UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY AÑO FISCAL 2023

Tesis para optar el grado académico

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SHAKIRA DEL ROCIO CORZO BALDEON

Pucallpa, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 11 horas, del día 10 de diciembre del 2025, ante el Jurado de Tesis constituido por :

PRESIDENTE: Dr. Pedro Julián Orihuela Cormona
SECRETARIO: Dr. Josel Raúl Honorato Mejía
VOCAL: Mg. Olvado Pizango Ruiza

Don(ña) Shakira Del Rocío Cerro Baldeón aspirante al Grado de MAESTRO en Gestión Pública, Mención

.....o DOCTOR

en....., inicia el acto defensa pública con la exposición de la tesis titulada "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanantay año fiscal 2023".

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

Nº	CRITERIO	RANGO	PUNTAJE
1	Presentación personal	0 - 4	4
2	Dicción y dominio de escenario	0 - 4	4
3	Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones	0 - 4	3
4	Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente	0 - 4	3
5	Aporte a la maestría o mención y a la comunidad	0 - 4	3
TOTAL			17/20

Calificación: Puntaje ejemplo: 18/20.....
Conclusiones: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado]..... Aprobado
Observaciones: [Si las hubiera]..... —
Recomendaciones: [Si las hubiera]..... —

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 12 horas del 10 de diciembre del 2025

PRESIDENTE SECRETARIO VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/285-2025**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY AÑO FISCAL 2023**"

Autor(es)	:	**CORZO BALDEON, SHAKIRA DEL ROCIO**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestria	:	**GESTIÓN PÚBLICA**
Asesor(a)	:	**Dr. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO.

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 03/06/2025

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, SHAKIRA DEL ROCIO CORZO BALDEÓN

Autor de la tesis titulada: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PUBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY AÑO FISCAL 2023.

Sustentada el año: 2025

Asesor(a): LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

Escuela de Posgrado

Maestría: GESTIÓN PÚBLICA

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01/02/2026

Email: sshakiracb@gmail.com Firma:

Teléfono: 915381854 DNI: 72904554

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza y las ganas de superación para seguir avanzando, buscando nuevas metas en la vida y a mis padres por su apoyo incondicional.

Shakira del Rocio.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento a la Universidad Nacional de Ucayali por permitirme obtener mi tan ansiado título como magister a través de la escuela de posgrado.

A todos los docentes que fueron parte del aprendizaje, transmitiendo sus conocimientos necesarios para lograr estar aquí.

A todos los usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay año fiscal 2023 por facilitarme con las herramientas para lograr el buen desarrollo de la tesis.

Finalmente, agradecer a mi asesor de tesis el Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes y a mi estadístico el Dr. Jackie Chang Saldaña; por la perseverancia, tiempo y dedicación mostrada en el progreso y elaboración de la tesis.

RESUMEN

La tesis tuvo como propósito demostrar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional, y la muestra consistió en 374 contribuyentes. Según los resultados obtenidos, el 49,5% de los encuestados indicaron que la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio es regular. En la prueba de hipótesis, se obtuvo un valor de Rho de 0.998 y un valor de Sig. (bilateral) de 0.000, lo que indica una alta correlación y la aceptación de la hipótesis general. En consecuencia, se concluye que existe una relación muy significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.

Palabras claves: *Modernización de la gestión pública, calidad del servicio.*

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to demonstrate the relationship between the modernization of public management and the quality of service in the District Municipality of Manantay during the fiscal year 2023. The research was basic, with a non-experimental and descriptive correlational design, and the sample consisted of 374 taxpayers. According to the results obtained, 49.5% of those surveyed indicated that the relationship between the modernization of public management and the quality of service is regular. In the hypothesis test, a Rho value of 0.998 and a Sig. value (two-sided) of 0.000 were obtained, indicating a high correlation and acceptance of the general hypothesis. Consequently, it is concluded that there is a very significant relationship between the modernization of public management and the quality of service in the District Municipality of Manantay during fiscal year 2023.

Keywords: Modernization of public management, and quality of service.

