



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicios
en una Municipalidad de la Provincia de Ica – 2022**

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

AUTORA:

Yupanqui Escate, Karla Katherine (orcid.org/0000-0002-2750-2874)

ASESORA:

Mg. Moron Valenzuela, Julia Cecilia (orcid.org/0000-0002-1977-3383)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por su apoyo incondicional, a mi esposo por su comprensión y el abrazo de siempre y a mis queridos hijos que me impulsan día a día a seguir adelante.

Agradecimientos

A Dios, Por iluminar mí camino y bendecir mis pasos con su infinita bondad y amor, a mi familia por incentivar me con amor y consejos para seguir el camino del éxito, a mis maestros por sus valiosos aportes académicos y lecciones de vida que han permitido culminar la presente investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos, de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIONES	26
VII. CONCLUSIONES	32
VIII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Tabla cruzada de variable modernización de la gestión del estado y la variable calidad de servicio	21
Tabla 2 Correlación entre la variable modernización de la gestión pública y la variable calidad de servicio	22
Tabla 3 Correlación entre la dimensión gobierno electrónico de la gestión pública y la variable calidad de servicio	23
Tabla 4 Correlación entre la dimensión Gobernabilidad y la variable Calidad de servicio	24
Tabla 5 Correlación entre la dimensión simplificación administrativa de la gestión pública y la variable Calidad de servicio	25

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo: determinar en qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022, investigación de tipo básica, diseño no experimental, corte transeccional, nivel correlacional, método deductivo, el enfoque cuantitativo, con la técnica de la encuesta y el instrumento fue cuestionario de 20 preguntas por cada variable aplicado a 56 trabajadores de una municipalidad de la provincia de Ica, el muestreo fue no probabilístico, para la correlación se utilizó el estadígrafo de Spearman y se pudo concluir que, entre la variable la modernización de la gestión pública y la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022, fue de 76.5% lo que indica una relación muy alta positiva, el grado de significancia fue de 0,000 se acepta la hipótesis general propuesta, se puede inferir por este resultado que a mayor modernización de la gestión pública, mayor será la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica.

Palabras clave: Modernización del estado, gestión pública, calidad de servicios.

Abstract

The present research work was carried out with the objective of: Determining to what extent the modernization of public management is related to the quality of services in a municipality in the province of Ica - 2022, basic type research, non-experimental design, transactional cut, correlational level, deductive method, quantitative approach, with survey technique and instrument was a questionnaire of 20 questions for each variable applied to 56 workers of a municipality in the province of Ica, the sampling was not probabilistic. The correlation the Spearman statistician was used and it was possible to conclude that, between the variable the modernization of public management and the quality of services in a municipality of the province of Ica - 2022, it was 76.5%, which indicates a very high positive relationship, the degree of significance was of 0.000 the proposed general hypothesis is accepted, it can be inferred from this result that the greater the modernization of public management, the greater the quality of services in a municipality in the province of Ica.

Keywords: Modernization of the state, public management, quality of services.

I. INTRODUCCIÓN

En Sudamérica en los últimos 30 años no solo ha tenido problemas en temas fiscales; sino que a nivel administrativo la crisis sigue en la misma línea, y como si fuera poco la crisis de legitimidad política es una constante, al sur del continente exactamente en Chile y Uruguay las instituciones públicas habrían estado funcionando de manera eficiente, pero esta se vio fracturada por la burocratización, es decir el exceso de empleo público que se manifestaban en el estancamiento de las coberturas además, la baja calidad en la atención (Lora, 2016).

Las intervenciones estatales o públicas, que se convierten en regulaciones, bienes o servicios tienen que satisfacer las necesidades y expectativas de los administrados, generando grandes beneficios a la sociedad, el problema central es que, con solo la emisión de una ley de modernización, no basta para ejecutar la idea, se necesita políticas públicas de aplicación a todas las entidades estatales (Pérez, 2018).

Al mismo tiempo en el Perú se aplica la ley N° 27685 Ley de modernización del estado, la cual se presenta en el diario nacional, a fin de establecer lineamientos determinantes para procurar la eficiencia en el gobierno regente y los que a este le sigan. Sin embargo, no se supo aprovechar el auge económico creciente ya que no se priorizó la digitalización del gobierno que encaminaba a mejorar la calidad y eficiencia en los servicios que presta la administración con renuencia a la mejora del bienestar de los ciudadanos. De esa manera el esfuerzo de gran parte de los directorios de las instituciones del país vino adaptándose políticas de mejoras, pero estas mejoras no alcanzan a toda institución pública (Tominaga, 2021).

Para que se entienda la nomenclatura de la modernización de la gestión pública, tenemos que referirnos a una continuación de actos, o la aplicación de un proceso de evolución constante de acciones, con el objetivo de mejorar los deberes de las instituciones estatales, y debido a eso generar valor público, a la vez la mejora en muchos aspectos, en especial en la calidad de servicio del administrado (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2018).

Esta acción de modernizar la gestión pública, no aplicó a las zonas alejadas de la capital, tal es el caso que, en las municipalidades de la provincia de Ica, donde

la atención al público, es cada vez más ineficiente, no existe transparencia en las decisiones que toma, además el gobierno electrónico no está presente. Con la presencia de la pandemia algunas municipalidades han creado modo de trabajo remoto, que suplen el trabajo presencial casi a la fuerza, que no es el caso en una municipalidad de la provincia de Ica.

Es por estas consideraciones, que se propuso como problema general: ¿En qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica- 2022? Y como problemas específicos se tuvo: ¿En qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica- 2022?; ¿En qué medida la gobernabilidad se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022? Y finalmente ¿En qué medida la simplificación administrativa se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022?

Como justificación teórica Tominaga (2021) indicó que la normativa de modernización del estado, es importante para todos los ciudadanos, ya que el sentir de esta ley está impulsado en la creación de políticas públicas de mejoría de atención al ciudadano, dentro de un estado eficiente, el principal objetivo sería el bienestar del ciudadano. Por otro lado, la metodología se justificó mediante Osorio (2020) quien indicó que la investigación, servirá como cimientos de futuras investigaciones, y podrá ser usado como comparativo en las discusiones a futuros estudiantes, ya que se elaborará instrumentos validados que ayuden a cumplir con los objetivos trazados.

Como justificación práctica, se pudo señalar que el principal objetivo de la modernización del sector público, es la eficiencia en los servicios que ofrece a los usuarios, el núcleo principal de esta ley, por así decirlo es que los administrados se sientan satisfechos con los servicios que reciben por parte de las instituciones estatales, la investigación es importante porque dará a conocer que la ley sin gestión, no llega a cumplir sus fines (Pinedo, 2022).

Para la culminación de la investigación se propuso como objetivo general: Determinar en qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022 y como

objetivos específicos se tuvo: Determinar en qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022, Determinar en qué medida la gobernabilidad se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022 y por último Determinar en qué medida la simplificación administrativa se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica-2022.

Como principal hipótesis de estudio se señaló: Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022, en la misma línea como hipótesis específicas se presentaron; Existe relación significativa entre el gobierno electrónico con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022, Existe relación significativa entre la gobernabilidad se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022 y Existe relación significativa entre la simplificación administrativa con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como principales antecedentes internacionales se pudo encontrar a: Auad (2017) quien tuvo como principal objetivo explicar que la innovación participativa es importante en la aplicación de la gestión pública y como esta acción mejora la calidad de servicio, tuvo como metodología enfoque mixto y el tipo básico, su instrumento contaban con 16 entrevistas y su población fueron 36 trabajadores aeroportuarios, los mecanismos que se utilizan hoy en día para modernizar el estado están condicionados a situaciones externas como como demandas de remuneraciones para funcionarios públicos.

Así mismo Gamboa y Arcentales (2019) tuvo como objetivo determinar cómo el gobierno electrónico influye en la gestión pública del Ecuador, tuvo como enfoque cuantitativo y con una muestra 126 usuarios en una entidad del estado, concluye la investigación señalando que la aplicación del gobierno electrónico funciona como una transformación a nivel global, puesto que se manifiesta en la gestión gubernamental, por lo tanto, es importante poder aplicar correctamente las TICS, para poder mejorar la administración planificación y gestión, direccionados conseguir una simplificación de los procesos que facilitan la creación de canales para los ciudadanos aumentando con ello la participación ciudadana la influencia entre las variables fue de 65%.

En el mismo sentido Freire (2019) tuvo como objetivo establecer el motivo por el cual la modernización del estado coadyuva y mejora las condiciones con la finalidad que la rendición de cuentas sea favorable. Investigación tipo básico utilizó como instrumento el cuestionario de 28 ítems y la muestra fueron 66 trabajadores públicos, de la cual se concluyó, indicando que la modernización de la administración pública permite que a través de cambios institucionales, mejore la calidad de vida de los ciudadanos, para ello es importante formular una política que contenga instrumentos que faciliten su implementación, puesto que con ellos se podrá adecuar la gestión pública a la realidad social y necesidad de los ciudadanos reduciendo con ello las brechas sociales para el acceso a la administración.

Además, Carreño y Albornoz (2018) tuvieron como objetivo señalar como el conocimiento de herramientas administrativas ayudan a los emprendimientos en

los países de América del Sur, a través de páginas web en el gobierno electrónico. Investigación de tipo básico donde la unidad de análisis fueron trabajadores públicos, se utilizó la técnica de la observación, de la cual se concluyó que, se han superado barreras de accesibilidad a la tecnología, por tanto, es importante que las instituciones capaciten a su personal y a los usuarios, y de esa manera, disminuya las brechas digitales y cognitivas de la población, de igual manera se evidencia que incluso los pobladores que poseen capacidades especiales podrían verse incluidos.

Remache (2019) buscó desarrollar como objetivo principal determinar el grado de relación entre la satisfacción al cliente y la calidad de servicio, en una empresa de la ciudad de Guayaquil, para la cual se utilizó el enfoque cuantitativo y como muestra a 12 clientes, se concluyó en determinar la existencia de una relación directa respecto de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente durante el año 2018 en la empresa SIPECOM S.A. los resultados fueron que existe una relación de $r = 0.579$, de significatividad bilateral de 0.048 por el cual se afirma que con la mejora de la calidad del servicio se incrementa la satisfacción al cliente de forma significativa.

Como principales antecedentes nacionales, se puede señalar a Donaires (2022) quien desarrolló como principal objetivo de su investigación establecer un análisis respecto de cómo se vincula el gobierno electrónico, y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Abancay. Investigación cuantitativa, tipo correlacional, con un cuestionario de 24 preguntas por variable que se aplicó a los trabajadores de una comuna, de la cual se concluyó, las variables poseen una relación tanto positiva como significativa de R de Spearman $= .651$, lo que permite evidenciar que con la modernización de la gestión pública mediante la aplicación del gobierno electrónico tanto las unidades como los organismos del estado pueden encontrar soluciones a los problemas subyacentes para con ello brindar una mejor calidad en el servicio que se otorga al ciudadano, sin afectar con ello su autonomía.

