



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de atención y modernización de la unidad de trámite
documentario en la Municipalidad Provincial de Chincheros, 2021**

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

AUTORA:

Torres Buleje, Rocio Vanessa (ORCID: 0000-0002-4676-4300)

ASESOR:

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (ORCID: 0000-0002-5871-3471)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico el siguiente logro a mis padres Fausto Torres Porras y Florentina Buleje Leguía quienes siempre han sido mi soporte y apoyo incondicional. A mis bellos hijos Anthony Rodrigo, Luana Meryflor y Julio Renato quienes son mi inspiración y fuerza para seguir cumpliendo mis metas y propósitos y esperando siempre ser para ellos un ejemplo a seguir.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiar mis pasos y darme vida y salud y seguir adelante en mis proyectos y metas, así como a mis docentes por sus enseñanzas, paciencia y dedicación para llegar a cumplir un objetivo en mi carrera profesional.

Índice de contenidos

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población y muestra	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimiento	27
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	58

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Confiabilidad del instrumento	30
Tabla 2	Tabla de frecuencias de la calidad de atención	30
Tabla 3	Tabla de frecuencias de las dimensiones de la calidad de atención	31
Tabla 4	Tabla de frecuencias de la modernización de la unidad de trámite	32
Tabla 5	Tabla de frecuencias de las dimensiones de la modernización de la unidad de trámite	33
Tabla 6	Correlación entre la calidad de atención y la modernización de la unidad de trámite documentario	34
Tabla 7	Correlación entre la calidad de atención y digitalización de trámites	35
Tabla 8	Correlación entre la calidad de atención y el tiempo de duración del trámite	36
Tabla 9	Correlación entre la calidad de atención y el control ciudadano	37

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Los cinco pilares de la Política de Modernización	14
Figura 2	Estructura de diseño	15
Figura 3	Niveles de la calidad de atención	20
Figura 4	Niveles de las dimensiones de la calidad de atención	21
Figura 5	Niveles de la modernización de la unidad de trámite	22
Figura 6	Niveles de las dimensiones de la modernización de UTD	23

RESUMEN

El Estado peruano viene modernizándose para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos, aunque no a la velocidad que se requiere en este tiempo. El objetivo de esta investigación es establecer la relación entre la calidad de atención y la modernización de la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Chincheros, 2021

Es una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El enfoque es cuantitativo. La técnica fue la encuesta y los instrumentos elaborados por la autora, fueron los cuestionarios con escala de Likert para ambas variables. Se estableció la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach que fue de fue 0.876 para calidad de atención y de 0.748 para modernización de la unidad de trámite documentario. Los datos fueron ingresados al software estadístico SPSS versión 25 para las pruebas de normalidad y contrastación de las hipótesis.

La muestra fue de 50 encuestados, encontrándose con un coeficiente de correlación positivo (Rho de Spearman igual a 0.379). Concluyendo que, si la calidad de atención presenta mejoras, la modernización de la unidad de trámite documentario también mejorará en el mismo sentido o viceversa.

Palabras clave: Estado, Modernización, Municipalidad, Servicios Públicos.

ABSTRACT

The Peruvian State has been modernizing to offer better services to citizens, although not at the speed that is required at this time. The objective of this research is to establish the relationship between the quality of care and the modernization of the documentary processing unit in the Provincial Municipality of Chincheros, 2021

It is a research of a basic type, of a non-experimental, cross-sectional design, of a correlational level. The approach is quantitative. The technique was the survey and the instruments developed by the author were the Likert scale questionnaires for both variables. Reliability was established using Cronbach's Alpha, which was 0.876 for quality of care and 0.748 for modernization of the document processing unit. The data were entered into the statistical software SPSS version 25 for the tests of normality and contrast of the hypotheses.

The sample consisted of 50 respondents, finding a positive correlation coefficient (Spearman's Rho equal to 0.379). Concluding that, if the quality of care improves, the modernization of the document processing unit will also improve in the same direction or vice versa.

Keywords: Modernization, Municipality, Public Services, State.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en pleno siglo XXI, desde finales del 2019 se inicia en Asia, exactamente en China y precisamente desde el 2020, los seres humanos enfrentan una pandemia que afecta al mundo gravemente debido al territorio y el daño notable de la economía, medicina y en el ámbito social. En América latina se tuvo un confinamiento que ha mermado las economías y los servicios de una manera nefasta, entre los países que más sintieron los efectos del virus, se encuentra Perú, de acuerdo a IPSOS (2020), que indica que al 16 de abril, el 42% de población en zona urbana que participó en una encuesta había perdido su empleo, adicionalmente que el 89% redujo sus ingresos a causa de la cuarentena obligatoria establecida por el Estado como medio de prevención a los contagios.

Entre las organizaciones del estado que fueron perjudicadas están las municipalidades, donde hubo que modificar la atención presencial a digital. Varios de los colaboradores contaban con conocimiento básico acerca del trabajo virtual y debido a la pandemia, cambiaron la metodología de atención a consultas, pagos y servicios diversos hechos por organizaciones del estado para acostumbrarse a la “nueva realidad”. También se adoptaron medidas como utilizar mascarillas en la calle, no asistir a reuniones y salir de casa solo si es completamente necesario. Adicionalmente, con el paso del tiempo, las modificaciones de la tecnología y el mejoramiento de los procesos, han resultado muy preocupantes en cuanto a la optimización de los servicios en las organizaciones del estado en el territorio nacional. Los colaboradores del estado intentan cumplir y/o superar los requerimientos de los usuarios con el fin de conseguir eficiencia y destacar la ventaja competitiva en el área en la que trabajan.

Es el momento de que el Estado se reforme, y mejore la eficiencia en los servicios públicos. Ya existen instituciones que brindan servicios con apoyo tecnológico, pero no son muchas y en gran parte del Estado el desarrollo de los trámites presenta un excesivo tiempo. Las entidades públicas entre ellas se cuentan a varias Municipalidades que no tienen gran aceptación de los servicios que ofrecen, uno de ellos la atención que brindan al ciudadano o al usuario

quedando siempre insatisfechos. Esta atención que brindan se ha manifestado en la apreciación de los usuarios como la menos adecuada.

Es así que la secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros PCM, está impulsando modernizar la Gestión Pública con el objetivo de modernizar y transformar las instituciones y así lograr una buena atención al usuario, para lo cual está emitiendo una serie de dispositivos legales como es el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM que tiene el objetivo de mejorar el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

La Municipalidad Provincial de Chincheros cuenta con un canal de atención presencial a cargo de la Unidad de Tramite Documentario que se encarga de recibir diversas solicitudes de la ciudadanía, y sector empresarial, el cual se realiza de forma manual es decir toda la documentación que ingresa del exterior se recepciona en un cuaderno escrito a mano, asignando un número de registro, el cual es derivado a las diferentes unidades para su atención, esto conlleva a los siguientes problemas: demora en la atención ya que se toma un tiempo en asignar el registro a las solicitudes, errores en los registros es decir al momento de asignarle una numeración se equivocan y al momento de hacer seguimiento a la documentación presentada el usuario va de oficina en oficina ya que no se sabe exactamente en qué oficina queda su documentación.

Todo ello conlleva a la insatisfacción del usuario ya que no recibe una atención adecuada y no obtiene los resultados que busca a sus peticiones. Por tanto, se formula el siguiente problema general ¿Cuál es la vinculación entre el nivel de atención y la modernización de la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial de Chincheros 2021? y los siguientes problemas puntuales: ¿De qué manera se vincula la calidad de atención con la digitalización de trámites, en la unidad de trámite de documentos de la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021? ¿Cómo se vincula el nivel de atención con el tiempo de duración del trámite, en la unidad de tramite documentario de la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021? y ¿De qué manera se vincula la calidad de atención con el control ciudadano, en la unidad de tramite documentario de la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021?

La siguiente investigación se justifica teóricamente porque ampliará las teorías de calidad de servicios asignado al sector público, que se diferencia notablemente de conceptos de manipulación publicitaria, o simples anuncios de ventas. Pero en la realidad es estratégico para las instituciones del Estado. En la justificación metodológica, el estudio será referencia para otras municipalidades y sus funcionarios, planteando a través de los instrumentos elaborados por la autora una mejor relación entre gobierno local y contribuyentes. Y como justificación práctica permitirá a la Institución identificar las variables que debe mejorar para ofrecer un servicio de buena calidad, y como justificación social se podrá conocer la percepción del usuario sobre la atención que se le brinda.

El objetivo general de este estudio es obtener qué vinculación existe entre el nivel de atención y Modernización de la Unidad de tramite documentario en la municipalidad provincial de chincheros 2021. Como objetivos puntuales: Obtener la vinculación entre el nivel de atención y la digitalización de trámites, en la unidad de trámite de documentos en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021. Obtener la vinculación entre la calidad de atención y el tiempo de duración del trámite, en la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021. Obtener la vinculación entre el nivel de atención y el control ciudadano, en la misma unidad.

Como hipótesis general se tiene: El nivel de atención se vincula de forma importante con la modernización de la unidad de tramites de documentos en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021 y las hipótesis específicas serán: La calidad de atención se vincula significativamente con la digitalización de trámites, en la misma unidad de trámite de documentos. La calidad de atención se vincula de forma importante con el tiempo de duración del trámite, en la unidad de trámite de documentos en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021. La calidad de atención se relaciona significativamente con el control ciudadano, en la misma unidad de trámites.

II. MARCO TEÓRICO

En torno a los estudios hechos internacionalmente, podemos encontrar a Guatzozon, Canto y Pereyra (2020), quienes desarrollaron una investigación cuantitativa, no experimental, transversal, descriptiva que calcula la calidad de atención que otorgan 10 pequeñas empresas, aplicando 178 encuestas de 19 ítems y escala Likert de 7 puntos. Como resultado, se obtuvo que los usuarios de éstas delimitaron las diferencias entre sus expectativas e impresiones del servicio.

Maggi (2018), en Ecuador, con su estudio tipo transversal analítica, deductivo y su enfoque fue cuantitativo, el objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los consumidores con relación a cómo eran atendidos y el nivel de los servicios de emergencia pediátrica del hospital. La muestra que utilizó fue de 357 encuestados, de los cuales el 25% (90) dieron a conocer que el hospital no se interesa en lo absoluto en ayudar en la solución de los inconvenientes. Con relación al servicio, el 30% de encuestados contestó que el hospital no brinda un buen servicio a los nuevos clientes.

López (2018), estudió la vinculación del nivel del servicio y la satisfacción de los clientes, trabajó con un enfoque mixto con una muestra de 365 personas, demostró cuán importante es para las empresas el servicio al cliente, siendo un factor determinante para su futuro éxito o fracaso. Para una entidad es beneficioso que los consumidores estén satisfechos, ya que así pueden recomendar el lugar por el servicio y el buen producto.

En Tailandia, Krudthong (2017), con un trabajo descriptivo tuvo como objetivo investigar la satisfacción del cliente con respecto al hotel de estudio de caso de la calidad del servicio de Silom Village Inn en Bangkok, utilizando el modelo SERVQUAL con una muestra de 120 encuestados, estableció que la calidad era la actividad más notable entre los servicios, considerada como el elemento central en la búsqueda por mayores ventajas competitivas. Apropiadamente direccionado, conduce a la satisfacción del consumidor, lo que conlleva a la supervivencia de la institución en medio de entornos cambiantes.

Arciniegas y Mejías (2017) en su artículo basado en la escala Servqual, con evaluación factorial y de regresión múltiple, realizaron un estudio de muestreo no probabilístico por conveniencia y seleccionaron a 198 encuestados. Con el fin de obtener la validez predictiva, se hizo un estudio de regresión múltiple. Se obtuvo de la evaluación estadística coeficientes con valores de R^2 de 0,4021 y mostraron que los clientes estaban conformes con el servicio que brindó la organización.

Rahman, Xu, Naser, e Ismail (2017) utilizando el modelo SERVQUAL que integra los requerimientos y la percepción del cliente del nivel real del servicio, la satisfacción y lealtad del consumidor. Trabajaron el método de muestreo aleatorio, y recopilaron datos primarios de un total de 300 clientes de tres zonas diversas. Se demostró que, al utilizarse, el modelo puede delimitar la distancia entre la expectativa advertida por el usuario y la que practica en la realidad. Después de identificar la brecha promedio, los proveedores de servicios tratan de minimizarla para enriquecer la calidad, la percepción de la calidad esperada puede explicar el 41,20% de las variaciones de percepción del desempeño real de la calidad. Se encuentra que el desempeño real y el esperado explican conjuntamente el 49,00% de las variaciones de satisfacción y, en línea con esa satisfacción, se encuentra que explica las variaciones del 68,00% en la lealtad.

Sanmiguel, Rivera y Mancilla (2016) tuvieron como finalidad la identificación de cómo es percibido el nivel del servicio de acuerdo al usuario, aplicándose el modelo SERVQUAL, infirieron que este es un método poderoso para reconocer la calidad de un servicio desde la visión del consumidor. El trabajo fue correlacional con un $r = 0.725$

En cuanto a las investigaciones nacionales, Huamaní (2021), con una población de 112 trabajadores de la Municipalidad y con una muestra no probabilística de 50. Se tuvo como fin obtener la vinculación entre la modernización del Estado y gestión en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, 2020 constató que hay un fuerte vínculo entre la modernización del Estado y la gestión administrativa con un Rho de Spearman de 0.958 hay una correlación bastante elevada y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. de la Municipalidad.