INTRODUCCIÓN

La modernización de la gestión pública en las municipalidades del Perú es un proceso continuo y esencial para enfrentar los retos actuales y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Este proceso abarca la incorporación de nuevas tecnologías, la optimización de los procedimientos administrativos y la adopción de buenas prácticas de gestión que fomenten la transparencia, eficiencia y efectividad en la prestación de servicios públicos. En un contexto de creciente demanda ciudadana por servicios de calidad, las municipalidades deben innovar y adaptar sus estructuras y procesos para satisfacer las expectativas y necesidades de la población.

En este marco, la calidad del servicio público se convierte en un indicador clave del éxito de la modernización de la gestión municipal. La calidad no solo se refiere a la rapidez y eficiencia en la atención a las solicitudes de los ciudadanos, sino también a la accesibilidad, equidad y satisfacción de los usuarios con los servicios brindados. En Perú, se han puesto en marcha diversas políticas y programas destinados a fortalecer la capacidad de las municipalidades para ofrecer servicios de alta calidad, como la capacitación del personal, la digitalización de procesos y la mejora de la infraestructura pública.

Asimismo, la modernización de la gestión pública en las municipalidades peruanas está alineada con los objetivos de desarrollo sostenible y la agenda de descentralización del gobierno. La descentralización otorga mayor autonomía y responsabilidad a las municipalidades en la gestión de recursos y toma de decisiones, lo que facilita una respuesta más eficiente a las necesidades locales. La incorporación de principios de buen gobierno, como la participación ciudadana y la

rendición de cuentas, es crucial para asegurar que los esfuerzos de modernización no solo se traduzcan en mejoras técnicas, sino también en un fortalecimiento de la gobernanza democrática.

Por último, es fundamental señalar que el éxito de la modernización de la gestión pública y la mejora de la calidad del servicio en las municipalidades peruanas depende de la colaboración entre diversos actores, incluidos el gobierno central, los gobiernos locales, el sector privado y la sociedad civil. La cooperación interinstitucional y la participación activa de la ciudadanía son esenciales para impulsar reformas significativas y sostenibles. En un entorno cada vez más dinámico y complejo, la modernización de la gestión pública no es un objetivo en sí mismo, sino un medio para lograr un desarrollo inclusivo y equitativo en beneficio de toda la sociedad.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA v