Para López (2022) desarrolló como principal objetivo determinar la influencia que existe entre la gestión del ayuntamiento en la gobernabilidad local, investigación cuantitativa, de nivel explicativo, la unidad de análisis fueron 140 contribuyentes, y sus herramientas fueron 2 cuestionarios de 4 categorías cada uno, de la cual se concluyó que es necesario contar con conocimientos políticos

públicos, además, contar con una capacidad que sirva para promover el desarrollo de la gobernabilidad, puesto que es importante que los colaboradores desarrollen competencias blandas, de igual manera se establece que quién debe tomar riendas para incrementar el nivel no solo de eficiencia, en la gestión y modernización del estado viene siendo el poder ejecutivo, por lo tanto tal modernización y eficacia final deberá ser trabajada de forma conjunta por todos los gobiernos y la ciudadanía, la varianza fue de .422 y la relación entre estas $R = .650$.

Para Cruz (2022) quien estableció como principal objetivo desarrollar la relación existente entre la variable simplificación administrativa y la variable dependiente, atención al ciudadano en una municipalidad de cusco en el año 2021. Investigación cuantitativa de nivel correlacional, la muestra fueron 50 usuarios de la municipalidad, y el instrumento e el cuestionario de 11 preguntas por variable, de la cual se concluyó, que tanto la simplificación administrativa como la atención al ciudadano guardan una relación no solo directa sino también significativa de $R = .390$, lo que permite establecer que con la simplificación administrativa se puede mejorar el servicio atención al ciudadano, por lo tanto, la mejora de gestión pública, es necesaria para poder alcanzar mediante procedimientos estratégicos los objetivos determinados por cada institución o entidad.

También Pinedo (2022) estableció como principal objetivo analizar la relación entre las variables de estudio, modernización del estado y los procedimientos administrativos en la gerencia subregional de Amazonas. Investigación cuantitativa de nivel correlacional, de diseño no experimental, población 60 colaboradores, instrumento el cuestionario de la cual se concluye que la modernización del estado posee una relación de $R = ,959$ sobre los procedimientos administrativos realizados en la gerencia subregional de alto Amazonas. Por tal motivo, se establece que se deberán proponer enfoques para poder entender los procesos de gobierno que se fundamentan en los principios de transparencia y participación ciudadana, esto debido a que las políticas deberán permitir el acceso a la población para que con ello los procedimientos administrativos puedan llevarse a cabo con mayor fluidez en tanto la población recupere la confianza en las autoridades.

En cuanto a la modernización del estado Chancha (2018) desarrolló como principal objetivo establecer como la modernización de la gestión pública influye en la descentralización del gobierno regional de Huancavelica. Investigación explicativa, con una población de 109 trabajadores de la municipalidad, el instrumento fue un cuestionario de 40 ítems, de la cual se concluyó que la modernización en el estado si bien implica desarrollar herramientas transparentes y eficientes, también se direcciona a desarrollar mecanismos que permitan a la ciudadanía obtener información sobre documentos propios de gestión entre otros.

Por tal motivo, se evidencia que al aplicarse la tecnología se podrá actualizar la administración pública brindando con ello una buena calidad de servicio a los ciudadanos puesto que los mecanismos modernos tendrán un mayor alcance a los pobladores mejorando la toma de acciones del estado (Bryson, 2020).

Como autor principal Casas (2014) ha conceptualizado la modernización de la gestión pública, en la acción de mejoramiento del estado mediante un gobierno electrónico, que le permita una gobernabilidad eficiente, tratando de cumplir con procedimiento céleres como la simplificación documentaria.

También, puede ser considerada también una capacidad de la administración para regular correctamente y manejar las herramientas de evaluación y control de la mejor manera adecuándose a la realidad y adaptando la para el beneficio del ciudadano (Maguiña, 2019).

Este término se basa en una adecuación y actualización que busca otorgar la mejor calidad de servicio posible a los ciudadanos, siendo necesario que para ello se puedan aplicar herramientas de transparencia y eficiencia que permitan al estado una toma de acciones con estrategias continuas de mejora (Pinedo, 2022).

Por tal motivo se aplican políticas de modernización políticas que son necesarias para articular mejores sistemas orientados alcanzar mayores beneficios basándose en principios de eficiencia y eficacia, que buscan promover una gestión adecuada para alcanzar los objetivos institucionales (Maguiña, 2019).

Es necesario que se realice una constante evaluación y de igual manera un monitoreo, para que la modernización se ajuste al índice de la calidad que se quiere brindar al ciudadano (Salvador & Pano, 2018). Por lo tanto, es necesario que las estrategias de gestión sean mejoradas y se apliquen estrategias que buscan

desarrollar habilidades de gobierno, de gestión y evaluación para los sistemas de la administración pública, puesto que ello permitirá fortalecer los roles de las autoridades para con los ciudadanos (Chancha, 2018).

Sobre la dimensión gobierno electrónico Silva (2021) indicó que se fundamenta en principios de simplificación, de burocratización y agilización. Por ello busca aplicar las TIC, para hacer que el gobierno no solo sea eficaz sino también eficiente proporcionando un acceso fácil y adecuado que fortalece la confianza que poseen los ciudadanos sobre las instituciones públicas (Fernández, 2020).

Así mismo el gobierno electrónico sirve como una guía que permite al ciudadano auto gestionarse, ya que con el intercambio de datos espaciales la comunicación se incrementa tanto de forma interna como externa promoviendo la participación ciudadana, el desarrollo económico, y la estimulación de la actividad económica para difundir programas y fomentar el apoyo en la rendición de cuentas (Córdova, 2021).

Además, permite que la administración sea transparente y facilita el acceso de la ciudadanía a la información de las entidades, por lo tanto, fomenta la participación ciudadana garantizando la interoperabilidad y el intercambio de datos con la finalidad de mejorar los servicios que presta la administración (Donaires, 2022).

Sobre la dimensión 2 de la variable 1 gobernabilidad, se puede señalar que, es el resultado de la comunicación política que viene siendo la herramienta principal para poder obtener un sistema político dinámico y complejo que atienda las demandas sociales, para el cual es necesario realizar un concurso de gobierno teniendo oposición de partidos y alcanzando consensos en organizaciones realizadas por la comunidad (Abarca, 2022).

Para Triveño (2022) indicó que en cada sistema debe existir la gobernabilidad, puesto que esta debe ser una característica intrínseca de cada institución gubernamental que busque desarrollar sus funciones con eficacia facilitando el libre ejercicio del poder, sin menor resistencia para obedecer en el ámbito cívico de lo que un gobierno solicita.

En el mismo sentido, la gobernabilidad se desarrolla a la par de la legitimidad, la estabilidad y la eficacia; es por ello que los mayores problemas referidos a la gobernabilidad desembocan en estos tres componentes, por tal motivo en cada gobierno deberán producirse condiciones que permitan a un sistema ser eficaz estable y legítimo (López, 2022).

En cuanto a la tercera dimensión: simplificación administrativa, como su nombre lo indica resulta sumamente necesario para poder reducir la carga que posee la administración debido a la normatividad que existe y las formalidades que están obligados a cumplir, no solo los usuarios sino también las empresas del sector público para poder desempeñar actividades administrativas o acceder propiamente la administración (Jiménez, 2022).

La simplificación administrativa es uno de los medios necesarios para poder modernizar la gestión pública, ya que con ellos se eliminarán y se podrán ubicar aquellos requisitos que son necesarios para poder acceder a un procedimiento administrativo de esta manera, reducir el tiempo, fomentando el principio de celeridad (Santa et al., 2018).

En el mismo sentido consiste en hacer menos complejo el desarrollo y acceso de procedimientos administrativos, por lo tanto, sirve directamente a fortalecer la confianza que poseen los ciudadanos respecto de las instituciones públicas y permite que el régimen económico del país mejore, al reducir procesos y requerimientos (Loaiza, 2022).

En ese sentido, la simplificación administrativa, busca mejorar el bienestar sobre la gestión, involucrando a la ciudadanía buscando la innovación, verificación de credenciales y calificaciones, esto supone un desafío para la administración a razón de facilitar el acceso al sistema y mejorar la calidad de atención, generando con ello la posibilidad de que la organización pueda concretar con éxito los compromisos y beneficios que a la ciudadanía le corresponda (Cruz, 2022).

La simplificación administrativa consiste en hacer menos complejo el desarrollo y acceso de procedimientos administrativos, por lo tanto, sirve directamente a fortalecer la confianza que poseen los ciudadanos respecto de las instituciones públicas, brindar mejor calidad de servicio, reduciendo costos, tiempos y especialmente reducción de tramites (Nefara,2019).

Como variable 2 se tuvo a la calidad de servicio, y como autor base Guatzoón et al. (2020) Quienes adaptaron el cuestionario de Zeithalm, et al. (1983) han señalado que, a la calidad de servicio, se refiere a la expectativa de lo que recibirá por alguna contraprestación directa o indirecta.

La calidad de servicio se desarrolla mediante la calidad percibida puesto que es el usuario quién brinda la mejor evaluación respecto de cómo es que sus percepciones y expectativas están siendo otorgadas por parte de un organismo o entidad (Brañes & Llalli, 2019).

Según Ferrer y Clemenza (2016) indicaron que la calidad de servicio depende de muchos factores, si bien es cierto la calidad es un término bastante objetivo que se puede medir, es decir que a mayor calidad de servicio mayor avance y resultado se puede obtener de una determinada empresa, por lo que la calidad es relevante para la situación de una empresa. Sin embargo, no todas las empresas suelen capacitar a sus trabajadores para que los mismos ofrezcan servicios de calidad (Plekhanov & Lotariev, 2017).

Bermatoo et al. (2018) han señalado que, dentro de la calidad de servicio se encontrará la sinceridad del usuario, si fue bien tratado o no, es el momento clave donde el que utiliza el servicio, pone en conocimiento a la institución o empresa para explicarles los pormenores y así el usuario obtiene la impresión sobre la calidad del servicio.

Para Zimmermann y Enell (2013) La definición de calidad de servicio nace del uso que tiene una determinada persona de algún lugar sea particular o estatal, y la opinión que tiene el usuario sobre ese servicio. Lien et al. (2017) han señalado que esta relación de cliente usuario e institución solo es constructiva si al usuario cubrió sus expectativas, en cuanto a eficiencia, trato y experiencia de ser atendido, a esto se le llama aptitud para el uso.