En el estudio de Quinde (2021) el fin fue obtener la implementación de acciones para renovar positivamente la administración pública, laboró con un diseño no experimental, enfoque mixto, transversal. El resultado esclareció que la situación vigente tiene flaquezas: tanto en los fundamentos teóricos de la administración, los cuales establecen las normativas institucionales. El grado de satisfacción de los clientes era bajo, por lo que debería considerarse apropiadamente diseñar nuevas propuestas de modernización de la administración pública, buscando hacer mejor el nivel de los servicios y productos del Instituto de Historia Marítima 2021.

Santamaría (2021), con ayuda de un cuestionario de 20 interrogantes por variable, en su trabajo El nivel de atención y control de salud integral del adolescente en la Red de Salud, Lambayeque, con un estudio básico de diseño no experimental, correlacional, verificó que la relación $r=0.678$ es directa entre ambas. Esto se entiende en tanto que, si el nivel de la atención incrementa, también mejorará el control de salud.

Santiváñez (2021), en su investigación tipo descriptivo correlacional, transversal, no experimental, utilizando también el modelo SERVQUAL para calibrar el nivel de servicio, trabajó un cuestionario por cada variable con una muestra de 70 personas. El resultado demostró que la correlación entre satisfacción y calidad era bastante alta, Rho de Spearman= 0.0.785, concluyendo que si el servicio ofrecido contaba con tecnología moderna disponible se relacionaba directamente con la mejora de la calidad de atención.

Rivasplata (2021), a su vez, estudió el nivel de atención de los servidores públicos y determinó que el nivel no tenía nexo alguno con la satisfacción de los clientes del área de cobranzas. Aquí, al desarrollar el Rho de Spearman, se obtuvo -0.041, lo cual al ser >0.05 , indica que no hay vinculación entre las variables. Asimismo, se determinó que las dimensiones: tangibilidad (0.190), confiabilidad (0.062) y capacidad de respuesta (0.077) sí tienen un vínculo con la variable satisfacción del usuario, difiriendo de las dimensiones seguridad (-0.110) y empatía (-0.170), las cuales no tienen nexo alguno con la variable satisfacción del cliente.

Por su lado, Zela (2020), infirió que la modernización de la gestión pública no se ve manifestada como un mejor nivel de atención a los clientes de las municipalidades en provincia. La investigación es cuantitativa relacional. La muestra fue de 13 gerentes municipales y 680 clientes de las municipalidades provinciales de Puno. Se aplicó un cuestionario de 13 ítems y el segundo instrumento fue un cuestionario Servqual de 21 ítems, ambos tipos escala Likert. Se obtuvo que un 76,92% de los municipios de provincia obtuvieron un grado incipiente en el proceso de modernización, con un promedio de 23% de avance, Puno ha logrado el mayor (48%), y Sandia el menor (14%). El 50.6% de los clientes piensan que el nivel de atención en las municipalidades provinciales no es muy bueno, en Moho un 43.75% de los clientes opina que el nivel de atención es elevada, y un 46.92% de clientes de San Román dijo que el nivel de atención es pobre. Como conclusión se tiene que no hay correlación entre la modernización de la gestión pública y el nivel de atención al usuario en las municipalidades provinciales. Esto se debe a la falta de simplificación administrativa, la contraproducente selección de administrativos, así como la carencia de capacitación, equipamiento y la resistencia a trabajar con la tecnología de información y comunicación.

Carreazo (2018), realizó en su tesis un análisis entre satisfacción y nivel percibido por los clientes de la Municipalidad de Carabayllo. Trabajó usando un diseño descriptivo, transversal, a 381 personas y constató que hay una correlación importante y positiva entre las variables de servicio de atención y satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,650 indicando una correlación intermedia entre las variables.

Finalmente, Vizcardo (2017), realizó un trabajo de investigación descriptiva, corte transversal no experimental y de enfoque cuantitativo, sobre la calidad de atención de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria SUNAT, Apoyado en una muestra de 120 clientes, y con la técnica de la encuesta como herramienta para recopilar información con aplicación de la escala Likert, junto al modelo SERVQUAL, el autor concluyó que la diferencia de apreciaciones o expectativas señalaba un grado bajo en el nivel del servicio de atención. Resultando

-0.93% de la diferencia de las expectativas 3.74% y percepciones 4.67%. El 73.00% con las expectativas no satisfechas, 23.36% con las expectativas conformes y solo el 3.75% sobrepasa las expectativas. Con ello, se demuestra que los usuarios encuestados no están satisfechos y perciben con notoriedad el bajo grado de calidad de servicio.

Habiendo revisado los antecedentes internacionales y nacionales respecto a las variables, se revisa la conceptualización teórica acerca de calidad y satisfacción del usuario, en el modelo a utilizar SERVQUAL, es un elemento de análisis creado con el fin de encontrar las expectativas y percepciones de los clientes en 5 dimensiones que se piensa que reflejan el nivel del servicio. SERVQUAL se basa en que el nivel del servicio se comprende como la medida en que las expectativas de nivel previas a la adquisición del servicio se confirman o desautorizan por sus reales experiencias relacionadas al servicio recibido.

Así se tiene a Grönroos (1984) citado por Mora (2011) defiende la teoría de la calidad percibida en el servicio, también es citado por Mejías, Godoy y Piña (2018), donde resaltaron la relevancia de entender lo que el consumidor busca en realidad, así como lo que más estima y valora. En este contexto, ambos autores coinciden en presentar las dimensiones que organizan el servicio de entrega de la calidad técnica o el protocolo de servicio, y el nivel funcional o proceso de nivel de servicio.

De La Hoz, Fontalvo y Fontalvo (2020), enunciaron que acerca del tema en cuestión, se puede constatar que las entidades conectadas a los usuarios tienen la apariencia de servicios como un medio para conseguir que se desarrolle. Considerando que es un escenario de elevada competencia, la divergencia principal podría ser una atinada interpretación de los descontentos de los consumidores, así como la capacidad para convertirlas en hechos de un mejor desenvolvimiento.

Por ende, la calidad de atención en la oficina de la Unidad de Trámites, de acuerdo a lo especificado por Krudthong (2017), como servicio que conforma parte

de la atención al ciudadano, debe manifestarse como un servicio de alta calidad. De no cumplirse esto, serán varias las dificultades que impidan que éste consume sus propósitos organizacionales.

Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) mencionaron que una gestión de calidad en las instituciones públicas, representa un adecuado y buen servicio brindado por las entidades públicas a una sociedad que con el tiempo se vuelve más exigente, con problemas más serios a ser resueltos y con requerimientos en distintos ámbitos como, por ejemplo: sociales, políticos, económicos, culturales, de seguridad. los usuarios consideran que la calidad no es solamente una característica de las instituciones privadas, sino que también debe ser parte de la política de atención de una entidad estatal.

A su vez, se ha sopesado la importancia de SERVQUAL como un elemento de análisis que escudriña para identificar las expectativas de sus consumidores, planteando mejoras que ofrezcan una escala buena de satisfacción. En la variable satisfacción del servicio educativo, se pueden encontrar las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La teoría del nivel del servicio de Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1988), citado por Arciniegas y Mejías (2017), fortalece el estudio actual, la que ha de estar subordinada a la calidad advertida, que será subjetiva, por los usuarios. De acuerdo a esta teoría, el nivel del servicio se basa en la falta de concordancia entre las posibilidades de la utilización de servicio y la valoración del concedido. Esto implica que mientras sea haya una mayor disparidad entre la valoración sobre lo esperado, será mejor la calidad.

Parasuraman et al. (1988), también mencionaron a priori 10 características de la calidad de las prestaciones, las cuales acabaron por reducirse a la mitad. Entre éstas, podemos encontrar la confiabilidad, entendiéndola como la capacidad para efectuar la prestación en forma definida e íntegra. También está la seguridad o garantía, vinculada al reconocimiento y acompañamiento de los servidores. La tangibilidad se establece sobre las fisonomías del carácter físico, la implantación

de dispositivos, los recursos humanos. La empatía es la habilidad de experimentar y entender el estado anímico del resto. Finalmente, la capacidad de respuesta se entiende como la predisposición para ayudar a los consumidores, brindándoles una acertada prestación de servicios. (Vizcardo ,2017).

En torno a esto, solo aquellos interesados brindan juicios de valor sobre la calidad. Las opiniones del resto se delimitan como irrelevante (Parasuraman, et al; 1988), citado por Arciniegas y Mejías (2017). Al observar cuidadosamente el proceso de calidad del servicio, las organizaciones se vuelven más eficientes (Guatzozon et al, 2020), sabiendo que esto no significa aprobar las especificaciones, sino comprobar la satisfacción de acuerdo a los comentarios de los clientes.

Sobre la definición del nivel de atención, ésta se conecta con la satisfacción de los clientes. Según Parasuraman, et al. (1988), citado por Arciniegas y Mejías (2017) referirse a la satisfacción corresponde a lo que las organizaciones comprenden como "satisfacción de clientes externos", estimándolos como clientes internos al ser coagentes del servicio. Se fundamentan y centran en una adecuada atención de sus posibilidades y necesidades, buscando también conseguir las expectativas planteadas.

En la Dimensión tangibilidad, Parasuraman, et al. (1988) citado por Arciniegas y Mejías (2017) hace mención acerca de que la tangibilidad se refiere a la apariencia y presentación de las construcciones, las máquinas, las personas, y los medios de atención. Las instalaciones de las oficinas, así como los métodos usados para un mejor servicio, el personal, los implementos físicos y demás, son muy relevantes para esta dimensión.

Parasuraman et al. (1988), citado por Arciniegas y Mejías (2017) en la Dimensión fiabilidad, expresa que la fiabilidad es la capacidad de los trabajadores de llevar a cabo el servicio fiablemente y con cuidado. Según el autor, el equipo humano siempre está interactuando con los ciudadanos, recayendo sobre ellos la responsabilidad de la calidad de servicio brindado. Aquí se incluyen tanto a los

empleados más humildes, como a los administrativos, personal de seguridad y demás trabajadores.

También acerca de la Dimensión capacidad, Parasuraman et al. (1988) citado por Arciniegas y Mejías (2017) explica que la capacidad de responder es la voluntad de los trabajadores para ayudar y dar al cliente un buen servicio y al instante. Esto se explica en tanto que el personal de la institución debe contar siempre con una actitud positiva, así como una adecuada predisposición para ayudar amable y prontamente a los miembros de la comunidad ante diversos eventos adversos donde sea requerida su asistencia.

Para la Dimensión de seguridad, Parasuraman et al. (1988) citado por Arciniegas y Mejías (2017) mantiene que la seguridad se refiere a los conocimientos y forma de atender de los trabajadores y sus capacidades de proyectar seguridad y confianza. Esto se interpreta en que el usuario presenta confianza en las habilidades del servidor público. A la vez, se presenta en la disposición del trabajador para responder con paciencia, corregir justamente y tratar respetuosamente.

En la Dimensión empatía, Parasuraman et al. (1988) citado por Arciniegas y Mejías (2017) dice que la empatía es la capacidad que tiene el colaborador que ofrece el servicio de ofrecer atención individual. De acuerdo al autor, cada individuo posee su propia forma de ver el mundo, por lo que el servidor público, debe esforzarse en tratar de conocer a cada uno para así asegurarse de que la atención llegue de forma especializada a todos. Por otro lado, los ciudadanos tienen un conocimiento colectivo al que las autoridades deben comprender buscando satisfacer sus necesidades.

La calidad se puede entender como “la satisfacción de los requerimientos y expectativas de los clientes” (López, 2002, p.42). Gonzales (2000), determina que la (ISO) International Standard Organization, comprende la calidad como “un conjunto de atributos de un producto que le dan el poder de satisfacer requerimientos explícitos o implícitos”. (p. 55). Al relacionar la calidad con la

educación, el servicio de este último debe buscar satisfacer e incluso superar, las expectativas de los usuarios. Guatozozon, et al. (2020), desarrollan la idea de la calidad como la satisfacción de las necesidades en los consumidores, vinculando esto al cumplimiento, costos y la oportunidad. La calidad es la base, centro y alma de un establecimiento. Esto, en especial, si se busca que los clientes sean fieles al servicio, por lo que se les debe ofrecer una calidad excepcional.

Stanton (2007), declara que la calidad es “conocer y esforzarse para exceder los requerimientos de un consumidor”, (p. 17). Así como lo delimita el autor, se tiene que esclarecer cuán importante es constituir un vínculo de calidad con los consumidores, ya que así esto establece una fuerte ventaja sobre los competidores, así como una fortaleza para que los usuarios se mantengan fieles al servicio, siendo ellos los que lo recomiendan. Al lograrse esto último, se puede apreciar un incremento de ingresos y beneficios.

Mantener la calidad del servicio se articula con la satisfacción de lo esperado por los clientes. En los servicios, el capital humano (los trabajadores) debe aspirar a conseguir un adecuado nivel de calidad. Sobre el tópico municipal, también son relevantes la formación y buena actitud de los servidores públicos, así como su apariencia personal, los materiales que introducen, su presencia en redes, e incluso los diseños en banners, junto a otros puntos.

