar una revisión a las estructuras y procesos organizativos de la Municipalidad de Lurigancho en los ámbitos de responsabilidad por el empleo, responsabilidad por el presupuesto público, y comunicación con la sociedad, debido a que estos tienen como objetivo demostrar como se nombra y organiza la institución, como se definen sus responsabilidades y como se garantizan.

Segunda: Se estableció que existe relación entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad de servicio en ese sentido se recomienda realizar un control adecuado de las operaciones, así como la confiabilidad de los informes internos y externos, el cumplimiento de las leyes, normativas aplicables y otros instrumentos de apoyo legal interno y externo, con el objetivo de apoyar el logro de las metas en la municipalidad de Lurigancho elevando la eficiencia del aparato estatal.

Tercera: También se logró demostrar la relación que existe entre el servicio a la ciudadanía y la calidad de servicio se recomienda utilizar enfoques sobre el proceso de modernización del estado para enfatizar los aspectos de la administración pública en referencia al servicio de la ciudadanía; adoptando medidas de transición de una administración burocrática a la administración pública gerencial moderna.

Cuarta: Por último, se logró determinar la relación que existe entre la descentralización y la calidad de servicio en ese sentido se recomienda capacitar al personal idóneo que se encarga de asistir, principalmente, en la planificación y seguimiento y control, generando información que permita una descentralización adecuada para realizar una gestión pública eficiente, para ello, los equipos de gestión y supervisión tienden a interactuar con un gran número de partes interesadas y, por tanto, deben actuar de forma proactiva y cooperativa.

REFERENCIAS

- Ávila, H. (2018). *Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018. (Artículo científico)*. Perú: Universidad de San Martín de Porres.
<http://www.revistagobiernoydegestionpublica.com/index.php/RGGP/article/view/125/112>
- Barrera, A. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. (Artículo científico)*. Perú: Universidad de San Martín de Porres.
<http://www.revistagobiernoydegestionpublica.com/index.php/RGGP/article/>
- Casas, C. (2012). *Avances de la Reforma y Modernización del estado en el Perú*. Lima: Secretaría
- Casas, C. (2012). *Avances de la Reforma y Modernización del estado en el Perú*. Lima: Secretaría de Gestión Pública PCM.
- Casermeiro, M. (2014). *La calidad en los servicios públicos*. Argentina: Gobierno de la provincia de Salta.
- Cavalcante, P. y Camões, M. (2016). *Do the Brazilian innovations in public management constitute a new model*. Brasil: ScienceDirect.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S180920391631124X>
- Chowdhury, A. y Chandra, N. (2017). *Public Sector Reforms and New Public Management: Exploratory evidence from Australian Public Sector. (Artículo científico)*. Bangladesh: Asian Economic and Social Society.
[http://www.conscientiabeam.com/pdf-files/eco/107/ADPR-2017-5\(1\)-1-16.pdf](http://www.conscientiabeam.com/pdf-files/eco/107/ADPR-2017-5(1)-1-16.pdf)
- Corte, I. (2018). *The Modernization of Public Administration in Portugal, 1950s-1970s*. Portugal: Universidad de Navarra.
file:///C:/Users/MARCOS/Downloads/The_Modernization_of_Public_Administration_in_Port.pdf
- Derouet, J. (2017). The modernization of the educational system in France: the New Public Management between the affirmation of the State and the decentralized government. *Researchgate*, 18.
https://www.researchgate.net/publication/323052045_The_modernization_o

- f_the_educational_system_in_France_the_New_Public_Management_betw
een_the_affirmation_of_the_State_and_the_decentralized_government/fullt
ext/5a7db5ffaca272341af0bffb/The-modernization-of
- Doria, C. (2018). *Modernización de la gestión pública y competencia laboral según trabajadores de la municipalidad provincial de Huarochirí 2018. (Tesis de maestría)*. Perú: Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23954>
- El Peruano. (2015). Crean la Gerencia de Modernización de la Gestión Municipal y modifican el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Organigrama Estructural de la Municipalidad. *El Peruano Normas Legales*, pág. 4. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/crean-la-gerencia-de-modernizacion-de-la-gestion-municipal-y-ordenanza-no-335-2015-mdi-1335679-1/>
- Fernández, R. (2016). *Incidencia de la reforma del estado en la modernización de la gestión pública en las Universidades Nacionales, caso UNSA-2015 Arequipa (Tesis Doctoral)*. Arequipa: UNSA.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2460/COfererc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Freire, M. (2019). *Aportes de la modernización de la Gestión Pública a la Rendición de cuentas: Análisi del caso ecuatoriano 2007-2017. (Tesis de maestría)*. Ecuador: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador.
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/15764/14/TFLACSO-2019MAFB.pdf>
- García, G. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12417/GARCIA_CAPCHA_EL_ROL_DE_LA_GESTION_DEL_CONOCIMIENTO_EN_EL_PROCESO_DE_MODERNIZACION_DE_GESTION_PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gilles, J., Van de Walle, S. y Hammerschmid, G. (2018). *Homogeneous National Management Policies or Autonomous Choices by Administrative Units?*