AGRADECIMIENTO vi

RESUMEN vii

ABSTRACT viii

INTRODUCCIÓN ix

CAPÍTULO I. 18

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18

1.1. Descripción del problema. 18

1.2. Formulación del problema. 20

1.2.1. Problema general. 20

1.2.2. Problemas específicos. 20

1.3. Objetivo general y objetivos específicos. 21

1.3.1. Objetivo general. 21

1.3.2. Objetivos específicos 21

1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis. 22

1.4.1. Hipótesis general. 22

1.4.2. Hipótesis específicas. 22

1.5. Variables. 22

1.5.1. Variables 1 modernización de la gestión pública. 22

1.5.2. Variables 2 calidad del servicio. 23

1.5.3. Operacionalización de variables. 23

1.6. Justificación e importancia. 24

1.6.1. Justificación Teórica 24

1.6.2. Justificación Metodológica 25

1.6.3. Justificación Practica 25

1.6.4. Importancia 25

1.7. Viabilidad. 26

1.8. Limitaciones. 26

CAPÍTULO II. 27

MARCO TEÓRICO 27

2.1. Antecedentes. 27

2.1.1. Antecedentes internacionales. 27

2.1.2. Antecedentes nacionales. 28

2.1.3. Antecedentes locales. 31

2.2. Bases teóricas 32

2.2.1. Bases teóricas de la variable 1. 32

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2. 33

2.3. Definiciones conceptuales. 35

2.4. Bases epistémicos. 36

CAPÍTULO III. 37

MARCO METODOLÓGICO 37

3.1. Tipo de investigación. 37

3.2. Diseño y esquema de la investigación. 37

3.3. Población y muestra. 38

3.3.1. Población 38

3.3.2. Muestra y muestreo 38

3.4. Instrumentos de recolección de datos. 39

3.4.1. Instrumentos de recolección 39

3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos 39

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos. 40

3.5.1. Técnica de recojo 40

3.5.2. Procesamiento y presentación de datos 41

3.5.3. Presentación de datos 41

CAPÍTULO IV. 42

RESULTADOS 42

4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva. 42

4.2. Prueba de normalidad de la investigación. 46

4.3. Prueba de hipótesis 46

CAPÍTULO V 49

DISCUSIÓN DE RESULTADOS 49

CONCLUSIONES 51

SUGERENCIAS 52

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 53

IX. ANEXOS.....57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 23

Tabla 2. Muestra del estudio. 38

Tabla 3. Resultados de la validez de los cuestionarios. 40

Tabla 4. Valores del estadístico Alfa de Cronbach. 40

Tabla 5.Valores del Rho de Spearman. 41

Tabla 6. Resultados descriptivos con respecto al objetivo general. 42

Tabla 7. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 1. 43

Tabla 8. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 2. 44

Tabla 9. Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 3. 45

Tabla 10. Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. 46

Tabla 11. Resultados de la prueba de hipótesis general. 46

Tabla 12. Resultados de la prueba de hipótesis específicos 1. 47

Tabla 13. Resultados de la prueba de hipótesis específicos 2. 47

Tabla 14. Resultados de la prueba de hipótesis específicos 3. 47

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación. 38

Figura 2. Gráfico de barras con respecto al objetivo general. 42

Figura 3. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 1.....43

Figura 4. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 2.....44

Figura 5. Gráfico de barras con respecto al objetivo específico 3.....45

INDICE DE LOS ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia del estudio……58

Anexo 2. Fichas de validación de expertos……59

Anexo 3. Cuestionarios para medir las variables de estudio……71

Anexo 4. Fotografías de la encuesta realizada a los usuarios de la Municipalidad……73

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

En el contexto internacional, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, citada por Alvizuri, 2022), el desencanto de la población y la pérdida de confianza en las instituciones públicas representan una amenaza creciente. En 2018, únicamente el 34% de los habitantes de América Latina y el Caribe manifestó confiar en su gobierno, debido a que perciben que sus gobiernos no responden adecuadamente a sus demandas más urgentes y están insatisfechos con los servicios públicos. Como resultado, los sectores más acomodados de la población suelen optar por no utilizar servicios públicos como educación y salud, eligiendo proveedores privados en su lugar.

En Latinoamérica, según la OCDE (citada por Niño, 2023), son pocos los países que han logrado una modernización efectiva de su gestión pública. En el caso específico de Perú, aún persisten sistemas de administración pública que carecen de una cultura organizacional sólida basada en valores públicos, lo cual se refleja en la subordinación de las entidades a intereses políticos e individuales. La modernización de la gestión pública se volvió indispensable en el sector público con el fin de mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las entidades estatales, lo cual también llevó a una mejor administración de recursos, mayor control y mayor transparencia interna. (Lloclla, 2021)

En Perú, desde hace tiempo, los ciudadanos exigen un Estado más eficiente, presente y activo en todas las regiones del país. Actualmente, los ingresos fiscales y el presupuesto del sector público han aumentado, lo que ha permitido un notable incremento en las asignaciones presupuestarias a las instituciones públicas. Sin embargo, muchas de estas entidades aún enfrentan limitaciones en su gestión, lo que dificulta la entrega de servicios públicos de calidad, eficaz, válida y clara. Proporcionar servicios públicos de alta calidad con eficacia y claridad en el Perú es uno de los objetivos más trascendentales para el avance sostenible del país, y aunque se implementa progresivamente en las entidades públicas, aún existe una brecha que separa al Estado de la población, que no se siente escuchada ni atendida en sus demandas, y mucho menos partícipe en las decisiones de los gobiernos locales. (Escalante, 2021)

Las municipalidades en Perú tienen la responsabilidad de promover el desarrollo integral y la autonomía de las comunidades, satisfaciendo sus necesidades sin comprometer el bienestar de las generaciones futuras, aplicando sus conocimientos para atender las necesidades locales. En este sentido, las municipalidades han ido cumpliendo progresivamente con la tarea de fomentar el desarrollo y las iniciativas económicas locales, incorporando cambios en los procesos de planificación y ejecución de proyectos. La demanda de calidad en los servicios públicos es una manifestación reciente, impulsada por los rápidos avances en las administraciones públicas, adaptándose a las exigencias de los ciudadanos.