Krudthong (2017) establece que la satisfacción es un estado mental de bienestar al cumplirse el servicio. Sobre la modernización del estado en torno a la gestión pública, es indiscutible que las herramientas para actualizarse están condicionadas por asuntos externos como las demandas de remuneraciones para los trabajadores públicos. Como consecuencia, un plan que surgió para hacer más moderna la gestión del Estado se está enfrentando a la carencia salarial para el cual no fue pensado, por lo que se aleja de su objetivo y conlleva a que se convierta en un instrumento de gestión fijado en la estructura del Estado.

Cuando se trata de determinar el concepto de satisfacción de los ciudadanos con el servicio municipal, es importante nombrar el estado de calidad del mismo.

Los investigadores de este tópico, sin embargo, están de acuerdo en que resulta complicado calibrarla pese al fuerte vínculo entre ambos conceptos. Es determinante para brindar un adecuado trabajo de calidad conocer la impresión del usuario sobre el trabajo de calidad que se brinde, ya que esto podrá enfrentar y aventajar a la organización sobre su competencia. Oyvind (2008), sugiere en su investigación que las encuestas realizadas a los ciudadanos deben realizarse y verificarse a profundidad, reconociendo los factores base de éxito para el valor y el buen servicio.

Según Rodríguez, Fernández y Martín (2014), indicaron sobre la Modernización que, al momento de calibrar el estado de los servicios públicos de empleo, todos acuerdan que éstos no sirven. Los clientes definen un aparente acuerdo en indicar las carencias del modelo clásico de intervención centralizada (cuya toma de decisiones es determinada de forma jerárquica, siguiendo una estructura top/down). La gestión continuaría siendo administrada por las gerencias públicas. Los poderes centrales se encargan del diseño de uniformes bajo un fundamento de igualdad de oportunidades que serían controladas burocráticamente.

En Madrid, según Alcover, et al. (1996), el transcurso de modernización que atravesó la administración pública se estima como una contestación a los problemas que surgieron debido al crecimiento de complejidad de los dispositivos públicos del Estado en sus modelos de bienestar desarrollados en el entorno occidental. De los problemas acontecidos, podemos definir tres de ellos. El primero sería el déficit en aumento en el que las economías de los estados se encuentran. El segundo es la tensión creada a partir del aumento de competitividad entre diversos factores económicos como el Estado por sí mismo. El último problema ocurre debido a los cambios en las demandas que delimita la sociedad. Los ciudadanos reconocen las situaciones y exigen servicios adecuados en su rol de clientes. La organización de un marco conceptual y práctico bajo el nombre de «modernización administrativa» a delimitado a su vez, tres orientaciones para responder a los problemas delimitados. La orientación a la eficiencia busca mejorar el funcionamiento administrativo sobre todo atendiendo la limitación de recursos.

La segunda orientación, en torno a la competitividad, valora la eficiente respuesta de la Administración pública. Por último, la orientación al cliente es el plan sobre el cual construir una estructura que satisfaga las nuevas demandas sociales.

Arenilla (2018) indicó que el fin de la simplicidad de la gestión pública no va de acuerdo con su propensión a la universalidad de objetivos, con la división y la extensión de gestión y con su pertenencia a una red de intereses o de políticas. Sin embargo, una cosa es la complejidad derivada de la maraña de relaciones, entidades y procesos, y otra que esta complejidad afecte a la relación con el ciudadano. El autor sostiene que la digitalización es básica e imprescindible para la modernización del Estado, reduce el tiempo de atención, permite hacer un seguimiento a sus trámites, tributos, licencias y otros.

Así mismo Alcover et al (1996) coinciden en que la modernización del sector público, se impulsa por las demandas sociales y el aumento de la competitividad, que viene del sector privado, digitalizando los procesos. Rodríguez et al (2014) sostuvieron que los usuarios coinciden en que los servicios públicos no funcionan. Las administraciones públicas son administradas burocráticamente y no miran al usuario que pierde tiempo en sus operaciones con las municipalidades.

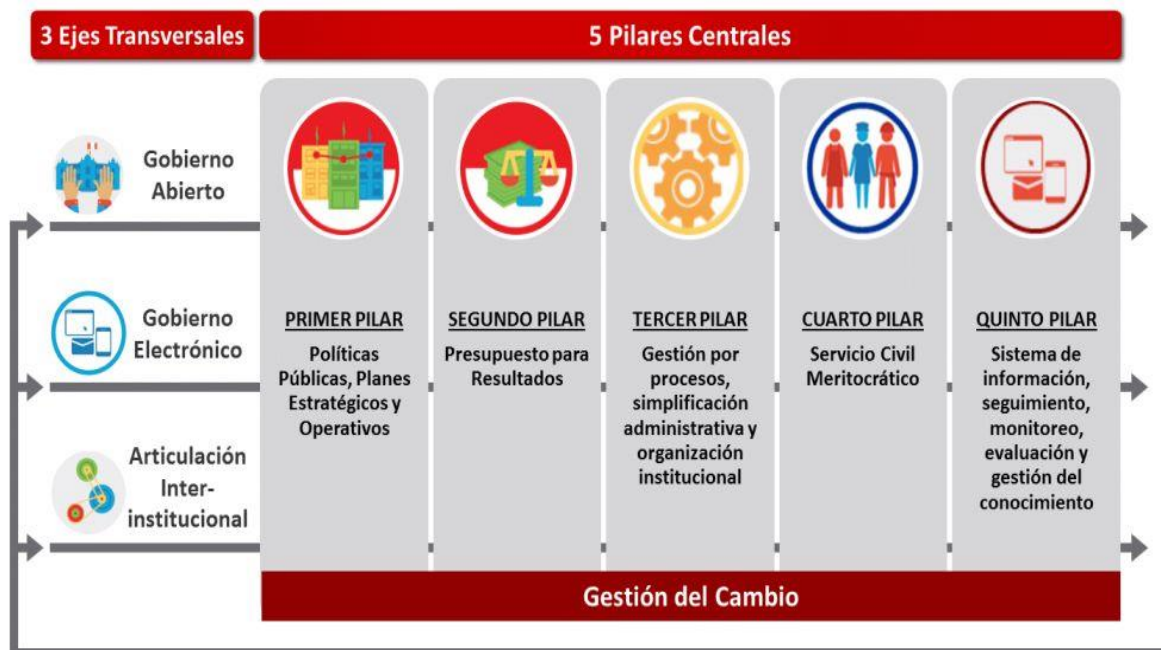
Tomando en cuenta los planteamientos mencionados por Arenilla (2018) se obtienen las dimensiones de digitalización, tiempo de duración y seguimiento, para la variable modernización del estado, aplicándola a la unidad de trámite documentario para mejorar el proceso de recoger los documentos y mejorar finalmente el servicio que se brinda al contribuyente. Y de acuerdo a ellas se elaborará el instrumento respectivo que se aplicará en el presente trabajo.

La Política de Modernización tiene como fin general dirigir, juntar y propulsar, en todas las entidades del estado, el desarrollo de modernización hacia una administración del estado con impactos positivos en el bien común del ciudadano y del país. El proceso de modernización de la gestión pública está basado en el modelo de gestión para resultados, pero orientado al servicio de los

ciudadanos, para lo cual la Política de Modernización desarrolla 5 pilares, 3 ejes transversales y un proceso de gestión del cambio, como se indica en la imagen 1

imagen 1

Los cinco pilares de la Política de Modernización



Fuente: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PCM)

<https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

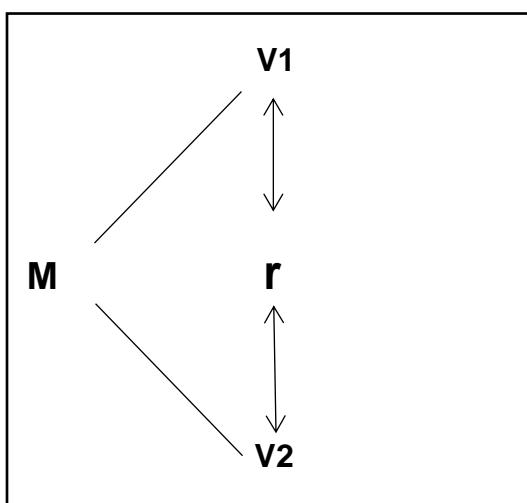
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El proyecto de investigación es básica, según Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista. (2018) porque se desea profundizar el conocimiento científico que ya existe. El enfoque cuantitativo, nivel correlacional. Martínez (2020) “Cuando se trata de investigaciones correlacionales se busca calcular la relación entre variables” (p. 281) y el diseño es no experimental debido a que no se va a manipular las variables, ni existirá forma de monitoreo en alguna (p. 284). El trabajo es transeccional, dado que según Salkind et al (1998) en un definido espacio temporal se realizó la recolección de los datos.

Figura 2

Estructura de diseño



M= Muestra de estudio

V1= Calidad de atención

V2= Modernización de la unidad de trámite documentario

r= Correlación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1 Calidad de atención

Según Ganga et al (2019) La gestión de calidad en las instituciones del Estado, representa el eficiente y buen servicio que puedan brindar las entidades públicas a una sociedad que con el paso del tiempo se vuelve más exigente, con problemas más grandes a ser resueltos y con requerimientos en diversos ámbitos tales como: sociales, políticos, económicos, culturales, de seguridad.

Variable 2 Modernización de la unidad de trámite documentario

Arenilla (2018) sostiene que la digitalización es básica e imprescindible para la modernización del Estado, pues reduce el tiempo de atención al usuario y le permite hacer un seguimiento acerca de sus trámites, pagos de tributos, licencias y otros.

Operacionalización de la Variable 1

La variable se ha cualificado en cinco definiciones, relacionadas a la calidad y el instrumento tiene un total de 25 ítems ordinales, el cuestionario fue elaborado por la autora. (Ver anexo 1) La recepción de los datos fue directa utilizando una encuesta que se llevó a cabo personalmente con los protocolos necesarios por el Covid 19, el instrumento fue verificado por expertos en el tema.

Operacionalización de la Variable 2

La variable se ha medido en tres dimensiones tomando en cuenta las inquietudes de los usuarios y los indicadores son de escala ordinal, la técnica es la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario elaborado por la autora (Ver anexo 2). La recepción de los datos fue directa utilizando una encuesta que se llevó a cabo personalmente con los protocolos necesarios por el Covid 19, el instrumento fue verificado por expertos en el tema.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para definir la población, Santiváñez (2021) sostuvo que es la totalidad de sujetos que tienen características similares y nos otorgan la información necesaria acerca

del asunto que se estudia, sobre las cuales se desea hacer inferencia. Se tiene aproximadamente 200 sujetos entre personas naturales y jurídicas que realizan sus trámites a diario en la oficina.

Criterios de Inclusión: Ciudadanos mayores de edad que asisten a realizar sus trámites y acceden a responder las encuestas.

Criterios de Exclusión: Los contribuyentes que no desean responder a las encuestas, por diversos motivos.

Respecto a la muestra, Santiváñez (2021) afirmó que la muestra es un conjunto de individuos que representan a una población. Para el estudio deliberadamente se va a contar con la muestra compuesta de los 50 encuestados, quienes participaran voluntariamente en el estudio y conforman la población censal.

Martínez (2020), afirma que el muestreo “es la forma en cómo se va a trabajar para obtener al grupo de individuos que van a conformar la muestra” (p. 290), en la presente investigación, se ha utilizado el muestreo no probabilístico, (conveniencia) por las condiciones del estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica es la encuesta, el instrumento es el cuestionario y al respecto Quezada (2018) sostuvo que el cuestionario simboliza a un conglomerado de preguntas relativas a la variable a medir. Dichos instrumentos han sido elaborados por la autora de la investigación

Para la validez del instrumento se ha considerado la alternativa por juicio de expertos, quienes son docentes de posgrado en temas de investigación, metodología y gestión, es la que será utilizada en esta investigación.

En los anexos 9,10,y 11, se encontrarán las tablas de validez de expertos.

Confiabilidad del instrumento, según Quezada (2018), la confiabilidad hace referencia a la capacidad para diferenciar entre valores sin que se alteren los resultados. Para calcular la confiabilidad del instrumento se ha utilizado el Alfa de Cronbach con una prueba piloto de 15 sujetos. Y el resultado fue de 0.876 para el

instrumento de nivel de atención y de 0.748 para modernización que según Duncan y Laurence (2014) presentan una alta confiabilidad (ver Anexo 8)

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de atención	0,876	25
Modernización de la UTD	0.748	15

3.5 Procedimiento

El trabajo se inició definiendo a la variable y sus indicadores, para luego ir desglosando las variables en la tabla de operacionalización, posteriormente con el respectivo trabajo de la matriz de consistencia se han hallado los problemas, objetivos e hipótesis. Luego se procedió a elaborar el cuestionario para cada variable. Se hizo el requerimiento de la autorización del funcionario correspondiente (si procede) para poner en marcha la encuesta, el cuestionario fue realizado personalmente con todos los protocolos sanitarios de ley y fue contestado por los encuestados, posteriormente con la información obtenida, se realizó un trabajo en Excel para el ordenamiento de los datos.

3.6 Método de análisis de datos

El producto de las encuestas fue tabulado en la parte descriptiva para obtener las figuras y tablas de frecuencia, utilizando el Excel.