Por lo tanto, se puede establecer que la calidad de servicio viene siendo el resultado de la respuesta de los colaboradores para satisfacer las demandas y necesidades del usuario de la administración pública o privada, por otro lado, Ali et al. (2021) señalaron que se puede establecer que la calidad de servicio viene siendo un indicador que evidencia el manejo de los medios de la administración

para satisfacer a los usuarios respecto de los servicios que se les otorgan, en el mismo sentido Gutarra (2022) indicó que la calidad de servicio es el reflejo de la actividad administrativa, si esta anduviese mal, la calidad sería baja.

En ese sentido, se establece que es importante, porque tiene que ver con la satisfacción de las necesidades de los usuarios de la administración, por lo tanto, la calidad deberá ser un objetivo que permita mejorar la infraestructura de la institución para que con ello los que laboran en ella podrán mejorar sus funciones en el trabajo si se encuentran capacitados para solucionar los problemas que se desarrollan atípicamente (Suclupe, 2022).

Sobre la dimensión 1 de la variable 2 capacidad de respuesta, se refiere directamente a la posibilidad y disposición que tienen las instituciones, para poder prestar determinados servicios en el momento oportuno, ello sin que el tiempo en resolver determinado conflicto, no se prolongue. En este sentido la capacidad de respuesta viene siendo un indicador que permite evaluar a las empresas o entidades, en base a las atenciones diarias que realizan ya sea directamente o mediante algún medio electrónico (Haya & Ayman, 2019).

Por tal motivo, se puede establecer que la capacidad de respuesta vendría a ser la disposición y la prontitud que la entidad posee para prestar el servicio en aras de satisfacer la demanda solicitada, que en tanto sea positiva fortalezca la confianza que los usuarios tienen sobre la entidad u organización y la propia satisfacción de sus intereses (Shahzad et al., 2021).

En cuanto a la dimensión 2 seguridad, viene siendo aquel conocimiento que tienen los empleados para poder generar confianza y credibilidad a los clientes, en este sentido cabe mencionar que la confianza viene siendo un elemento primordial en la relación de empleado cliente y más si se trata de la comunicación de información sensible que los clientes brindan para que se les pueda resolver determinados inconvenientes (Afshan et al., 2021).

Es importante mantener la credibilidad y la información de los usuarios de forma segura, con mucha más razón cita la información se encuentra en medios electrónicos por lo tanto las políticas sobre la red no deberán ser expuestas de modo de que se eviten hackers y se pueda proporcionar a los clientes la tranquilidad que se merece (Amit, 2019).

Sobre la dimensión 3 empatía se puede decir que es aquella herramienta que resulta muy conveniente para poder otorgar un servicio al cliente de calidad lo que mejora la percepción del usuario con respecto a la organización o entidad, con la empatía los empleados pueden comprender las necesidades del cliente administrando con ello el tiempo para hacer que los usuarios no se sientan frustrados y que se sientan satisfechos de haber recibido la atención para resolver sus problemas (Iglesias et al., 2019)

Por tal motivo, cómo la empatía es una capacidad que permite la interacción entre personas generando que la persona escuchada se sienta comprendida y respetada, es una habilidad que poseen los empleados para desempeñar una atención individualizada lo que permite transmitir servicios personalizados de acuerdo a las particularidades de cada cliente (Liem et al., 2020). En el mismo sentido, la empatía es posicionarse en el lugar de la otra persona, portándose de manera amable y entenderlo para que de esa manera satisfacer sus necesidades de forma personalizada esta acción es lo que le otorga un valor agregado (Aseev & Shishkov, 2018)

En la atención al público, la empatía juega un rol importante, el interactuar con personas, es todo un arte, crear una especie de relación, hacerlos sentir el foco del asunto en una atención, al ser escuchados o entendidos, reconocer sus necesidades es primordial para que esa experiencia sea favorable y de esa manera ganarse la lealtad (Azhazha et al., 2019).

En el mismo sentido Barragán (2022) indico que la innovación tecnológica es necesaria para las entidades públicas por lo tanto permite un control de recursos acceso y gestión documental y contable basada en la eficiencia eficacia y transparencia. En ese sentido se retoma la importancia de brindar servicios públicos que responden a la necesidad colectiva por lo tanto la innovación tecnológica como respaldo de la gestión pública y el desarrollo de la administración permitirá que exista mayor bienestar social sobre los individuos.

En el mismo sentido Delgado (2022) indicó que los gobiernos locales se ven afectados positivamente por la modernización de la gestión, puesto que el adoptar políticas en el sistema funcional se fomentan principios del buen gobierno corporativo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación, fue básica o pura, en palabras de Bernal (2010) el autor señala que este tipo de investigaciones forman parte de la ciencia social, también conocido como fundamental, se enfoca en averiguar acontecimientos planteados en la problemática propuesta para poder descubrir nuevos conocimientos, así mismo, se vincula con los aportes teóricos en mención basados a nuestra investigación.

Con respecto al diseño en la presente fue el diseño no experimental, que hace referencia a que no se manipuló o modificó la variable, en este particular caso ni la variable 1 ni la variable 2, el diseño no experimental está dirigido en el estudio de las cosas en su ambiente natural, es decir, que es posible describir y analizar la relación entre variables (Hernández & Mendoza, 2018).

El alcance o nivel, fue correlacional, este nivel de investigación se utiliza, cuando existe 2 variables, que no son estáticas sino disyuntivas, vale decir, que presentan la vinculación entre estas, es el tercer nivel, en una escala de 4 niveles, por lo general las variables en el título están divididas por la letra “y”, dentro de los estadígrafos utilizados según su grado de significancia, pueden ser el Spearman o el Pearson si es paramétrica (Palomino, 2019).

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, porque las premisas se presentarán mediante los resultados estadísticos, así mismo la información dentro de esta, es objetiva, no se acepta conjeturas subjetivas, y la recaudación de información es mediante datos numéricos (Ñaupas et al., 2014).

El método fue el deductivo o también hipotético deductivo, se refiere a las conjeturas e ideas que van desde lo general a una premisa individual, es objetivo y se depende del subjetivismo.

3.2. Variables y operacionalización

V1: Modernización del estado

V2: Calidad de servicio.

Operacionalización de las variables.

Definición conceptual de la variable 1.-

Casas (2014) ha conceptualizado la modernización de la gestión pública, en la acción de mejoramiento del estado mediante un gobierno electrónico, que le permita una gobernabilidad eficiente, tratando de cumplir con procedimiento céleres como la simplificación documentaria.

Definición operacional de la variable 1.-

Dimensión 1 Gobierno electrónico

Como indicador 1: Sistema electrónico

Como indicador 2: Comunicación

Como indicador 3: Proceso administrativo

Como indicador 4: Alfabetización de procesos

Como indicador 5: Reforma digital

Dimensión 2 Gobernabilidad

Como indicador 1: Ley de transparencia

Como indicador 2: Condiciones laborales

Como indicador 3: Participación en procesos

Como indicador 4: Mecanismos de solución

Dimensión 3 Simplificación administrativa

Como indicador 1: Procesos de gestión

Como indicador 2: Responsabilidad funcional

Como indicador 3: Agilización del tiempo

Escala: Ordinal para la variable 1

Definición conceptual de la variable 2.- Calidad de servicio

Guatzozón et al. (2020) han señalado que a la calidad de servicio a la expectativa lo que recibirá por alguna contraprestación directa o indirecta. La calidad de servicio se desarrolla mediante la calidad percibida puesto que es el usuario quién brinda la mejor evaluación respecto de cómo es que sus percepciones y expectativas están siendo otorgadas por parte de un organismo o entidad.

Definición operacional de la variable 2.-

Dimensión 1 Capacidad de respuestas

Como indicador 1: Servicio ágil y adecuado

Como indicador 2: Tiempo para responder

Como indicador 3: Comunicación oportuna

Dimensión 2 Seguridad

Como indicador 1: Confianza

Como indicador 2: Transacción

Dimensión 3 Empatía

Como indicador 1: Seguimiento personalizado

Como indicador 2: Atención oportuna

Como indicador 3: Simpatía

Escala: Ordinal para la variable 2

3.3. Población muestra y muestreo

La población para la investigación presente estuvo compuesto por 56 trabajadores de una municipalidad de la provincia de Ica, así mismo la población es conceptualizada como un cúmulo de personas o cosas que tienen en común una o varias características, la población, es un elemento indispensable para obtener información; puesto que estos informantes son también objeto de investigación. El estudio de la población empleada ayuda analizar correctamente el problema en estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

Como criterio de inclusión: Se incluye a todos los trabajadores con contrato que no sea de locación de servicios, como los de seguridad, limpieza, además los que tengan laborando más de 3 años en una municipalidad de la provincia de Ica.

Como criterios de exclusión: Los que tengan laborando menos de 3 años de una municipalidad de la provincia de Ica.

La muestra es una porción de la población, algunas muestras tienen particularidades, cuando la población representada por una "N", es pequeña o no tiene sentido dejar de lado algunos participantes por la particularidad del caso, entonces estamos frente a un muestreo no probabilístico por conveniencia y la muestra que es representada por una "n", entonces cerramos la idea entendiendo que $N = n$ (Ñaupas et al., 2014).

El muestreo no probabilístico es aquella técnica que no deja al azar o la probabilidad el número de personas a encuestar, en contrario sensu esta muestra tiene un sesgo de, privilegio o conveniencia este asume varias formas a juicio muestreo accidental o por cuota (Ñaupas et al., 2014).

En investigaciones cuantitativas por lo general las poblaciones a estudiar son numerosas, es muy probable que solo se encueste a una porción de esta, pero en algunas oportunidades cuando la población es pequeña, se decide por criterio encuestar a la totalidad de esta, a este tipo de encuesta total se le denomina censo (Bernal, 2010).

El censo tiene la función de recibir información de la población completa, esta decisión se toma por lo general, en investigaciones cualitativas, mas no es una generalidad, en investigaciones cuantitativas donde la población es relativamente pequeña se opta en encuestar a la totalidad (Mc Daniel & Gates, 2015).

3.3.1. Unidad de análisis

La persona a encuestar es el trabajador de una municipalidad de la provincia de Ica.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica por excelencia del enfoque cuantitativo es la encuesta, o técnica primaria, y es una herramienta de recolección objetiva donde sus principales características son los tipos de respuestas, politómicos o dicotómicos, y están dirigidas a la muestra elegida con anterioridad.

La encuesta, es una técnica que se utiliza en la recaudación de datos, mediante el cuestionario, consiste en un conjunto de preguntas de respuestas pre determinadas y generalizadas, para poder llevar un conteo matemático, la encuesta es la técnica de excelencia de tesis de enfoque cuantitativo (Palomino, 2019).

3.4.1. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizó en este caso fue el cuestionario, son herramientas de recolección de datos que por lo general se utiliza en investigaciones cuantitativas, es la organización de la técnica, en una hoja de papel físico como electrónico, donde las preguntas están debidamente ordenadas con sus respuestas predeterminadas (Palomino, 2019).