> Hoy en día, los ciudadanos se consideran clientes y exigen que los servicios públicos sean de buena calidad. (Monsefú, 2021)

El Estado peruano, a través de la Presidencia del Consejo de ministros (citado por Escalante, 2021), aprobó el Decreto Supremo (D.S.123, 2018), que establece el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Este documento fija los lineamientos para implementar los procesos de actualización de la gestión en las entidades públicas del país, marcando el inicio de un proceso de transformación constante con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones públicas. La nueva gestión pública tiene como objetivo que las instituciones logren generar valor público, lo cual se reconoce por parte de la ciudadanía cuando esta percibe satisfacción con la atención y observa que se están generando beneficios y bienestar para la población.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

- ¿Cómo se relaciona la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cómo se relacionan la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023?

- ¿Cuál es la conexión del servicio a los ciudadanos con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023?

- ¿Cómo se relaciona la descentralización con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023?

1.3. Objetivo General y objetivos específicos.

1.3.1. Objetivo General.

- Demostrar la conexión de la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la conexión entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.

- Investigar la relación que existe con el servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.

- Indicar la relación que existe con la descentralización y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.

1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis.

1.4.1. Hipótesis General.

- Hay una conexión altamente relevante con la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.

1.4.2. Hipótesis Específicas.

- Se observa una conexión altamente significativa con la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.

- Existe una relación claramente importante con el servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.

- Se establece una conexión sumamente importante con la descentralización y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.

1.5. Variables.

1.5.1. Variables 1 modernización de la gestión pública.

- Definición conceptual

El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (Citado por Alvizuri, 2022) establece que la gestión pública moderna se enfoca en obtener resultados que beneficien al ciudadano. Se trata de una gestión en la que los funcionarios públicos se esfuerzan por entender las necesidades del ciudadano y planificar los procesos o acciones necesarias para transformar los recursos en bienes o servicios

públicos, con el fin de lograr una mayor satisfacción para los ciudadanos, garantizando sus derechos y a un costo asequible.

- Definición operacional

La variable Modernización de la gestión pública se definirá oracionalmente mediante las dimensiones: eficiencia del aparato estatal, servicio a la ciudadanía y descentralización en cuestionario con escala de Likert del 1 al 3.

1.5.2. Variables 2 calidad del servicio.

- Definición conceptual

Parasuraman, Zeithmal y Berry (Citado por Alvizuri, 2022) señalaron que la calidad del servicio se refiere a la medición de las diferencias o brechas de las expectativas o deseos de los consumidores y su percepción sobre la entrega del servicio.

- Definición operacional

La variable "calidad del servicio" se definirá operativamente a través de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, utilizando un cuestionario con una escala de Likert del 1 al 3.

1.5.3. Operacionalización de variables.

Tabla 1. *Operacionalización de las variables.*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
Variable 1 Modernización de la gestión pública	Eficiencia del aparato estatal	- Proceso de modernización, servidores idóneos. - Reducir corrupción. - Sostenibilidad e institucionalidad	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Ordinal

	Servicio a la Ciudadanía	- Simplificación administrativa. - Bienestar ciudadano. - Procesos modernos de producción de los bienes y servicios. - Satisfacción de los ciudadanos.		
	Descentralización	- Rendición de cuentas. - Toma de decisiones. - Fiscalización.		
Variable 2 calidad del servicio	Elementos Tangibles	- Conservación de las instalaciones. - Calidad de los equipos.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Ordinal
	Fiabilidad	- Interés por el usuario. - Institución colaboradora. - Compromiso del personal.		
	Capacidad de Respuesta	- Actitud y disposición. - Información sobre actividades. - Rapidez del servicio.		
	Seguridad	- Confianza en los empleados. - Disponibilidad para ayudar.		
	Empatía	- Horarios adecuados. - Interés institucional por el usuario. - Atención empática individualizada.		

Fuente: Extraído y adaptado de Zaconetta (2020)

1.6. Justificación e importancia.

1.6.1. Justificación Teórica

Este estudio se justifica teóricamente porque contribuirá de manera significativa al conocimiento en el ámbito de la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios. Se espera que aporte nuevas perspectivas, mejores prácticas y lecciones aprendidas que

beneficien a otros investigadores, profesionales y políticos interesados en el tema.

1.6.2. Justificación Metodológica

Este estudio tiene una justificación metodológica, ya que proporcionó métodos, técnicas e instrumentos validados y ajustados para medir las variables relacionadas con la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio. Una metodología adecuada implica comenzar con un diagnóstico de la situación actual de la municipalidad, lo que permite identificar indicadores para mejorar áreas específicas y establecer objetivos para la modernización y la mejora de la calidad del servicio.