Para la contrastación de las hipótesis se utilizó el software SPSS versión 25 que permitió trabajar la estadística inferencial y obtener el coeficiente de correlación.

(la prueba de normalidad se encuentra en el anexo 8)

3.7 Aspectos éticos

El trabajo realizado se corrobora con la normatividad ética para la investigación; desde la puesta en marcha del estudio, se ha contrastado y verificado con sumo cuidado la procedencia de documentación de los libros y de las revistas físicas y electrónicas. La honestidad, probidad y fiabilidad en el proceso de indagatoria se ha mantenido en todo el desarrollo del trabajo, Se cuidó de respetar el derecho de los autores en las citas y referencias correctamente, siempre mencionando la fuente. Al momento de parafrasear se han honrado los conceptos, impresiones y opiniones creativos de los autores. Se ha operado conforme a los lineamientos indicados, las normas de APA y se ha recurrido al turnitin para convalidar de que no haya duplicación. Los encuestados solicitaron privacidad, y se ha cumplido para obtener una data confiable.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Calidad de atención y la modernización de la unidad de trámite

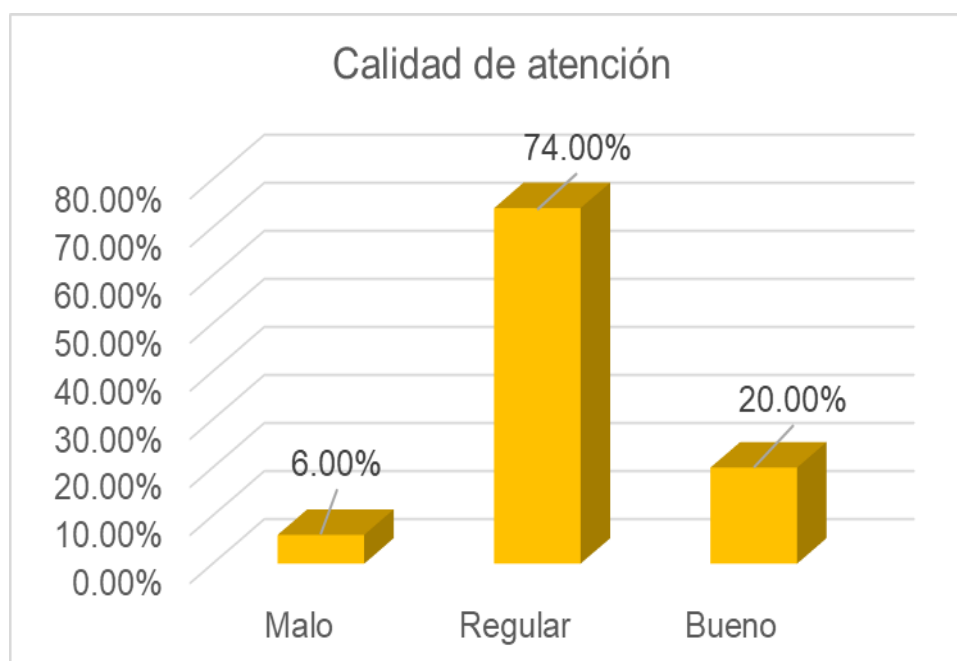
Tabla 2

Tabla de frecuencias de la calidad de atención

Niveles	Calidad de atención			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	3	6.00%	6.00%	6.00%
Regular	37	74.00%	74.00%	80.00%
Bueno	10	20.00%	20.00%	100.00%
Total	50	100%	100.00%	

Figura 3

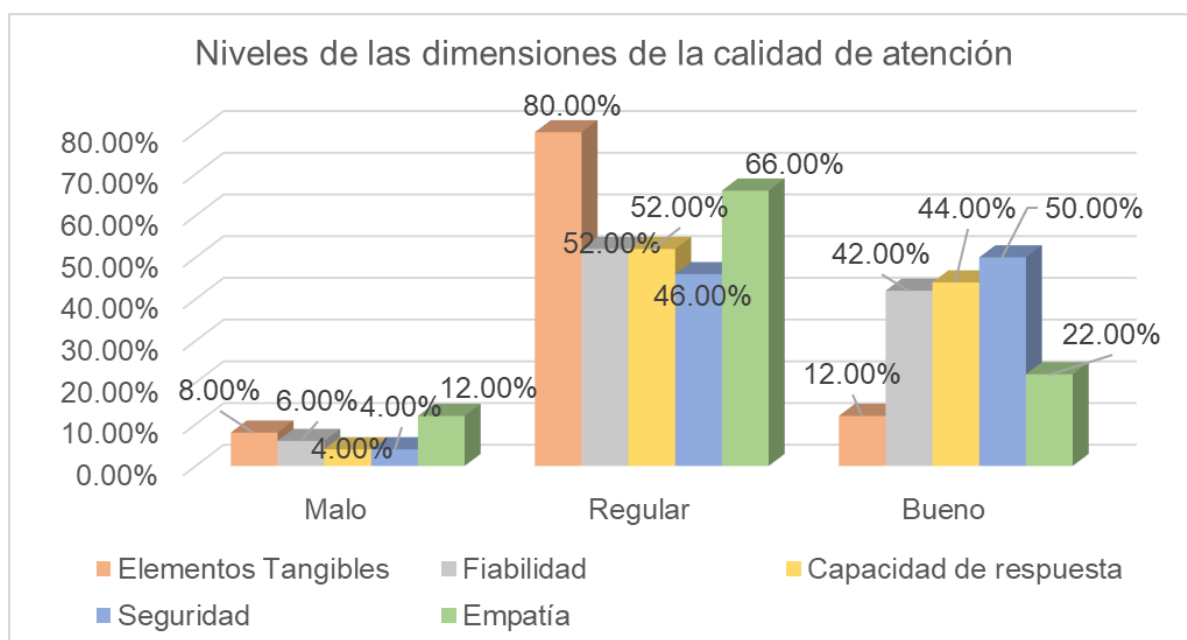
Niveles de la calidad de atención



Interpretación: en la tabla y figura anterior se observa que el 74.00% de la muestra considera que la calidad de atención se encuentra en un nivel regular, mientras que 20.00% lo ubica en un nivel bueno y tan solo el 6.00% lo percibe en un nivel malo.

Tabla 3*Tabla de frecuencias de las dimensiones de la calidad de atención*

Niveles	Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	4	8.00%	3	6.00%	2	4.00%	2	4.00%	6	12.00%
Regular	40	80.00%	26	52.00%	26	52.00%	23	46.00%	33	66.00%
Bueno	6	12.00%	21	42.00%	22	44.00%	25	50.00%	11	22.00%
Total	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Figura 4*Niveles de las dimensiones de la calidad de atención*

Interpretación: en la tabla y grafica anterior se puede apreciar que para las dimensiones de la variable calidad de atención existe un predominio en el nivel regular. Para los elementos tangibles se tiene que el 80.00% de la muestra considera que se encuentra en el nivel regular, seguido de la dimensión empatía con un 66.00% y un 52.00% para la fiabilidad y capacidad de respuesta. Así mismo, se tiene resultados por encima del 40% en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en un nivel bueno. Por último, se tiene que entre el 4.00% y

12.00% de la muestra considera que todas las dimensiones se encuentran en un nivel malo.

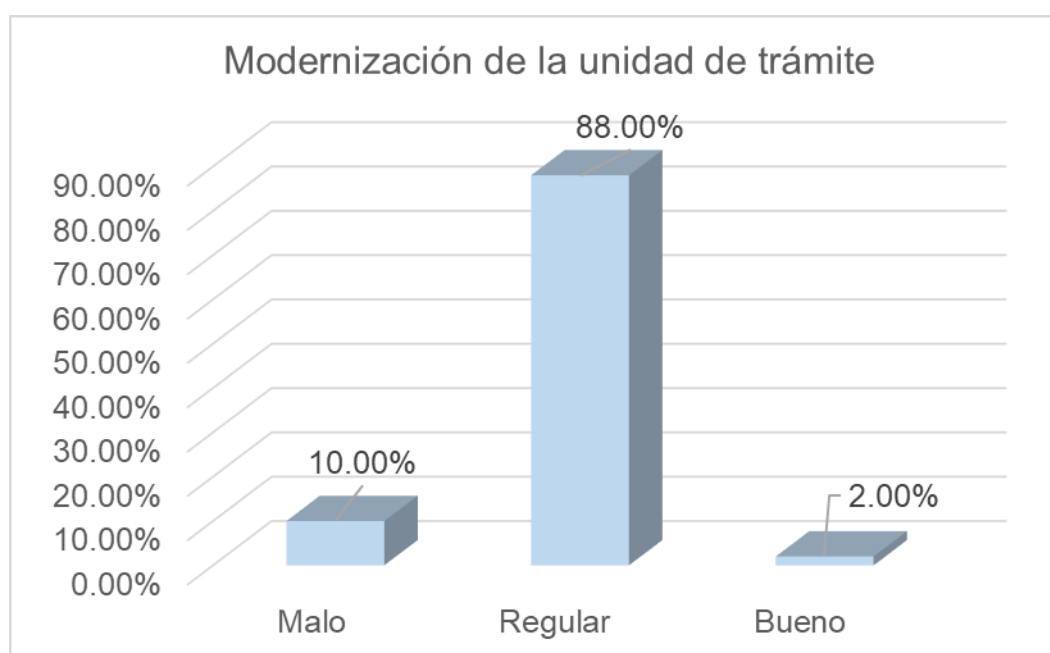
Tabla 4

Tabla de frecuencias de la modernización de la unidad de trámite

Niveles	Modernización de la unidad de trámite			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	5	10.00%	10.00%	10.00%
Regular	44	88.00%	88.00%	98.00%
Bueno	1	2.00%	2.00%	100.00%
Total	50	100%	100.00%	

Figura 5

Niveles de la modernización de la unidad de trámite



Interpretación: en la tabla y figura anterior se observa que el 88.00% de la muestra estima que la modernización de la unidad de trámite se encuentra en un nivel regular, mientras que el 10.00% lo considera en un nivel malo y tan solo el 2.00% lo percibe en un nivel bueno.

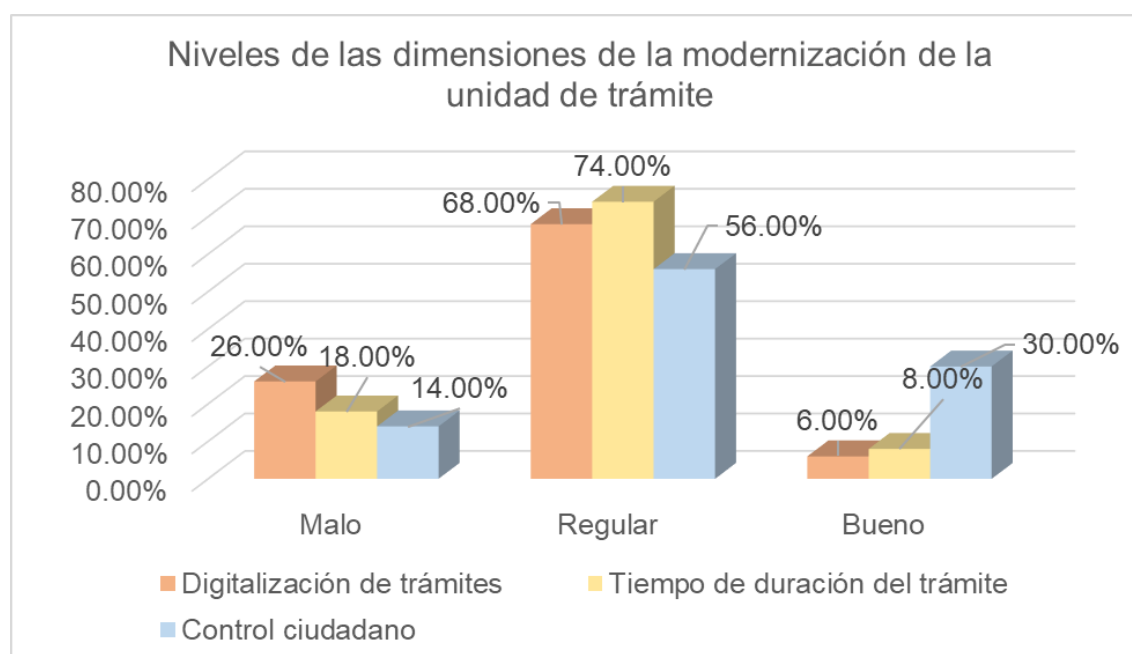
Tabla 5

Tabla de frecuencias de las dimensiones de la modernización de la unidad de trámite

Niveles	Digitalización de trámites		Tiempo de duración del trámite		Control ciudadano	
	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	13	26.00%	9	18.00%	7	14.00%
Regular	34	68.00%	37	74.00%	28	56.00%
Bueno	3	6.00%	4	8.00%	15	30.00%
Total	50	100%	50	100%	50	100%

Figura 6

Niveles de las dimensiones de la modernización de la unidad de trámite



Interpretación: en la tabla y grafica anterior se puede apreciar que para las dimensiones de la variable modernización de la unidad de trámite existe un predominio en el nivel regular. Para la dimensión tiempo de duración del trámite se tiene que el 74.00% de la muestra considera que se encuentra en el nivel regular, seguido de las dimensiones digitalización de trámites y control ciudadano con un 68.00% y 56.00% respectivamente. Así mismo, se tiene que la dimensión control ciudadano es percibido como bueno con un 30.00% de participantes. Por último, se tiene que todas las dimensiones presentan resultados en un nivel malo, siendo considerado en este nivel entre el 14.00% y 26.00% de participantes.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula (H_0): La calidad de atención no se relaciona significativamente con la modernización de la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021