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: instrumento para medir la variable Modernización del estado

Naturaleza: Cualitativa

Autor: Yupanqui Escate Karla Katherine

Dimensiones: Gobierno electrónico, Gobernabilidad y simplificación administrativa

Objetivo: Determinar en qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la mejora en la calidad de servicios en municipalidad de la provincia de Ica- 2022

Baremos: Ineficiente, regular y eficiente.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Instrumento para medir la variable calidad de servicios

Naturaleza: Cualitativa

Autor: Yupanqui Escate Karla Katherine

Dimensiones: Capacidad de respuesta, seguridad y empatía

Objetivo: Determinar en qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la mejora en la calidad de servicios en municipalidad de la provincia de Ica- 2022

Baremos: Ineficiente, regular y eficiente

3.4.2. Validez y confiabilidad

La validez se refiere a como un experto en la materia según su expertiz corrige o da el visto bueno de una herramienta que en este caso es el cuestionario, teniendo como criterio principalmente la pertinencia y la relevancia de las preguntas (Sánchez y Reyes, 2018), el tipo de validez que se realiza a los instrumentos es de suma importancia, ya que le inyecta una dosis de experiencia, por parte de personas que tuvieron experiencia, es por ese motivo se recomienda que la validez lo realice personal con experiencia y personas dedicadas meramente a la investigación.

Confiabilidad

Para Hernández y Mendoza (2018) la confiabilidad de un instrumento de medición de la fiabilidad, es la manera como un mismo instrumento mediante un programa estadístico del SPSS, mide si es fiable o no. Cabe resaltar que el modelo aplicado del coeficiente alfa de Cronbach posee consistencia interna ya que se sustenta en la ponderación de las correlaciones obtenidas por los ítems. Ello resulta ventajoso puesto que permite evaluar la mejora o deficiencia de la prueba ante la exclusión de ítems determinados.

La confiabilidad de un instrumento, se refiere a si este mismo se aplica varias veces, darán lo mismo resultados, en analogía si un termómetro, mida una temperatura en primer lugar 30 grados y media hora después 45 grados y por tercera vez 25 grados será un instrumento de medición de temperatura no confiable, en el mismo sentido la confiabilidad es el estudio mediante un programa estadístico del SPSS que mide el grado de redundancias de respuestas y preguntas del cuestionario (Palomino, 2019).

La confiabilidad para la primera variable Modernización de la gestión pública fue: de 0,833 según la tabla de confiabilidad es altamente confiable, y La

confiabilidad para la segunda variable calidad de servicio fue: 0,853 es altamente confiable.

3.5. Procedimientos

Se realizó la investigación, creando un instrumento que nos ayudó a cumplir los objetivos trazados, se validó la investigación por tres expertos, acto seguido se realizó una prueba piloto para medir la confiabilidad, de 2 cuestionarios con 20 preguntas por cada variable, después de superar la confiabilidad se aplicó el cuestionario a la totalidad de la muestra presentada, dentro de las encuestas estuvo el consentimiento informado. Los resultados fueron plasmados en una hoja Excel, para poder realizar el baremo, para luego trasladar los resultados a un programa SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

El primer método que se realizó fue el análisis de fiabilidad para poder verificar, el grado de confiabilidad, después de tener toda la información de campo, se plasmó en una hoja de Excel, para realizar el baremo, en el programa SPSS, se utilizó para la estadística descriptiva, la tabla cruzada, de las variables, como nuestras variables son cualitativas (por ende, no paramétricas), se utilizó el estadígrafo de Spearman. (Yang et al., 2021). El estadígrafo Kolmogorov Smirnov, es una prueba para medir la normalidad de la información, es decir si nuestra variable es paramétrica o no (Aslam, 2019).

3.7. Aspectos éticos

La investigación cumplió los estándares de calidad y de especificaciones que solicitó la universidad Cesar Vallejo, en cuanto el grado de originalidad, y similitud, se citó todas las ideas referenciadas, además en las encuestas se realizó el consentimiento informado a los encuestados, se guardó con recelo la identidad de los encuestados, también no se realizó ningún tipo de plagio cumpliendo con el principio de no maleficencia, finalmente se tuvo en cuenta el principio de autonomía ya que deliberamos la problemática desde un inicio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Tabla cruzada de variable modernización de la gestión del estado y la variable calidad de servicio

			Calidad de servicio			
			Deficiente	Moderado	Apropiado	Total
Modernización de la gestión de la gestión pública	Deficiente	Recuento	25	6	0	31
		% del total	44,6%	10,7%	0,0%	55,4%
Total	Moderado	Recuento	1	22	2	25
		% del total	1,8%	39,3%	3,6%	44,6%
Apropiado		Recuento	26	28	2	56
		% del total	46,4%	50,0%	3,6%	100,0%

En la tabla 1, se puede visualizar que, el 44,6% han señalado que la modernización de la gestión pública, se encuentra en un nivel deficiente, así mismo en un nivel deficiente en la calidad de servicio, en ese mismo orden el 3,6% han señalado que la modernización de la gestión pública, se encuentra en un nivel moderado y la calidad de servicio en un nivel apropiado, según la interpretación de la tabla, una deficiente modernización de la gestión pública permite una deficiente calidad de servicio.

Tabla 2

Correlación entre la variable modernización de la gestión pública y la variable calidad de servicio

		Calidad de servicio
Modernización de la gestión del estado	Coefficiente de correlación	,765**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	56

En la tabla 2 se muestra el resultado de la relación del Rho de Spearman, el cual dentro de los resultados fue de 0,765 es decir una correlación positiva alta, entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio, por otro lado el nivel de significancia fue de 0,000 y este es menor a 0.05 ($0,00 \leq 0,05$), por tal motivo se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis planteada, se puede decir que cuando mejor sea la modernización de la gestión pública mejor será la calidad de servicio en la institución estudiada.

Tabla 3

Correlación entre la dimensión gobierno electrónico de la gestión pública y la variable calidad de servicio

		Calidad de servicio
Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	,532
	Sig. (bilateral)	,000
	N	56

En la tabla 3 se muestra el resultado de la relación del Rho de Spearman, el cual dentro de los resultados fue de 0,532 es decir una correlación positiva moderada, entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio, por otro lado el nivel de significancia fue de 0,000 y este es menor a 0.05 ($0,00 \leq 0,05$), por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, se puede decir que cuando mejor sea el gobierno electrónico mejor será la calidad de servicio en la institución estudiada.

Tabla 4*Correlación entre la dimensión Gobernabilidad y la variable Calidad de servicio*

		Calidad de servicio
Calidad de servicio	Coefficiente de	,624
Gobernabilidad	correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	56

En la tabla 4 se muestra el resultado de la relación del Rho de Spearman, el cual dentro de los resultados fue de 0,624 es decir una correlación positiva alta, entre la gobernabilidad y la calidad de servicio, por otro lado el nivel de significancia fue de 0,000 y este es menor a 0.05 ($0,00 \leq 0,05$), por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, se puede decir que cuando mejor sea la gobernabilidad mejor será la calidad de servicio en la institución estudiada.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión simplificación administrativa de la gestión pública y la variable Calidad de servicio

		Calidad de servicio
Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	,796
	Sig. (bilateral)	,000
	N	56

En la tabla 5 se muestra el resultado de la relación del Rho de Spearman, el cual dentro de los resultados fue de 0,796 es decir una correlación positiva alta, entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio, por otro lado el nivel de significancia fue de 0,000 y este es menor a 0.05 ($0,00 \leq 0,05$), por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, se puede decir que cuando mejor sea la simplificación administrativa mejor será la calidad de servicio en la institución estudiada.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar en qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022, por esa consideración, en este capítulo se trabajará en una comparación, primero con los antecedentes presentados en el introito de esta investigación específicamente en el capítulo segundo, además con parte de la dogmática escrita en las teorías.

Como resultado general obtenido de las respuestas a la población escogida para el desarrollo, se tuvo que existe una relación Rho de Spearman de 0,765 es decir una correlación positiva alta, entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio, por otro lado el nivel de significancia fue p valor =0,000 y este es menor a 0.05 ($0,00 \leq 0,05$), por tal motivo se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis planteada, se puede decir que cuando mejor sea la modernización de la gestión pública mejor será la calidad de servicio en la institución estudiada, y además la modernización de la gestión del estado, se encuentra en un nivel moderado en un 55.4%, así mismo esta variable se encuentra en un nivel deficiente en un 55.4%, estos datos guardan relación con las conclusiones de la investigación de Pinedo (2022) quien en sus resultados concluyó indicando que la modernización del estado posee una relación de $R = ,959$ sobre los procedimientos administrativos, que a su vez generan una eficiencia en la calidad de servicio. Por tal motivo, se establece que se deberán proponer enfoques para poder entender los procesos de gobierno que se fundamentan en los principios de transparencia y participación ciudadana, esto debido a que las políticas deberán permitir el acceso a la población para que con ello los procedimientos administrativos puedan llevarse a cabo con mayor fluidez en tanto la población recupere la confianza en las autoridades y con esa idea mejore la calidad de servicios estatales en general.

Así mismo guarda relación con lo investigado por Auad (2017) quien señaló que, los mecanismos que se utilizan hoy en día para modernizar el estado están condicionados a situaciones externas como como demandas de remuneraciones para funcionarios públicos, y otros ítem que no es relevante con la problemática actual, la modernización de la gestión pública trae beneficios no solo al estado

sino, a los usuarios en general, entendiendo que si la administración funciona bien, la calidad de servicios mejorarían, esta idea es lógica, si hace la analogía de cómo funcionan las empresas particulares, estas buscan la modernización no solo en sus procesos sino, en las políticas internas como en la capacitación del personal.

En cuanto a la hipótesis general, H_1 Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022, en la tabla 1 se puede visualizar que, el 44,6% de los encuestados han señalado que, la modernización de la gestión pública, se encuentra en un nivel deficiente, así mismo en un nivel deficiente en la calidad de servicio, en ese mismo orden el 3,6% han señalado que la modernización de la gestión pública, se encuentra en un nivel moderado y la calidad de servicio en un nivel deficiente, según la interpretación de la tabla, una deficiente modernización de la gestión pública permite una deficiente calidad de servicio, estos hallazgos guardan relación con la investigación de Freire (2019) quien concluyó, indicando que la modernización de la administración pública permite que a través de cambios institucionales, mejore la calidad de vida de los ciudadanos, para ello es importante formular una política que contenga instrumentos que faciliten su implementación, puesto que con ellos se podrá adecuar la gestión pública a la realidad social y necesidad de los ciudadanos reduciendo con ello las brechas sociales para el acceso a la administración, además en concordancia con el autor Casas (2014) quien es nuestro autor Base, quien indicó que: la modernización de la gestión pública, en la acción de mejoramiento del estado mediante un gobierno electrónico, que le permita una gobernabilidad eficiente, tratando de cumplir con procedimiento celeres como la simplificación documentaria.