- Inter- and Intra-Country Management Tools Use Variations in European Central Government Administrations. (Artículo científico)*. Francia: Public Performance & Management Review.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15309576.2018.1442359>
- Gonzales, C. (2019). *Ejes transversales de la política de modernización y el desarrollo de la gestión pública, Municipalidad Distrital de Huaura, 2018. (Tesis de maestría)*. Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3479/DANTE%20EMANUEL%20R%c3%8dOS%20ANAYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, P. y Vázquez, J. (2016). *The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector*. Sapin: Universidad de León.
<http://www.store.ectap.ro/articole/365.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2018) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, J. (2018). *Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018. (Tesis de maestría)*. Perú: Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29566/Herrera_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kamolov, S. y Konstantinova. (2017). *E-government: Way of modernization and efficiency enhancement of public governance. (Artículo científico)*. Rusia: ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/319248553_E-GOVERNMENT_WAY_OF_MODERNIZATION_AND_EFFICIENCY_ENHANCEMENT_OF_PUBLIC_GOVERNANCE
- Koopmans, M., Rogge, E., Mettepenningen, E., Knickel, K. y Šūmane, S. (2018). *The role of multi-actor governance in aligning farm modernization and sustainable rural development. (Artículo científico)*. Belgica: Journal of Rural Studies.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S074301671630211X#!>
- Kosorukov, A. (2017). *Digital government model: Theory and practice of modern public administration*. Lomonosov: Moscow State University.

- <https://www.abacademies.org/articles/Digital-government-model-theory-and-practice-of-modern-public-administration-1544-0044-20-3-141.pdf>
- Margaryan, M. (2017). *Modernization of the public administration system as a multidimensional proces*. Academia.
- https://www.academia.edu/28784689/MODERNIZATION_OF_THE_PUBLIC_ADMINISTRATION_SYSTEM_AS_A_MULTIDIMENSIONAL_PROCESS
- Mariño, J. (2019). *Gestión pública y su incidencia en la calidad empresarial del departamento Montagua del gobierno autónomo descentralizado municipal Montalvo. (Tesis de licenciatura)*. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6292/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000036.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meléndez, C. y Vergara, M. (2016). *El presupuesto participativo en el marco de la nueva Gestión Pública, caso Municipio de Puebla, ejercicio fiscal 2015. (Tesis de maestría)*. México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/2460/608716T.pdf?sequence=1>
- Núñez, A. (2017). Una nueva gestión pública para la competitividad de España. Calveces de liderazgo para el nuevo directivo público. *Asociación Alumni de la Harvard Kennedy*, 8.
- Nxumalo, N. (2017). *An Assessment of Service Quality and Customer Satisfaction at eThekweni Municipality: Water and Sanitation Unit*. Ucranie: University of Kwazulu-Natal. <https://core.ac.uk/download/pdf/304374867.pdf>
- Orozco, H. y Pacho, A. (2019). *Plan estratégico para fortalecer la gestión pública del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Guano, provincia de Chimborazo, periodo 2018-2021. (Tesis de licenciatura)*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/13969/1/102T0316.pdf>
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., y Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.
- Pazos, A. (2017). *Política Nacional de modernización de la gestión pública y rol de la contraloría general de la República. (Artículo científico)*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/139>

93/12387

- Pezo, P. (2017). *Innovación en la Gestión Pública. (Tesis de licenciatura)*. Chile: Universidad de Concepción. <http://administracionpublica.udec.cl/wp-content/uploads/2018/04/Tesis-Pablo-Pezo.pdf>
- Pinchi, K. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017. (Tesis de licenciatura)*. Perú: Universidad Nacional de Ucayali. <http://181.176.160.68/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pinheiro, L. (2012). *Alcance y límites de las teorías de la modernización*. Madrid: McGrawHill.
- Pliscoff, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Scielo*, 24. <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v24n73/1405-1435-conver-24-73-00141.pdf>
- Ramírez, H. (2017). *Competencias funcionales y mejora de la calidad de servicio en los tenientes gobernadores de San Ignacio. (Artículo Científico)*. Perú: Educare Et Comunicare Revista Científica de la Facultad de Humanidades. <http://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/58>
- Robaj, A. (2018). Modernization of public administration in the republic of Kosovo (Artículo científico). *Perspectives of Law and Public Administration*, 5. <http://oaji.net/articles/2019/7107-1570992399.pdf>
- Ruiz, L. (2017). *Nueva gestión pública: servicios públicos de calidad en el municipio de La Paz, Baja California Sur. (Tesis de maestría)*. Bolivia: Universidad Autónoma de Baja California Sur. <http://192.100.161.23/bitstream/23080/270/1/te3667.pdf>
- Saleh, A. y Omer, S. (2017). *Measuring Services Quality: Tabuk Municipal*. Arabia: British Journal of Economics, Management & Trade. <https://core.ac.uk/download/pdf/144774623.pdf>
- Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Univeridad Ricardo Palma.
- Seminario, F. y Delgado, J. (2020). *Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. (Artículo científico)*. Perú: Ciencia Latina

