



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA DE GESTIÓN PÚBLICA**

Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una  
municipalidad de Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Alvizuri Alejos, Junior (ORCID: 0000-0001-9291-6638)

**ASESORA:**

Dra. Napaico Arteaga Miriam Elizabeth (ORCID: 0000-0002-5577-4682)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi hijo Gianluca Alvizuri Garay y esposa Merly Garay Osorio, quienes siempre están brindándome su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

A mis padres Edgar y Gloria por su apoyo en mi formación académica, por sus consejos oportunos; de la misma manera a mis hermanos Harold y Miluska.

A mis suegros Elver y Olinda por su apoyo instrumental durante mis estudios y la confianza que depositaron en mi nueva familia.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>16</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de Análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
<b>IV RESULTADOS</b>	<b>20</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>28</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>34</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>36</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>38</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Matrices de Operacionalización	
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 4: Certificado de validación de instrumentos	
Anexo 5: Solicitud para la aplicación de los instrumentos	
Anexo 6: Permiso para la aplicación de los instrumentos	
Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias de la modernización de la gestión pública	20
Tabla 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la modernización de la gestión pública	21
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la calidad del servicio	212
Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad del servicio	23
Tabla 5. Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	25
Tabla 6. Coeficiente de correlación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio	26
Tabla 7. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y la calidad del servicios	26

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Modernización de la Gestión pública	11
Figura 2. Esquema correlacional	16
Figura 3. Modernización de la gestión pública	20
Figura 4. Dimensiones de la modernización de la gestión pública	21
Figura 5. Calidad del servicio	22
Figura 6. Dimensiones de la calidad del servicio	23

## Resumen

El presente trabajo de investigación lleva como título Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021; para su realización se planteó como objetivo principal el determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio, para cumplir con este propósito se utilizó la metodología cuantitativa que utiliza métodos descriptivos y su diseño no experimental y transversal. La población se conformó de 50 usuarios externos de una municipalidad de Lima, la información se recogió con el cuestionario que fue validado por juicio de expertos y se encontró la confiabilidad con Alfa de Cronbach cuyos valores fueron 0,891 en la primera variable y 0,942 en la segunda. En los resultados en la modernización de la gestión pública estuvo en el nivel deficiente del 52% y en sus dimensiones estuvo en el nivel deficiente, gobierno abierto 48%, gobierno electrónico 54% y articulación interinstitucional 54%, en la segunda variable calidad de servicio el nivel fue bajo en 60%. Se concluye que en la contrastación de la hipótesis general el valor fue de 0,667 al realizar la correlación con Rho de Spearman, valor que indica una correlación moderada, significativa y moderada.

**Palabras clave:** Modernización de la gestión pública, gobierno abierto, gobierno electrónico, articulación interinstitucional, calidad del servicio.

## **Abstract**

The present research work is entitled Modernization of public management and quality of service in a municipality of Lima, 2021; its main objective was to determine the relationship between the modernization of public management and quality of service, to fulfil this purpose we used quantitative methodology that use descriptive methods and its non-experimental and transversal design. The population consisted of 50 external users from a municipality of Lima. The information was collected with the questionnaire that was validated by expert judgment and the reliability was found with Cronbach´s Alpha, whose values were 0,891 in the first variable and 0,942 in the second. In the results in the modernization of public management was deficient level of 52% and in its dimensions, it was at the deficient level, open government 48%, electronic government 54% and inter-institutional articulation 54%. In the second variable quality of service the level was low at 60%. It is concluded that in the testing of the general hypothesis the value was 0,667 when performing the correlation with Spearman´s Rho, a value that indicates moderate, significant and positive

**Keywords:** Modernization of public management, open government, electronic government, inter-institutional articulation, quality service.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020), el desencanto de la población y la disminución de la confianza en las instituciones públicas son más que nunca una amenaza real. En el año 2018, solo el 34% de los ciudadanos en América Latina y el Caribe reportó confiar en su gobierno, puesto que ven que sus gobiernos no responden a sus demandas más exigentes y están en gran medida descontentos con los servicios públicos, por esta razón, los segmentos más afluentes de la población frecuentemente optan por no recibir servicios públicos como educación y salud, escogiendo así a proveedores privados.

Por otra parte, de acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (2018), en América Latina y el Caribe, el término “trámite” es semejante a “dolor de cabeza” dado que los organismos del estado no coordinan entre sí, y continúan trabajando con archiveros preocupándose en cumplir las normas burocráticas que por brindar servicios. Además, los recursos públicos destinados a financiar mejoras en los servicios públicos acaban malgastados en la burocracia ineficiente. Asimismo, los gobiernos se desfavorecen por esta ineficiencia, al usar cantidad de dinero en métodos manuales y tergiversando sus políticas en beneficio del ciudadano.

Conforme al Latino barómetro (2017), efectuar un trámite ocupa un promedio de 5,4 horas en América Latina y el Caribe, donde Bolivia y Perú ocupan los primeros lugares con 11,3 y 8,6 horas respectivamente, eso se debe a los viajes continuos a las oficinas administrativas, las condiciones variadas, la exigencia de dejar documentos personalmente y la escasez de claridad respecto a la información debido a lo cual los pobladores tengan que acercarse a las oficinas administrativas, en reiteradas veces para conseguir soluciones a sus necesidades. Esta situación perjudica a los ciudadanos con menores recursos puesto que no cuentan con posibilidad de tiempo en sus horarios de trabajo.

Por otro lado, según el Banco Interamericano de Desarrollo (2021), en la región América Latina y El Caribe, la aplicación del canal digital para realizar trámites incremento de un 21 % antes de la pandemia a un 36% durante la pandemia. En el Perú, el aumento fue cuantioso, la magnitud de ciudadanos que

efectuó su último trámite en línea aumentó del 28% al 61%, en Ecuador pasó del 30% a 48% y en Chile del 22% a 45%.

A nivel nacional, Torres (2016), en el Seminario Internacional Día de la Gestión Pública, el presidente ejecutivo de Ipsos Perú, Alfredo Torres, expuso los resultados más importantes de una encuesta sobre los desafíos y barreras de la gestión pública, que se llevó a cabo entre los expertos que participaron al evento. La investigación identificó que los principales obstáculos que el Estado enfrenta en estos momentos en la gestión pública son el gran número de procesos burocráticos (44%), la ausencia de coordinación intersectorial (42%) y personal ineficiente (29%).

Según El comercio-Ipsos (2017), las instituciones que generaron mayor desconfianza al no brindar un buen servicio a los ciudadanos en ese año, está encabezado por los partidos políticos (78%) continuado por el congreso de la república (72%), el Poder Judicial (64%), Essalud (60%), la Municipalidad provincial (58%), la Policía Nacional (58%) y la Municipalidad distrital (53%), y eso se debe a que la ciudadanía las ve como entidades que no funcionan, que no están bien organizadas, que actúan con visión a corto plazo y que no buscan dar un mejor servicio en el transcurso de los años, a excepción de la Reniec y el BCR.

De acuerdo con el INEI (2020), en Octubre 2019 a Marzo 2020, las instituciones no confiables, en su mayoría forman parte del sector público. Lo cual la lista está liderada por las agrupaciones políticas, donde la tasa de desconfianza es 93,4 % y confianza 3,0%, continuado por el Congreso de la República (91,2% y 4,3%), en esta lista le sigue la Municipalidad Distrital (81,5% y 14,8% respectivamente), y la Municipalidad Provincial posee una tasa de desconfianza de 5,8 veces superior a la de confianza (81,1% y 14,0%). Además, la gestión de los tres niveles de gobierno íntimamente vinculada con la capacidad, la eficacia y su labor en el sector público, posee baja estima de sus habitantes en todos los niveles de gobierno. Durante Octubre 2019 y Marzo del 2020, la población dio a conocer su opinión sobre la gestión del gobierno central estimando que el 46,4% les parece buena o muy buena. Igualmente calificó al gobierno regional con un 24,7% y un 32,2% por el gobierno local.

En este estudio, se apreció la calidad del servicio que ofrece una municipalidad de Lima a los usuarios externos; la municipalidad, la cual se ha realizado el estudio, ofrece sus servicios manteniendo mejorar continuamente cada uno de ellos, lo cual es necesario averiguar la calidad del servicio que propone la municipalidad para reforzar los aspectos favorables y modificar las acciones que no complacen las perspectivas de los usuarios, a causa del aumento de tramites que realiza la población para poder recibir algún bien o servicio por parte de la municipalidad. Lo cual en algunos casos conlleva a razonar si es mejor atenderse en un servidor público o particular, de acuerdo al trato que uno percibe y la rapidez con la que te pueden atender. Requiriendo muy urgente la actuación de la modernización de la gestión pública mediante un gobierno abierto, electrónico y articulación interinstitucional para que el ciudadano pueda recibir una calidad de servicio idónea por parte de las distintas oficinas de la municipalidad.

Damos paso a la Formulación del problema: Es aquella pregunta y/o preguntas necesarias que se plantean respecto al estudio que se investigara, de manera directa con el fin de evitar alguna distorsión. (Domínguez, 2015). Dentro del problema general encontramos ¿Cómo se relaciona la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en una municipalidad de Lima, 2021?; también se tiene como primer problema específico ¿Cómo se relaciona el gobierno abierto con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021?; como segundo problema específico ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima,2021?; como tercer problema específico ¿Cómo se relaciona la articulación interinstitucional con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima,2021?.

Para Valderrama (2018), la justificación es donde se exponen los motivos por los cuales se desarrolla la investigación, como una carta de presentación. Es decir, dentro de ella, hay que realizar el máximo de esfuerzo para “vender” el proyecto, convencer al lector o conseguir el financiamientos externo o interno del estudio. En la justificación teórica, se indica que este estudio encuentra su valor teórico al poder ser un documento que pone en énfasis la aplicación del D.S. N°004-2013-PCM, estableciendo si los gobernantes, funcionarios y empleados del estado se caracterizan como gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación

interinstitucional. También se puede precisar desde otro enfoque práctico, con esta investigación se puede evidenciar si este D.S. N°004-2013-PCM, ha permitido en la práctica a mejorar el servicio al usuario en las entidades del estado ya que se ha aplicado una encuesta que permitió recoger las opiniones de las personas que acuden a la municipalidad de tal manera que ellos han podido dar a conocer sus experiencias con respecto al servicio que siguen recibiendo. En la justificación social, este proyecto contiene un valor social en la medida que va poder ser un documento que tiene como propósito reflejar la calidad del servicio que reciben los usuarios de la municipalidad, además de cómo se esté aplicando la modernización de la gestión pública para lograr producir mayor satisfacción al ciudadano usuario.

Para Domínguez (2015) los objetivos son la guía de la investigación, por ello se deben formular con claridad y ser alcanzable. Además, deben tener presentes a lo largo del planteamiento y realización del estudio. Asimismo, se ha formulado como objetivo general: determinar la relación que tiene la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021. Y de ellas se desprende los objetivos específicos, siendo el primero: determinar la relación que tiene el gobierno abierto con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021. El segundo objetivo específico es determinar la relación que tiene el gobierno electrónico con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021. Y finalmente determinar la relación que tiene la articulación interinstitucional con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021.

Ahora pasaremos a formular las hipótesis que guiaran el presente estudio. La hipótesis general ha sido la siguiente: La modernización de la gestión pública se relaciona directamente con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021. Y como primera hipótesis específica se afirma que: el gobierno abierto se relaciona directamente con la calidad del servicio en municipalidad de Lima, 2021. Como segunda hipótesis específica, el gobierno electrónico se relaciona directamente con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima,2021. Como tercera hipótesis específica se afirma que: la articulación interinstitucional se relaciona directamente con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima,2021.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio se sustenta en estudios anteriores empezaremos con los estudios internacionales

En la variable modernización de la gestión pública empezamos definiendo la variable con:

Auad (2017) realizó el estudio y propuso en su objetivo general mostrar el valor de la innovación participativa en la administración pública y resaltar lo valioso que genera el estado en los ciudadanos, en Chile. Para el desarrollo de este estudio se planteó una investigación mixta. En base a ello, el autor concluye que: las herramientas dispuestas para modernizar están ligado y condicionado por problemáticas externas como son las exigencias de honorarios para los funcionarios. Asimismo, las nuevas formas de participación ciudadana es una pieza básica para el diseño de un estado moderno.

Salas (2017) llevó a cabo el trabajo que tuvo el propósito de determinar la calidad del servicio en las entidades públicas, el estudio fue de enfoque mixto con modalidad cuantitativa, el universo con el que se contó fueron 160 individuos, con 28 municipalidades, la muestra fue con 114 y trabajo con las dimensiones de la calidad de servicio con el modelo SERVPERF, en la correlación de las dimensiones en los elementos tangibles 0,663, en la fiabilidad 0,793, en la capacidad de respuesta 0,722, en la seguridad 0,752 y en la empatía fue 0,756. Se concluye que los usuarios perciben satisfactoriamente la calidad del servicio de las entidades públicas en un 42%, nivel medio.