1.6.3. Justificación Practica

Este estudio tiene una justificación práctica, puesto que, a través de la difusión de los resultados y recomendaciones, busca proponer mecanismos viables para optimizar la gestión de una entidad pública. La modernización de la gestión puede llevar a una mayor eficiencia operativa dentro de la municipalidad, lo que se traduce en una administración más ágil y en la prestación de servicios públicos de manera más rápida y eficaz.

1.6.4. Importancia

Este estudio resalta su relevancia, ya que la modernización de la gestión pública tiene como principal objetivo incrementar la eficiencia en la entrega de servicios municipales. Una investigación en este ámbito puede identificar áreas de mejora específicas que ayuden a la

administración local a hacer un mejor uso de los recursos disponibles. Asimismo, la calidad del servicio municipal influye directamente en la calidad de vida de los ciudadanos. Una investigación en esta área puede contribuir a garantizar que servicios públicos como educación, salud, transporte y seguridad satisfagan las necesidades y expectativas de la población.

1.7. Viabilidad.

La viabilidad de esta investigación sobre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la municipalidad estuvo condicionada por diversos factores que fueron evaluados antes de comenzar el estudio. Entre los aspectos clave se encuentran el acceso a los datos y recursos, la colaboración, las aprobaciones y permisos por parte de la municipalidad, la adopción de una metodología de investigación adecuada y la disponibilidad de los recursos financieros necesarios.

1.8. Limitaciones.

Una posible limitación de este estudio fue la falta de cooperación o participación de los usuarios de la municipalidad, lo que podría dificultar la recopilación de datos y una comprensión completa de la situación.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Freire (2019), en su artículo "Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano", concluyó que en Ecuador hay pruebas que respaldan la idea de que la modernización de la administración pública ha ayudado a mejorar las condiciones para la rendición de cuentas.

Acosta (2022), en su tesis titulado la “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, concluyó que:

> Se cumplió el objetivo principal de la investigación, identificando el efecto de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, a pesar de haberse realizado durante la pandemia. Los resultados muestran que la gestión administrativa tiene una influencia significativa en la aceptación de los usuarios. Sin embargo, también se evidenció que la administración de los cementerios necesita mejorar para alcanzar un nivel de excelencia en la calidad del servicio. Además, se logró cumplir con el primer objetivo específico, que consistía en describir teóricamente la relación entre las variables de gestión administrativa y calidad del servicio en los cementerios de

Ambato. La revisión literaria y teórica, basada en artículos, libros y revistas, permitió entender mejor el problema y construir un marco teórico sólido y confiable. • En cuanto al diagnóstico de la gestión administrativa y la calidad del servicio, los usuarios de los cementerios municipales de Ambato, a través de encuestas, indicaron que durante la pandemia la calidad del servicio decayó, ya que la situación emergente no fue bien gestionada y afectó la atención. La calidad del servicio fue muy criticada debido al alto número de muertes y a la falta de atención rápida por parte de la administración de los cementerios en ese periodo.
El uso del Alfa de Cronbach validó la relación de los datos con las variables, mostrando una alta correlación. Además, con el sistema de verificación Sperman Rho, se identificó la relación entre las variables independientes y dependientes, lo que permitió evaluar la calificación de las preguntas más relevantes en el cuestionario.
La atención al cliente se validó como un aspecto crucial durante la pandemia, donde el sistema de atención al público, especialmente a través de plataformas virtuales, se vio afectado por la falta de preparación tanto en instituciones públicas como privadas, lo que complicó la atención, sobre todo debido a la falta de conocimientos por parte de los usuarios.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Casiano y Cueva (2019), en su artículo de investigación, concluyeron que:

Se observó un índice general de percepción negativa del 30,99%, así como una dependencia entre el nivel de confianza y las percepciones respecto a la calidad de los servicios prestados por la gestión municipal actual. Esto llevó a la conclusión de que el bajo nivel de confianza en la gestión municipal se debe a las percepciones negativas sobre la prestación de los servicios.