Revista Multidisciplinar. Obtenido

- Tarazona, T. (2019). *Fortalecimiento de competencias laborales y la gestión de calidad de los servicios públicos. (Artículo científico)*. Perú: Revistas Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/691>
- Umar, M. y Rozilah, D. (2017). *Municipal Awareness as an Integral Part for Enhancing Citizen Satisfaction of Malaysian Municipal Councils, Batu Pahat*. Malaysia: Dialnet. file:///C:/Users/MARCOS/Downloads/Dialnet-MunicipalAwarenessAsAnIntegralPartForEnhancingCiti-6135202.pdf
- Vicente, A. y Chávez, E. (2019). *Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de un municipio provincial. (Artículo científico)*. Perú: Revista Veritas ET Scientia-UPT.
<http://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/137>
- Wollmann, H. (2019). *Administrative reform and modernization of public administration at the local level in Germany*. Germany: Journals.
<http://journals.rudn.ru/public-administration/article/view/6600>
- Zapysnyy, D. (2016). *New approaches to improving the quality of administrative services in the modernization of public administration in Ukraine. (Artículo Científico)*. Ucrania: Public Administration Aspects Scientific Journal.
<https://aspects.org.ua/index.php/journal/article/view/584>
- Zivkovic, N., Glogovac, M. y Kovacevic, B. (2019). *Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model*. Belgrade: Atlantis Press.
file:///C:/Users/MARCOS/Downloads/125925955.pdf
- Ziyadin, S., Malayev, K. y Ismail, G. (2020). *Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers*. Sapin: Universitat Politècnica de Valencia. https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2020/19/e3sconf_btases2020_05003.pdf
- f