Tonato (2017), en su estudio planteó como objetivo analizar las interacciones entre la ciudadanía y burocracia para determinar si inciden en el cliente externo de la calidad del servicio, estudio mixto, cualitativo y cuantitativo, descriptivo, se trabajó con una población de 434, 337 individuos y la muestra fueron 384, fue el cuestionario el instrumento para recoger los datos, tuvo baja satisfacción, fin que evidencia notablemente la dimensión recurso humano, en donde merma la calidad del servicio notado por la población.

Para González y Garrido (2017) el objetivo que se planteó fue examinar la satisfacción de la calidad del servicio que tienen las víctimas de violencia en función

a las medidas de protección de las organizaciones de España, tuvo un paradigma cuantitativo, diseño no experimental, la muestra tuvo 1,128 personas, de las cuales el 80% afirmó que hay calidad del servicio en un nivel medio, con respecto a la policía y solo el 20% decía que no es adecuado. Se concluye que la calidad del servicio es satisfactorio para las usuarias.

Castillo et al. (2020) en su investigación tuvo como finalidad caracterizar la calidad del servicio municipal desde la percepción de la ciudadanía, en cuanto a la metodología fue tipo básica, no experimental, descriptiva, la muestra con la que se trabajó fueron 157 sujetos, se tomó los datos con el cuestionario. Los resultados encontrados fueron: estuvieron en el nivel medio en los elementos tangibles con el 42,2%, en la fiabilidad 53,1%, en la capacidad de respuesta estuvo en el 45,5%, en la seguridad 52,7%, y en la empatía 48,1%. Se concluye que la calidad del servicio municipal estuvo en el nivel medio en 52,2%, pero creen necesario preparar una propuesta para mejorar la calidad.

En los estudios previos nacionales encontramos los siguientes:

Maizondo (2020) en su trabajo el objetivo fue relacionar el desarrollo de la modernización y la calidad de servicio, estudio cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, trabajo con 550 personas como universo y 217 de muestra, recolectaron los datos con un cuestionario. En los resultados en la modernización el nivel fue moderado en 55,7% y en la calidad de servicio el nivel también es moderado en 55,6%, en sus dimensiones en elementos tangibles el nivel fue moderado en 45,7%, la fiabilidad en el nivel moderado de 58,9%, en la capacidad de respuesta, nivel moderado en 52,3%, en la seguridad el nivel moderado en 47% y en la empatía nivel moderado del 58,3%. Concluyendo que existe relación entre el proceso de modernización y la calidad de servicios al usar la correlación con Rho de Spearman que obtuvo 0,855, positiva y alta.

Por su parte Zaonetta (2020), tuvo como propósito general determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho, en la parte metodológica fue cuantitativa, descriptiva, no experimental, que tuvo 50 usuarios de la municipalidad de Lurigancho, se recogió la información con el cuestionario. En los datos finales la modernización estuvo en el nivel regular del 76%, en sus dimensiones: en la

eficiencia del aparato estatal el nivel fue regular en 66%, en el servicio a la ciudadanía estuvo 78% nivel regular, descentralización regular en 72%, Se concluye que hay un vínculo significativo entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio al hacer uso de la correlación de Rho de Spearman que fue igual a 0,756, asociación entre las variables.

Del mismo modo Huanca et al. (2021) realizaron el trabajo cuya finalidad fue determinar la relación entre la gestión pública y la calidad de servicio en una Municipalidad de Puno. Estudio cuantitativo, correlacional, se trabajó con 13 municipalidades y un total de 680 sujetos, se utilizó el cuestionario. Después de realizar el estudio el 76,92% estuvo en un nivel incipiente en relación a la modernización, contando con el mayor desarrollo en Puno con el 48%. Además, en relación a la calidad de servicio el 46,92% afirma que el nivel es bajo. En la conclusión se evidencia una correlación moderada y significativa entre las variables de 0,609 Rho de Spearman.

Según Soto (2021) el objetivo fue determinar la modernización de la gestión pública relacionada con las competencias gerenciales de la Municipalidad de San Isidro, la metodología fue cuantitativa, descriptiva, diseño no experimental, en el trabajo participaron 110 individuos del área de fiscalización, y la muestra fue de 85, el recojo de información se realizó con el cuestionario. En la modernización estuvo en proceso con un 59,3%, nivel medio en sus dimensiones en planes estratégicos y operativos en proceso en 62,8%, en la gestión de los procesos y simplificación administrativa en proceso en 45,3%, en los presupuestos por resultados en proceso en el 47,7% y en el proceso civil y meritocrático en proceso en 37,2%, todos en nivel medio. En los resultados finales la correlación fue de 0,761 con la prueba de Rho de Spearman.

Según Pérez (2021), en su tesis el objetivo general fue determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a las usuarias del CEM de Chimbote; su trabajo fue aplicada, correlacional, no experimental, de corte transversal, la población fueron 136 usuarios, la muestra 40; se usó el cuestionario como instrumento. En la modernización de la gestión pública el nivel fue regular en un 82,5%, en sus dimensiones en el gobierno abierto nivel regular del 82,5%, gobierno electrónico en un 87,5% nivel regular, articulación

interinstitucional 90% nivel regular. En la calidad del servicio 90% nivel regular y en sus dimensiones: elementos tangibles regular en un 70%, en la confiabilidad 92,5% regular, en la seguridad del servicio 95% regular, en la capacidad de respuesta 87,5% regular, empatía, 87,5% regular, calidad de servicio 90%, nivel regular. Se concluye que existe relación entre la modernización y la calidad del servicio fue 0,466 de acuerdo a Rho de Spearman, este valor indica que es moderado, significativo.

El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013) respectivamente afirma que: La gestión pública moderna es una gestión dirigida a resultados en beneficio al ciudadano. Esto es una gestión en la cual los empleados públicos se interesan por comprender lo que solicita el ciudadano y planean los procesos de fabricación o acciones como los de soporte con el objetivo de transformar los insumos en bienes o servicios públicos que conlleve a mayor satisfacción a los ciudadanos, asegurando sus derechos y a un costo accesible.

De tal modo que Pérez (2021) determina que las entidades públicas deben regirse bajo la estrategia de gobierno abierto, electrónico y articulación interinstitucional, para garantizar que la ejecución presupuestal sea eficiente y responda a estas demandas.

La modernidad está íntimamente relacionado tanto a la Sociología como a la Historia se puede ver tanto en el aspecto administrativo, comercial como jurídico (Saboya, 2016)

Cuando hablamos de algo moderno es contrario a lo que significa lo viejo o lo clásico y más bien tiene que ver con el momento actual (Maizondo, 2020)

El hecho de modernizar es realizar una mejora en lo normalmente el estado lo realiza, puede ser en cuanto a lo administrativo o al realizar gestión, es decir puede ser al realizar una reorganización de los servicios públicos o al simplificar los procesos o al aumentar la capacidad que existe en la gestión (Freire, 2019)

La modernización se realiza en base a la Carta Iberoamericana de la Calidad de la Gestión Pública, que da las pautas sobre la calidad y la excelencia que debe tener la gestión pública, está indica que se debe dar la modernización de acuerdo a nueve ejes y catorce principios, pero todo debe estar centralizado en la

ciudadanía (Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo, CLAD, 2008).

Por su parte Berrocal (2018) La modernización de la GP se cimienta en el estilo de gestión para obtener resultados a través de brindar a los ciudadanos un buen servicio, debe tener como visión un gobierno moderno dirigido a los ciudadanos, que debe ser al mismo tiempo inclusivo, unitario, eficiente, abierto y con descentralización.

En la política Nacional de Modernización de la gestión pública (PNMGP) que se considera al 2021 empezó en el 2013 de acuerdo al D.S. -PCM, es el que orienta la modernización el mismo que tiene un plan para implementar la gestión pública que entre sus principios está orientar al ciudadano, ya que el gobierno tiene la obligación de ver las necesidades de la ciudadanía y dar la respuesta a los requerimientos de los recursos, determinar las funciones, y establecer los procesos de gestión. Del mismo modo las organizaciones públicas deben articular tanto la planificación y la ejecución de los sectores en el aspecto administrativo, así como entre los diferentes niveles de gobierno fomentando la comunicación y la coordinación de manera permanente relacionando con los recursos las capacidades para dar respuesta a las demandas de la ciudadanía, además debe haber equilibrio entre la flexibilidad y el control. Las organizaciones deben tener una administración eficiente, eficaz y oportuna. Tener claro el planeamiento estratégico y operativo en base a ello se debe plantear propósitos generales y específicos y ver en base a ello las metas que se pretende lograr, luego el presupuesto por resultados, con ello se necesita un presupuesto que se dirija a los resultados. Así mismo la gestión por procesos es decir que se organicen y optimicen en los procedimientos internos, dando mayor importancia a todo aquello que tenga que ver con la ciudadanía y finalmente servicio civil meritocrático se refiere con tener empleados y servidores que tengan la capacidad de desempeñar sus cargos de forma idónea, que estén motivados constantemente para que puedan cumplir con los principios éticos de las funciones públicas. (Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021, PNMGP, 2013)

La teoría que lo sustenta es la de la Modernización que pretende que los países que están en subdesarrollo que logren un nivel diferente en sus economías

que sean dignos de la modernidad, para ello es necesario que hagan cambios estructurales no solo en su economía sino en su sociedad, este tiene sus orígenes en la lucha que hubo entre el capitalismo y el comunismo teniendo como protagonista a Estados Unidos que ganaron adeptos en los países subdesarrollados y se enfocó en el fracaso que sufrieron las naciones del tercer mundo al querer ingresar al sistema global de las economías , es por ello que nace este modelo para hacer frente al avance del modelo comunista y para ello tuvo dos tipo de sociedades, las llamadas tradicionales y las denominadas modernas. (Subgerencia Cultural del banco de la República, 2015).

En el D.S. 004-2013-PCM (2013) se encuentra en primera instancia: el gobierno abierto es aquel que garantiza y fomenta transparencia, integridad pública, participación ciudadana y utiliza el poder de la tecnología para aumentar sus niveles de eficacia y garantizar la rendición de cuentas. Asegurando que la información sea accesible, completa, relevante, objetiva y confiable en el transcurso del tiempo.

Por su parte la OCDE (2016) dispone el gobierno abierto como una cultura de gobernación centrada en políticas prácticas y públicas, sostenidas e innovadoras, asimismo en unos principios de rendición de cuentas, transparencia y participación que fomentan el crecimiento económico inclusivo y la democracia.

Como segunda dimensión se encuentra el gobierno electrónico, según el D.S. 004-2013-PCM (2013), refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las entidades públicas mejorando la información y los servicios ofrecidos a la población, orientando la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementando continuamente la transparencia de la administración pública y la cooperación de la población.

Según el CEPAL (2011), se refiere al gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación para brindar servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y compleja organización. Además, manifiesta que el gobierno electrónico otorga beneficios directos a la población, como son: la facilidad en comunicaciones, la eliminación de barreras de tiempo y espacio, igual acceso a la información, incremento del intercambio colaborativo entre diferentes reparticiones, acrecentar la producción de bienes y servicios de valor agregado, eleva la calidad de vida de los habitantes.

En la tercera dimensión articulación interinstitucional, según el D.S. 004-2013-PCM (2013), describe como un estado unitario y descentralizado, es decir, estado complejo y más interdependiente entre sus partes. En un escenario como éste, para que las políticas públicas se mantengan coordinadas hasta llegar a su población, se requiere practicar los mecanismos efectivos de coordinación y cooperación entre los niveles de gobierno y las instituciones del estado. Asimismo, estos mecanismos son: vertical, aquí se encuentran entidades de distintos niveles de gobierno y en el horizontal, entidades de un mismo nivel de gobierno.

Por otro lado, Villar (2002) define que cuando dos o más entidades ejecutan una o más actividades específicas en relación de cooperación horizontal con los otros entes participantes, y coordinan una serie de políticas que se traducen en hechos concretos se llama articulación. Esta horizontalidad no hace referencia a lo cuantitativo de las acciones, sino a lo cualitativo, donde todos hacen algo en coordinación y no bajo una subordinación de otro.

De acuerdo a la Presidencia del Consejo de Ministros cuenta con tres ejes transversales así como cinco pilares la modernización de la Gestión pública.