Hipótesis general de investigación (H_i): La calidad de atención se relaciona significativamente con la modernización de la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021

Tabla 6

Correlación entre la calidad de atención y la modernización de la unidad de trámite documentario

		Modernización de la UDT	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,379*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Interpretación: En la tabla anterior se muestra que el p-valor es 0.000, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha$) con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, este resultado indica que las variables presentan una correlación positiva media. Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.379, lo cual significa que, si la calidad de atención presenta mejoras, la modernización de la unidad de trámite documentario también mejorará en el mismo sentido o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H_0): La calidad de atención no se relaciona significativamente con la digitalización de tramites en la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021

Hipótesis específica 1 (H_1): La calidad de atención se relaciona significativamente con la digitalización de tramites en la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021

Tabla 7

Correlación entre la calidad de atención y digitalización de trámites

		Digitalización de trámites	
		Coefficiente de correlación	,413
Rho de Spearman	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	,004
		N	50

Interpretación: En la tabla anterior se muestra que el p-valor es 0.004, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.004 < \alpha$) con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, este resultado indica que las variables presentan una correlación positiva media. Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.413, lo cual significa que, si la calidad de atención presenta mejoras, la digitalización de trámites también mejorará en el mismo sentido o viceversa.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H_0): La calidad de atención no se relaciona significativamente con el tiempo de duración del trámite en la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021

Hipótesis específica 2 (H_2): La calidad de atención se relaciona significativamente con el tiempo de duración del trámite en la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021

Tabla 8

Correlación entre la calidad de atención y el tiempo de duración del trámite

		Tiempo de duración del trámite	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,432
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Interpretación: En la tabla anterior se muestra que el p-valor es 0.000, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha$) con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, este resultado evidencia que las variables presentan una correlación positiva media. Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación de igual a 0.432, lo cual significa que, si la calidad de atención mejora entonces el tiempo de duración del trámite mejorará y viceversa.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H_0): La calidad de atención no se relaciona significativamente con el control ciudadano en la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021

Hipótesis específica 3 (H_3): La calidad de atención se relaciona significativamente con el control ciudadano en la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021

Tabla 9

Correlación entre la calidad de atención y el control ciudadano

		Control ciudadano	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,498**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Interpretación: En la tabla anterior se muestra que el p-valor es 0.00, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha$) con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, este resultado evidencia que las variables presentan una correlación positiva media. Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación de igual a 0.498, lo cual significa que, si la calidad de atención aumenta o disminuye, el control ciudadano también aumentará o disminuirá en el mismo sentido.

V. DISCUSIÓN

La modernización del Estado está tomando una importancia mayor entre los ciudadanos, no solamente por el aspecto digital, sino también que los usuarios cada vez más comparan calidad de atención, están atentos a las propuestas de promociones para pagos de tributos, servicios ofrecidos y facilidades de los gobiernos locales. Lo que los obliga a mejorar la capacidad de ofrecer un servicio óptimo. Los ciudadanos ya están tomando conciencia de la capacidad de sus gestores públicos y reclaman una mejor atención.

1.El objetivo general de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención y la modernización de la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros, el p-valor es 0.000, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha$). Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.379, lo cual significa que las variables presentan una correlación positiva media y si la calidad de atención presenta mejoras, la modernización de la unidad de trámite documentario también mejorará en el mismo sentido o viceversa. A nivel descriptivo se evidencia que el 74.00% de la muestra considera que la calidad de atención se encuentra en un nivel regular, mientras que 20.00% lo ubica en un nivel bueno y tan solo el 6.00% lo percibe en un nivel malo. Así mismo se observa que el 88.00% de la muestra estima que la modernización de la unidad de trámite se encuentra en un nivel regular, mientras que el 10.00% lo considera en un nivel malo y tan solo el 2.00% lo percibe en un nivel bueno. Cabe resaltar que en la segunda variable los ciudadanos se referían a lo que desean que ocurra en la Unidad de Tramite Documentario (UTD) a pesar de que al momento de encuestarlos se les indicaba que era en tiempo presente. Además, los tramites en la oficina se realizan en forma manual, lo que conlleva a una demora para el usuario. Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, este resultado indica que las variables calidad de atención y la modernización de la unidad de tramite documentario presentan una correlación positiva media. Comparando los resultados con los de Guatzozon et al. (2020), quienes desarrollaron una investigación cuantitativa, no experimental, transversal, descriptiva que calcula la calidad de atención que otorgan 10 pequeñas empresas, aplicando 178 encuestas de 19 ítems y escala Likert de 7 puntos. Como resultado,

se obtuvo que los usuarios de éstas delimitaron las diferencias entre sus expectativas e impresiones del servicio, se observa que el público desea una calidad de servicio en cualquier ámbito. Igualmente se tienen el trabajo de Arciniegas y Mejías (2017) quienes en su artículo basado en la escala Servqual, con evaluación factorial y de regresión múltiple, realizaron un estudio de muestreo no probabilístico por conveniencia y seleccionaron a 198 encuestados para medir la calidad de atención. Con el fin de obtener la validez predictiva, se hizo un estudio de regresión múltiple. Se obtuvo de la evaluación estadística coeficientes con valores de R^2 de 0,4021 y mostraron que los clientes estaban conformes con el servicio que brindó la organización. De la misma forma Santamaría (2021), con ayuda de un cuestionario de 20 interrogantes por variable, en su trabajo El nivel de atención y control de salud integral del adolescente en la Red de Salud, Lambayeque, con un estudio básico de diseño no experimental, correlacional, verificó que la relación $r=0.678$ es directa entre ambas. Esto se entiende en tanto que, si el nivel de la atención incrementa, también mejorará el control de salud. Este último trabajo presentó un coeficiente de correlación mayor al obtenido por nuestro estudio al igual que Sanmiguel et al. (2016) tuvieron como finalidad la identificación de cómo es percibido el nivel del servicio de acuerdo al usuario, aplicándose el modelo SERVQUAL, infirieron que este es un método poderoso para reconocer la calidad de un servicio desde la visión del consumidor. El trabajo fue correlacional con un $r= 0.725$.

2. El primer objetivo específico fue establecer la relación entre la calidad de atención y la digitalización de tramites en la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros, el p-valor es 0.004, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.004<\alpha$) Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.413, lo cual significa que las variables presentan una correlación positiva media y si la calidad de atención presenta mejoras, la digitalización de trámites también mejorará en el mismo sentido o viceversa. A nivel descriptivo para las dimensiones de calidad de atención predomina el nivel regular, en elementos tangibles el 80.00% está el nivel regular, empatía con 66.00%, 52.00% para la fiabilidad y capacidad de respuesta. Sobre el 40% en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en un nivel bueno. Y entre el 4.00% y 12.00% de los encuestados consideran que todas las dimensiones

se encuentran en un nivel malo y para las dimensiones de la variable modernización de la unidad de trámite predomina el nivel regular. En tiempo de duración del trámite el 74.00% considera el nivel regular, en las dimensiones digitalización de trámites y control ciudadano con un 68.00% y 56.00% respectivamente. Así mismo, para la dimensión control ciudadano el bueno es 30.00%. Finalmente, todas las dimensiones presentan resultados a nivel malo, siendo considerado en este nivel entre el 14.00% y 26.00% de participantes. Con la información presentada se puede notar que la calidad de atención es considerada regular por la mayoría al igual que la digitalización de tramites en la unidad de tramite documentario, casi el 94 % lo ubica entre malo y regular y solo 6% bueno, por ello se sugiere mejorar la atención a los ciudadanos, Krudthong (2017) establece que la satisfacción es un estado mental de bienestar al cumplirse el servicio. Sobre la modernización del estado en torno a la gestión pública, el autor opina sobre los salarios y la disposición de la autoridad para gerenciar apropiadamente. Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, este resultado indica que las variables presentan una correlación positiva media y si la calidad de atención presenta mejoras, la digitalización de trámites también mejorará en el mismo sentido o viceversa. Respecto a la calidad de atención tenemos a Maggi (2018), en Ecuador, con su estudio tipo transversal analítica, deductivo y su enfoque fue cuantitativo, el objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los consumidores con relación a cómo eran atendidos y el nivel de los servicios de emergencia pediátrica del hospital. La muestra que utilizó fue de 357 encuestados, de los cuales el 25% (90) dieron a conocer que el hospital no se interesa en lo absoluto en ayudar en la solución de los inconvenientes. Con relación al servicio, el 30% de encuestados contestó que el hospital no brinda un buen servicio a los nuevos clientes. Por su parte, Krudthong (2017), con un trabajo descriptivo tuvo como objetivo investigar la satisfacción del cliente con respecto al hotel de estudio de caso de la calidad del servicio de Silom Village Inn en Bangkok, utilizando el modelo SERVQUAL con una muestra de 120 encuestados, estableció que la calidad era la actividad más notable entre los servicios, considerada como el elemento central en la búsqueda por mayores ventajas competitivas. Apropiadamente direccionado, conduce a la satisfacción del consumidor, lo que conlleva a la supervivencia de la institución en medio de entornos cambiantes. Mejores resultados en su estudio

obtuvo Huamaní (2021), quien con una población de 112 trabajadores de la Municipalidad y con una muestra no probabilística de 50. Se tuvo como fin obtener la vinculación entre la modernización del Estado y gestión en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, 2020 constató que hay un fuerte vínculo entre la modernización del Estado y la gestión administrativa con un Rho de Spearman de 0.958 hay una correlación bastante elevada y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. de la Municipalidad. En otro orden de ideas, Quinde (2021) se propuso obtener la implementación de acciones para renovar positivamente la administración pública, laboró con un diseño no experimental, enfoque mixto, transversal. El grado de satisfacción de los clientes era bajo, por lo que debería considerarse apropiadamente diseñar nuevas propuestas de modernización de la administración pública, buscando hacer mejor el nivel de los servicios y productos ofrecidos. El resultado esclareció que la situación vigente tiene flaquezas: tanto en los fundamentos teóricos de la administración, los cuales establecen las normativas institucionales.

3. El segundo objetivo específico fue establecer la relación entre la calidad de atención y el tiempo de duración del trámite en la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros, el p-valor es 0.000, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha$) Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación de igual a 0.432, lo cual significa que las variables presentan una correlación positiva media y si la calidad de atención mejora entonces el tiempo de duración del trámite mejorará y viceversa. A nivel descriptivo en ambas variables estudiadas la muestra expresó que estaban en un nivel regular. La muestra expresa que los elementos tangibles un 80.00% en nivel regular, la dimensión empatía con 66.00% y un 52.00% para la fiabilidad y capacidad de respuesta. Así mismo, se tiene resultados por encima del 40% en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en un nivel bueno. Por último, se tiene que entre el 4.00% y 12.00% de la muestra considera que todas las dimensiones se encuentran en un nivel malo y para las dimensiones de la variable modernización de la unidad de trámite existe un predominio en el nivel regular. Para la dimensión tiempo de duración del trámite se tiene que el 74.00% de la muestra considera que se encuentra en el nivel regular, seguido de las dimensiones digitalización de trámites y control ciudadano con un 68.00% y 56.00% respectivamente. Así mismo, se tiene que la dimensión control

ciudadano es percibido como bueno con un 30.00% de participantes. Por último, se tiene que todas las dimensiones presentan resultados en un nivel malo, siendo considerado en este nivel entre el 14.00% y 26.00% de participantes. Los ciudadanos esperan que sus trámites se lleven a cabo lo más rápido posible y en estos tiempos de globalización y “modernización del Estado” son aún más exigentes en sus demandas, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, este resultado evidencia que las variables presentan una correlación positiva media y si la calidad de atención mejora entonces el tiempo de duración del trámite mejorará y viceversa. Si nos referimos a la calidad de atención tenemos coincidencia con el trabajo de Santiváñez (2021), quien realizó una investigación tipo descriptivo correlacional, transversal, no experimental, utilizando también el modelo SERVQUAL para calibrar el nivel de servicio, trabajó un cuestionario por cada variable con una muestra de 70 personas. El resultado demostró que la correlación entre satisfacción y calidad era bastante alta, Rho de Spearman= 0.0.785, concluyendo que si el servicio ofrecido contaba con tecnología moderna disponible se relacionaba directamente con la mejora de la calidad de atención. Por su lado, Zela (2020), infirió que la modernización de la gestión pública no se ve manifestada como un mejor nivel de atención a los clientes de las municipalidades en provincia. La investigación es cuantitativa relacional. La muestra fue de 13 gerentes municipales y 680 clientes de las municipalidades provinciales de Puno. Se aplicó un cuestionario de 13 ítems y el segundo instrumento fue un cuestionario Servqual de 21 ítems, ambos tipos escala Likert. Se obtuvo que un 76,92% de los municipios de provincia obtuvieron un grado incipiente en el proceso de modernización, con un promedio de 23% de avance, Puno ha logrado el mayor (48%), y Sandía el menor (14%). El 50.6% de los clientes piensan que el nivel de atención en las municipalidades provinciales no es muy bueno, en Moho un 43.75% de los clientes opina que el nivel de atención es elevada, y un 46.92% de clientes de San Román dijo que el nivel de atención es pobre. Como conclusión se tiene que no hay correlación entre la modernización de la gestión pública y el nivel de atención al usuario en las municipalidades provinciales. Esto se debe a la falta de simplificación administrativa, la contraproducente selección de administrativos, así como la carencia de capacitación, equipamiento y la resistencia a trabajar con la tecnología de

información y comunicación. Finalmente, Vizcardo (2017), realizó un trabajo de investigación descriptiva, corte transversal no experimental y de enfoque cuantitativo, sobre la calidad de atención de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria SUNAT, Apoyado en una muestra de 120 clientes, y con la técnica de la encuesta como herramienta para recopilar información con aplicación de la escala Likert, junto al modelo SERVQUAL, el autor concluyó que la diferencia de apreciaciones o expectativas señalaba un grado bajo en el nivel del servicio de atención. Resultando -0.93% de la diferencia de las expectativas 3.74% y percepciones 4.67%. El 73.00% con las expectativas no satisfechas, 23.36% con las expectativas conformes y solo el 3.75% sobrepasa las expectativas. Con ello, se demuestra que los usuarios encuestados no están satisfechos y perciben con notoriedad el bajo grado de calidad de servicio.