Niño (2023) en su tesis de grado para la obtención de su título, llegó a la conclusión:

> El nivel de modernización de la gestión pública fue regular, con un 79,6%, y la calidad del servicio se ubicó en un 64,8%. Al realizar la contrastación de la hipótesis general, se obtuvo un valor de correlación de Spearman de r=0.639, lo que indica una relación altamente significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio. Esto significa que, a medida que mejora la modernización, también lo hace la valoración de la calidad del servicio.

Ortiz (2023), en su tesis, se llegó a la conclusión:

> La correcta implementación de la modernización de la gestión pública, conforme a la normativa vigente, tiene un impacto positivo en la calidad de atención de una municipalidad provincial en Apurímac. Este resultado fue respaldado por la prueba de Rho de Spearman, con un coeficiente de 0.691 y un valor de significancia de (p=0.00), lo que demuestra una relación positiva moderada

entre la modernización de la gestión pública y la calidad de la atención.

Zaconetta (2020) en su tesis, se llegó a la conclusión:

Se encontró que la modernización de la gestión pública está significativamente relacionada con la calidad de los servicios, con un valor de $p < 0.05$ y un Rho de Spearman de 0.756, lo que indica una correlación moderadamente positiva. En resumen, a medida que mejora la modernización de la gestión pública, también mejora la calidad del servicio.

Alvizuri (2022), en su tesis de grado, se llegó a los resultados:

El nivel de modernización de la gestión pública fue deficiente en un 52%, con dimensiones como gobierno abierto (48%), gobierno electrónico (54%) y articulación interinstitucional (54%). En cuanto a la calidad del servicio, el nivel fue bajo, alcanzando el 60%. La contrastación de la hipótesis general mostró un valor de 0,667 en la correlación de Spearman, lo que indica una correlación moderada y significativa.

Escalante (2021), en su estudio, se concluye:

Es evidente que los mecanismos implementados para modernizar la gestión están teniendo un impacto positivo en la atención a los usuarios. La innovación en la gestión, especialmente la participación de todo el colectivo institucional,

es fundamental para mejorar la eficiencia interna y externa de la institución.

Monsefú (2021), en su tesis de grado, se concluye:

El nivel de calidad del servicio fue medio, alcanzando un 45%. Se determinó que existe una influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de San Pablo, 2021, con un coeficiente de Spearman de 0.949 (correlación positiva alta) y un p-valor de 0.000 ($p \leq 0.05$).

2.1.3. Antecedentes locales.

Tang (2021) en su tesis, se concluye:

No se encontró una relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2020. Los resultados obtenidos fueron de 0.363 con un valor de significancia de 0.131, lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis de investigación. Asimismo, no se halló una relación directa entre el liderazgo y la planificación estratégica con la calidad de los servicios públicos, ya que los resultados fueron de 0.353 con una significancia de 0.251, lo que también llevó a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la de investigación. Igualmente, no se encontró una relación directa entre la gestión de recursos humanos y el compromiso con la calidad de los servicios públicos, ya que los resultados fueron de 0.426 con una significancia de 0.124, lo que

llevó a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis de investigación. Por último, no se observó una relación directa entre la gestión de recursos financieros y materiales con la calidad de los servicios públicos, dado que los resultados fueron de 0.234 con una significancia de 0.162, lo que llevó igualmente a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la de investigación.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Bases teóricas de la variable 1.

2.2.1.1. Definición de modernización de la gestión.

La modernización de la gestión pública es un proceso continuo que busca mejorar las entidades públicas (Secretaría de Gestión Pública, 2013).

Según el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013), la gestión pública moderna se orienta a obtener resultados que beneficien a los ciudadanos. Este enfoque implica que los empleados públicos se preocupen por entender las necesidades de los ciudadanos y diseñen procesos para transformar insumos en bienes o servicios públicos, lo cual lleva a una mayor satisfacción de los ciudadanos, garantizando sus derechos y ofreciendo servicios a un costo accesible.

2.2.1.2. Dimensiones modernización de la gestión.

Para abordar la variable de la modernización de la gestión pública de manera sistemática, es necesario dividirla en sus subvariables, que en este estudio se denominan dimensiones,

- Eficiencia del aparato estatal.

Según Casas (2012), la eficiencia del aparato estatal se refiere al compromiso de los empleados para proponer, promover e incluso formular alternativas mediante políticas y procesos vinculados a la modernización, el orden, la orientación y el compromiso de la gestión.

- Servicio a la ciudadanía.