ANEXOS

Anexo 3: Matriz de consistencia

TÍTULO: Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019																																										
AUTORA: Jennyfer Nelly Zaconetta Zevallos																																										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES																																							
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.</p>	Variable 1: Modernización de la gestión pública																																							
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y Valores</th> <th>Niveles y Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Eficiencia del aparato estatal</td> <td>Proceso de modernización, servidores idóneos</td> <td>1, 2</td> <td rowspan="10">Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td rowspan="10">Bueno [89-120] Regular [57 - 88] Malo [24 - 56]</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia del aparato estatal</td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td>Reducir corrupción</td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td>Sostenibilidad e institucionalidad</td> <td>7, 8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Servicio a la ciudadanía</td> <td>Simplificación administrativa</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Bienestar ciudadano</td> <td>11, 12</td> </tr> <tr> <td>Procesos modernos de producción de los bienes y servicios</td> <td>13, 14</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Descentralización</td> <td>Satisfacción de los ciudadanos</td> <td>15, 16</td> </tr> <tr> <td>Descentralización</td> <td>17, 18</td> </tr> <tr> <td>Rendición de cuentas</td> <td>19, 20</td> </tr> <tr> <td>Toma de decisiones</td> <td>21, 22</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fiscalización</td> <td>23, 24</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango	Eficiencia del aparato estatal	Proceso de modernización, servidores idóneos	1, 2	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [89-120] Regular [57 - 88] Malo [24 - 56]	Eficiencia del aparato estatal	3, 4	Reducir corrupción	5, 6	Sostenibilidad e institucionalidad	7, 8	Servicio a la ciudadanía	Simplificación administrativa	9, 10	Bienestar ciudadano	11, 12	Procesos modernos de producción de los bienes y servicios	13, 14	Descentralización	Satisfacción de los ciudadanos	15, 16	Descentralización	17, 18	Rendición de cuentas	19, 20	Toma de decisiones	21, 22		Fiscalización	23, 24				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango																																						
Eficiencia del aparato estatal	Proceso de modernización, servidores idóneos	1, 2	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [89-120] Regular [57 - 88] Malo [24 - 56]																																						
	Eficiencia del aparato estatal	3, 4																																								
	Reducir corrupción	5, 6																																								
	Sostenibilidad e institucionalidad	7, 8																																								
Servicio a la ciudadanía	Simplificación administrativa	9, 10																																								
	Bienestar ciudadano	11, 12																																								
	Procesos modernos de producción de los bienes y servicios	13, 14																																								
Descentralización	Satisfacción de los ciudadanos	15, 16																																								
	Descentralización	17, 18																																								
	Rendición de cuentas	19, 20																																								
	Toma de decisiones	21, 22																																								
	Fiscalización	23, 24																																								
<p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué medida la eficiencia del aparato estatal se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la eficiencia del aparato estatal con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La eficiencia del aparato estatal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.</p>	Variable 2: Calidad del servicio																																							
<p>¿En qué medida el servicio a la ciudadanía se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el servicio a la ciudadanía con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.</p>	<p>El servicio a la ciudadanía se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y Valores</th> <th>Niveles y Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Elementos tangibles</td> <td>Conservación de las instalaciones</td> <td>1, 2,3</td> <td rowspan="10">Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td rowspan="10">Bueno [93 -125] Regular [59 - 92] Malo [24 - 58]</td> </tr> <tr> <td>Calidad de los equipos</td> <td>4,5</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Fiabilidad</td> <td>Interés por el usuario</td> <td>6,7</td> </tr> <tr> <td>Institución colaboradora</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Compromiso del personal</td> <td>9,10</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Capacidad de respuesta</td> <td>Actitud y disposición</td> <td>11,12</td> </tr> <tr> <td>Información sobre actividades</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Rapidez del servicio</td> <td>14,15</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Seguridad</td> <td>Confianza en los empleados</td> <td>16,17</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidad para ayudar</td> <td>18,19,20</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Empatía</td> <td>Horarios adecuados</td> <td>21,22</td> </tr> <tr> <td>Interés institucional por usuario</td> <td>23,24</td> </tr> <tr> <td>Atención empática individualizada</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango	Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones	1, 2,3	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [93 -125] Regular [59 - 92] Malo [24 - 58]	Calidad de los equipos	4,5	Fiabilidad	Interés por el usuario	6,7	Institución colaboradora	8	Compromiso del personal	9,10	Capacidad de respuesta	Actitud y disposición	11,12	Información sobre actividades	13	Rapidez del servicio	14,15	Seguridad	Confianza en los empleados	16,17	Disponibilidad para ayudar	18,19,20	Empatía	Horarios adecuados	21,22	Interés institucional por usuario	23,24	Atención empática individualizada	25	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango																																						
Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones	1, 2,3	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [93 -125] Regular [59 - 92] Malo [24 - 58]																																						
	Calidad de los equipos	4,5																																								
Fiabilidad	Interés por el usuario	6,7																																								
	Institución colaboradora	8																																								
	Compromiso del personal	9,10																																								
Capacidad de respuesta	Actitud y disposición	11,12																																								
	Información sobre actividades	13																																								
	Rapidez del servicio	14,15																																								
Seguridad	Confianza en los empleados	16,17																																								
	Disponibilidad para ayudar	18,19,20																																								
Empatía	Horarios adecuados	21,22																																								
	Interés institucional por usuario	23,24																																								
	Atención empática individualizada	25																																								
<p>¿En qué medida la descentralización se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la descentralización con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.</p>	<p>La descentralización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.</p>																																								

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	Estadística		
<p>TIPO: Básica.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, Correlacional.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p> <p>MÉTODO: Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: la población Y muestra SON los usuarios de la Municipalidad De Lurigancho, siendo un total de 50. Para la selección de la muestra se utilizarán los siguientes criterios:</p> <p>Crterios de inclusión: Usuarios que asistan el día de la aplicación de los instrumentos. Usuarios que acepten participar en la investigación.</p> <p>Crterios de exclusión: Usuarios que no asistan el día de la aplicación de los instrumentos. Usuarios que no acepten participar en la investigación.</p>	<p>Variable X: Modernización de la gestión pública Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Título: Cuestionario para medir la percepción de la modernización de la gestión pública Autor: Br. Senin Clares Martínez Procedencia: Universidad Cesar Vallejo País Lima – Perú Año 2018 Objetivo: Describir las características de los aspectos fundamentales de la modernización de la gestión pública en un municipio. Administración: Individual y colectiva Duración: 15 minutos Significación: El cuestionario está referido a determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la Calidad de servicio</p> <p>Variable Y: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Título: Cuestionario para medir la percepción de la calidad de servicio Autor: Br. Martínez San Miguel, Luz Nieves Procedencia: Universidad Cesar Vallejo País Lima – Perú Año 2018 Objetivo: Describir las características de los aspectos fundamentales de la calidad de servicio de en un municipio. Administración: Individual y colectiva Duración: 15 minutos Significación: El cuestionario está referido a determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio</p>	<p>DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>		

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos.