Figura 1. Modernización de la Gestión pública

Así mismo según la ley 27658 de la modernización del estado expresa que el estado en el proceso de modernización en las distintas instituciones, entidades tiene el propósito de potenciar la gestión pública y edificar una nación democrática, con descentralización y adecuado servicio a la ciudadanía (Reglamento del sistema Administrativo de Modernización de la gestión Pública, 2018)

En la variable calidad de servicio se define:

El término calidad se origina con la palabra *qualitas* que tiene como significado cualidad y percepción, son todas las acepciones que se pueden brindar a un objeto o a un servicio. (Matsumoto, 2016)

Calidad es interpretar las futuras necesidades de los consumidores en características medibles; de esta manera, un producto o servicio es diseñado y elaborado para satisfacer a un precio accesible al cliente. Asimismo, esta solo definirse en términos del agente. (Deming, 1989).

A menudo se entiende que la calidad de servicio va a depender del nivel de atributos que posee un producto, por lo que, esta impacta directamente en el desempeño del servicio y la consiguiente satisfacción del cliente. Por lo tanto, las estrategias efectivas solo se pueden identificar cuando se realiza el impacto de la calidad en los clientes. Casermeiro (2014) señala que la calidad del servicio esta vinculada a satisfacer al cliente, porque es el resultado de sentirse feliz o decepcionado con la atención recibida. Estas emociones son el resultado de las diferencias que encuentran los clientes entre el desempeño percibido y las expectativas de un servicio. Por consiguiente, es el resultado de un proceso evaluado en la que el usuario hace una comparación entre lo que espera y lo que percibe. (Yucra y Sánchez, 2019)

Para Huamán (2017) dentro de las características de la calidad del servicio están: intangibilidad es decir que los objetos no se pueden tocar y en caso de los consumidores cuando compran un determinado servicio no existe nada tangible y se usa tarjetas de crédito se puede usar para comprar un servicio, pero no es el servicio en sí. Otra característica es la heterogeneidad los servicios van variando, el carácter de las personas que atienden no es parejo y varía constantemente. Luego la inseparabilidad que el usuario no se separa del proceso y finalmente la imperdurabilidad es decir los servicios no es algo que se pueda almacenar, si no se usa el servicio se puede perder.

Para la ISO 9000 la calidad tiene que ver con lo que requieren las personas para sentirse satisfechas (Cendales, 2016). Del mismo modo para Calvopiña et al. (2019) la calidad tiene que ver con ciertas características que presenta un servicio o producto que tiene la particularidad como elemento fundamental el de satisfacer

las necesidades del usuario. Por su parte Lee y Kim (2016) expresan que hablar de la calidad es definir a un término que es multidimensional, la forma de organizarse físicamente tiene un papel esencial, ya que los espacios generan impacto en la satisfacción. Por otro lado, Redhead (2017) considera que la calidad del servicio se da cuando las personas se sienten bien con el producto o servicio que le dan y que si no tiene ciertas características puede generar insatisfacción.

Por su parte Vergara et al. (2017) afirma que hay ciertos aspectos como los sociodemográficos que inciden al momento de evaluar la calidad del servicio porque tienen ciertas características que son diferenciadas por un grupo de individuos que son segmentadas orientados a la mejora de los indicadores que producen la satisfacción. Del mismo modo Álvarez et al. (2019) la calidad percibida se presta a confusión con la satisfacción, pero son definiciones distintas a la calidad de servicio que sirve de ayuda a la satisfacción esto está más asociado a la actitud que tiene que ver con el nivel más alto al momento de dar un servicio.

Entre las dimensiones tenemos lo expresado por:

Maizondo (2020) empleó el modelo Servqual, el cuál mide la calidad de servicio y esta dividido en cinco dimensiones: elementos tangibles: que engloba a los equipos y aspecto del personal. Fiabilidad: capacidad de efectuar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa. Capacidad de respuesta: disposición de asistir a los usuarios con el fin de brindar un servicio eficiente y eficaz. Seguridad: Capacidad que tienen los empleados para generar confianza y credibilidad. Empatía: se refiere a la calidad de atención personalizada y ordenada que las empresas brindan a sus consumidores.

Con respecto a la calidad existen las denominadas normas ISO que según Aiteco Consultores (2018) estas normas garantizan la calidad es decir dan un grado de confianza a los individuos cuando cubren sus expectativas, la acción de que el cliente esté satisfecho genera una certificación que es dado a través de la ISO (Organización Internacional de Estandarización, 2018).

Entre las teorías relacionadas al tema de la calidad se dice que la calidad estuvo de alguna forma unida a la evolución del ser humano, se busca la calidad desde la era cristiana y desde los objetos que se usaba en tiempos antiguos y desde las culturas antiguas se ve que el hombre estuvo constantemente queriendo ver un

acabado distinto, más presentable, pero es a raíz de los japoneses que se empieza a hablar de la calidad total no solo en la producción sino hasta en la vida diaria y se ha vuelto una filosofía de vida. (Abigail, 2016)

Existen ciertos modelos que ayudan a medir la calidad como es el caso del modelo EFQM que es el modelo de la excelencia, ya que se considera un total de nueve etapas teniendo a las primero cinco como las llamadas facilitadoras y a las otras que se asocian con los resultados (Riopérez, 2015). Así mismo de acuerdo a Baldemar et al. (2017) existe otro modelo llamado Malcom Bridge que está dirigido a los jefes de las organizaciones, pero en este modelo también se incluyen a los usuarios y cuando se realiza el proceso de planeación se incluye a los empleados, es uno de los mejores modelos y sirvió de base para otros modelos.

De acuerdo a Isotools (2018) el modelo s Malcom Bridge se origina es Estados Unidos en función a los logros de ciertas instituciones que provenían del Japón, es importante porque apoya a potenciar a las organizaciones y sobresale en cuanto al liderazgo, el plan estratégico y la orientación que se da a los clientes, entre otras ventajas.

Por otro lado, está el modelo de gestión de calidad que es el European Foundation for Quality Management (2018) este modelo es importante porque busca los niveles destacados de desempeño que generan la satisfacción o van más allá de las expectativas de los individuos, se alcanza la satisfacción utilizando de forma apropiada los recursos de la gestión de procesos. Así mismo está el modelo Lean Six Startup Methodology (L6SSM) es el hecho de conseguir el nivel más alto de la calidad, para ello se guían básicamente en los sistemas de los procesos, reducen costos, y mejoran los procesos, es decir hay preocupación por la mejora continua que era lo que proponía Deming (Del Castillo, 2017).

Entre los tipos de calidad se encuentra la calidad requerida que tiene que ver con lo que necesita la persona, además está la calidad esperada, que tiene que ver con lo que el usuario espera y la calidad potencial que son las particularidades que tiene el producto o servicio pero que es de desconocimiento del usuario (Morán, 2018).

Por otra parte, se precisa la calidad del servicio como la medición de la diferenciación o brechas que existe entre los deseos o interés de los consumidores

y su apreciación respecto a la prestación del servicio (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).

Además, Parasuraman et. al. (1988), agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio: en primera instancia se encuentran los elementos tangibles, las cuales son las instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal. En la segunda dimensión se encuentra la fiabilidad, que describe a la capacidad para llevar a cabo el servicio propuesto de manera cuidadosa y segura. Dicho de otra manera, significa mantener su promesa de servicio. Luego, identificamos como tercera dimensión la capacidad de respuesta, aquella voluntad para colaborar con la clientela y proporcionarle un servicio adecuado y breve. En cuarta instancia, se encuentra la seguridad, la cual refiere el conocimiento y la amabilidad de los empleados y sus capacidades para otorgar credibilidad y confianza. Por último, en la quinta dimensión, se encuentra la empatía que indica el nivel de atención personal y cuidadosa que las empresas ofrecen a sus clientes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

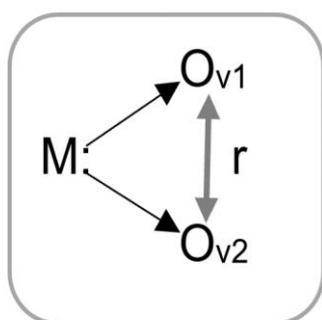
Esta investigación fue de tipo básica o pura, ya que no procede fines de utilidad práctica inmediata sino tiene como fin incrementar un cuerpo organizado de conocimientos científicos. Cabe resaltar que este estudio recoge datos de la realidad que incrementan el conocimiento teórico-científico, el cual está basado en el descubrimiento de leyes y principios. (Valderrama, 2018)

También, el presente estudio fue de enfoque cuantitativo, ya que se recolectó y se analizó información para la contestación del problema de investigación. De igual manera, se empleó la estadística para corroborar la verdad o falsedad de la hipótesis. (Valderrama, 2018)

El nivel de este trabajo fue descriptivo, ya que narra los procesos, características, propiedades y perfiles de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que se aspire analizar. (Hernández, 2019)

Asimismo, la investigación fue de estudio fue de diseño no experimental, transversal y correlacionar, dado que no existe manipulación en ninguna de las dos variables, es decir, se observan y analizan los fenómenos su ámbito natural. En cuanto al estudio transversal refiere que la recolección de información se realiza una sola vez, es decir, se describe las variables en un grupo de casos, o se determina cuál es el nivel de variables en un momento dado. Y, por último, es correlacional dado que se mide y evalúa el grado de relación que existe en dos variables. (Hernández, 2019)

Figura 2. Esquema correlacional



Donde:

M = Muestra registrada.

Ox = variable Modernización de la Gestión Pública.

Oy = Variable Calidad del Servicio.

r = Relación de variables.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable**

Definición conceptual de la Variable 1: Modernización de la gestión pública

El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013) respectivamente afirma que: La gestión pública moderna es una gestión dirigida a resultados en beneficio al ciudadano. Esto es una gestión en la cual los empleados públicos se interesan por comprender lo que solicita el ciudadano y planean los procesos de fabricación o acciones como los de soporte con el objetivo de transformar los insumos en bienes o servicios públicos que conlleve a mayor satisfacción a los ciudadanos, asegurando sus derechos y a un costo accesible.

Definición conceptual de la variable 2: Calidad del servicio

Se define la calidad del servicio como la medición de las diferencias o brechas que existe entre los deseos o expectativas de los consumidores y sus percepciones respecto a la prestación del servicio, de conformidad con los requerimientos de cada cliente. (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).

#### **Operacionalización**

Definición Operacional de la Variable 1: Modernización de la gestión pública

Es un proceso de transformación constante con la finalidad de mejorar la gestión pública en cada entidad del estado por medio de las siguientes dimensiones: gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación institucional.

Definición operacional de la Variable 2: Calidad del servicio

Se refiere al análisis de conformidad de los usuarios respecto a los productos o servicios a través de las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población, de acuerdo con Valderrama (2018) es el conjunto de la totalidad que posee características particulares dadas las variables en estudio.

En este estudio en la población participaron 50 usuarios externos de una municipalidad de Lima.

Según Tamayo (2017) es un subgrupo representativo del universo sobre el cual se recolectó información esencial para la investigación.

En este estudio, la muestra es similar a la población, que se denomina muestra censal.

Asimismo, se tuvo como unidad de análisis a usuarios externos de una municipalidad de Lima.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para este trabajo, se utilizó fue la encuesta como técnica. Para Carrasco (2016) son los pasos que lleva a cabo el investigador en una investigación para la recopilación de datos. El instrumento para el recojo de información fue el cuestionario, grupo de ítems creado en base a los indicadores.

Asimismo, Valderrama (2018) refiere que la validez de contenido tiene como fin evidenciar si un instrumento de medición es válido.

Para ello, es de suma importancia que se ejecute por juicio de expertos.

Del mismo modo, es necesario evaluar la confiabilidad del instrumento de medición aplicado, ya sea uno o varios, se debe establecer en cada uno de ellos. (Hernández y Mendoza 2018, p.323).

### **3.5 Procedimientos**

Se efectuaron los siguientes pasos:

Se coordinó con el alcalde de la municipalidad sobre el trabajo de investigación que se iba a realizar en la entidad pública, lo cual nos derivó al trabajador idóneo de la municipalidad para colocarnos en contacto con los usuarios externos del área.

Posteriormente, se proporcionó las encuestas relacionadas a las dos variables del estudio a los usuarios externos de la municipalidad. Además, se procedió a la sensibilización de los usuarios externos mediante algunas charlas.

Al terminar la recopilación de los datos mediante las encuestas a los participantes, se codificó en una base de datos en Excel para el oportuno procesamiento a través del software SPSS\_v25 que proporcionó la tabulación de datos y figuras apropiados. Se llevó a cabo el análisis estadístico y con ello se emitió las conclusiones relevantes y con rigor científico de la información alcanzada.