Esta dimensión, según Casas (2012), se refiere al papel fundamental del Estado al actuar de manera ordenada y eficaz, especialmente cuando se proporcionan servicios y asuntos sociales a los ciudadanos.

- Descentralización.

Casas (2012) define la descentralización como un concepto técnico y legal vinculado a las organizaciones estatales, cuyo propósito es repartir funciones entre los niveles central y local, con el fin de transferir poder y capacidades a las autoridades locales, constituyendo también una política administrativa vinculada a la democracia local.

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2.

2.2.2.1. Definición de la calidad del servicio.

Casermeiro (2014) indica que la calidad de los servicios está vinculada con la satisfacción del cliente, ya que es el resultado de la sensación de satisfacción o insatisfacción por haber recibido un buen servicio. Esta evaluación surge de la

comparación entre el desempeño percibido del servicio y las expectativas del cliente.

Parasuraman, Zeithmal y Berry (Citado por Alvizuri, 2022) definen la calidad del servicio como la medición de las diferencias o brechas entre los deseos o expectativas de los consumidores y su percepción respecto a la prestación del servicio.

2.2.2.2. Dimensiones de la calidad del servicio.

- Elementos tangibles

Según Parasuraman et al. (1985), los elementos tangibles incluyen las instalaciones físicas, equipos, personas y materiales de comunicación de la empresa prestadora del servicio. Aunque los servicios carecen de elementos físicos que se puedan evaluar, los clientes confían en los elementos tangibles a su alrededor al hacer su evaluación.

- Fiabilidad

Para Parasuraman et al. (1985), la fiabilidad se refiere a la capacidad de realizar el servicio de acuerdo con lo prometido y de manera correcta. En este contexto, las entidades deben cumplir sus promesas en el tiempo acordado y ofrecer soporte a los clientes cuando sea necesario.

- Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta, según Parasuraman et al. (1985), mide la receptividad de los empleados y su capacidad

para ofrecer un servicio rápido y eficiente. Los empleados deben estar disponibles para asistir a los clientes de manera inmediata.

- Seguridad

Parasuraman et al. (1985) afirman que la seguridad incluye la competencia, la cortesía, la precisión y la confiabilidad de los empleados. Los usuarios deben confiar en los empleados y sentirse seguros al interactuar con ellos.

- Empatía

Para Parasuraman et al. (1985), la empatía implica la capacidad de entender y compartir los sentimientos de los demás, proporcionando un servicio con atención personalizada y cuidadosa.

2.3. Definiciones conceptuales.

- Calidad de servicio

Verita, la describe como una herramienta estratégica, entendiéndola como "la calidad de atención diseñada como una estrategia de prestación de servicio a los usuarios, involucrando a todos los miembros de la organización" (2009, p.40)

- Eficiencia

Chiavenato (1999, p. 3) define la eficiencia como la orientación a encontrar la mejor manera de realizar actividades, asegurando que los recursos disponibles se utilicen con eficacia y transparencia.

- Eficacia

Surco (2018, p. 30) la define como la medida en que se alcanzan los objetivos o resultados propuestos.

- Organización

Según Monsefu (2021), la organización implica centrar todos los procesos y estructurarlos internamente para ejecutar las gestiones de manera ordenada.

- Servicio

Según Marketing de Servicios (2014), los servicios son intangibles y su propósito principal es satisfacer las necesidades de los clientes.

- Transparencia

Ponce (2019, p. 33) la describe como la acción de hacer públicas las decisiones, acciones y resultados alcanzados, tanto en el ámbito estatal como en el privado.

2.4. Bases epistémicos.

El Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013) establece que la gestión pública moderna se orienta a obtener resultados que beneficien a los ciudadanos, transformando los insumos en bienes o servicios públicos para garantizar la satisfacción ciudadana a un costo accesible.

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1993) definen la calidad del servicio como la medición de las brechas entre las expectativas de los consumidores y su percepción de la prestación del servicio.

Según Tipián (2017, p. 44), la calidad de servicio implica garantizar un stock suficiente para atender las necesidades de los clientes, ofreciendo productos de calidad y proporcionando una atención rápida y sin errores.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación.