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la modernización de la gestión pública, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la modernización. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

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

VARIABLE 1: Modernización de la gestión pública						
DIMENSION: Eficiencia del aparato estatal						
		1	2	3	4	5
1	Considera que la atención en la municipalidad es actualizada y eficiente.					
2	El personal del municipio considera que el ciudadano es muy importante en su labor.					
3	Considera que el personal del municipio es el idóneo para el puesto donde se desempeña					
4	Entiende que el personal está motivado en su labor y aplica la ética en el trato al usuario					
5	Considera que una atención actual conlleva la eficiencia integral de todo el municipio.					
6	Estima que el personal posee conocimiento y experiencia en el desarrollo de su función.					
7	Piensa que en gestión en el municipio no existe signos de corrupción.					
8	Considera que en el municipio un proceso de mejoramiento hacia la modernización.					
DIMENSION 2: Servicio a la ciudadanía						
		1	2	3	4	5
9	Considera que existe una gestión dinámica en beneficio al ciudadano.					
10	Estima que la gestión actual genera bienes y prestación de servicios de carácter social.					
11	Actualmente la atención brindada a por el municipio es de calidad.					
12	Considera que el servicio en la municipalidad es óptimo y sencillo.					
13	Piensa que la gestión actuar a mejorar en sus procedimientos para bienestar del ciudadano					
14	Existe una producción adecuada de los bienes y servicios en beneficio del ciudadano.					
15	Estima que la gestión actual brinda una mayor satisfacción a los ciudadanos al menor costo posible.					
16	La gestión actual implementa tecnología y estadísticas para conocer y atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos					
DIMENSION 3: Descentralización						
		1	2	3	4	5
17	El municipio cuenta con oficinas descentralizadas para mejorar su atención.					
18	La municipalidad rinda cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.					
19	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.					
20	La actual gestión municipal se someta a la fiscalización de la ciudadanía.					
21	En el municipio existe transparencia, asignación presupuestal y presupuesto participativo.					
22	En el municipio existe inclusión e igualdad de oportunidades.					
23	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.					
24	Una gestión moderna garantiza la participación ciudadana y la mejora de la democracia.					

Muchas gracias

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad del servicio, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad del servicio. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

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

VARIABLE 2: Calidad del servicio						
DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles						
		1	2	3	4	5
1.	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.					
2.	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.					
3.	El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.					
4.	En la municipalidad Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.					
5.	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.					
DIMENSIÓN 2 Fiabilidad						
		1	2	3	4	5
6.	Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.					
7.	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.					
8.	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud.					
9.	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.					
10.	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.					
DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta						
		1	2	3	4	5
11.	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.					
12.	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.					
13.	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.					
14.	Las asesorías del personal de la Municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.					
15.	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.					
DIMENSIÓN 4 Seguridad						
		1	2	3	4	5
16.	Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.					
17.	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.					
18.	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.					
19.	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.					
20.	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.					
DIMENSIÓN 5 Empatía						
		1	2	3	4	5
21.	Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.					
22.	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.					
23.	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
24.	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.					
25.	Los trabajadores municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.					

Muchas gracias

Anexo 5: Certificados de validez de contenido.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia del aparato estatal							
1.	Considera que la atención en la municipalidad es actualizada y eficiente.	X		X		X		
2.	El personal del municipio considera que el ciudadano es muy importante en su labor.	X		X		X		
3.	Considera que el personal del municipio es el idóneo para el puesto donde se desempeña	X		X		X		
4.	Entiende que el personal está motivado en su labor y aplica la ética en el trato al usuario	X		X		X		
5.	Considera que una atención actual conlleva la eficiencia integral de todo el municipio.	X		X		X		
6.	Estima que el personal posee conocimiento y experiencia en el desarrollo de su función.	X		X		X		
7.	Piensa que en gestión en el municipio no existe signos de corrupción.	X		X		X		
8.	Considera que en el municipio un proceso de mejoramiento hacia la modernización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Servicio a la ciudadanía	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	Considera que existe una gestión dinámica en beneficio al ciudadano.	X		X		X		
10.	Estima que la gestión actual genera bienes y prestación de servicios de carácter social.	X		X		X		
11.	Actualmente la atención brindada a por el municipio es de calidad.	X		X		X		
12.	Considera que el servicio en la municipalidad es óptimo y sencillo.	X		X		X		
13.	Piensa que la gestión actuar a mejorar en sus procedimientos para bienestar del ciudadano	X		X		X		
14.	Existe una producción adecuada de los bienes y servicios en beneficio del ciudadano.	X		X		X		
15.	Estima que la gestión actual brinda una mayor satisfacción a los ciudadanos al menor costo posible.	X		X		X		
16.	La gestión actual implementa tecnología y estadísticas para conocer y atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Descentralización	Si	No	Si	No	Si	No	

17.	El municipio cuenta con oficinas descentralizadas para mejorar su atención.	X		X		X		
18.	La musicalidad rinda cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.	X		X		X		
19.	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.	X		X		X		
20.	La actual gestión municipal se someta a la fiscalización de la ciudadanía.	X		X		X		
21.	En el municipio existe transparencia, asignación presupuestal y presupuesto participativo.	X		X		X		
22.	En el municipio existe inclusión e igualdad de oportunidades.	X		X		X		
23.	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.	X		X		X		
24.	Una gestión moderna garantiza la participación ciudadana y la mejora de la democracia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