### **3.6 Método de Análisis de datos**

Para cada una de las variables, se dispusieron los mismos rangos de puntaje. Se buscó determinar la relación entre las dos variables por medio de un análisis estadístico llevado a cabo con el programa SPSS\_v26: Se llevó a cabo la estadística descriptiva en relación a las variables y sus dimensiones y luego la estadística inferencial al realizar la contrastación de las hipótesis tanto general como específicas a través del coeficiente de correlación de Spearman usando para ello como referente nivel de significación de 0.05 del p valor.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se preservó la identidad de los usuarios externos de la municipalidad, anunciando el objetivo y el valor de la investigación, se tomaron las preguntas por medio de los cuestionarios manteniendo el respeto, se recibió la información y por consiguiente se procedió a llevar a cabo los análisis respectivos que nos llevaron a conseguir los resultados pertinentes. De la misma manera, se estima el compromiso de mostrar los resultados como un diagnóstico valioso para el desarrollo y mejoramiento de la Modernización del estado y la calidad del servicio.

## IV RESULTADOS

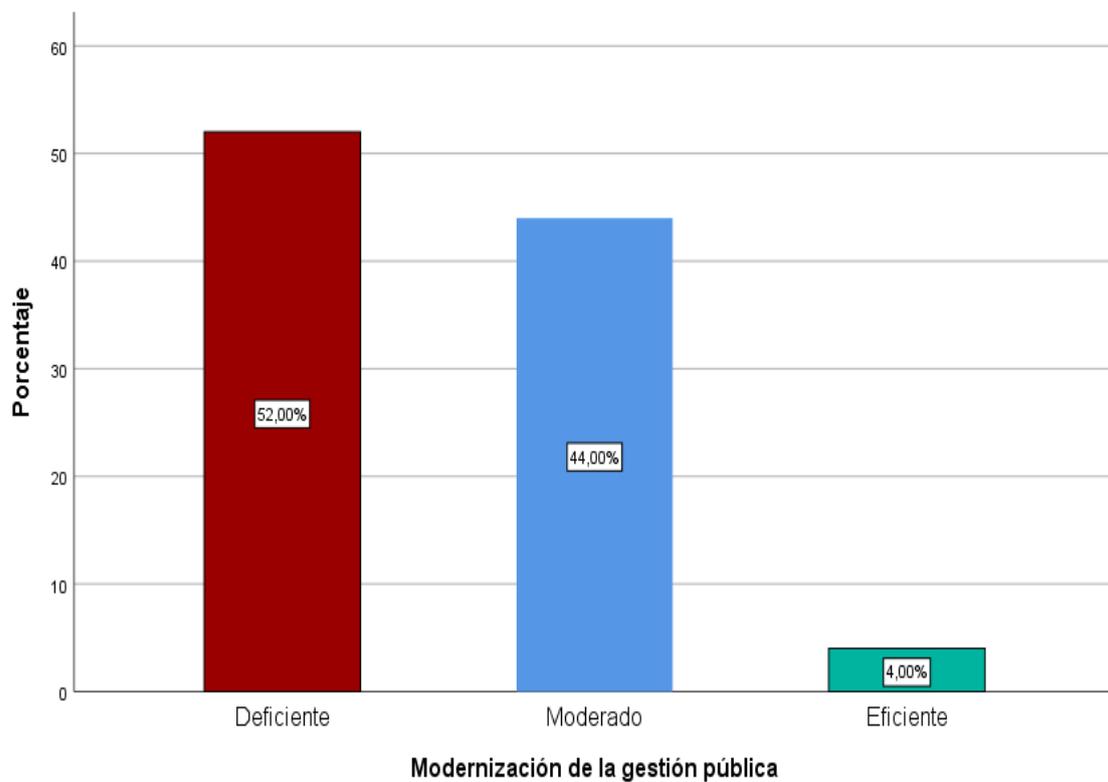
### 4.1. Resultados descriptivos de las variables en estudio

Tabla 1.

*Distribución de frecuencias de la modernización de la gestión pública*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	26	52,0	52,0	52,0
	Moderado	22	44,0	44,0	96,0
	Eficiente	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 3. Modernización de la gestión pública*

De la tabla 1 y figura 1: el 52.0% percibe que la modernización de la gestión pública es de nivel deficiente, el 44.0% de nivel moderado y el 4.0% de nivel eficiente en una municipalidad de Lima, en el año lectivo 2021.

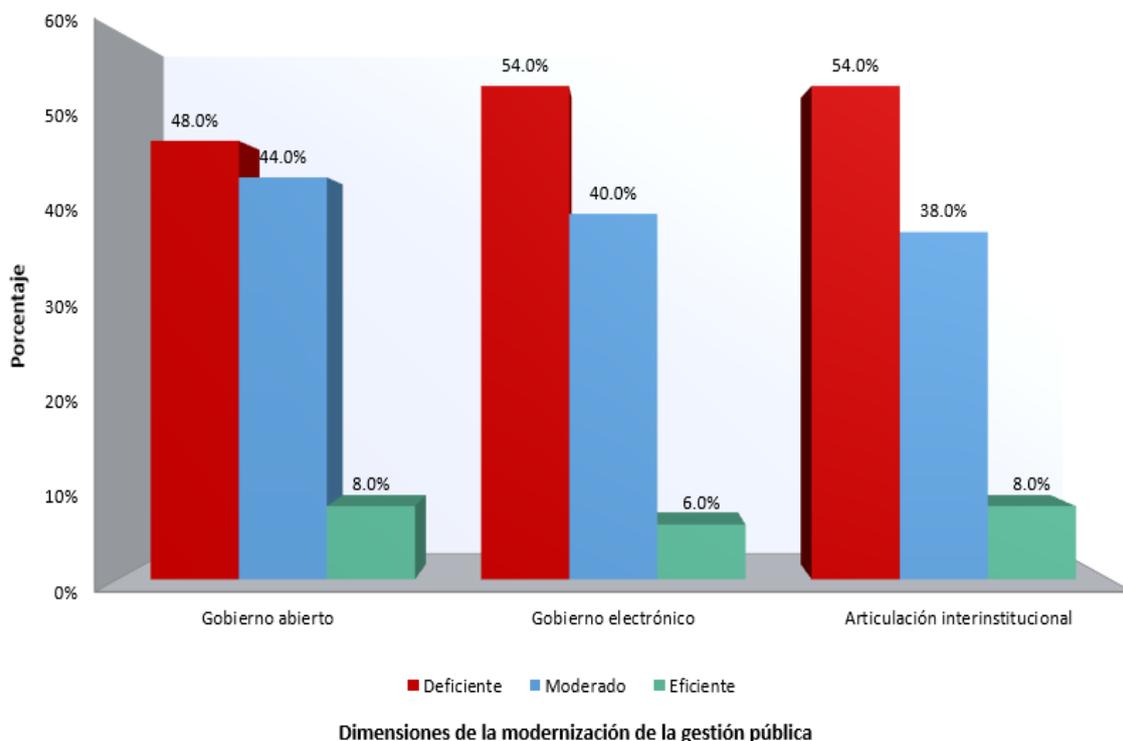
## Resultados descriptivos según las dimensiones de la modernización de la gestión pública

Tabla 2.

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la modernización de la gestión pública*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Gobierno abierto	Deficiente	24	48,0
	Moderado	22	44,0
	Eficiente	4	8,0
Gobierno electrónico	Deficiente	27	54,0
	Moderado	20	40,0
	Eficiente	3	6,0
Articulación interinstitucional	Deficiente	27	54,0
	Moderado	19	38,0
	Eficiente	4	8,0

Fuente: Base de datos



*Figura 4. Dimensiones de la modernización de la gestión pública*

En relación a las dimensiones de la variable modernización de la gestión pública se puede evidenciar prevalencia en un nivel deficiente, teniendo como resultado un 48% en la dimensión gobierno abierto y 54% en las dimensiones gobierno

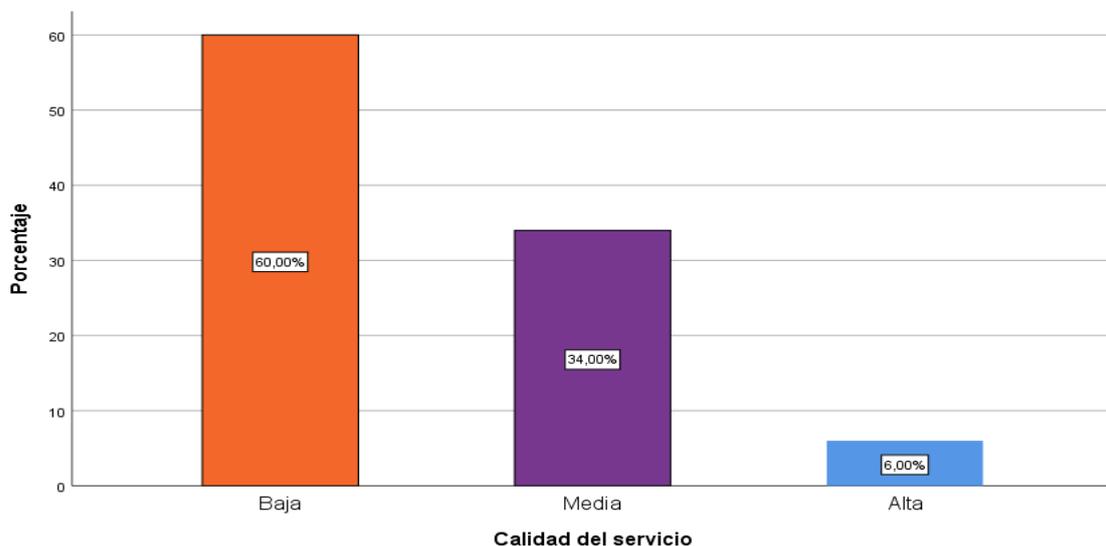
electrónico y articulación interinstitucional. Y una recurrencia menor al 10% en cada una de las dimensiones en cuanto al nivel eficiente, tal es así que el 8% de recurrencia se concentra en la primera y tercera dimensión, mientras que la segunda dimensión solo el 6% de los usuarios señaló que es eficiente la modernización de la gestión pública en una municipalidad de Lima.

Tabla 3.

*Distribución de frecuencias de la calidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	30	60,0	60,0	60,0
	Media	17	34,0	34,0	94,0
	Alta	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



*Figura 5. Calidad del servicio*

De la tabla 3 y figura 3: el 60.0% percibe que la calidad del servicio es de bajo nivel, el 34.0% de nivel moderado y el 6% restante de los encuestados refiere que la calidad del servicio es alta en una municipalidad de Lima, en el año lectivo 2021.

## Resultados descriptivos según las dimensiones de la calidad del servicio

Tabla 4.

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad del servicio*

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Elementos tangibles	Baja	26	52,0
	Media	19	38,0
	Alta	5	10,0
Fiabilidad	Baja	28	56,0
	Media	18	36,0
	Alta	4	8,0
Capacidad de respuesta	Baja	27	54,0
	Media	17	34,0
	Alta	6	12,0
Seguridad	Baja	27	54,0
	Media	19	38,0
	Alta	4	8,0
Empatía	Baja	28	56,0
	Media	20	40,0
	Alta	2	4,0

Fuente: Base de datos

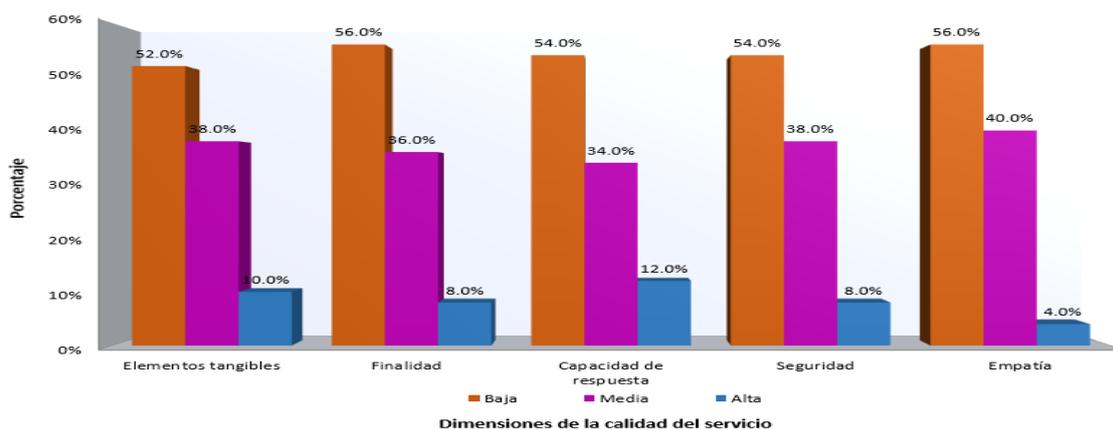


Figura 6. Dimensiones de la calidad del servicio

En cuanto a las dimensiones de la variable calidad del servicio se observa que la prevalencia de los datos se menciona de la calidad del servicio en cada una de sus dimensiones es baja, tal es así que el 52.0% en cuanto a la dimensión elementos tangibles, 54.0% en la dimensión capacidad de respuesta y la dimensión seguridad, mientras que un 56.0% en las dimensiones fiabilidad y empatía. Sin

embargo, en lo referido a la alta calidad del servicio la recurrencia es mucho menor, tal es así que el 12.0% en la dimensión capacidad de respuesta, 10.0% en cuanto a la dimensión elementos tangibles, y con un 8.0% de recurrencia en las dimensiones fiabilidad y seguridad, finalmente un 4.0% de recurrencia en cuanto a la dimensión empatía, según la percepción de los encuestados que resultan ser usuarios de una municipalidad de Lima en el año 2021.