En cuanto al objetivo específico 1, Determinar en qué medida se relaciona el gobierno electrónico y la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022, la relación del Rho de Spearman, fue de 0,532 es decir una correlación positiva moderada, entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio, por otro lado el nivel de significancia fue de 0,000 y este es menor a 0.05 ($0,00 \leq 0,05$), por tal motivo se rechaza la hipótesis específica 1 nula y se acepta la hipótesis planteada, se puede decir que cuando mejor sea el gobierno electrónico mejor será la calidad de servicio en la institución estudiada, así mismo se evidencia

para la dimensión gobierno electrónico, se encuentra en un nivel deficiente en un 42,9%, así mismo esta dimensión se encuentra en un nivel moderado en un 51,8% y solo un 5,4% de los encuestados han señalado que el gobierno electrónico, se encuentra en un nivel apropiado, estos datos guardan relación con lo investigado por Gamboa y Arcentales (2019) quienes indicaron que la aplicación del gobierno electrónico funciona como una transformación a nivel global, puesto que se manifiesta en la gestión gubernamental, por lo tanto, es importante poder aplicar correctamente las tecnologías de información y comunicaciones para poder mejorar la administración, planificación y gestión, direccionados a conseguir una simplificación de los procesos que facilitan la creación de canales para los ciudadanos aumentando con ello la participación ciudadana la influencia entre las variables fue de 65%, así mismo también guarda relación con lo indicado por Además, Carreño y Albornoz (2018) indicando que, se han superado barreras de accesibilidad a la tecnología, por tanto, es importante que las instituciones capaciten a su personal y a los usuarios, y de esa manera, disminuya las brechas digitales y cognitivas de la población, de igual manera se evidencia que incluso los pobladores que poseen capacidades especiales podrían verse incluidos mejorando la atención al usuario.

En cuanto a la hipótesis específica 1 H₁ Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022, el gobierno electrónico, es parte del objetivo de la ley de modernización del estado, este tipo de política pública, ayuda no solo a la simplificación de trámites, sino a la mejora de la vida de los administrados, una de los ejemplo directos de gobierno electrónico en cuanto a la mejora de calidad de vida de los ciudadanos es la forma de cómo trabaja SUNARP, desde un par de años, ya no es necesario, realizar largas colas para realizar un trámite, sino que desde la comodidad de la casa o de la oficina, se puede realizar un copias o fichas registrales, mejorando la calidad de vida a todos los usuarios, es por ese motivo que se puede inferir con los hallazgos obtenido que un deficiente gobierno electrónico, permite una deficiente calidad de servicio, con la pandemia, en las municipalidades muchas de las actividades funcionaron de manera digital, las mesa de partes, la atención al usuario y algunos trámites, gozan de las bondades de la ciencia, que desde la perspectiva del estudio, ayudó de cierta manera agilizando

los procedimientos, estos hallazgos también guardan relación con lo señalado por parte de Donaires (2022) quien desarrolló como principal objetivo de su investigación establecer un análisis respecto de cómo el gobierno electrónico se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Abancay. De la cual se concluyó, que el gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios poseen una relación tanto positiva como significativa de R de Spearman = .651, lo que permite evidenciar que con la modernización de la gestión pública mediante la aplicación del gobierno electrónico tanto las unidades como los organismos del estado pueden encontrar soluciones a los problemas subyacentes para con ello brindar una mejor calidad en el servicio que se otorga al ciudadano, sin afectar con ello su autonomía, en el mismo orden tiene concordancia con Silva (2021) y Fernández (2020) quienes indicaron que el gobierno electrónico, se fundamenta en principios de simplificación, de burocratización y agilización. Por ello busca aplicar las tecnologías de la información para hacer que el gobierno no solo sea eficaz sino también eficiente proporcionando un acceso fácil y adecuado que fortalece la confianza que poseen los ciudadanos sobre las instituciones públicas.

Con respecto al objetivo de investigación específica 2, Determinar en qué medida la gobernabilidad se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022, la relación del Rho de Spearman, fue de 0,624 es decir una correlación positiva moderada, entre la Gobernabilidad y la calidad de servicio, por otro lado el nivel de significancia fue de 0,000 y este es menor a 0.05 ($0,00 \leq 0,05$), por tal motivo se rechaza la hipótesis específica 2 nula y se acepta la hipótesis planteada, se puede decir que cuando mejor sea la gobernabilidad mejor será la calidad de servicio en la institución estudiada, estos datos estadísticos tienen relación con lo señalado por López (2022) quien señaló que es necesario contar con conocimientos políticos públicos, además, contar con una capacidad que sirva para promover el desarrollo de la gobernabilidad, puesto que es importante que los colaboradores desarrollen competencias blandas, de igual manera se establece que quién debe tomar riendas para incrementar el nivel no solo de eficiencia, en la gestión y modernización del estado viene siendo el poder ejecutivo, por lo tanto tal modernización y eficacia final deberá ser trabajada de forma conjunta por todos los gobiernos y la ciudadanía, la varianza fue de .422 y la relación entre estas $R = .650$.

En cuanto a la hipótesis específica 2 H_1 Existe relación significativa entre la gobernabilidad y la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022, La carencia en el desarrollo de la gobernabilidad contradice la existencia de un régimen que aplique la democracia formal puesto que ante la existencia elecciones y la división de poderes que permiten la evaluación de quiénes van a ser elegidos como gobernantes regionales, es irregular que la gobernabilidad no se aplique. Sin embargo, todo esto no se materializa en la calidad del servicio al usuario, una deficiente gobernabilidad permite una deficiente calidad de servicio, estos hallazgos guardan estrecha relación con lo indicado por Triveño (2022) indicó que en cada sistema debe existir la gobernabilidad, puesto que esta debe ser una característica intrínseca de cada institución gubernamental que busque desarrollar sus funciones con eficacia facilitando el libre ejercicio del poder, sin menor resistencia para obedecer en el ámbito cívico de lo que un gobierno solicita.

Por ultimo en razón del objetivo de investigación específico 3, Determinar en qué medida la simplificación administrativa se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022, la relación del Rho de Spearman, fue de 0,796 es decir una correlación positiva alta, entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio, por otro lado el nivel de significancia fue de 0,000 y este es menor a 0.05 ($0,00 \leq 0,05$), por tal motivo se rechaza la hipótesis específica 3 nula y se acepta la hipótesis planteada, se puede decir que cuando mejor sea la simplificación administrativa mejor será la calidad de servicio en la institución estudiada, desde hace un tiempo en el Gobierno del expresidente Pedro Pablo Kuczynski, se estableció la norma de simplificación administrativa y colaboración institucional, lo cual impide que las instituciones que vienen siendo interconectadas, soliciten requisitos que ellos mismos pueden tramitarlos, estos hallazgos guardan relación con lo señalado por Cruz (2022) quien dijo que la simplificación administrativa como la atención al ciudadano guardan una relación no solo directa sino también significativa de $r = .390$, lo que permite establecer que con la simplificación administrativa se puede mejorar el servicio atención al ciudadano, por lo tanto, la mejora de gestión pública, es importante este tipo de políticas para poder alcanzar mediante procedimientos estratégicos los objetivos determinados por cada institución o entidad.

En cuanto a la hipótesis específica: 3 H₁ Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022, la simplificación administrativa, como eje esencial de la modernización del estado, siempre fue materia de estudio, aun cuando exista una normativa expresa de este estatuto, las instituciones públicas se rehúsan en ponerlo en práctica, en la actualidad siguen pidiendo copias de DNI, partidas de nacimiento, informes de SUNAT y SUNARP, cuando existe una ley de colaboración institucional, es por ese motivo que, una deficiente simplificación administrativa permite una calidad de servicio, esto guarda sentido con lo señalado con el teórico Loaiza (2022) quien señaló que, la simplificación administrativa consiste en hacer menos complejo el desarrollo y acceso de procedimientos administrativos, por lo tanto, sirve directamente a fortalecer la confianza que poseen los ciudadanos respecto de las instituciones públicas, brindar mejor calidad de servicio, reduciendo costos, tiempos y especialmente reducción de trámites.

VI. CONCLUSIONES

Primera

La vinculación entre las variables fue de 76.5%, es una relación alta se aceptó la hipótesis propuesta puesto que el grado de significancia fue de 000, se puede inferir que cuando se mejora la modernización de la gestión pública, también mejora la calidad de servicios en una municipalidad de Ica.

Segunda

La vinculación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicios, fue de 53.2% relación moderada, se aceptó la hipótesis propuesta puesto que el grado de significancia fue de 000, se puede inferir que cuando se mejora el gobierno electrónico de la gestión pública, también mejora la calidad de servicios en una municipalidad de Ica.

Tercera

La vinculación entre gobernabilidad y la calidad de servicios, fue de 62.4% relación moderada, se aceptó la hipótesis propuesta puesto que el grado de significancia fue de 000, se puede inferir que cuando se mejora la gobernabilidad, también mejora la calidad de servicios en una municipalidad de Ica.

Cuarta

La relación, entre la simplificación administrativa y la calidad de servicios, fue de 79.6% lo que indica una relación muy alta positiva, el grado de significancia fue de 0,000 se acepta la hipótesis específica 3 propuesta, Se puede inferir que cuando se mejora simplificación administrativa también mejora la calidad de servicios en una municipalidad de Ica.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a los alcaldes de las municipalidades de la provincia de Ica, establecer nuevas políticas de gestión pública, como mejora en contratación del personal, con la finalidad de mejorar la calidad de servicios ofrecido a los ciudadanos.

Segunda

Se recomienda al Gobernador regional, de Ica, realice las gestiones en cuanto al presupuesto del año venidero en el cual incluya, la digitalización de las municipalidades, con el propósito de obtener programas e implementos, para poder cumplir con lo señalado en la ley de modernización del estado, en cuanto al gobierno electrónico, en el mismo sentido, también recomienda, al jefe de informática de la municipalidad programe eventos de cursos en los sistemas de información a los usuarios.

Tercera

Se recomienda a los alcaldes en las municipalidades que conforman la provincia de Ica, que busquen fortalecer los mecanismos que favorezcan a la transparencia fomentando un gobierno abierto a la colaboración de los ciudadanos como parte de un sistema de integridad pública para que las personas puedan participar en su desarrollo. Ello para implementar correctamente la política integral que promoverá el afianzamiento de los ciudadanos al gobierno y la aplicación correcta de la democracia.

Cuarta

A los gerentes de recursos humanos que elaboran en las municipalidades que conforman la provincia de Ica, se les recomienda que adopten mecanismos que promuevan la transparencia regulatoria ya que con ello se modernizará los sistemas en el proceso de contratación pública. Esto favorecerá a la adhesión de los beneficiarios finales que fortalecen los mecanismos de gobierno abierto y encaminan a la prosecución de la simplificación administrativa.