03 de noviembre del 2020



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles							
1.	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
2.	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
3.	El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.	X		X		X		
4.	En la municipalidad Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.	X		X		X		
5.	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6.	Cuando Ud. Asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	X		X		X		
7.	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
8.	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud.	X		X		X		
9.	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
10.	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11.	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
12.	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	X		X		X		
13.	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.	X		X		X		
14.	Las asesorías del personal de la Municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	X		X		X		
15.	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16.	Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	X		X		X		
17.	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	X		X		X		

18.	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.	X		X		X		
19.	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	X		X		X		
20.	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	X		X		X		
22.	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
23.	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X		
24.	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X		
25.	Los trabajadores municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

03 de noviembre del 2020

Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION: Eficiencia del aparato estatal							
1.	Considera que la atención en la municipalidad es actualizada y eficiente.	X		X		X		
2.	El personal del municipio considera importante al ciudadano.	X		X		X		
3.	El personal del municipio es el idóneo para el puesto donde se desempeña	X		X		X		
4.	El personal está motivado y aplica la ética en el trato al ciudadano.	X		X		X		
5.	La atención actual es eficiente en todos los aspectos.	X		X		X		
6.	Estima que el personal posee conocimiento y experiencia en el desarrollo de su función.	X		X		X		
7.	Piensa que en gestión en el municipio no existe signos de corrupción.	X		X		X		
8.	Considera que en el municipio existe un proceso de mejoramiento hacia la modernización.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Servicio a la ciudadanía	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	Considera que la gestión es dinámica en beneficio del ciudadano.	X		X		X		
10.	La gestión actual genera bienes y prestación de servicio social.	X		X		X		
11.	Actualmente la atención brindada por el municipio es de calidad.	X		X		X		
12.	Considera que el servicio en la municipalidad es óptimo y sencillo.	X		X		X		
13.	Consideras que gestión actual ha mejorado sus procedimientos en bienestar del ciudadano	X		X		X		
14.	La producción es adecuada en bienes y servicios en beneficio del ciudadano.	X		X		X		
15.	La gestión actual otorga mayor satisfacción al ciudadano a menor costo posible.	X		X		X		
16.	Existe tecnología y estadísticas para atender las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		
	DIMENSION 3: Descentralización	Si	No	Si	No	Si	No	
17.	El municipio cuenta con diferentes oficinas para mejorar su atención.	X		X		X		
18.	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.	X		X		X		
19.	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.	X		X		X		
20.	La actual gestión municipal se someta a la fiscalización de la ciudadanía.	X		X		X		
21.	En el municipio existe transparencia, asignación presupuestal y presupuesto participativo.	X		X		X		
22.	En el municipio existe inclusión e igualdad de oportunidades.	X		X		X		
23.	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.	X		X		X		
24.	La gestión actual garantiza la participación ciudadana y mejora la democracia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr: Carlos LEDEZMA PIZARRO

DNI: 10818079

Especialidad del validador: Educación.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

07 de noviembre del 2020


Dr. Carlos LEDEZMA PIZARRO
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles							
1.	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
2.	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
3.	El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.	X		X		X		
4.	En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.	X		X		X		
5.	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes al realizar una consulta o servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6.	Cuando usted asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	X		X		X		
7.	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
8.	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con usted.	X		X		X		
9.	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
10.	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11.	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
12.	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	X		X		X		
13.	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.	X		X		X		
14.	Las asesorías del personal de la Municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	X		X		X		
15.	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16.	Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	X		X		X		
17.	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	X		X		X		
18.	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.	X		X		X		
19.	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	X		X		X		
20.	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	X		X		X		
22.	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
23.	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X		
24.	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X		
25.	Los trabajadores municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos LEDEZMA PIZARRO