### **3.2. Resultados inferenciales**

Prueba de normalidad de datos

Para contrastar las hipótesis propuestas en el presente estudio se aplicó la prueba de normalidad de datos.

Ho: Existe una distribución normal entre las variables y dimensiones

H1: No existe una distribución normal entre las variables y dimensiones

Regla de decisión:

$p\text{-valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula.

$p\text{-valor} < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Tabla 5.

*Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Modernización de la gestión pública	,716	50	,000
Gobierno abierto	,750	50	,000
Gobierno electrónico	,723	50	,000
Articulación interinstitucional	,731	50	,000
Calidad del servicio	,696	50	,000
Elementos tangibles	,744	50	,000
Fiabilidad	,722	50	,000
Capacidad de respuesta	,738	50	,000
Seguridad	,731	50	,000
Empatía	,704	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Siendo que el valor de la significancia bilateral (p-valor) menor que 0.05, en tal caso se puede asegurar que para contrastar las hipótesis de la investigación se empleará el estadígrafo Rho de Spearman, el mismo que se usará en el análisis de datos que proceden de una distribución no normal.

**3.2.1. Prueba de hipótesis general**

Nivel de significancia:  $\alpha = 5\%$ .

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

Regla de decisión: Si:  $p\text{-valor} < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

**H<sub>0</sub>**: La modernización de la gestión pública no se relaciona con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, en el año 2021.

**H<sub>1</sub>**: La modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, en el año 2021.

Tabla 6.

*Coefficiente de correlación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio*

		Modernización de la gestión pública	Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	1.000	.667**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Calidad del servicio	N	50	50
		Coefficiente de correlación	.667**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla anterior se evidencia una relación significativa, positiva y moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, teniendo en el coeficiente Rho de Spearman (.667) y el p-valor calculado  $< 0.05$ , incluso con un nivel de confianza del 99%.

### **Prueba de hipótesis específicas**

Tabla 7.

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y la calidad del servicios*

Dimensiones de la variable modernización de la gestión pública	variable	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N°
Gobierno abierto		,616**	,000	50
Gobierno electrónico	Calidad del servicio	,700**	,000	50
Articulación interinstitucional		,702**	,000	50

De los resultados que se señala en la tabla 7, se puede aseverar que según el coeficiente  $r=0,616$  y el p-valor calculado es  $< 0.05$ , existe una relación significativa, positiva y moderada entre la dimensión gobierno abierto de la variable modernización de la gestión pública y la calidad del servicio. Además, según el coeficiente  $r=0,700$  y el p-valor calculado es  $< 0.05$ , existe una relación significativa, positiva y moderada entre la dimensión gobierno electrónico de la variable modernización de la gestión pública y la calidad del servicio.

Finalmente, según el coeficiente  $r=0,702$  y el p-valor calculado es  $< 0.05$ , existe una relación significativa, positiva y moderada entre la dimensión articulación interinstitucional de la variable modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad de Lima en lo correspondiente al año 2021.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo para fundamentar el estudio se basó en estudios internacionales y nacionales tratando de buscar en ellos las coincidencias y diferencias, para ello tuvo en cuenta el objetivo general determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una Municipalidad de Lima. Ya que la modernización es importante en todos los países, ya que de ello dependerá el desarrollo de las naciones. De acuerdo a los datos procesados se relacionó las variables con la aplicación de Rho de Spearman encontrándose el valor de 0,698 que nos lleva a afirmar que dicha relación fue moderada.

Al procesar los datos a través del SPSS versión 26 en los resultados de la modernización de la gestión pública el nivel fue deficiente en un 52% esto se debe que en nuestro país no hay mayor avance ya que los trabajadores no cumplen sus funciones adecuadamente y existe mucha corrupción en las entidades públicas, que va a la par con Auad (2017) que encontró que la modernización estuvo en un nivel bajo con un 48%, lo que le lleva a afirmar que es necesario la innovación participativa que vaya de acuerdo la finalidad de la gestión.

Del mismo modo al comparar con Maizondo (2020) encontramos que en esta primera variable el nivel es moderado en 55,7%, que en el caso de Zaconetta (2020) estuvo en el nivel regular con 76%, ambas difieren del presente estudio, lo que nos lleva a expresar que hay cierta modernización en las políticas de las entidades públicas. Así mismo difiere con Huanca et al. (2021) que en el proceso de modernización estuvo en un nivel incipiente del 76,7%, es decir su nivel indica hasta cierto punto un nivel de atraso, lo que tiene de alguna forma lógica porque las Municipalidades en provincia como es el caso de esta Municipalidad de Puno, no tienen recursos por la corrupción y la ineficacia de los gobernantes que no buscan las fuentes para producir recursos.

Por otro lado Soto et al. (2021) en el proceso de modernización estuvo con 59,3% en proceso y consideró a diferencia del estudio que para que exista modernización deben tener planes estratégicos y operativos, utilizar presupuestos por resultados, hacer uso de la simplificación de los procesos administrativos, usar la gestión por procesos y realizar el monitoreo y evaluar la gestión y finalmente difiere con Pérez (2021) que estuvo en el nivel regular con el 82,5%, concuerda con

el presente estudio en que utilizó las mismas dimensiones y se tomó como autor base del presente estudio.

La modernización del estado debe hacer que se sientan satisfechos los ciudadanos y estar enfocados a comprender los requerimientos que presenta los pobladores y organizar todos los procesos con el fin de cambiar los insumos para dar bienestar y brindar un buen servicio de tal manera que los ciudadanos estén contentos. (Pérez, 2021).

En relación a las dimensiones de la modernización se contó con tres dimensiones: gobierno abierto en un 48%, gobierno electrónico 54% y articulación interinstitucional con el 54%, encontrándose en todas las dimensiones un nivel deficiente, que difiere con Pérez (2021) que tuvo un nivel regular en sus dimensiones el gobierno abierto que representó el 82,5%, gobierno electrónico 87,5% y articulación interinstitucional con el 90%, esto nos lleva a afirmar que se preocupan al menos medianamente de modernizarse y tratan por lo menos de salir adelante.

Como lo firma Freire (2019) la modernización se puede dar de muchas formas puede ser a nivel administrativo o al efectuar gestión o se puede organizar de mejor forma todas las actividades públicas o también simplificando los procesos que son fastidiosos en la mayoría de las veces y teniendo en cuenta la mejora de la capacidad de gestión.

En el objetivo general se planteó determinar la relación que existe entre la modernización de la GP y la calidad de servicio, posterior a ello se realizó la hipótesis general para ver si existe relación entre las variables planteadas, para lo cual se tuvo en cuenta la aplicación de la correlación con Rho de Spearman y se obtuvo que la correlación fue 0,667 que nos lleva a afirmar que la relación de las variables fue moderada y positiva, al mismo tiempo quedó demostrada la hipótesis general y se confirmó la hipótesis alterna y fue rechazada la hipótesis nula.

Con respecto a la correlación de las variables Maizondo (2020) en su investigación obtuvo una correlación de 0,855 que muestra que la correlación fue alta y positiva que difiere con el presente estudio. Lo mismo sucede con Zaconetta (2020) cuya correlación fue alta con el valor de 0,756. Al mismo tiempo difiere con Pérez (2021) cuya correlación fue moderada en 0,466 y con Huanca et al. (2021)

cuya correlación fue 0,609 también de tipo moderada. Esto nos lleva a afirmar que en sí que la relación en términos generales es de tipo moderada.

La modernización es fundamental en la gestión pública, ya es el único medio de alejarse del subdesarrollo. Del mismo modo brindar un buen servicio es esencial en la administración pública, ya que ellos se deben al pueblo y debe estar encaminado a la mejora y a la satisfacción de los ciudadanos.

Las instituciones que pertenecen al estado deben estar impulsando de manera permanente a realizar transformaciones en las instituciones teniendo en cuenta los principios que la gestión pública tiene con el fin de obtener mejores resultados, que estén acorde a las nuevas tecnologías y que realicen alianzas estratégicas para potenciar la calidad de servicio (García, 2018).

En el objetivo 1 se tuvo en cuenta determinar la relación que existe entre el gobierno abierto con la calidad del servicio, se realizó la hipótesis 1 para observar si existe relación y se utilizó para ello la correlación de Rho de Spearman cuyo resultado fue 0,616 cuyo resultado muestra que existe correlación entre las variables y que es de tipo significativa, positiva y moderada. Al mismo tiempo con dicha correlación se ha comprobado la hipótesis planteada.

En la dimensión gobierno abierto se encontró que el nivel fue deficiente en un 48%, que difiere con Pérez (2021), que estuvo en el nivel regular. Este término tiene que ver con tener la participación de los pobladores a través de la participación ciudadana para lograr la eficiencia y la eficacia, contando con la información que ayude al debate de las políticas públicas y a contar con las opiniones de los pobladores para la mejora del servicio público.

En el objetivo específico 2 se planteó determinar la relación que existe entre la dimensión gobierno electrónico con la calidad del servicio, esto nos llevó a realizar la hipótesis 2 para buscar si existe relación entre ellas, para ello se contó con la aplicación del coeficiente de Rho de Spearman el que obtuvo como resultado 0,616, lo que nos lleva a afirmar que la correlación es moderada y positiva. Con ello quedó demostrada la hipótesis y se rechazó la hipótesis nula y se corroboró la hipótesis alterna.

En cuanto a la dimensión gobierno electrónico el nivel fue deficiente en un 54%, resultado que difiere con Pérez (2021) que estuvo en el nivel regular en un 87,5%. Esta dimensión es la que tiene que ver con el uso de las TIC y el uso de herramientas digitales, que mejora el sistema, ya que agiliza los trámites, es una herramienta indispensable en los servicios, ya que el estar en línea permite la transparencia, la agilidad en los trámites y la eficacia en los servicios públicos.

La modernización de la gestión pública también va por ese camino que los servicios garanticen un mejor trabajo y se deje de lado la forma tradicional de trabajo y se opte por mecanismos más rápidos que agilicen los trámites y los trabajadores busquen la eficacia a través del uso de la tecnología, para que los trámites sean cada vez más tediosos.

En el objetivo 3 se indagó por determinar la relación entre la dimensión articulación interinstitucional y la calidad de servicio, del mismo modo se planteó la hipótesis 3 en la que el propósito fue ver si existe dicha relación, para ello se realizó la aplicación del Coeficiente Rho de Spearman el que arrojó como resultados 0,702 que se consideró como una correlación alta, positiva y significativa. Este resultado corrobora la hipótesis planteada y con ello se confirmó la hipótesis alterna negando la hipótesis nula.

Del mismo modo respecto a la dimensión articulación interinstitucional el nivel fue deficiente en 54% que difiere con la investigación de Pérez que estuvo en un nivel regular del 90%. La modernización apuesta porque exista descentralización para que los beneficios de la gestión pública no se centren en un lugar sino llegue a mayor cantidad de ciudadanos a través de diversas formas de comunicación, al mismo tiempo realizando coordinaciones y cooperación en los distintos niveles de gobierno. De allí que Pérez (2021) plantea que las instituciones públicas deben tener en cuenta las estrategias que estén relacionadas con el gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación entre las instituciones para lograr la eficiencia y asegurar que el presupuesto que les asigne a los gobiernos locales pueda ayudar a dar respuesta a las demandas de la población.

En cuanto a la segunda variable calidad de servicio se detectó que el nivel fue bajo en un 60% que difiere con Salas (2017) que se encontró en un nivel medio del 42%. Del mismo modo González y Garrido (2017) consideró que el 80% que

equivale al nivel medio estuvo satisfecho, al igual que Castillo et al. (2020) que también estuvo en el nivel medio del 52, 2%, pero ellos consideran necesario realizar una propuesta que ayude al incremento de la calidad del servicio.