4. El tercer objetivo específico fue establecer la relación entre la calidad de atención y control ciudadano en la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros, el p-valor es 0.00, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha$). Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación de igual a 0.498, lo cual significa que las variables presentan una correlación positiva media y si la calidad de atención aumenta o disminuye, el control ciudadano también aumentará o disminuirá en el mismo sentido. A nivel descriptivo se puede apreciar que para las dimensiones de la variable calidad de atención existe un predominio en el nivel regular. Para los elementos tangibles se tiene que el 80.00% de la muestra considera que se encuentra en el nivel regular, seguido de la dimensión empatía con un 66.00% y un 52.00% para la fiabilidad y capacidad de respuesta. Así mismo, se tiene resultados por encima del 40% en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad en un nivel bueno. Por último, se tiene que entre el 4.00% y 12.00% de la muestra considera que todas las dimensiones se encuentran en un nivel malo y para las dimensiones de la variable modernización de la unidad de trámite existe un predominio en el nivel regular. Para la dimensión tiempo de duración del trámite se tiene que el 74.00% de la muestra considera que se encuentra en el nivel regular, seguido de las dimensiones digitalización de trámites y control ciudadano con un 68.00% y 56.00% respectivamente. Así mismo, se tiene que la dimensión control ciudadano es percibido como bueno con un 30.00% de participantes. Por último, se tiene que todas las dimensiones presentan

resultados en un nivel malo, siendo considerado en este nivel entre el 14.00% y 26.00% de participantes. El control ciudadano es una variable muy sensible para los usuarios, Ganga et al. (2019) mencionaron que una gestión de calidad en las instituciones públicas, representa un adecuado y buen servicio brindado por las entidades públicas a una sociedad que con el tiempo se vuelve más exigente, con problemas más serios a ser resueltos y con requerimientos en distintos ámbitos como, por ejemplo: sociales, políticos, económicos, culturales, de seguridad. los usuarios consideran que la calidad no es solamente una característica de las instituciones privadas, sino que también debe ser parte de la política de atención de una entidad estatal. Por lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, este resultado evidencia que las variables presentan una correlación positiva media y si la calidad de atención aumenta o disminuye, el control ciudadano también aumentará o disminuirá en el mismo sentido. Lo obtenido se corrobora con el trabajo de López (2018), quien estudió la vinculación del nivel del servicio y la satisfacción de los clientes, trabajó con un enfoque mixto con una muestra de 365 personas, demostró cuán importante es para las empresas el servicio al cliente, siendo un factor determinante para su futuro éxito o fracaso. Para una entidad es beneficioso que los consumidores estén satisfechos, ya que así pueden recomendar el lugar por el servicio y el buen producto. Sin embargo, Rivasplata (2021), a su vez, estudió el nivel de atención de los servidores públicos y determinó que el nivel no tenía nexo alguno con la satisfacción de los clientes del área de cobranzas. Aquí, al desarrollar el Rho de Spearman, se obtuvo -0.041, lo cual al ser >0.05 , indica que no hay vinculación entre las variables. Asimismo, se determinó que las dimensiones: tangibilidad (0.190), confiabilidad (0.062) y capacidad de respuesta (0.077) sí tienen un vínculo con la variable satisfacción del usuario, difiriendo de las dimensiones seguridad (-0.110) y empatía (-0.170), las cuales no tienen nexo alguno con la variable satisfacción del cliente. El trabajo de Rivasplata presenta resultados diferentes que el nuestro en algunas variables. Sin embargo, Carreazo (2018), realizó un análisis entre satisfacción y nivel percibido por los clientes de la Municipalidad de Carabayllo. Trabajó usando un diseño descriptivo, transversal, a 381 personas y constató que hay una correlación importante y positiva entre las variables de servicio de atención y satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,650 indicando una

correlación intermedia entre las variables. Del mismo modo se tiene el trabajo de Arciniegas y Mejías (2017) quienes en su artículo basado en la escala Servqual, con evaluación factorial y de regresión múltiple, realizaron un estudio de muestreo no probabilístico por conveniencia y seleccionaron a 198 encuestados para medir la calidad de atención. Con el fin de obtener la validez predictiva, se hizo un estudio de regresión múltiple. Se obtuvo de la evaluación estadística coeficientes con valores de R^2 de 0,4021 y mostraron que los clientes estaban conformes con el servicio que brindó la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. El p-valor es 0.000, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha$) con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, este resultado indica que las variables presentan una correlación positiva media. Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.379, lo cual significa que, si la calidad de atención presenta mejoras, la modernización de la unidad de trámite documentario también mejorará en el mismo sentido o viceversa.
2. Las variables presentan una correlación positiva media, el p-valor es 0.004, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.004 < \alpha$) Así mismo, se tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.413, lo cual significa que, si la calidad de atención presenta mejoras, la digitalización de trámites también mejorará en el mismo sentido o viceversa.
3. El p-valor es 0.000, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha$), este resultado evidencia que las variables presentan una correlación positiva media. Se tiene un coeficiente de correlación de igual a 0.432, lo cual significa que, si la calidad de atención mejora entonces el tiempo de duración del trámite mejorará y viceversa.
4. Se tiene un coeficiente de correlación de igual a 0.498, lo cual significa que, si la calidad de atención aumenta o disminuye, el control ciudadano también aumentará o disminuirá en el mismo sentido. El p-valor es 0.00, siendo menor a 0.05, ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha$) este resultado evidencia que las variables presentan una correlación positiva media.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente encargado mejorar la calidad de atención a los ciudadanos que hacen sus trámites en la municipalidad, ya que las variables se relacionan de una manera media, se sugiere averiguar mediante encuestas el sentir de la comunidad, para brindar un mejor servicio.
2. Se recomienda al gerente encargado agilizar la digitalización de tramites, modernizando la oficina con equipos de cómputo y dejar definitivamente los tramites manuales pues los miembros de la comunidad le dieron un puntaje medio y bajo en las encuestas.
3. Se recomienda al gerente encargado capacitar de manera permanente a su personal para brindar un servicio de calidad a los usuarios, para disminuir el tiempo de espera en los tramites que se realizan diariamente, ya que se observó un fuerte malestar de los ciudadanos.
4. Se recomienda al gerente encargado aperturar el control ciudadano en la oficina de trámite documentario, para transparentar la gestión de los procesos, lo que brindará confianza en la ciudadanía y permitirá mejorar el nivel de satisfacción de sus usuarios.

REFERENCIAS

- Alcover, E., Baizan, A., Salvador, M. (1996) La Oficina de Gestión Unificada para establecimientos industriales de la Generalitat de Catalunya: una experiencia de modernización administrativa *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*; N.º pp. 5-6, <https://bit.ly/31iY6o2>
- Alguero, L., González, B., & Molina, F. (2018). Neurociencias al servicio del marketing en la gestión municipal en el sur del departamento de La Guajira. *Revista Boletín Redipe*, Vol 7 N(4), pp. 118-126. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/489>
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Comuni@cción*. 8(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=
- Arenilla, M (2018) *Avances y resistencias en la modernización administrativa española desde 1978* Editorial: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales <https://bit.ly/3ErtTS4>
- Arévalo, F., & Bardales, J. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 914-935. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, 3ra edición Pearson.
- Carreazo, J. (2018). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017*. [Tesis de posgrado Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13754>
- Christensen, K. (2018). The modernization of power in Norwegian home care services. *In Dilemmas of care in the nordic welfare state* (pp. 33-46). Routledge. <https://bit.ly/3xOwcfе>
- De Angulo-Rodríguez, J. (2015). *La modernización de los Registros*. Ed Comares SL <https://www.comares.com/media/comares/files/toc-75038.pdf>
- De La Hoz, E., Fontalvo, T.J., y Fontalvo, O.M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigmas in a center of documentary attention in a university. *Formación Universitaria*.13(2). <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/9366>
- Duncan, C y Laurence, D. (2014) *The SAGE Dictionary of Statistics* <http://bit.ly/3dAuuWK>

- Flora, P., & Alber, J. (2017). Modernization, democratization, and the development of welfare states in Western Europe. *In The development of welfare states in Europe and America* (pp. 37-80). Routledge.
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L (2019) Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile Ingeniare. *Revista chilena de ingeniería* 27(4), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gonzales, T. (2000). *Evaluación y gestión de la calidad: un enfoque metodológico*. Ed; Aljibe
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM0000000004784/full/html>
- Guatzozon, M., Canto, A. y Pereyra, A. (2020). Quality service in micro business in the wood crafts sector in a suburb of Mérida, *Ingeniare. Rev. chil. ing.* Vol 28 N (1). <https://bit.ly/3IR2AJF>
- Hatem, M. (2018). Modernization, the state, and the family in Middle East women's studies. *In Social history of women and gender in the modern Middle East* (pp. 63-87). Routledge.
- Hernández, G. (2013). Políticas públicas y gestión municipal. Tres consideraciones para los municipios urbanos. *Ra Ximhai*, Vol 9 N (2), pp. 99-112. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46128964007.pdf>
- Hernández-Sampieri, R, Fernández, C, Baptista, P (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw Hill. 7ma edición
- Huamaní, C. (2021) *Modernización del estado y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo. 2020* [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57001>
- Hu, A., Tang, X., Yang, Z., & Yan, Y. (2017). *The modernization of China's state governance*. Springer Singapore.
- Krudthong, S. (2017). A measurement of customer satisfaction towards service quality in a small sized hotel: a case of Silom Village Inn, Bangkok,ailand. Proceedings of 49th IASTEM International Conference, San Francisco, USA, 20th-21st March 2017, 1-4. https://www.worldresearchlibrary.org/up_proc/pdf/714-14912984841-4.pdf
- López, C. (2002). *Índices de satisfacción del consumidor*. Universidad del País Vasco

- López, D (2018) *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de posgrado MBA Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador]
<https://bit.ly/3d1RFYC>
- Maggi (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis de posgrado - Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Mamaev, O., Panov, A., & Shepelev, V. (2018). Concept of modernization of socio-economic programs in the region. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, Vol 9 N (11), pp.1482-1488.
<https://bit.ly/3lvPYai>
- Martínez, R (2020) *El Secreto Detrás de Una Tesis*. Ed CREA IMAGEN
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*. 21(40). <https://bit.ly/3ppepHD>
- Mora, C. (2011) La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing* vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Oduro-Appiah, K., Afful, A., Kotey, V. N., & De Vries, N. (2019). Working with the informal service chain as a locally appropriate strategy for sustainable modernization of municipal solid waste management systems in lower-middle income cities: lessons from Accra, Ghana. *Resources*, Vol 8 N (1), p. 12. <https://doi.org/10.3390/resources8010012>
- Oyvind H, (2008) Marketing for Higher Education: A Relationship Marketing Approach, *Journal of Marketing for Higher Education*, 18: 1, 50-78
<https://bit.ly/3umOmBl>
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
<https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Popkova, E., Egorova, N., Popova, E., & Pozdnyakova, U. (2019). The model of state management of economy on the basis of the internet of things. *In Ubiquitous Computing and the Internet of Things: Prerequisites for the Development of ICT* (pp. 1137-1144). Springer, Cham.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-13397-9_116
- Quezada, N (2018) Metodología de la investigación, Estadística aplicada con PASW, Ed Macro