DNI:10818079

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

07 de noviembre del 2020


Dr. Carlos LEDEZMA PIZARRO
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia del aparato estatal							
1.	Considera que la atención en la municipalidad es actualizada y eficiente.	X		X		X		
2.	El personal del municipio considera que el ciudadano es muy importante en su labor.	X		X		X		
3.	Considera que el personal del municipio es el idóneo para el puesto donde se desempeña	X		X		X		
4.	Entiende que el personal está motivado en su labor y aplica la ética en el trato al usuario	X		X		X		
5.	Considera que una atención actual conlleva la eficiencia integral de todo el municipio.	X		X		X		
6.	Estima que el personal posee conocimiento y experiencia en el desarrollo de su función.	X		X		X		
7.	Piensa que en gestión en el municipio no existe signos de corrupción.	X		X		X		
8.	Considera que en el municipio un proceso de mejoramiento hacia la modernización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Servicio a la ciudadanía	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	Considera que existe una gestión dinámica en beneficio al ciudadano.	X		X		X		
10.	Estima que la gestión actual genera bienes y prestación de servicios de carácter social.	X		X		X		
11.	Actualmente la atención brindada a por el municipio es de calidad.	X		X		X		
12.	Considera que el servicio en la municipalidad es óptimo y sencillo.	X		X		X		
13.	Piensa que la gestión actuar a mejorar en sus procedimientos para bienestar del ciudadano	X		X		X		
14.	Existe una producción adecuada de los bienes y servicios en beneficio del ciudadano.	X		X		X		
15.	Estima que la gestión actual brinda una mayor satisfacción a los ciudadanos al menor costo posible.	X		X		X		
16.	La gestión actual implementa tecnología y estadísticas para conocer y atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Descentralización	Si	No	Si	No	Si	No	
17.	El municipio cuenta con oficinas descentralizadas para mejorar su atención.	X		X		X		
18.	La municipalidad rinda cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.	X		X		X		
19.	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.	X		X		X		
20.	La actual gestión municipal se someta a la fiscalización de la ciudadanía.	X		X		X		
21.	En el municipio existe transparencia, asignación presupuestal y presupuesto participativo.	X		X		X		
22.	En el municipio existe inclusión e igualdad de oportunidades.	X		X		X		
23.	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.	X		X		X		
24.	Una gestión moderna garantiza la participación ciudadana y la mejora de la democracia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. Mendoza Retamozo Noemí**..... DNI: **...23271871**.....

Especialidad del validador: **Temática Metodología de la Investigación**.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....10.....de....Noviembre. del 2020



Dra. Noemí Mendoza Retamozo
DOCENTE EPUCUY

Dra. Noemí Mendoza Retamozo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles							
1.	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
2.	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
3.	El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.	X		X		X		
4.	En la municipalidad Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.	X		X		X		
5.	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6.	Cuando Ud. Asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	X		X		X		
7.	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
8.	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud.	X		X		X		
9.	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
10.	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11.	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
12.	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	X		X		X		
13.	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.	X		X		X		
14.	Las asesorías del personal de la Municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	X		X		X		
15.	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16.	Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.	X		X		X		
17.	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	X		X		X		
18.	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.	X		X		X		
19.	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	X		X		X		
20.	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.	X		X		X		
22.	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
23.	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X		
24.	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X		
25.	Los trabajadores municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Noemí Mendoza Retamozo..... DNI:.....23271871.....

Especialidad del validador:...Temática – Metodología de la investigación.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...10...de...Noviembre..del 2020



Dra. Noemí Mendoza Retamozo
DOCENTE EPGUCV

Dra. Noemí Mendoza Retamozo

Anexo 6: Tabulación de datos

VARIABLE 1: Modernización de la gestión pública																											
Eficiencia del aparato estatal								Servicio a la ciudadanía								Descentralización											
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	d1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	d2	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	d3	v1
3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
2	3	4	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2
3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3
2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	5	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3
2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	2	3	4	3	3	3
3	2	3	3	4	2	4	5	3	5	1	2	3	3	3	5	5	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3
4	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	5	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	3
3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	1	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4
3	3	4	4	4	1	3	3	3	4	3	4	4	1	4	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	4	2	3
4	3	3	2	2	2	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	1	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3
2	1	3	3	3	1	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	1	2	3	3	2	3	3
1	4	3	1	1	3	3	3	2	4	1	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
3	1	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3
3	2	3	4	2	1	3	3	3	3	2	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3
2	1	3	3	1	1	3	4	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	1	3	3
3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3
4	1	3	3	2	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3
3	3	3	4	2	2	5	4	3	3	2	5	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
4	1	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3
2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3
3	1	2	1	3	1	3	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2
2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3
4	1	3	5	2	3	3	3	3	2	2	4	1	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3
2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	2	1	3	2	2	2
1	4	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3
4	1	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4

3	4	3	1	3	2	4	4	3	3	3	3	2	5	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	5	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
3	2	3	1	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3
4	3	4	3	2	1	3	3	3	4	2	4	2	4	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	4	1	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	5	4	2	3	2	3	4	3	3	3
3	2	3	3	3	3	2	5	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3
3	1	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4
4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3
2	2	3	2	4	3	5	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
2	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	5	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	3	2	1	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	5	5	4	2	2	3	4	4	4	1	3	4	2	3	2	3	3	3
2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	5	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2
3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2
3	4	3	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4
2	1	2	1	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	5	4	3	3	3
3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4
3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2