Así mismo el estudio difiere con Maizondo (2020) ya que se encontró en nivel moderado con el 55,6%, es decir se puede afirmar que está en un nivel que va camino a la mejora. Por otro lado, también hay diferencia con Huanca et al. (2021) en el que nivel es bajo en 46,92%, al mismo tiempo existe una diferencia con Pérez (2021) que estuvo en el nivel regular. Es difícil que las entidades públicas mantengan un estándar de calidad, ya que los trabajadores no se encuentran motivados y mayormente son sujetos que van cambiando e ingresan con el partido de turno y los que están nombrados se amparan en ello para trabajar inadecuadamente. Son pocos los trabajadores que laboran de manera responsable y cumpliendo con sus obligaciones.

En cuanto a las dimensiones de la calidad de servicio de acuerdo a los resultados tenemos que en los elementos tangibles estuvo en el 52%, en la fiabilidad en 56%, en la capacidad de respuesta 54%, en la seguridad en 54% y en la empatía en 28%. Si estos resultados los comparamos con Castillo et al. (2020) encontramos que hay diferencia ya que en todas sus dimensiones se encontró en un nivel medio. Lo que precisa que la calidad del servicio se encuentra en un proceso de mejora lo que podría llegar a tener un nivel mejor gracias a la propuesta que estuvieron planteando.

Sin embargo, Maizondo (2020) considera que la calidad de servicio en las mismas dimensiones del presente estudio estuvieron en nivel moderado. del mismo modo Pérez (2021) considera que las dimensiones de la calidad de servicio estuvieron en un nivel regular. Lo que nos lleva a afirmar que conociendo como se encuentra la calidad del servicio se puede poner en práctica estrategias que ayuden mejorar la satisfacción del usuario, el hecho de estar bien o mal atendido generará un impacto en la persona, que llevará a la satisfacción o la insatisfacción.

Si queremos lograr la calidad del servicio, se debe tener muy claro las dimensiones trabajadas en el presente estudio, ya que de ellos depende la satisfacción de los sujetos que asisten a una entidad pública que en la mayoría de las veces no les interesa la satisfacción del usuario, no solo por el hecho de quedar

bien con el usuario sino de llevar a cabo un desempeño laboral exitoso, asumiendo las responsabilidades que el cargo otorga. No por ser una institución pública los trabajadores van a hacer su trabajo solo por justificar su pago, eso debe ir más allá, en la manera que mejoremos la calidad del servicio estaremos haciendo patria.

La investigación considera que los resultados encontrados nos deben llevar a reflexionar que debemos mejorar como país, si queremos que avance, que deje de ser un país subdesarrollado o tercermundista, para ser un país que alcance otros niveles y eso está en cada uno de nosotros. A través del estudio se aporta algunas normas que son necesarias conocer para que haya una verdadera modernización de la gestión pública, luego en cuanto a la calidad del servicio tener claro lo que genere satisfacción en el usuario para tratar de mejorar. Así mismo ponemos al servicio de la investigación instrumentos que pueden ser considerados en otras investigaciones porque cuentan con la respectiva validez y confiabilidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Existe una relación significativa, positiva y moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, en el año lectivo 2021. Con coeficiente de correlación de 0.667 y sig. (bilateral)  $0,000 < 0.05$ .

### **Segunda**

Existe una relación significativa, positiva y moderada entre el gobierno abierto y la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, en el año lectivo 2021. Con coeficiente de correlación de 0.616 y sig. (bilateral)  $0,000 < 0.05$ .

### **Tercera**

Existe una relación significativa, positiva y moderada entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, en el año lectivo 2021. Con coeficiente de correlación de 0.700 y sig. (bilateral)  $0,000 < 0.05$ .

### **Cuarta**

Existe una relación significativa, positiva y moderada entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, en el año lectivo 2021. Con coeficiente de correlación de 0.702 y sig. (bilateral)  $0,000 < 0.05$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Al alcalde y los gerentes realizar un diagnóstico entre los trabajadores para encontrar los puntos débiles de la gestión pública y así poder usar estrategias que ayuden a incrementar la calidad del servicio y por ende modernizar la gestión pública.

### **Segunda**

Al alcalde y los regidores promover entre los pobladores la participación ciudadana en los presupuestos por resultados, en el presupuesto participativo para que la mayor parte de la población colaboren en las decisiones de los gobiernos locales y se ponga en práctica la dimensión gobierno abierto

### **Tercera**

Al alcalde implementar con los equipos necesarios para poner en práctica la utilización de los medios tecnológicos involucrando a los trabajadores en la capacitación de las TIC como un medio importante para modernizar el tratamiento de la documentación y los procesos y desarrollando la dimensión gobierno electrónico

### **Cuarta**

Al alcalde y gerentes de las diferentes áreas realicen convenios con diferentes instituciones para multiplicar la capacidad en cuanto al servicio con el fin de que mayor cantidad de ciudadanos que se vean beneficiados por la articulación tanto de los recursos, políticas y las capacidades que tienen cada institución y mejoren la articulación interinstitucional.

## REFERENCIAS

- Abigail, V. (2016). *En la teoría y práctica de esfuerzos por asegurar la calidad de servicio*. [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Aiteco Consultores (2018). Recuperado de <https://www.aiteco.com/normas-iso-de-calidad-modelos-excelencia/>
- Álvarez, J., González, E., Del Río, M. y Durán A. (2019). Quality in customer service and its relation with satisfaction: An innovation and Competitiveness Tool in Sport and health centers, *Article notes*, 16(20), 39-42.
- Auad, V. (2017). Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa. [Tesis de Maestría, Universidad de Desarrollo de Chile]. Recuperado de <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baldemar, J., Lerma, C. y Terriquez, O. (2017). Modelo Baldrige en una empresa manufacturera y su modelación en de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados. Caso de estudio. *Revista Innovaciones de Negocios*, 11(2).
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2018). *Fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Elfindeltr%C3%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf>
- Berrocal, C. (2018). ¿Qué busca la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública? Estructuras Organizacionales Modernas en la Gestión de procesos de ESAN. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/09/que-busca-la-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1993). Building a New Academic Field: The Case of Services Marketing. *Journal of Retailing*, 69(1), 13-60.
- BID (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia*. Recuperado de:

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/ServiciospublicosygobernodigitaldurantelapandemiaPerspectivasdelosciudadanoslosfuncionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>

Calvopiña, D., Guerrero, D., Avalos, N., Machado, A. y Alarcón, J. (2019). Proposal for assuring in recreational establishments administrative services during the human talent, cause study, *Revista espacios*, 40(27), 28-46

Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos. Lima: Perú.

Casermeiro, M. (2014). *The quality in Public services. Quality services in Salta office*. [docplayer.es/261408-La-calidad-en-los-servicios-publicos.html](http://docplayer.es/261408-La-calidad-en-los-servicios-publicos.html)

Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Revista multidisciplinar Ciencia latina*, 4(2). Recuperado de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)

Cendales, J. (2016). Gestión por procesos para la satisfacción de consumidores de servicios. *Revista Gestipolis*, 2(14).

Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo (CLAD) (2008). *Carta Iberoamericana de la calidad en la Gestión Pública*. San Salvador: CLAD

CEPAL (2011), El gobierno electrónico en la gestión pública. Recuperado en: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf) ISBN: 978-92-1-121767-4

D.S. 004-2013- PCM de 2013. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. 09 de enero de 2013. Diario Oficial El Peruano. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Del Castillo, M. (2017). Determining factors of the benefits derived from the implementation of 9100 standards. E A M. *Economy Management Journal*. Issue, 1

Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*. 3<sup>a</sup> Edición. Editora Grafica Real S.A.C. Trujillo-Perú.

- European Foundation for Quality Management (EFQM) (2018). Introduction to the model EFQM. Recuperado de <https://www.efqm.org>:<https://www.efqm.org>.
- Freire, M. (2019). Modernization of Public Management and Accountability: Analysis of the Ecuadorian case. *International Management Magazine*, 5, 147-179. ISSN: 2550-6641.
- González, J., & Garrido, M. (2017). Gender-Based violence victims' satisfaction with police performance in Spain. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25(1), 29-38. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.apj.2015.02.00>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. (Quinta edición). México. McGraw Hill.
- Hernández, R. Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas cuantitativas y mista* Primera edición por: McGraw Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. México. ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Huamán, R. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman\\_br.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1)
- Huanca, J., Morales, C., Zela, C. y Talavera, I. (2021). Modernization of public management and quality of customer service in the provincial municipalities of Puno Region. *Polo del conocimiento Magazine*, 6(1), 479-498. ISSN: 2550-682X. DOI: 10.23857/pc.v6il.2159. 2159-11691-2-PB.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). *Perú: percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones*. Semestre: Octubre 2019 - Marzo 2020.
- Ipsos (2017). ¿En qué instituciones confía el Perú?. ISBN 978-1-59782-303-6 (PDF) Recuperado de <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/201710/En%20que%20instituciones%20confian%20los%20peruanos.pdf>

- Isotools (2018). *Características generales de los principales modelos de calidad*. Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/04/03/características-generales-de-los-principales-modelos-de-calidad/>
- Latino barómetro (2017). *Encuesta Latino barómetro*. Providencia, Chile: Latinobarómetro. Recuperado de <http://www.latinobarometro.org/latContents.jsp>.
- Lee, S. y Kim, J. (2016). Effects of service-scape on perceived service quality, satisfaction and behavioral outcomes in public service facilities. *Journal of Asian Architecture and building engineering*, 13 (1).
- Maizondo, F. (2020). *Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención del UFEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Recuperado de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7803/maizondo\\_sfr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7803/maizondo_sfr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Matsumoto, R. (2016). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Revista Perspectivas* (34).
- Morán, E. (2018). La calidad del servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas del grupo Santillana. *Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 1(5)
- OECD (2016), Gobierno Abierto Contexto mundial y el camino a seguir Aspectos claves 2016. Recuperado en: <https://www.oecd.org/gov/Open-Government-Highlights-ESP.pdf>
- OECD (2020), *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*, OECD Publishing, Paris. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>. ISBN 978-92-64-87463-3 (HTML)
- Organización Internacional de Estandarización (ISO) (2018). *Sistemas integrados*. Recuperado el 6 del 2018 de <https://www.isotools.org/normas/sistemas-integrados/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020). *La gestión para resultados en el desarrollo. Avances y desafíos en América Latina y el*

Caribe. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Lagesti%C3%B3npararesultadoseneldesarrolloAvancesydesaf%C3%ADosenAm%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Pérez, S. (2021). *Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a usuarias del CEM comisaria Villa María Nuevo Chimbote, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71709/Perez\\_CSH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71709/Perez_CSH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021, (PNMGP) (2013). *Lineamientos para la implementación de la Gestión de procesos en las entidades de la Administración Pública. Lima. Perú. En el Marco del Decreto Supremo N°004-20133-PCM-Política Nacional de Modernización de la gestión Pública al 2021*. Documento elaborado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Redhead, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013*. [Tesis para optar el grado de Magíster]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: Perú.

Reglamento del sistema Administrativo de Modernización de la gestión Pública, (2018). *Decreto supremo con la Ley 27658 en el Marco de la modernización de la Gestión Pública*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decretosupremoqueaprueba-el-reglamento-del-sistema-adminidecretosupremon1232018pcm17247391/>

Riopérez, N. (2015). El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. *Educación XX1. Revista Redalyc*. Recuperado de <http://www.uned.es/educacionXX1/pdfs/15-02.pdf>

Saboya, F. (2016). La modernización del Estado: concepto, contenido y aplicaciones posibles. Colombia. *Revista Diálogo de Saberes*, (25), 357-376.