- Quinde, R. (2021) *Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021* [Tesis de posgrado Universidad Cesar Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67512>
- Rahman, M.; Xu, Q; Abu Naser, M., Ismail, I. (2017) Assessing service quality of online bill payment system using extended SERVQUAL model (SERVQUAL-Butterfly model): A case study of Dhaka electric supply company limited *Business & Management; Abingdon, Tomo 4, N.º 1 (4)*.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2017.1301195>
- Ramzaev, V. M., Khaimovich, I. N., & Chumak, V. G. (2016). Use of big data technology in public and municipal management. In *CEUR Workshop Proceedings Cep Proceedings of International Conference Information Technology and Nanotechnology. ITNT* (Vol. 2016, pp. 864-872).
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1083.7985&rep=rep1&type=pdf>
- Rivasplata, Z (2021) *Calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020* [Tesis de posgrado Universidad Cesar Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/55777>
- Rodríguez, Fernández, R. C; Martín, M. M. (2014) Los discursos sobre la modernización de los Servicios Públicos de Empleo: ¿hacia una nueva forma de gobernanza? *Política y sociedad (Madrid, Spain) 51(1):177*
<https://bit.ly/3Dka4dN>
- Ruiz, I. &Castro, L. (2020). Entre la modernización y el conflicto: el rol empresarial, la gestión municipal y la demanda de un servicio estatal de abastecimiento de agua potable para Iquique (1830-1924). *História Unisinos, Vol 24 N (2), pp. 192-208*. <https://bit.ly/3pn6ASV>
- Salkind, N y Escalona, R (1999) *Research Methods*, Ed Prentice Hall, 3ra edition
- Sanmiguel, J., Rivera, F. y Mancilla, M. (2016) Medición de la Calidad Percibida en el Servicio Mediante la Herramienta SERVQUAL en Tiendas de Café en Santander, Col. *Criterio libre, Volumen (23), 162*. <https://bit.ly/31mzWsi>
- Santamaría, M. (2021) *Calidad de atención y control de salud integral del adolescente en la Red de Salud, Lambayeque* [Tesis de posgrado Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59585>
- Santiváñez, J (2013) *Fundamentos de economía* Ed San Marcos,

- Santiváñez, J. (2021) *Marketing educativo y satisfacción de la comunidad educativa en el Instituto Superior Cauwe - Villa María Del Triunfo, 2020* [Tesis de Maestría en Gestión Educativa Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61350>
- Stanton, W, Etzel, M, Walker, B, (2007) *Fundamentos de Marketing*, Decimocuarta edición. Ed Mc Graw Hill.
- Stevens, J., & McGowan, P. (1983). Managerial strategies in municipal government organizations. *Academy of Management Journal*, Vol 26 N(3), pp. 527-534. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/256264>
- Vizcardo, F. S. (2017). *Calidad de servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola SUNAT*. [Universidad César Vallejo, Tesis de Posgrado] <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7469>
- Vladimirovna, A., Aleksandrovna, Y., Valerievna, O., Valentinovich, K., & Alexandrovna, B. (2019). Problems of use of information technologies for management of social and economic development of the municipal unit. *In The 2018 International Conference on Digital Science* vol 11 N (14) pp. 470-479. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-37737-3_40
- Wilenmann, J. (2020). Neoliberal politics and state modernization in Chilean penal evolution. *Punishment & Society*, Vol 22 N(3), pp 259-280. <https://doi.org/10.1177/1462474519882974>
- Z. A. N. G., Naikang (2015). Integrity Dimension of State Governance Modernization. *Anti-Corruption and Integrity Culture Studies*. https://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTotat-LZWH201503003.htm
- Zela, C (2020) *Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atención al Usuario en las Municipalidades Provinciales de la Región Puno 2019* [Universidad Nacional del Altiplano posgrado en Gestión Publica] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15200>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Tabla de operacionalización de la variable

Anexo 3: Instrumentos

Anexo 4: Validez de jueces

Anexo 5: Tabla de Jueces

Anexo 6: Alfa de cronbach piloto / calidad de atención

Anexo 7: Alfa de Cronbach piloto / UTD

Anexo 8: Prueba de Normalidad

Anexo 9: Carta de presentación

Anexo 10: Autorización de uso de nombre

Anexo Matriz de Consistencia

Calidad de atención y modernización de la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la modernización de la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención y la digitalización de tramites en la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención y el tiempo de duración del trámite en la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención y control ciudadano en la</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la modernización de la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de atención y la digitalización de tramites en la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de atención y el tiempo de duración del trámite en la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de atención y control ciudadano en la</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La calidad de atención se relaciona significativamente con la modernización de la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La calidad de atención se relaciona significativamente con la digitalización de tramites en la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021</p> <p>La calidad de atención se relaciona significativamente con el tiempo de duración del trámite en la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021</p> <p>La calidad de atención se relaciona significativamente con el control ciudadano en</p>	Variable CALIDAD DE ATENCIÓN				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Elementos Tangibles	Instalaciones físicas apropiadas. Equipos de cómputo Presentación apropiada del personal en general	1,2,3,4,5	ORDINAL Muy en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo	Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
			Fiabilidad	Servicio con eficiencia Personal comprometido Información oportuna	6,7,8,9,10		Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
			Capacidad de respuesta	Servidores involucrados con sus pobladores Personal administrativo solícito	11,12,13,14,15		Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
			Seguridad	Nivel académico del personal Servidores confiables y justos Información fidedigna	16,17,18,19,20		Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
Empatía	Atención personalizada Empleados capacitados Funcionarios interesados en el servicio ofrecido	21,22,23,24,25	Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)				

unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021?	unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021	la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial De Chincheros 2021	Variable MODERNIZACIÓN DE LA UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Digitalización de tramites	Oficinas equipadas. Equipos de cómputo Sistema de información Aplicativo	1,2,3,4,5	ORDINAL Ordinal	Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
			Tiempo de duración del trámite	Presentación de documentos Registro de ingresos Tiempo de duración	6,7,8,9,10	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre	Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
Control ciudadano	Evaluación del tiempo transcurrido Información pertinente	11,12,13, 14,15		Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)			

Anexo 2: Operacionalización de la Variable

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos
Modernización de la unidad de trámite	Arenilla (2018) sostiene que la digitalización es básica e imprescindible para la modernización del Estado, pues reduce el tiempo de atención al usuario y le permite hacer un seguimiento acerca de sus trámites, pagos de tributos, licencias y otros.	Digitalización de tramites	Oficinas equipadas. Equipos de cómputo Sistema de información Aplicativo	1,2,3, 4,5	Escala de Likert. Ordinal 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo	Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
		Tiempo de duración del trámite	Presentación de documentos Registro de ingresos Tiempo de duración	6,7,8, 9,10		Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)
		Control ciudadano	Evaluación del tiempo transcurrido Información pertinente	11,12, 13, 14,15		Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>Calidad de Atención</p> <p>Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) mencionaron que una gestión de calidad en las instituciones públicas, representa un adecuado y buen servicio brindado por las entidades públicas a una sociedad que con el tiempo se vuelve más exigente, con problemas más serios a ser resueltos y con requerimientos en distintos ámbitos como, por ejemplo: sociales, políticos, económicos, culturales, de seguridad. los usuarios consideran que la calidad no es solamente una característica de las instituciones privadas, sino que también debe ser parte de la política de atención de una entidad estatal.</p>	<p>Elementos Tangibles</p> <p>Involucra la apariencia y presentación de la infraestructura, las maquinarias, el equipo humano, y los medios de atención</p>	<p>Instalaciones físicas apropiadas, Equipos multimedia Presentación apropiada del personal en general</p>	1,2,3,4,5	<p>ORDINAL</p> <p>1. Muy en desacuerdo o 2. En desacuerdo o 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo</p>	<p>Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)</p>
	<p>Fiabilidad</p> <p>La habilidad del personal de realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa</p>	<p>Servicio con eficiencia Personal comprometido Información oportuna</p>	6,7,8,9,10		<p>Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)</p>
	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>La disposición y voluntad del personal proveedor del servicio para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido</p>	<p>Servidores involucrados con sus pobladores Personal administrativo solícito</p>	11,12,13, 14,15		<p>Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)</p>
	<p>Seguridad</p> <p>Es el conocimiento y atención demostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza</p>	<p>Nivel académico del personal Servidores confiables y justos Información fidedigna</p>	16,17,18, 19,20		<p>Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)</p>
	<p>Empatía</p> <p>Es la capacidad del proveedor del servicio para brindar atención individualizada</p>	<p>Atención personalizada Empleados capacitados en atención Funcionarios Interesados en el servicio ofrecido</p>	21,22,23, 24,25		<p>Malo (5-11) Regular (12-18) Bueno (19-25)</p>

Anexo 3: Instrumentos

ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Instrucciones: En la escala del 1 al 5 marcar con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla, presenta el significado de la escala mencionada. Las encuestas requieren la mayor veracidad por parte de los participantes. Se les garantiza que es totalmente anónima

Calificación	Puntuación
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Elementos Tangibles					
1. La oficina cuenta con una sala de espera espaciosa y confortable.					
2. Tienen instalaciones implementadas con equipos de cómputo, para el desarrollo del servicio.					
3. El personal se presenta a laborar de forma adecuada e impecable con los protocolos sanitarios					
4. La oficina informa con banners o periódico mural sobre el desarrollo de los tramites					
5. Las oficinas están implementadas con materiales de apoyo que ayudan a brindar el servicio apropiadamente.					
Dimensión: Fiabilidad					
6. La atención que brinda la oficina cumple siempre con lo programado.					
7. El personal es capaz de percibir una dificultad en el usuario y sugerir algún tipo de apoyo					
8. Los horarios de atención y entrega de informes, se cumplen en el tiempo programado.					
9. El personal administrativo cumple con sus labores dentro del horario de atención.					
10. La oficina brinda de manera adecuada y oportuna lo requerido por los usuarios sin errores.					

Dimensión: Capacidad de Respuesta					
11. El personal administrativo responde con prontitud las inquietudes de los ciudadanos.					
12. Los trabajadores muestran siempre predisposición a ayudar a los usuarios cuando lo requieren.					
13. El personal se ordena para atender con prontitud los imprevistos de otras oficinas.					
14. El personal administrativo atiende todas las solicitudes de forma eficiente y pronta.					
15. El personal cumple las actividades programadas en el tiempo establecido.					
Dimensión: Seguridad					
16. El ciudadano tiene confianza en el personal ante cualquier situación que requiera su intervención y apoyo.					
17. El personal está preparado para cualquier contingencia que se presente					
18. El personal tiene un nivel de conocimientos teórico práctico, en sus respectivas especialidades					
19. Las atenciones siguen protocolos preestablecidos					
20. El personal se relaciona de manera adecuada y respetuosa con el ciudadano.					
Dimensión: Empatía					
21. Las autoridades intentan conocer la realidad de los tramites.					
22. El personal desarrolla su labor de manera participativa intentando motivar y ayudar al ciudadano.					
23. Los trabajadores tienen un horario destinado de atención personalizada al usuario cuando éste lo requiere.					
24. La gerencia constantemente supervisa la calidad y el material que se utiliza para brindar el servicio.					
25. El personal tiene un horario destinado de atención individualizada a los usuarios cuando lo requieren.					

ENCUESTA SOBRE MODERNIZACIÓN DE TRAMITE

Instrucciones: En la escala del 1 al 5 marcar con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada. Las encuestas requieren la mayor veracidad por parte de los participantes. Se les garantiza que es totalmente anónima

Calificación	Puntuación
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Items	1	2	3	4	5
Dimensión: Digitalización					
1. La oficina recibe sus documentos de forma virtual					
2. Su trámite ingresa a una base de datos					
3. El documento cuenta con un código computarizado					
4. La oficina ha desarrollado un aplicativo para seguimiento de sus tramites					
5. Usted observa que hay intención de computarizar el servicio.					
Dimensión: Tiempo de duración					
6. El pago que se hace esta de acuerdo con el tiempo que dura el trámite.					
7. Existe un proceso definido del tiempo que demora determinado trámite.					
8. Usted puede calcular en cuantos días le entregan lo que ha solicitado					
9. Los tramites demoran mucho mas de lo que se hace en otras municipalidades					
10. La oficina de tramites le informa cuando estará listo su documento.					
Dimensión: Control ciudadano	1	2	3	4	5
11. Usted puede hacer seguimiento a su solicitud					
12. El ciudadano conoce en que oficina se encuentra su expediente					
13. Los ciudadanos pueden reclamar si su documento demora excesivamente y le solucionan el problema.					

14. Usted tiene acceso a las diferentes oficinas en donde se encuentra su documento.					
15. Los funcionarios de la municipalidad le brindan información en el momento que la solicita.					