VARIABLE 2: Calidad del servicio																														
Elementos tangibles						Fiabilidad					Capacidad de respuesta						Seguridad					Empatía								
P1	P2	P3	P4	P5	d1	P6	P7	P8	P9	P10	d2	P11	P12	P13	P14	P15	d3	P16	P17	P18	P19	P20	d4	P21	P22	P23	P24	P25	d5	v2
4	3	5	3	4	4	3	3	5	2	2	3	3	2	5	3	4	3	3	4	5	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4
3	3	5	2	4	3	3	3	5	5	1	3	3	3	5	2	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3
3	3	1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2	1	2	1	3	2	2
3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	3	2	4	2	1	1	3	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2
3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2
4	3	4	4	3	4	4	2	4	2	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3
4	4	3	5	4	4	3	2	1	2	2	2	4	3	2	5	2	3	3	3	5	1	5	3	4	3	3	4	1	3	3
2	3	1	4	3	3	3	4	4	1	2	3	2	3	5	2	2	3	3	3	5	2	3	3	5	1	3	4	2	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3	1	3	2	5	2	3	3
4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	1	5	3	3	3	4
5	2	2	3	4	3	3	4	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	5	2	2	3	3	3
4	4	3	3	4	4	5	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	3	5	4	4	3	4	2	4	1	4	3	3
4	4	3	4	3	4	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3
3	3	3	2	4	3	4	2	4	2	2	3	3	2	1	5	1	2	2	2	5	4	2	3	3	1	5	2	4	3	3
3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	5	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3
3	3	3	4	4	3	5	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	1	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3
2	3	3	4	4	3	4	3	3	1	1	2	3	4	3	2	2	3	3	4	4	5	3	4	2	2	2	2	5	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	3	4	3	4	3	1	3	3	3	2	4	4	3	5	4	2	3	4	4	3
3	2	3	5	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	1	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3
2	4	3	4	2	3	4	3	3	2	1	3	4	2	2	4	3	3	3	3	2	5	1	3	3	3	3	3	3	5	3
3	3	3	3	4	3	3	3	5	2	2	3	3	5	3	3	4	4	5	4	2	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	5	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3
3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	1	2	4	2	5	4	3	4	2	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3
1	3	3	3	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2
4	4	4	3	2	3	3	2	4	1	1	2	2	5	3	3	2	3	3	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3
2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	2	3	1	2	3	3	1	1	3	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	3	1	2	1	3	1	3	3	2	2
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
4	3	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	4	1	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3

5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	
2	4	4	4	3	3	3	2	4	2	1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	
3	3	3	4	3	3	4	3	5	1	2	3	2	3	3	3	4	3	2	1	2	2	4	2	3	4	4	4	2	3	3	
3	3	4	5	3	4	4	2	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	
5	4	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	1	3	3	5	3	4	
3	4	4	4	3	4	2	1	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	5	5	3	3	2	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	3	3	3	
5	4	3	3	2	3	3	3	4	2	1	3	4	3	4	3	2	3	3	3	5	5	4	4	2	3	3	4	5	3	3	
4	4	4	3	3	4	4	4	5	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	
5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	
3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	2	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	
1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	
3	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	
4	4	5	4	5	4	3	3	5	1	5	3	3	5	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	
3	4	5	4	2	4	2	3	5	3	2	3	1	5	5	4	3	4	4	4	5	3	2	4	5	4	5	2	3	4	4	
4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	1	4	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
3	3	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	3	1	2	2	2

Anexo 7: Base de datos

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	v1	v2	d1	d2	d3	r1	r2	r3	r4	r5
1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
6	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2
7	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
11	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
12	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2
13	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
15	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
18	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
24	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3
28	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
32	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2
33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
34	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
35	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
37	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 02:43 p.m. 15/01/2021

Data con promedios.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00021	Númérico	8	0	Modernización de la gestión pública	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00022	Númérico	8	0	Calidad del servicio	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	VAR00023	Númérico	8	0	Eficiencia del aparato estatal	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	VAR00024	Númérico	8	0	Servicio a la ciudadanía	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	VAR00025	Númérico	8	0	Descentralización	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	VAR00026	Númérico	8	0	Elementos tangibles	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	VAR00027	Númérico	8	0	Fiabilidad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	VAR00028	Númérico	8	0	Capacidad de respuesta	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	VAR00029	Númérico	8	0	Seguridad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	VAR00030	Númérico	8	0	Empatía	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	v1	Númérico	8	0	Modernización de la gestión pública	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
12	v2	Númérico	8	0	Calidad del servicio	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
13	d1	Númérico	8	0	Eficiencia del aparato estatal	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
14	d2	Númérico	8	0	Servicio a la ciudadanía	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
15	d3	Númérico	8	0	Descentralización	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
16	r1	Númérico	8	0	Elementos tangibles	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
17	r2	Númérico	8	0	Fiabilidad	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
18	r3	Númérico	8	0	Capacidad de respuesta	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
19	r4	Númérico	8	0	Seguridad	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
20	r5	Númérico	8	0	Empatía	{1, Malo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 02:44 p.m. 15/01/2021

Resultado8.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Gestión pública	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00023 VAR00022
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Eficiencia del aparato estatal	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Eficiencia del aparato estatal	Coefficiente de correlación	1,000	,396**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	50	50
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,396**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00024 VAR00022
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 02:44 p.m. 15/01/2021