- Salas, G. (2017). *Análisis de la calidad del servicio en el sector público. Caso Contraloría Departamental de Meta*. [Tesis de maestría]. Universidad de Manizales. Colombia
- Soto, F. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. Recuperado de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV\\_PG\\_MGP\\_TE\\_Soto\\_Cristobal\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf)
- Subgerencia Cultural del banco de la República (2015). Teoría de la modernización. Recuperado de [https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Teor%C3%ADa\\_de\\_la\\_modernizaci%C3%B3n](https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Teor%C3%ADa_de_la_modernizaci%C3%B3n)
- Tamayo, M. (2017). *El proceso de la investigación científica*. México D.F. Editorial Limusa.
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: Caso centro de atención Universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*. [Tesis de Maestría, Universidad de Posgrado del Estado]. Recuperado de: <repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TESISBLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, A. (2016). *Seminario del día de la gestión pública*. Recuperado de <https://www.ipsos.com/es-pe/ipsos-peru-participa-en-el-dia-de-la-gestion-publica>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (8ava edición). Editorial San Marcos E.I.R.L. Lima. ISBN:978-612-302-878-7
- Vergara, J., Quezada, V. y Maza, F. (2017) Effect of demographic aspects un the evaluation of the quality of the service, *Revistas UDA*, 48 (152)
- Villar, A. (2002). La incorporación de actores en programas con articulación. Ponencia presentada en el IV Seminario de REDMUNI, Córdoba, Argentina

- Yucra, R. y Sánchez, J. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad nacional Amazónica de madre de Dios]. Recuperado de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/485/004-3-10-012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zaconetta, J. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la municipalidad de Lurigancho en el año 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta\\_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



	municipalidad de Lima, 2021.		<b>Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO</b>			
<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
Se precisa la calidad del servicio como la medición de la diferenciación o brechas que existe entre los deseos o interés de los consumidores y su apreciación respecto a la prestación del servicio (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).	<p><b>Elementos tangibles</b></p> <p><b>Fiabilidad</b></p> <p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p><b>Seguridad</b></p> <p><b>Empatía</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservación de las instalaciones</li> <li>- Calidad de los equipos</li> <li>- Interés por el usuario</li> <li>- Institución colaboradora</li> <li>- Compromiso del colaborador</li> <li>- Actitud y disposición</li> <li>- Información sobre actividades</li> <li>- Rapidez del servicio</li> <li>- Confianza en los empleados</li> <li>- Disponibilidad para apoyar</li> <li>- Horarios adecuados</li> <li>- Interés institucional por usuario</li> <li>- Atención empática individualizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,2,3</li> <li>4,5</li> <li>6,7</li> <li>8</li> <li>9,10</li> <li>11,12</li> <li>13</li> <li>14,15</li> <li>16,17</li> <li>18,19,20</li> <li>21,22</li> <li>23,24</li> <li>25</li> </ul>	<p>Nunca= 1 Casi nunca=2 Algunas veces =3 Casi siempre= 4 Siempre= 5</p>	<p>A= Alta</p> <p>M= Media</p> <p>B= Baja</p>	

Tipo y diseño de investigación	Diseño de investigación	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Alcance:</b> Solo se tomará en cuenta a los usuarios externos de la municipalidad de El Agustino.</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional de corte transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p>El diseño es correlacional de corte transversal.</p> <p>El diseño corresponde a los no experimentales.</p> <p>“Son diseños no experimentales aquellos donde la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149). Gráficamente se denota:</p> <div data-bbox="583 760 982 906" data-label="Diagram"> <pre> graph LR     M[M] --- O1[O1]     M --- O2[O2]     O1 -.- r[r] -.- O2 </pre> </div> <p>Donde:  <b>M</b> = Muestra (usuarios externos de la municipalidad distrital de El Agustino siendo un total de 50)  <b>O1</b> = Variable 1 (Modernización de la gestión pública)  <b>O2</b> = Variable 2 (Calidad del servicio)  <b>r</b> = Relación entre las variables de estudio.</p>	<p><b>Variable 1:</b> MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Título:</b> Cuestionario para medir la percepción de la modernización de la gestión pública,</p> <p><b>Autor:</b> Br. Maraví Curilla, Nathaly Liz</p> <p><b>Procedencia:</b> Universidad Cesar Vallejo País Lima – Perú Año 2018</p> <p><b>Objetivo:</b> Describir las características de los aspectos fundamentales de la modernización de la gestión pública en un municipio.</p> <p><b>Variable 2:</b> CALIDAD DEL SERVICIO</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Título:</b> Cuestionario para medir la percepción de la calidad de servicio</p> <p><b>Autor:</b> Br. Zaconetta Zevallos Jennyfer Nelly</p> <p><b>Procedencia:</b> Universidad Cesar Vallejo País Lima – Perú Año 2018</p> <p><b>Objetivo:</b> Describir las características de los aspectos fundamentales de la calidad de servicio de un municipio.</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Municipalidad distrital</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se hará un estudio calculando una serie de medidas de tendencia central, para ver en qué medida los datos se agrupan o dispersan en torno a un valor central.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para ver la confiabilidad de los instrumentos se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach A través de las siguientes fórmulas:</p> $\alpha = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$ <p>El modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.</p> <p>Las hipótesis de trabajo se procesarán a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman aplicada a los datos muestrales.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>De dicha prueba estadística, a través del valor de “r” se establecerá qué tipo de correlación existe entre los datos de las variables.</p>

**ANEXO 02: Matrices de Operacionalización**  
**Matriz de Modernización de la gestión pública y calidad de servicio**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
<b>Modernización de la gestión pública</b>	El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013) respectivamente afirma que: La gestión pública moderna es una gestión dirigida a resultados en beneficio al ciudadano. Esto es una gestión en la cual los empleados públicos se interesan por comprender lo que solicita el ciudadano y planean los procesos de fabricación o acciones como los de soporte con el objetivo de transformar los insumos en bienes o servicios públicos que conlleve a mayor satisfacción a los ciudadanos, asegurando sus derechos y a un costo accesible.	Es un proceso de transformación constante con la finalidad de mejorar la gestión pública en cada entidad del estado por medio de las siguientes dimensiones: gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación institucional.	<i>Gobierno abierto</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Participación ciudadana</li> </ul>	1,2 3,4 5,6	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1=Nunca
			<i>Gobierno electrónico</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de TICs</li> <li>- Plataforma web</li> <li>- Promoción del gobierno electrónico</li> </ul>	7,8 9,10 11,12	
			<i>Articulación interinstitucional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interoperabilidad institucional</li> <li>- Coordinación vertical</li> <li>- Coordinación horizontal</li> </ul>	13,14 15,16 17	
<b>Calidad del servicio</b>	Se precisa la calidad del servicio como la medición de la diferenciación o brechas que existe entre los deseos o interés de los consumidores y su apreciación respecto a la prestación del servicio (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).	Se refiere al análisis de conformidad de los usuarios respecto a los productos o servicios a través de las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservación de las instalaciones</li> <li>- Calidad de los equipos</li> </ul>	1,2,3 4,5	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1=Nunca
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por el usuario</li> <li>- Institución colaboradora</li> <li>- Compromiso del personal</li> </ul>	6,7 8 9,10	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud y disposición</li> <li>- Información sobre actividades</li> <li>- Rapidez del servicio</li> </ul>	11,12 13 14,15	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza en los empleados</li> <li>- Disponibilidad para ayudar</li> </ul>	16,17 18,19,20	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios adecuados</li> <li>- Interés institucional por usuario</li> <li>- Atención empática individualizada</li> </ul>	21,22 23,24 25	

**TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES, INDICADORES E ITEMS**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
<b>Modernización de la gestión pública</b>	<i>Gobierno abierto</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Participación ciudadana</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.</li> <li>2. La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.</li> <li>3. Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.</li> <li>4. Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.</li> <li>5. La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).</li> <li>6. La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.</li> </ol>	1=Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
	<i>Gobierno electrónico</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de TICs</li> <li>- Plataforma web</li> <li>- Promoción del gobierno electrónico</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).</li> <li>8. La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.</li> <li>9. La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.</li> <li>10. La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.</li> <li>11. Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.</li> <li>12. Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.</li> </ol>	
	<i>Articulación interinstitucional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interoperabilidad institucional</li> <li>- Coordinación vertical</li> <li>- Coordinación horizontal</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.</li> <li>14. Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.</li> <li>15. Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).</li> <li>16. Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.</li> <li>17. Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.</li> </ol>	
	<i>Elementos tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservación de las instalaciones</li> <li>- Calidad de los equipos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.</li> <li>2. Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.</li> <li>3. El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.</li> <li>4. En la municipalidad Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.</li> <li>5. Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio</li> </ol>	

<b>Calidad del servicio</b>	<i>Fiabilidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por el usuario</li> <li>- Institución colaboradora</li> <li>- Compromiso del personal</li> </ul>	<p>6. Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.</p> <p>7. En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.</p> <p>8. Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con Ud.</p> <p>9. El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.</p> <p>10. Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.</p>	<p>1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre</p>
	<i>Capacidad de respuesta</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud y disposición sobre actividades</li> <li>- Rapidez del servicio</li> </ul>	<p>11. Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.</p> <p>12. Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.</p> <p>13. A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.</p> <p>14. Las asesorías del personal de la Municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.</p> <p>15. Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.</p>	
	<i>Seguridad</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza en los empleados para ayudar</li> <li>- Disponibilidad para ayudar</li> </ul>	<p>16. Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.</p> <p>17. En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.</p> <p>18. El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.</p> <p>19. Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.</p> <p>20. Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.</p>	
	<i>Empatía</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios adecuados</li> <li>- Interés institucional por usuario</li> <li>- Atención empática individualizada</li> </ul>	<p>21. Los horarios de atención de las dependencias de la municipalidad son cómodos para los usuarios.</p> <p>22. Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.</p> <p>23. La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.</p> <p>24. La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.</p> <p>25. Los trabajadores municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.</p>	

### Anexo 3: Instrumentos de medición de las variables

#### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

#### CUESTIONARIO MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

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

ESCALA DE VALORACION				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

<b>VARIABLE 1: Modernización de la gestión pública</b>						
<b>DIMENSION: GOBIERNO ABIERTO</b>						
		1	2	3	4	5
1	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.					
2	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.					
3	Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.					
4	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.					
5	La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).					
6	La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.					
<b>DIMENSIÓN: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>						
		1	2	3	4	5
7	La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).					
8	La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.					
9	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.					

10	La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.					
11	Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.					
12	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.					
	<b>DIMENSIÓN: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	1	2	3	4	5
13	Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.					
14	Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.					
15	Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).					
16	Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.					
17	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.					

Muchas gracias

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

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

ESCALA DE VALORACION				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

<b>VARIABLE 2: Calidad del servicio</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>		1	2	3	4	5
1.	Los equipos que posee la municipalidad resultan de gran utilidad para el usuario.					
2.	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.					
3.	El área de atención al público de la municipalidad se mantiene en buen estado de limpieza.					
4.	En la municipalidad usted, percibe una modernidad permanente de los equipos.					
5.	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.					
<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>		1	2	3	4	5
6.	Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.					
7.	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo prometido.					
8.	Cuando tiene dificultades con su tiempo la municipalidad le comprende y colabora con usted.					
9.	El personal de la municipalidad muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.					
10.	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.					
<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta</b>		1	2	3	4	5
11.	Los usuarios de la municipalidad son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.					
12.	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.					
13.	A través de sus trabajadores la municipalidad brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.					

14.	Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.					
15.	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.					
	<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>	1	2	3	4	5
16.	Te da confianza la atención por parte del personal de la municipalidad.					
17.	En la municipalidad el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.					
18.	El personal de la municipalidad, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.					
19.	Los trabajadores de la municipalidad, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.					
20.	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.					
	<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>	1	2	3	4	5
21.	Los horarios de atención de la municipalidad son cómodos para los usuarios.					
22.	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.					
23.	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
24.	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.					
25.	Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.					

Muchas gracias

## Anexo 4: Validación de los instrumentos



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ABIERTO</b>								
1	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	✓		✓		✓		
2	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	✓		✓		✓		
3	Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	✓		✓		✓		
4	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	✓		✓		✓		
5	La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).	✓		✓		✓		
6	La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
7	La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	✓	No	✓	No	✓	No	
8	La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	✓		✓		✓		
9	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	✓		✓		✓		
10	La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	✓		✓		✓		
11	Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	✓		✓		✓		
12	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>								
13	Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	✓	No	✓	No	✓	No	
14	Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.	✓		✓		✓		
15	Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	✓		✓		✓		
16	Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	✓		✓		✓		
17	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia en su contenido.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dionicio Ponciano Ana Pinna   DNI: 10090028

Especialidad del validador: Experta en Metodología

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

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

06 de 12 del 2021

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

*(Firma)*

ANA P. DIONICIO PONCIANO

ENFERMERA ASISTENCIAL

CEP. 68806 - REG. 16789

Firma del Experto Informante.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia en su contenido.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... DNI: 10090028

Especialidad del validador: Experta en Metodología

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

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

06 de 12 del 2021

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

*(Firma manuscrita)*

ANA P. DIONICIO PONCIANO

ENFERMERA ASISTENCIAL

CEP. 00008 - REE 16700

REM 1130

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ABIERTO</b>								
1	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	✓		✓		✓		
2	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	✓		✓		✓		
3	Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	✓		✓		✓		
4	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	✓		✓		✓		
5	La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).	✓		✓		✓		
6	La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
7	La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	✓		✓		✓		
8	La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	✓		✓		✓		
9	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	✓		✓		✓		
10	La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	✓		✓		✓		
11	Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	✓		✓		✓		
12	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>								
13	Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	✓		✓		✓		
14	Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.	✓		✓		✓		
15	Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	✓		✓		✓		
16	Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	✓		✓		✓		
17	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en su presentación de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Alvizuri Gómez, Edgar.....   DNI: 15.428.474.....