REFERENCIAS

- Auad Martínez, V.M. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa* [Tesis de pos grado de la universidad del Desarrollo de Colombia]. <https://n9.cl/h6xws>
- Amit Shankar, C.J. (2019). The influence of e-banking service quality on customer loyalty: A moderated mediation approach. *International Journal of Bank Marketing*. <https://n9.cl/ziueq>
- Aslam, M. (2019). Introducing Kolmogorov–Smirnov tests under uncertainty: an application to radioactive data. *ACS omega*, 5(1), 914-917. <https://n9.cl/y8wim>
- Afshan, J. Harleen, K. y Anjali, V. (2021) .The Impact of e-service quality on customer loyalty in United Kingdom. *International Journal of Applied Business and Management Studies*, 6(1), 69-90. <https://n9.cl/cw965>
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., y Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65–77. <https://n9.cl/tg6qn>
- Aseev, A. y Shishkov, V. (2018). Modernization of government management in empires of new time: comparative political análisis. *Upravlenie / Management, Russia*, 6(1), 44-50. <https://n9.cl/fned3>
- Azhazha, M. Peliova, J. Novak, O. Tsipan, T. (2021). *The influence of europeanization on the higher education modernization in ukraine*. *Journal national*, 6, 241 – 396. <https://n9.cl/god3c>
- Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. Estado & comunes. *Revista de políticas y problemas públicos*, 14(1) 113-131. <https://n9.cl/pgyta>

- Brañes Juan de Dios, E. y Llalli Ramos, D.Y. (2019). *Calidad del servicio en bibliotecas universitarias* [Tesis de post grado de la universidad de la Unión]. <https://n9.cl/gda1x>
- Bryson, J., & George, B. *Strategic Management in Public Administration*. Oxford University Express. <https://n9.cl/10d5h>
- Casas, C. (2012). *Marco conceptual sobre reforma y modernización del Estado y de la gestión pública*. <https://n9.cl/9bxl8>
- Carreño, M. Albornoz, N. (2018). *Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico*. (Tesis de grado) <https://n9.cl/nihvz>
- Cayupil Rodrigo, C.R (2022). *Modelo administrativo: calidad del servicio del equipo de mantenimiento de Vestas Turbinas Eólicas Chile*. [Tesis de pos grado de la universidad del Desarrollo de Colombia]. <https://n9.cl/auzlo>
- Chancha Ayala, T. (2018). *Modernización de la gestión pública y descentralización en el gobierno regional de Huancavelica, 2018*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/gnqaa>
- Córdova Espinoza, A.C (2021). *Gobierno electrónico en la participación ciudadana de un gobierno local en Lima Este, 2021*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/2pdim>
- Cruz Soncco, N. (2022). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/kyfmh>
- Donaire Soria, R. (2022). *Influencia del gobierno electrónico en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2021*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/r0i57>
- Delgado Tapia, V.A (2022). *Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales*. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. 6(2), 2405-2420. <https://n9.cl/vudak>

- Fernández Julca, L.F (2020). *Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo] <https://n9.cl/l5lru>
- Ferrer, J. y Clemenza, C. (2016). Habilidades gerenciales como fundamento de la estrategia competitiva en los sectores de actividad metalmeccánica venezolana. *Tendencias*, 7(1), 81-100. <https://n9.cl/40t79>
- Freire Briones, M.A (2019). *Aportes de la Modernización de la Gestión Pública a la Rendición de cuentas: Análisis del caso ecuatoriano 2007 – 2017*. [Tesis de post grado de Flacso Ecuador]. <https://n9.cl/1awbw>
- Gamboa, J. Arcentales, R. (2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador* [Tesis de grado Espirales revista multidisciplinaria de investigación]. <https://n9.cl/7pw25>
- Guatuzón Maldonado, M., Canto Esquivel, A.M, & Pereyra Chan, A. (2020). Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 120-132. <https://n9.cl/amn1d>
- Gutarra Villanueva, K.J. (2022). *Desempeño laboral y calidad de servicio en el área de admisión del Centro de Salud Fortaleza de Lima Metropolitana, 2021*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/2n5qp>
- Ayoub, H.F. and Abdallah, A.B. (2019) The effect of supply chain agility on export performance: The mediating roles of supply chain responsiveness and innovativeness. *Journal of Manufacturing Technology Management*. <https://n9.cl/ylcfd>
- Hernández, R y Mendoza C. (2018). *Metodología de la Investigación*. 7ª edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D. F.
- Iglesias, O. Makovic, S., & Rialp, J. (2019) .How does sensory brand experience influence brand equity? Considering the roles of customer satisfaction, customer affective commitment, and employee empathy. *Journal of Business Research*. 96, pp. 343 – 354. <https://n9.cl/6k3pr>

- Jiménez Patiño, H.J. (2022). *Gestión tecnológica y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/g8i9y>
- Lien, C.H., Cao, Y., & Zhou, X. (2017). Service quality, satisfaction, stickiness, and usage intentions: An exploratory evaluation in the context of WeChat services. *Computers in Human Behavior*. 68, pp. 403 – 410. <https://n9.cl/9raem>
- Liem, N. Widya, P. Nguyet, Q. Nam, T. (2020). It takes two to tango: The role of customer empathy and resources to improve the efficacy of frontline employee empathy. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 56, 102141. <https://n9.cl/18qxx>
- Loaiza Rengifo, B.L. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/7rhs1>
- López Malpartida, H.J.C. (2022). *La gestión del ayuntamiento en la gobernabilidad local en la provincia de Huánuco, 2021*. [Tesis doctoral universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/byvff>
- Lora E. (2016). El estado de las reformas del Estado en América Latina. *La reforma del Estado en América Latina: una revolución silenciosa*. <https://n9.cl/byvff>
- Maguiña, N. (2019). *Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/mw4an>
- Marona, B. Van den Beemt, A. (2018) Impact of public management approaches on municipal real estate management in poland and the netherlands. *Sustainability*, 10(11), 4291. <https://n9.cl/f0lbr>
- Mc Daniel, C. y Gates, R. (2015). *Investigación de mercados*. 10° ed. México - Santa Fe. <https://n9.cl/ozz2o>
- Nefara, E. (2019). Thick Red Tape and the Thin Blue Line: A Field Study on Reducing Administrative Burden in Police Recruitment. *Public Administration Review*. 80(1) pp. 92 – 103. <https://n9.cl/fg9o0>

- Ñaupas, H; Mejía, E. Novoa, E. Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://n9.cl/nc76>
- Parasuraman, Zeithaml y Berry, (2012). *La fiabilidad es la habilidad para la calidad*. Editorial Nirvana. México
- Palomino G, L. (2019). *El ABC de la investigación*. Lima –Perú: Nitidagraph S.A.C.
- Pinedo Córdova, E. (2022). *Modernización del Estado y procedimientos administrativos en la Gerencia subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo].<https://n9.cl/kun3k>
- Plekhanov, D.,& Lotariev, A. (2017). Directions of modernization of the state regulation of innovation activity at the regional LEVEL . *Public Policy and Economic Development*. 89 – 363. <https://n9.cl/rdkqa>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018). *Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021*. Perú. <https://n9.cl/ppi19>
- Remache Yungán, S.S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo].<https://n9.cl/na4qcl>
- Salvador, M. & Pano, E. (2018). Mayors facing local government reforms: From municipal organization leadership to public management transformation processes. *Revista Española de Ciencia Política*, 46, 103-127. <https://n9.cl/qli9u>
- Sánchez, H. Reyes, C. Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://n9.cl/2nrie>
- Santa, R. MacDonald, J.B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*. 36(1) pp. 39-50. <https://n9.cl/1hpoi>
- Silva Huamantumba, E.J. (2021). *Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado*

- de la UNSM, 2020. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/n0el7>
- Suclupe Tejada, K.K (2022). *Gobierno digital y calidad de servicio en la Gerencia Ejecutiva de Energía y Minas Lambayeque*. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/vm63j>
- Shahzad, B. Mehr, K. Abdullatif, A. Ikram, M. Ayesha, U. Muzafar, K. (2019). Quantification of Productivity of the Brands on Social Media with respect to their, responsiveness. *IEEE Acces*, 7, 9531-9539. <https://n9.cl/f89bka>
- Tribeño Rojas, E.L. (2022). *Empowerment y compromiso organizacional en el Instituto de Defensa Legal y Gobernabilidad del Perú SAC*, 2021. [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo]. <https://n9.cl/16q3s>
- Tominaga Reyna, L. (2021). *Propuesta de mejora para los lineamientos de las políticas de modernización del estado aplicadas en el SIAF* [Tesis de pos grado universidad Cesar Vallejo].
- Yang, H., Cheng, Y., & Li, G. (2021). A denoising method for ship radiated noise based on Spearman variational mode decomposition, spatial-dependence recurrence sample entropy, improved wavelet threshold denoising, and Savitzky-Golay filter. *Alexandria Engineering Journal*, 60(3), 3379-3400. <https://n9.cl/s1p59>
- Veeramootoo, N. Nunkoo, R., & Dwivedi, Y.K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage, *Government Information Quarterly*.35(2) pp. 161 – 174. <https://n9.cl/lh37>
- Zamora, C. Arrobo, N. Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*. 39(8) <https://n9.cl/97b65>
- Zimmermann, D. y Enell E. (2013). *Empresas de servicios*. En Juran, J. M. y Frank M. Gryna, eds. *Manual de control de calidad*. 4a. ed. Madrid: McGraw-Hill. 2 . <https://n9.cl/molq9>

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia								
Título: Modernización de la gestión pública y la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022								
Autor: Karla Katherine Yupanqui Escate								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica -2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿En qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar en qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar en qué medida el gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022.</p> <p>Determinar en qué medida la gobernabilidad se relaciona con la calidad de servicios en una</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre el gobierno electrónico con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la gobernabilidad con la calidad de</p>	Variable 1: Modernización del estado				<p>Niveles y rangos</p> <p>Deficiente</p> <p>Moderado</p> <p>Apropiado</p>	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición		
			Gobierno electrónico	Sistema electrónico	1	Escala: Ordinal		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Comunicación	2			
				Proceso administrativo	3,4			
				Alfabetización de procesos	5			
				Reforma digital	6,7			
			Gobernabilidad	Ley de transparencia	8			
				Condiciones laborales	9			
				Participación en procesos	10,11			
Simplificación administrativa	Mecanismos de solución	12,13,14						
	Procesos de gestión	15						
	Responsabilidad funcional	16,17						
	Agilización del tiempo	18,19,20						