Anexo 04: Criterios de Juez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	Dimensión 1: Elementos Tangibles							
1.	La oficina cuenta con una sala de espera espaciosa y confortable.	x		x		x		
2.	Tienen instalaciones implementadas con equipos de cómputo, para el desarrollo del servicio los curso	x		x		x		
3.	El personal se presenta a laboral de forma adecuada e impecable con los protocolos sanitarios	x		x		x		
4.	El trato del personal de atención es el apropiado	x		x		x		
5.	Las oficinas están implementadas con materiales de apoyo que ayudan a brindar el servicio apropiadamente.	x		x		x		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
6.	La atención que brinda la oficina cumple siempre con lo programado.	x		x		x		
7.	El personal es capaz de percibir una dificultad en el usuario y sugerir algún tipo de apoyo	x		x		x		
8.	Los horarios de atención y entrega de informes, se cumplen en el tiempo programado.	x		x		x		
9.	El personal administrativo cumple con sus labores dentro del horario de atención.	x		x		x		
10.	La oficina brinda de manera adecuada y oportuna lo requerido por los pacientes sin errores.	x		x		x		
	Dimensión: Capacidad de Respuesta							
11.	El personal administrativo responde con prontitud las inquietudes de los ciudadanos.	x		x		x		



12.	Los trabajadores muestran siempre predisposición a ayudar a los usuarios cuando lo requieren.	x		x		x		
13.	El personal se ordena para atender con prontitud los imprevistos de otras oficinas.	x		x		x		
14.	El personal administrativo atiende todas las solicitudes de forma eficiente y pronta.	x		x		x		
15.	El personal cumple las actividades programadas en el tiempo establecido.	x		x		x		
	Dimensión: Seguridad	SI	No	SI	No	SI	No	
16.	El ciudadano tiene confianza en el personal ante cualquier situación que requiera su intervención y apoyo.	x		x		x		
17.	El personal está preparado para cualquier contingencia que se presente	x		x		x		
18.	El personal tiene un nivel de conocimientos teórico práctico, en sus respectivas especialidades	x		x		x		
19.	Las atenciones siguen protocolos preestablecidos	x		x		x		
20.	El personal se relaciona de manera adecuada y respetuosa con el ciudadano.	x		x		x		
	Dimensión: Empatía	SI	No	SI	No	SI	No	
21.	Las autoridades intentan conocer la realidad de los tramites.	x		x		x		
22.	El personal desarrolla su labor de manera participativa intentando motivar y ayudar al ciudadano.	x		x		x		
23.	Los trabajadores tienen un horario destinado de atención personalizada al usuario cuando éste lo requiere.	x		x		x		
24.	La gerencia constantemente supervisa la calidad y el material que se utiliza para brindar el servicio.	x		x		x		
25.	El personal tiene un horario destinado de atención individualizada a los usuarios cuando lo requieren.	x		x		x		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE:
MODERNIZACIÓN**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 1: Digitalización								
1.	La oficina recibe sus documentos de forma virtual	x		x		x		
2.	Su trámite ingresa a una base de datos	x		x		x		
3.	El documento cuenta con un código computarizado	x		x		x		
4.	La oficina ha desarrollado un aplicativo para seguimiento de sus trámites	x		x		x		
5.	Usted observa que hay intención de computarizar el servicio.	x		x		x		
Dimensión 2: Tiempo de duración								
6.	El pago que se hace esta de acuerdo con el tiempo que dura el trámite.	x		x		x		
7.	Existe un proceso definido del tiempo que demora determinado trámite.	x		x		x		
8.	Usted puede calcular en cuantos días le entregan lo que ha solicitado	x		x		x		
9.	Los tramites demoran mucho mas de lo que se hace en otras municipalidades	x		x		x		
10.	La oficina de tramites le informa cuando estará listo su documento.	x		x		x		
Dimensión: Control ciudadano								
11.	Usted puede hacer seguimiento a su solicitud	x		x		x		
12.	El ciudadano conoce en que oficina se encuentra su expediente	x		x		x		
13.	Los ciudadanos pueden reclamar si su documento demora excesivamente y le solucionan el problema.	x		x		x		

14.	Usted tiene acceso a las diferentes oficinas en donde se encuentra su documento.	x		x		x		
15.	Los funcionarios de la municipalidad le brindan información en el momento que la solicita.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

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

Apellidos y nombres del Juez validador. Mg. Javier Eduardo Santiváñez de Osambela

DNI: 07749005

Especialidad del validador: Mg en Educación y Gestión Educativa

15 de octubre de 2021

J. Santiváñez

Mg. Javier Eduardo Santiváñez de Osambela
Firma del Experto Informante.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE:
CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Elementos Tangibles							
1.	La oficina cuenta con una sala de espera espaciosa y confortable.	x		x		x		
2.	Tienen instalaciones implementadas con equipos de cómputo, para el desarrollo del servicio.	x		x		x		
3.	El personal se presenta a laborar de forma adecuada e impecable con los protocolos sanitarios	x		x		x		
4.	La oficina informa a través de banner, periódicos murales sobre el desarrollo de los tramites.	x		x		x		
5.	Las oficinas están implementadas con materiales de apoyo que ayudan a brindar el servicio apropiadamente.	x		x		x		
	Dimensión: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6.	La atención que brinda la oficina cumple siempre con lo programado.	x		x		x		
7.	El personal es capaz de percibir una dificultad en el usuario y sugerir algún tipo de apoyo	x		x		x		
8.	Los horarios de atención y entrega de informes se cumplen en el tiempo programado.	x		x		x		
9.	El personal administrativo cumple con sus labores dentro del horario de atención.	x		x		x		
10.	La oficina brinda de manera adecuada y oportuna lo requerido por los usuarios sin errores.	x		x		x		
	Dimensión: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11.	El personal administrativo responde con prontitud las inquietudes de los ciudadanos.	x		x		x		

12.	Los trabajadores muestran siempre predisposición a ayudar a los usuarios cuando lo requieren.	x		x		x		
13.	El personal se ordena para atender con prontitud los imprevistos de otras oficinas.	x		x		x		
14.	El personal administrativo atiende todas las solicitudes de forma eficiente y pronta.	x		x		x		
15.	El personal cumple las actividades programadas en el tiempo establecido.	x		x		x		
	Dimensión: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16.	El ciudadano tiene confianza en el personal ante cualquier situación que requiera su intervención y apoyo.	x		x		x		
17.	El personal está preparado para cualquier contingencia que se presente	x		x		x		
18.	El personal tiene un nivel de conocimientos teórico práctico, en sus respectivas especialidades	x		x		x		
19.	Las atenciones siguen protocolos preestablecidos	x		x		x		
20.	El personal se relaciona de manera adecuada y respetuosa con el ciudadano.	x		x		x		
	Dimensión: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
21.	Las autoridades intentan conocer la realidad de los tramites.	x		x		x		
22.	El personal desarrolla su labor de manera participativa intentando motivar y ayudar al ciudadano.	x		x		x		
23.	Los trabajadores tienen un horario destinado de atención personalizada al usuario cuando éste lo requiere.	x		x		x		
24.	La gerencia constantemente supervisa la calidad y el material que se utiliza para brindar el servicio.	x		x		x		
25.	El personal tiene un horario destinado de atención individualizada a los usuarios cuando lo requieren.	x		x		x		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE:
 MODERNIZACIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Digitalización							
1.	La oficina recibe sus documentos de forma virtual	x		x		x		
2.	Su trámite ingresa a una base de datos	x		x		x		
3.	El documento cuenta con un código computarizado	x		x		x		
4.	La oficina ha desarrollado un aplicativo para seguimiento de sus tramites	x		x		x		
5.	Usted observa que hay intención de computarizar el servicio.	x		x		x		
	Dimensión: Tiempo de duración							
6.	El pago que se hace esta de acuerdo con el tiempo que dura el trámite.	x		x		x		
7.	Existe un proceso definido del tiempo que demora determinado trámite.	x		x		x		
8.	Usted puede calcular en cuantos días le entregan lo que ha solicitado	x		x		x		
9.	Los tramites demoran mucho mas de lo que se hace en otras municipalidades	x		x		x		
10.	La oficina de tramites le informa cuando estará listo su documento.	x		x		x		
	Dimensión: Control ciudadano							
11.	Usted puede hacer seguimiento a su solicitud	x		x		x		
12.	El ciudadano conoce en que oficina se encuentra su expediente	x		x		x		
13.	Los ciudadanos pueden reclamar si su documento demora excesivamente y le solucionan el problema.	x		x		x		

14.	Usted tiene acceso a las diferentes oficinas en donde se encuentra su documento.	x		x		x		
15.	Los funcionarios de la municipalidad le brindan información en el momento que la solicita.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Adriana Esperanza Huapaya Alcázar

DNI: 07624080

Especialidad del validador: Mg en Docencia en Educación.

15 de octubre de 2021

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


 Adriana E. Huapaya Alcázar

Mg. Adriana Esperanza Huapaya Alcázar
 Firma del Experto Informante.

Anexo 5 : Tabla de Jueces

TABLA DE JUECES					
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	GRADO	ESPECIALIDAD	DNI	INSTITUCION DONDE LABORA
1	Adriana Esperanza Huapaya Alcázar	Maestra	Docencia en Educación.	7624080	Universidad Catolica del Perú, Universidad Tecnologica del
2	Javier Eduardo Santivañez de Osambela	Maestro	Educación y Gestión Educativa	7749085	Universidad Cientifica del Sur

Anexo 6: ALFA DE CRONBACH PILOTO / CALIDAD DE ATENCIÓN

Alfa de Cronbach V1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

24: i15 Visible: 25 de 25 variables

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24
1	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5
2	3	3	4	4	5	2	4	3	4	2	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	2	4	3	
3	3	3	5	3	5	3	5	4	1	1	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	4	
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	
5	2	3	4	3	5	4	5	4	5	4	2	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	
6	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	4	
7	3	1	1	2	4	3	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	2	4	3	5	4	
8	2	1	5	4	3	1	2	4	2	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	1	2	4	
9	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
10	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	
11	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
12	3	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	
13	4	5	4	4	4	5	3	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	
14	4	3	4	5	4	3	3	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	5	
15	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	
16																								
17																								
18																								
19																								
20																								
21																								
22																								
23																								
24																								
25																								
26																								
27																								
...																								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARIAB...
 - Título
 - Resumen de...
 - Estadísticas...

```

SAVE OUTFILE='E:\A12_Rocio Torres\III CICLO\Alfa de Cronbach V1.sav'
/COMPRESSED.
RELIABILITY
/VARIABLES=i1 i2 i3 i4 i5 i6 i7 i8 i9 i10 i11 i12 i13 i14 i15 i16 i17 i18 i19 i20 i21 i22 i23 i24
i25
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1] E:\CHAMBAS de TESIS\A12_Rocio Torres\III CICLO\Alfa de Cronbach V1.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	25

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 7: ALFA DE CRONBACH PILOTO / MODERNIZACIÓN DE LA UTD

*Alfa de Cronbach V2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

18:19 Visible: 15 de 15 variables

	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	var	var	var	var	var
1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
2	4	4	4	5	1	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4					
3	2	2	5	4	5	3	4	1	3	5	2	4	3	1	2					
4	4	5	1	5	2	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5					
5	3	3	3	1	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5					
6	2	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5					
7	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3					
8	3	4	5	1	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3					
9	2	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	1	2					
10	2	4	5	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5					
11	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	5	1					
12	5	4	4	1	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2					
13	2	5	4	4	5	3	3	3	4	4	3	5	4	3	2					
14	3	3	5	2	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	3					
15	3	2	2	1	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5					
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				
26																				
27																				
...																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 306 días.

```

GET
FILE='E:\CHAMBAS de TESIS\A12_Rocio Torres\III CICLO\Alfa de Cronbach V2.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=i1 i2 i3 i4 i5 i6 i7 i8 i9 i10 i11 i12 i13 i14 i15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1] E:\CHAMBAS de TESIS\A12_Rocio Torres\III CICLO\Alfa de Cronbach V2.sav

Escala: ALL VARIABLES

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,748	15

Anexo 8: PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,111	50	,171	,933	50	,007
Modernización de la unidad de trámite documentario	,085	50	,200*	,962	50	,104

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras observar los datos y dado que la muestra es igual a 50 se tendrá en consideración la prueba de Shapiro-Wilk, así mismo, al analizar los niveles de significancia se observa que el p valor de la modernización de la unidad de trámite documentario es mayor a 0.05, eso quiere decir que sigue una distribución normal, mientras que calidad de atención sigue una distribución no normal, a partir de ello se empleará la prueba Rho de Spearman para medir la correlación de variables.

ALFA DE CRONBACH

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Anexo 9: CARTA DE PRESENTACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 10 de noviembre de 2021

Carta P. 824-2021-UCV-EPG-SP

INGENIERO
NILO GUILLERMO NAJARRO ROJAS
ALCALDE
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHEROS



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **TORRES BULEJE, ROCIO VANESSA**; identificado(a) con DNI/CE N° 42497767 y código de matrícula N° 7000818893; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Calidad de atención y modernización de la unidad de trámite documentario en la
Municipalidad Provincial de Chincheros, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales

Anexo 10: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHEROS

Creada por Ley N° 23759 el 30/12/1983
"Año de la Universalización de la salud"
2019 - 2022



Chincheros, 11 de noviembre del 2021.

CARTA N° 183-2021-MPCH-A

Srita: ROCIO VANESSA TORRES BULEJE

Presente.-

Asunto : **AUTORIZA PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

Referencia : CARTA P.824-2021-UCV-EPG-SP

=====

Me dirijo a usted, a nombre de la Municipalidad Provincial de Chincheros y a la vez comunicar conforme a la referencia señalada la **AUTORIZACIÓN** para **que pueda desarrollar** el trabajo de investigación (tesis) titulada: **Calidad de Atención y modernización de la unidad de tramite documentario en la Municipalidad Provincial de Chincheros, 2021**. A la vez solicitar remitir los resultados del estudio y/o investigación a este despacho.

Es todo cuanto informo; sin otro particular, reitero mi saludo y estima personal.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
CHINCHEROS - APURIMAC
Nilo G. Najarro Rojas
AL CALDE

Anexo 11: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20180001051
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHEROS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos NILO GUILLERMO NAJARRO ROJAS	DNI: 31483484

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de atención y modernización de la unidad de trámite documentario en la Municipalidad Provincial de Chincheros, 2021	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos ROCIO VANESSA TORRES BULEJE	DNI: 42497767

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chincheros, 11 de noviembre del 2021.

Firma: 
Nilo G. Najarro Rojas
ALCALDE
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.