Especialidad del validador: Experto familiar.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de Dic del 2021  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
Edgar Alvarez Gomez  
D. EDGAR L. ALVIZURI GÓMEZ  
ENFERMERO SUPERVISOR  
REG. 1846 REM 619 - RED 68  
Firma del Experto Informante.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia en su presentación de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: ALVIZURI GÓMEZ, EDGAR   DNI: 15428474

Especialidad del validador: Experto Familiar

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

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

08 de Dic del 2021  
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA  
[Firma]  
Dr. EDGAR ALVIZURI GÓMEZ  
ENFERMERO SUPERVISOR  
C.R. N.º 1245 REM 619 - RED 68  
Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: GOBIERNO ABIERTO</b>								
1	La municipalidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.	✓		✓		✓		
2	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.	✓		✓		✓		
3	Piensa usted que la página web de la municipalidad es de fácil acceso y comprensión.	✓		✓		✓		
4	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la municipalidad.	✓		✓		✓		
5	La municipalidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).	✓		✓		✓		
6	La municipalidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>								
7	La municipalidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC).	✓		✓		✓		
8	La municipalidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano.	✓		✓		✓		
9	La municipalidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.	✓		✓		✓		
10	La municipalidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.	✓		✓		✓		
11	Cree usted que la municipalidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales.	✓		✓		✓		
12	Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>								
13	Cree usted que la municipalidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado.	✓		✓		✓		
14	Piensa usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su localidad.	✓		✓		✓		
15	Considera Ud. que la municipalidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).	✓		✓		✓		
16	Estima usted que la municipalidad realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.	✓		✓		✓		
17	Cree usted que la municipalidad promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia en su presentación de los Items.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vásquez Mondragón, Walter   DNI: 40769191

Especialidad del validador: Docente de la Escuela de Posgrado UCV.

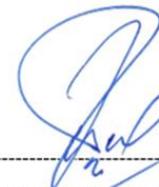
28 de 12 del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón  
DNI N° 40769191  
Telf. 966905999  
Docente de la Escuela de Posgrado UCV

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia en su presentación de los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vásquez Mondragón, Walter   DNI: 40769191

Especialidad del validador: Docente de la Escuela de Posgrado UCV.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

28 de 12 del 2021



Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón  
DNI N° 40769191  
Telf. 966905999

Docente de la Escuela de Posgrado UCV

## ANEXO 05: Solicitud para la aplicación de los instrumentos

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

“Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia”

Lima SJL, 13 de diciembre del 2021

N°Carta P. 470 – 2021-II EPG – UCV LE

**SEÑOR**

Mgtr. Víctor Modesto Saldedo Ríos  
Alcalde de la Municipalidad distrital de El Agustino.  
Municipalidad de El Agustino.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **ALVIZURI ALEJOS JUNIOR**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ALVIZURI ALEJOS JUNIOR**, identificado(a) con DNI N.°73263836 y código de matrícula N° 7001238107; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA, 2021.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado,  
Administrativo (KJGL)

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## ANEXO 06: Permiso para la aplicación de los instrumentos



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

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131377909
Municipalidad de Distrital de El Agustino	
Nombre del Titular o Representante legal: Yovina Misulan	
Nombres y Apellidos: Segura Macavilca	DNI: 71889195

#### 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	
"Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021"	
Nombre del Programa Académico: <b>PROGRAMA MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA</b>	
Autor: Nombres y Apellidos: Junior Alvizuri Alejos	DNI: 73263836

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: El Agustino 05 de Enero 2022



Firma: \_\_\_\_\_

(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.

## Anexo 07: Confiabilidad de los instrumentos

### Variable 1: Modernización de la gestión pública

Elementos muestrales	Variable 1: Modernización de la gestión pública																
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17
Encuestado 1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	2
Encuestado 2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1
Encuestado 3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
Encuestado 4	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	4	3	3	2	3	2
Encuestado 5	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
Encuestado 6	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
Encuestado 7	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2
Encuestado 8	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	4	1	2	2	2
Encuestado 9	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3
Encuestado 10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
Encuestado 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
Encuestado 12	1	1	3	2	1	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
Encuestado 13	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4
Encuestado 14	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
Encuestado 15	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
Encuestado 16	3	3	3	3	2	3	3	4	1	1	3	1	4	3	2	3	2
Encuestado 17	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	4	1	1	1	3
Encuestado 18	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	2	2	1
Encuestado 19	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3
Encuestado 20	3	2	3	3	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	2
	0.55	0.65	0.41	0.53	0.71	0.73	0.71	0.86	1.03	0.55	0.85	0.79	0.39	0.64	0.75	0.35	0.65

$\sum_{i=1}^{17} It_i$
46
35
41
44
47
55
37
34
58
55
54
48
51
46
43
44
30
33
36
32
68.9475

Sumatoria de las varianzas de los items  
 La varianza de la suma de los items  
 Número de items

$\Sigma Si^2$  : 11.1  
 $S_T^2$  : 68.9  
 K: 17

Coefficiente de Alfa de Cronbach

$\alpha$  : 0.891

## Variable 2: Calidad de Servicio

Elementos muestrales	Variable 2: Calidad del servicio																									$\sum_{i=1}^{25} It_i$ 56 70 61 68 62 72 40 41 84 71 79 78 81 73 75 49 46 50 54 50 184
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	It 23	It 24	It 25	
Encuestado 1	3	1	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
Encuestado 2	1	4	5	2	4	5	5	4	2	4	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
Encuestado 3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	
Encuestado 4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 5	3	3	3	2	1	1	3	2	4	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	
Encuestado 6	4	3	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
Encuestado 7	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuestado 8	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	
Encuestado 9	3	3	5	3	3	3	4	2	5	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
Encuestado 10	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
Encuestado 11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
Encuestado 12	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
Encuestado 13	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	
Encuestado 14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 16	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	
Encuestado 17	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	
Encuestado 18	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	
Encuestado 19	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
Encuestado 20	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	
	0.84	0.95	0.96	0.71	0.71	0.85	0.84	0.99	1.04	0.79	0.59	0.53	0.53	0.84	0.75	0.93	0.83	0.33	0.71	0.44	0.31	0.33	0.64	0.64	0.54	

Sumatoria de las varianzas de los items

$$\sum Si^2 : 17.6$$

La varianza de la suma de los items

$$S_r^2 : 184$$

Número de items

$$K: 25$$

Coefficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha : 0.942$$

## Anexo 7: Base de datos

### Variable 1: Modernización de la gestión pública

Nº	lt1	lt2	lt3	lt4	lt5	lt6	lt7	lt8	lt9	lt10	lt11	lt12	lt13	lt14	lt15	lt16	lt17	Total
1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	57
2	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	57
3	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	55
4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	47
5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	45
6	3	3	1	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	44
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
9	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	24
10	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	31
11	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	22
12	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	61
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
14	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
15	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	50
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
18	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	56
19	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	29
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
22	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	42

	D1	D2	D3	V1
20	20	20	17	57
22	19	16	16	57
20	16	19	19	55
17	16	14	14	47
16	16	13	13	45
17	14	13	13	44
6	6	5	5	17
6	6	5	5	17
9	8	7	7	24
9	13	9	9	31
8	8	6	6	22
23	21	17	17	61
6	6	5	5	17
12	11	10	10	33
19	19	12	12	50
6	6	5	5	17
6	6	5	5	17
20	22	14	14	56
10	14	5	5	29
6	6	5	5	17
12	12	10	10	34
15	13	14	14	42

23	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	46
24	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	35
25	5	3	3	4	1	5	1	1	3	2	2	4	3	2	1	3	3	46
26	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	25
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
28	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	3	5	1	1	2	1	2	34
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
30	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	29
31	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	24
32	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	59
33	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	46
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
35	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	45
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
37	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	27
38	5	4	4	5	5	1	5	4	5	2	5	5	3	5	4	5	3	70
39	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	79
40	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	55
41	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	48
42	3	3	2	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	45
43	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	31
44	5	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	4	1	3	2	2	3	41
45	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	33
46	4	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	37
47	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	45
48	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	51
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17

18	16	12	46
12	12	11	35
21	13	12	46
11	9	5	25
6	6	5	17
15	12	7	34
6	6	5	17
9	11	9	29
9	8	7	24
21	21	17	59
16	17	13	46
12	12	10	34
17	15	13	45
18	18	15	51
10	9	8	27
24	26	20	70
28	28	23	79
20	16	19	55
17	16	15	48
18	14	13	45
13	11	7	31
16	14	11	41
11	13	9	33
14	11	12	37
19	15	11	45
19	19	13	51
6	6	5	17
6	6	5	17

## Variable 2: Calidad de servicio

lt11	lt12	lt13	lt14	lt15	lt16	lt17	lt18	lt19	lt20	lt21	lt22	lt23	lt24	lt25	Total
4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	115
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	81
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	82
4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	92
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	1	44
3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	48
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	50
3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	55
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	49
1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	1	69
1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	43
2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	3	2	2	52
2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55
1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	43
1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	34
5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	3	2	3	2	91
3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	67
3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	2	1	2	43
1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	1	3	5	2	2	51
4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	4	2	4	2	91
2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	61
3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	65
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	53

	D1	D2	D3	D4	D5	V1
24	22	21	24	24	24	115
18	16	15	16	16	16	81
19	16	15	16	16	16	82
21	19	20	17	15	15	92
15	15	15	14	15	15	74
15	15	15	15	15	15	75
9	6	8	11	10	10	44
9	10	11	8	10	10	48
12	8	10	11	9	9	50
10	11	13	11	10	10	55
9	10	10	10	10	10	49
15	15	13	14	12	12	69
7	9	10	8	9	9	43
12	11	11	8	10	10	52
10	12	12	11	10	10	55
7	9	10	8	9	9	43
8	6	7	8	5	5	34
17	15	25	19	15	15	91
12	13	13	15	14	14	67
8	6	11	10	8	8	43
10	8	8	12	13	13	51
17	18	19	20	17	17	91
14	14	14	11	8	8	61
15	12	14	12	12	12	65
11	11	10	11	10	10	53

1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	4	1	3	53
2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	35
1	4	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	3	2	55
1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	28
1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	51
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	2	5	3	1	77
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	67
2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	57
3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77
2	2	2	5	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	68
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	49
4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	5	5	107
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	79
4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	91
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	2	1	48
3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	50
3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	55
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	50
1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	47
2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	3	3	2	2	54
1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	46
1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	40

13	6	11	10	13	53
5	7	8	9	6	35
11	9	11	13	11	55
5	5	5	7	6	28
10	10	11	9	11	51
5	5	5	5	5	25
18	15	12	17	15	77
15	12	14	14	12	67
11	12	9	15	10	57
14	16	15	16	16	77
13	14	15	12	14	68
9	10	10	10	10	49
8	9	11	11	10	49
22	20	21	22	22	107
16	16	15	16	16	79
21	19	20	16	15	91
15	15	15	14	15	74
11	6	8	13	10	48
9	10	11	10	10	50
10	11	13	11	10	55
9	10	10	10	11	50
7	11	10	8	11	47
12	11	11	8	12	54
8	9	10	8	11	46
10	8	7	8	7	40

60.3

## Niveles y rangos

VARIABLES	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Niveles	Rangos	
			Max	Min		L. inferior	L. superior
Modernización de la gestión pública	17	5=Siempre 1=nunca	85	17	Eficiente	63	85
					Moderado	40	62
					Deficiente	17	39
Calidad del servicio	25	5=Siempre 1=nunca	125	25	Alta	92	125
					Media	58	91
					Baja	25	57
<b>DIMENSIONES V1</b>							
	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Niveles	Rangos	
			Max	Min		L. inferior	L. superior
Gobierno abierto	6	5=Siempre 1=nunca	30	6	Eficiente	22	30
					Moderado	14	21
					Deficiente	6	13
Gobierno electrónico	6	5=Siempre 1=nunca	30	6	Eficiente	22	30
					Moderado	14	21
					Deficiente	6	13
Articulación interinstitucional	5	5=Siempre 1=nunca	25	5	Eficiente	19	25
					Moderado	12	18
					Deficiente	5	11

<b>Elementos tangibles</b>	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min		L. inferior	L. superior
			25	5	Alta	19	25
					Media	12	18
					Baja	5	11
<b>Fiabilidad</b>	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min		L. inferior	L. superior
			25	5	Alta	19	25
					Media	12	18
					Baja	5	11
<b>Capacidad de respuesta</b>	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min		L. inferior	L. superior
			25	5	Alta	19	25
					Media	12	18
					Baja	5	11
<b>Seguridad</b>	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min		L. inferior	L. superior
			25	5	Alta	19	25
					Media	12	18
					Baja	5	11
<b>Empatía</b>	5	5=Siempre 1=nunca	Max	Min		L. inferior	L. superior
			25	5	Alta	19	25
					Media	12	18
					Baja	5	11