<p>¿En qué medida la gobernabilidad se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022?</p> <p>¿En qué medida la simplificación administrativa se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica- 2022?</p>	<p>municipalidad de la provincia de Ica - 2022.</p> <p>Determinar en qué medida la simplificación administrativa se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022.</p>	<p>servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la simplificación administrativa con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022.</p>	Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Capacidad de respuestas	Servicio ágil y adecuado	1,2,3	Escala: Ordinal 1.Nunca (N) 2.Casi nunca (CN) 3.Algunas veces (AV) 4.Casi Siempre (CS) 5.Siempre (S)	Deficiente Moderado Apropiado
				Tiempo para responder	4,5		
				Comunicación oportuna	6,7		
			Seguridad	Confianza	8,9,10		
				Transacción	11,12,13,14		
			Empatía	Seguimiento personalizado	15,16,17		
				Atención oportuna	18,19		
				Simpatía	20		

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental de corte transeccional.</p> <p>Método: Hipotético – deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: Está constituido por 56 trabajadores</p> <p>Muestra probabilística no</p> <p>56 trabajadores de una municipalidad en la provincia de Ica</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor:</p> <p>Año: 2022</p> <p>Monitoreo: Individual</p> <p>Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Ica.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor:</p> <p>Año: 2022</p> <p>Monitoreo: Individual</p> <p>Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Ica.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo simple</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en tablas de frecuencia y figuras - Interpretación de los resultados - Conclusiones <p>INFERENCIAL:</p> <p>Contrastación de hipótesis: Mediante el estadístico Rho de Spearman</p>			

Anexo 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Modernización de la Gestión Pública

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Casas (2014) ha conceptualizado la modernización de la gestión pública, en la acción de mejoramiento del estado mediante un gobierno electrónico, que le permita una gobernabilidad eficiente, tratando de cumplir con procedimiento céleres como la simplificación documentaria.	La variable Modernización de la Gestión pública, se divide en 3 dimensiones con 12 indicadores con 20 preguntas, siendo el nivel de medición la escala nominal.	Gobierno electrónico	Sistema electrónico	1	
			Comunicación	2	Deficiente [7-15]
			Proceso administrativo	3,4	Moderado [16-24]
			Alfabetización de procesos		Apropiado [25-35]
			Reforma digital	5	
				6,7	
			Ley de transparencia	8	Deficiente [7-15]
		Condiciones laborales	9	Moderado [16-24]	
		Gobernabilidad	Participación en procesos	10,1	Apropiado [25-35]
			Mecanismos de solución	1	
				12,1	
			3,14		

	Procesos De Gestión	15	Deficiente [6-13]
	Responsabilidad Funcional	16,1	Moderado [14-21]
Simplificación administrative	Agilización Del Tiempo	7	Apropiado [22-30]
		18,1	
		9,20	
			Ineficiente [20 - 46]
	Total		Regular [47 - 73]
			Eficiente [74 - 100]

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de servicio

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Zeithalm, Parasuraman y Berry (2012) ha señalado que a la calidad de servicio a la expectativa lo que recibirá por alguna contraprestación directa o indirecta, de acuerdo a la definición conceptual, la variable se descompone en dimensiones bien estructuradas, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, así como la seguridad, al igual que la empatía de los colaboradores.	La variable calidad de servicio se divide en tres dimensiones con 8 indicadores, con 20 preguntas, siendo el nivel de medición la escala nominal.	Capacidad de respuesta	Servicio ágil y adecuado	1,2,3	
			Tiempo para responder	4,5	Deficiente [7-15] Moderado [16-24]
			Comunicación oportuna		Apropiado [25-35]
				6,7	
		Seguridad	Confianza	8,9,10	Deficiente [7-15] Moderado [16-24] Apropiado [25-35]
			Transacción	11, 12, 13, 14	
			Seguimiento personalizado	15,16,17	Deficiente [6-13]
		Empatía	Atención oportuna	18,19	Moderado [14-21]
			Simpatía		

Apropiado [22-30]

20

Total

Deficiente [20 - 46]

Moderado [47 - 73]

Apropiado [74 100]

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N°03. Instrumentos

Cuestionario de Modernización de la gestión pública

Autor: Yupanqui Escate, Karla Katherine

Cuestionario de Modernización de la gestión pública												
<p>Estimado usuario:</p> <p>A través del presente documento, invito a su persona a participar en la siguiente encuesta, que consta de 20 preguntas y tiene un tiempo estimado entre 5 a 10 minutos, con el objetivo de Objetivo: Determinar en qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022.</p> <p>Se le pone en conocimiento que, participar en esta investigación es voluntario y toda la información relacionada con la presente investigación está protegida y será anónima. Al iniciar el presente cuestionario usted declara haber leído los lineamientos y estar de acuerdo con los mismos. Si desea completar el cuestionario marque con un aspa aquí ()</p>												
ESCALA DE MEDIDA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre							
	1	2	3	4	5							
VARIABLE: MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA												
DIMENSIÓN 1: Gobierno electrónico								1	2	3	4	5
1	La adquisición de un sistema electrónico brinda una regulación ordenada en el servicio público.							X				
2	Los nuevos cambios introdujeron diferentes mecanismos de control en los servicios públicos.									x		
3	Se promueve un sistema electrónico de calidad para los servicios de la municipalidad.								X			

4	Los procesos administrativos se realizan con mayor facilidad.		X			
5	La realización de los trabajadores de la municipalidad es prioridad en la institución			x		
6	Los nuevos cambios permiten el establecimiento de objetivos específicos.		X			
7	El gobierno electrónico desarrolla y ofrece servicios a través de los medios telemáticos.		X			
DIMENSIÓN 2: Gobernabilidad		1	2	3	4	5
8	A través de la ley de transparencia se agilizo el acceso a documentos públicos.		X			
9	Los nuevos cambios permiten que todos los funcionarios estén en condiciones óptimas para cualquier función.		X			
10	La reforma involucra la participación directa de los servidores en los procesos administrativos.		X			
11	Se buscan mecanismos de solución en consenso ante las disposiciones generales.		X			
12	La reforma aplicada permite la integración de la sociedad.			X		
13	La gobernabilidad democrática implica un gobierno descentralizado eficiente y transparente.		X			
14	La nueva gestión pública busca que todos los servidores participen en los procesos de gestión.		X			
DIMENSIÓN 3: Simplificación administrativa		1	2	3	4	5
15	Se presentan procedimientos con claridad para la transparencia de la gestión administrativa.			x		
16	La reforma mejora las acciones de gestión municipal.			X		
17	La derivación y centralización de los procesos administrativos agiliza el empleo del tiempo.		X			
18	El empleo de servicio virtual facilita la gestión administrativa.	X				
19	Con el sistema actual se facilita al usuario, Al seguimiento de documentos tramitados.		x			
20	La ejecución de los procesos de gestión depende de la responsabilidad funcional		X			

Cuestionario de la calidad de servicios

Autor: Yupanqui Escate, Karla Katherine

Cuestionario de la calidad de servicios										
<p>Estimado usuario:</p> <p>A través del presente documento, invito a su persona a participar en la siguiente encuesta, que consta de 20 preguntas y tiene un tiempo estimado entre 5 a 10 minutos, con el objetivo de Objetivo: Determinar en qué medida la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica – 2022.</p> <p>Se le pone en conocimiento que, participar en esta investigación es voluntario y toda la información relacionada con la presente investigación está protegida y será anónima. Al iniciar el presente cuestionario usted declara haber leído los lineamientos y estar de acuerdo con los mismos. Si desea completar el cuestionario marque con un aspa aquí ().</p>										
ESACALA DE MEDIDA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
	1	2	3	4	5					
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO										
DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuesta						1	2	3	4	5
1	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.					x				
2	El personal de la municipalidad siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios.						x			
3	El personal de la municipalidad siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.						X			
4	El personal de la municipalidad atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente.						X			

5	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.		X			
6	La municipalidad tiene respuesta oportuna para con los usuarios.	X				
7	El servicio por parte de los trabajadores en la municipalidad es oportuno en todas las ocasiones.		X			
DIMENSIÓN 2: Seguridad		1	2	3	4	5
8	El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza en los usuarios.		X			
9	El personal de la municipalidad trata siempre con cortesía a los usuarios.	x				
10	El personal de la municipalidad tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios.		x			
11	La municipalidad brinda a los usuarios una atención personalizada.		X			
12	La municipalidad cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los usuarios.	X				
13	La municipalidad tiene en cuenta los intereses de los usuarios.	X				
14	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios		X			
DIMENSIÓN 3: Empatía		1	2	3	4	5
15	La municipalidad brinda a los usuarios una atención personalizada		X			
16	La municipalidad cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los usuarios.		X			
17	La municipalidad tiene en cuenta los intereses de los usuarios		X			
18	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios		X			
19	Es oportuno el servicio que brinda la municipalidad		X			
20	Existe simpatía hacia los usuarios por parte de la municipalidad.		X			

Consulta de SUNEDU Validadores

Anexo 4. Perfil del validador.

Validador 1: Moron Valenzuela, Julia Cecilia

Profesional grado como Cirujano Dentista por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, con Maestría en Odontología por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

Fuente: SUNEDU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MORON VALENZUELA, JULIA CECILIA --	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 05/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
MORON VALENZUELA, JULIA CECILIA DNI 21562085	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 11/07/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
MORON VALENZUELA, JULIA CECILIA DNI 21562085	MAGISTER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 07/03/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
MORON VALENZUELA, JULIA CECILIA DNI 21562085	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 05/10/05 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/03/1995 Fecha egreso: 08/02/2005	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gobierno electrónico								
1	La adquisición de un sistema electrónico brinda una regulación ordenada en el servicio público.	x		x		x		
2	Los nuevos cambios introdujeron diferentes mecanismos de control en los servicios públicos	x		x		x		
3	Se promueve un sistema electrónico de calidad para los servicios de la municipalidad	x		x		x		
4	Los procesos administrativos se realizan con mayor facilidad.	x		x		x		
5	Los nuevos cambios permiten el establecimiento de objetivos específicos.	x		x		x		
7	El gobierno electrónico desarrolla y ofrece servicios a través de los medios telemáticos	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Gobernabilidad								
8	A través de la ley de transparencia se agilizo el acceso a documentos públicos.	x		x		x		
9	Los nuevos cambios permiten que todos los funcionarios estén en condiciones óptimas para cualquier función,	x		x		x		
10	La reforma involucra la participación directa de los servidores en los procesos administrativos.	x		x		x		
11	Se buscan mecanismos de solución en consenso ante las disposiciones generales.	x		x		x		
12	La reforma aplicada permite la integración de la sociedad.	x		x		x		

13	La gobernabilidad democrática implica un gobierno descentralizado eficiente y transparente.	x		x		x		
14	La nueva gestión pública busca que todos los servidores participen en los procesos de gestión.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Simplificación administrativa								
15	Se presentan procedimientos con claridad para la transparencia de la gestión administrativa.	x		x		x		
16	La reforma mejora las acciones de gestión municipal.	x		x		x		
17	La derivación y centralización de los procesos administrativos agiliza el empleo del tiempo.	x		x		x		
18	El empleo de servicio virtual facilita la gestión administrativa.	x		x		x		
19	Con el sistema actual se facilita al usuario, Al seguimiento de documentos tramitados.	x		x		xx		
20	La ejecución de los procesos de gestión depende de la responsabilidad funcional	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Mag. Julia C. Morón Valenzuela** DNI: 21562085

 Especialidad del validador: **Especialista en Investigación y Gestión educativa**

24 de mayo del 2022.

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

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


Mag. Julia C. Morón Valenzuela
 Docente
 Universidad Privada
 "San Juan Bautista"

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



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuestas								
1	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.	x		x		x		
2	El personal de la municipalidad siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios.	x		x		x		
3	El personal de la municipalidad siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.	x		x		x		
4	El personal de la municipalidad atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente	x		x		x		
5	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.	x		x		x		
6	La municipalidad tiene respuesta oportuna para con los usuarios	x		x		x		
7	El servicio por parte de los trabajadores en la municipalidad es oportuno en todas las ocasiones.	x		xx		x		
DIMENSIÓN 2: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
8	El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza en los usuarios	x		x		x		



9	El personal de la municipalidad trata siempre con cortesía a los usuarios	x		x		x		
10	El personal de la municipalidad tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios.	x		x		x		
11	La municipalidad brinda a los usuarios una atención personalizada	x		x		x		
12	La municipalidad cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los usuarios.	x		x		x		
13	La municipalidad tiene en cuenta los intereses de los usuarios	x		x		x		
14	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La municipalidad brinda a los usuarios una atención personalizada	x		x		x		
16	La municipalidad cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los usuarios.	x		x		x		
17	La municipalidad tiene en cuenta los intereses de los usuarios	x		x		x		
18	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios	x		x		x		
19	Es oportuno el servicio que brinda la municipalidad	x		x		x		
20	Existe simpatía hacia los usuarios por parte de la municipalidad.	x		x		x		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:Julia C. Moron Valenzuela..... DNI:.....21562085

Especialidad del validador: Especialista en Investigación y Gestión educativa

24 de mayo del 2022.

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

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


Mg. Julia C. Moron Valenzuela
Docente
Universidad Privada
"San Juan Bautista"

Validador 2: Baylon Salvador, Esther Genoveva

Profesional grado como Contador Público por la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, con Maestría en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo.

Fuente: SUNEDU

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo

Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BAYLON SALVADOR, ESTHER GENOVEVA DNI 09840322	BACHILLER EN CONTABILIDAD, AUDITORIA Y FINANZAS Fecha de diploma: 13/07/16 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/01/2013 Fecha egreso: 17/04/2016	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA <i>PERU</i>
BAYLON SALVADOR, ESTHER GENOVEVA DNI 09840322	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 18/01/19 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA <i>PERU</i>
BAYLON SALVADOR, ESTHER GENOVEVA DNI 09840322	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/08/2018 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gobierno electrónico								
1	La adquisición de un sistema electrónico brinda una regulación ordenada en el servicio público.	/		/		/		
2	Los nuevos cambios introdujeron diferentes mecanismos de control en los servicios públicos	/		/		/		
3	Se promueve un sistema electrónico de calidad para los servicios de la municipalidad	/		/		/		
4	Los procesos administrativos se realizan con mayor facilidad.	/		/		/		
5	Los nuevos cambios permiten el establecimiento de objetivos específicos.	/		/		/		
7	El gobierno electrónico desarrolla y ofrece servicios a través de los medios telemáticos	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Gobernabilidad								
8	A través de la ley de transparencia se agiliza el acceso a documentos públicos.	/		/		/		
9	Los nuevos cambios permiten que todos los funcionarios estén en condiciones óptimas para cualquier función,	/		/		/		
10	La reforma involucra la participación directa de los servidores en los procesos administrativos.	/		/		/		
11	Se buscan mecanismos de solución en consenso ante las disposiciones generales.	/		/		/		
12	La reforma aplicada permite la integración de la sociedad.	/		/		/		
13	La gobernabilidad democrática implica un gobierno descentralizado eficiente y transparente.	/		/		/		
14	La nueva gestión pública busca que todos los servidores participen en los procesos de gestión.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Simplificación administrativa								
15	Se presentan procedimientos con claridad para la transparencia de la gestión administrativa.	/		/		/		
16	La reforma mejora las acciones de gestión municipal	/		/		/		
17	La derivación y centralización de los procesos administrativos agiliza el empleo del tiempo.	/		/		/		
18	El empleo de servicio virtual facilita la gestión administrativa.	/		/		/		
19	Con el sistema actual se facilita al usuario. Al seguimiento de documentos tramitados.	/		/		/		
20	La ejecución de los procesos de gestión depende de la responsabilidad funcional	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Daylon Salvador Esthe Gutierrez DNI: 09840322

 Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

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

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

35 de Mar del 2022


 Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuestas								
1	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.	X		X		X		
2	El personal de la municipalidad siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios.	X		X		X		
3	El personal de la municipalidad siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.	X		X		X		
4	El personal de la municipalidad atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente	X		X		X		
5	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.	X		X		X		
6	La municipalidad tiene respuesta oportuna para con los usuarios	X		X		X		
7	El servicio por parte de los trabajadores en la municipalidad es oportuno en todas las ocasiones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Seguridad								
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza en los usuarios	X		X		X		
9	El personal de la municipalidad trata siempre con cortesía a los usuarios	X		X		X		
10	El personal de la municipalidad tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios.	X		X		X		
11	La municipalidad brinda a los usuarios una atención personalizada	X		X		X		
12	La municipalidad cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los usuarios.	X		X		X		
13	La municipalidad tiene en cuenta los intereses de los usuarios	X		X		X		
14	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La municipalidad brinda a los usuarios una atención personalizada							
16	La municipalidad cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los usuarios.							
17	La municipalidad tiene en cuenta los intereses de los usuarios							
18	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios							
19	Es oportuno el servicio que brinda la municipalidad							
20	Existe simpatía hacia los usuarios por parte de la municipalidad.							

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Baylón Salvador Este Benavente

DNI: 09840322

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

..... 25 de Mayo del 2022

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

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


Firma del Experto Informante.

Validador 3: Muñoz León, Sindy Carol

Profesional grado como Contador Público por la Universidad de San Martín de Porres, con Maestría en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo.

Fuente: SUNEDU

REGISTRO NACIONAL DE Aplicativo Guía

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MUÑOZ LEON, SINDY CAROL DNI 41819495	BACHILLER EN CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES Fecha de diploma: 10/08/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
MUÑOZ LEON, SINDY CAROL DNI 41819495	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 16/09/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
MUÑOZ LEON, SINDY CAROL DNI 41819495	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gobierno electrónico								
1	La adquisición de un sistema electrónico brinda una regulación ordenada en el servicio público.	/		/		/		
2	Los nuevos cambios introdujeron diferentes mecanismos de control en los servicios públicos	/		/		/		
3	Se promueve un sistema electrónico de calidad para los servicios de la municipalidad	/		/		/		
4	Los procesos administrativos se realizan con mayor facilidad.	/		/		/		
5	Los nuevos cambios permiten el establecimiento de objetivos específicos.	/		/		/		
7	El gobierno electrónico desarrolla y ofrece servicios a través de los medios telemáticos	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Gobernabilidad								
8	A través de la ley de transparencia se agilizó el acceso a documentos públicos.	/		/		/		
9	Los nuevos cambios permiten que todos los funcionarios estén en condiciones óptimas para cualquier función.	/		/		/		
10	La reforma involucra la participación directa de los servidores en los procesos administrativos.	/		/		/		
11	Se buscan mecanismos de solución en consenso ante las disposiciones generales.	/		/		/		
12	La reforma aplicada permite la integración de la sociedad.	/		/		/		
13	La gobernabilidad democrática implica un gobierno descentralizado eficiente y transparente.	/		/		/		
14	La nueva gestión pública busca que todos los servidores participen en los procesos de gestión.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Simplificación administrativa								
15	Se presentan procedimientos con claridad para la transparencia de la gestión administrativa.	/		/		/		
16	La reforma mejora las acciones de gestión municipal.	/		/		/		
17	La derivación y centralización de los procesos administrativos agiliza el empleo del tiempo.	/		/		/		
18	El empleo de servicio virtual facilita la gestión administrativa.	/		/		/		
19	Con el sistema actual se facilita al usuario, Al seguimiento de documentos tramitados.	/		/		/		
20	La ejecución de los procesos de gestión depende de la responsabilidad funcional	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador: Dni Mg: HUGO LEON SANDY BACOL DNI: 41819495

 Especialidad del validador: Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

 23 de 05 del 2022



 Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Capacidad de respuestas								
1	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.	X		X		X		
2	El personal de la municipalidad siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios.	X		X		X		
3	El personal de la municipalidad siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.	X		X		X		
4	El personal de la municipalidad atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente	X		X		X		
5	El personal de la municipalidad siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.	X		X		X		
6	La municipalidad tiene respuesta oportuna para con los usuarios	X		X		X		
7	El servicio por parte de los trabajadores en la municipalidad es oportuno en todas las ocasiones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Seguridad								
8	El comportamiento del personal de la municipalidad inspira confianza en los usuarios	X		X		X		
9	El personal de la municipalidad trata siempre con cortesía a los usuarios	X		X		X		
10	El personal de la municipalidad tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios.	X		X		X		
11	La municipalidad brinda a los usuarios una atención personalizada	X		X		X		
12	La municipalidad cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los usuarios.	X		X		X		
13	La municipalidad tiene en cuenta los intereses de los usuarios	X		X		X		
14	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Empatía							
	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La municipalidad brinda a los usuarios una atención personalizada	X		X		X	
16	La municipalidad cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos los usuarios.	X		X		X	
17	La municipalidad tiene en cuenta los intereses de los usuarios	X		X		X	
18	El personal de la municipalidad entiende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X	
19	Es oportuno el servicio que brinda la municipalidad	X		X		X	
20	Existe simpatía hacia los usuarios por parte de la municipalidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dni Mg: HUÑOZ LEÓN SPINAY CAROL

DNI: 71347884

Especialidad del validador: Gestión Pública

23 de 05 del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión asociada del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es preciso, exacto y claro.

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

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORON VALENZUELA JULIA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y la calidad de servicios en una municipalidad de la provincia de Ica - 2022", cuyo autor es YUPANQUI ESCATE KARLA KATHERINE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORON VALENZUELA JULIA CECILIA DNI: 21562085 ORCID 0000-0002-1977-3383	Firmado digitalmente por: JCMORONM el 17-08- 2022 22:52:58

Código documento Trilce: TRI - 0385910