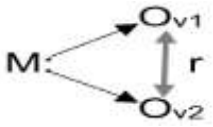
Esta investigación se clasificó como básica o pura, dado que no persigue fines prácticos inmediatos, sino que tiene como objetivo ampliar el conocimiento científico. Es importante destacar que el estudio recoge datos reales que contribuyen al enriquecimiento del conocimiento teórico-científico, el cual se fundamenta en el descubrimiento de leyes y principios (Valderrama, 2018).

Además, este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, ya que se recopiló y analizó información para responder al problema de investigación. También se utilizó la estadística para verificar la veracidad de la hipótesis (Valderrama, 2018). El nivel de investigación fue descriptivo, ya que se centra en relatar los procesos, características, propiedades y perfiles de personas, grupos u otros fenómenos que se buscan analizar (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Diseño y esquema de la investigación.

La investigación también se caracterizó por un diseño no experimental, transversal y correlacional, ya que no se manipularon las variables, sino que se observaron y analizaron los fenómenos en su contexto natural. En cuanto al enfoque transversal, implica que la recolección de datos se lleva a cabo en un solo momento, describiendo las variables en un grupo de casos o determinando el nivel de las variables en ese momento específico. Finalmente, el estudio fue correlacional porque se midió y evaluó el grado de relación existente entre dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

Figura 1. *Esquema de investigación.*



Donde:

M = Muestra registrada.

Ox = variable Modernización de la Gestión Pública.

Oy = Variable Calidad del Servicio.

r = Relación de variables.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población

Se conformó por los 13476 contribuyentes de la Municipalidad distrital de Manantay.

3.3.2. Muestra y muestreo

Estuvo compuesta por 374 contribuyentes de la Municipalidad distrital de Manantay. El tamaño de la muestra se calculó probabilísticamente utilizando la siguiente fórmula matemática:

Tabla 2. *Muestra del estudio.*

$$n = \frac{Z^2pqN}{E^2(N-1) + Z^2pq}$$

Dónde:

p: Proporción de Aciertos = 0,5

q: Proporción de Errores = 0,5

E: Nivel de Precisión = 0,05.

Z: Límite de Confianza = 1,96.

N: Población = 13476.

n: Muestra.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)\ (13476)}{(0.05)^2 (13476-1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

n= 374 contribuyentes de la Municipalidad distrital de Manantay año fiscal 2023.

3.4. Instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Instrumentos de recolección

El cuestionario 1 midió la modernización de la gestión pública y tuvo 15 ítems, 5 ítems por dimensión, así mismo, para medir la variable y sus dimensiones se usó la puntuación: en desacuerdo (1), regularmente de acuerdo (2), y de acuerdo (3).

El cuestionario 2 midió la variable calidad del servicio y tuvo 15 ítems, 3 ítems por dimensión, así mismo, para medir la variable y sus dimensiones se usó la puntuación: en desacuerdo (1), regularmente de acuerdo (2), y de acuerdo (3).

3.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Este proceso se llevó a cabo mediante la evaluación de tres jueces, quienes examinaron el contenido del instrumento para garantizar su objetividad, basándose en el propósito y la teoría. Posteriormente, otorgaron su aprobación para que la herramienta se utilizara en la recolección de la información correspondiente a la encuesta.

Experto	Juicio de experto de la variable 1	Juicio de experto de la variable 2
Mg. Gabriela Encarnación Valdez Garcia	Bueno	Bueno
Dr. Jackie Frank Chang Saldaña	Bueno	Bueno
Mg. Paola Francoise Calvo Garcia	Bueno	Bueno

Tabla 3. *Resultados de la validez de los cuestionarios.*

La confiabilidad alfa de Cronbach, al ser un coeficiente equivalente, no debe considerarse una alternativa al coeficiente de estabilidad, ya que no tiene en cuenta algunas fuentes de error, como los errores relacionados con el tiempo.

Tabla 4. *Valores del estadístico Alfa de Cronbach.*

Coeficiente de Alfa de Cronbach
Coeficiente alfa > 0.9 a 0.95 es excelente
Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
-Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Fuente: *George y Mallery (Citado por Frías, 2019, pp.6-7)*

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

3.5.1. Técnica de recojo

Este estudio se llevó a cabo utilizando el cuestionario después de recibir la aprobación de la gerencia del área de ingresos, quien otorgó la

autorización correspondiente. Posteriormente, coordinamos con los usuarios según el tiempo que requerían para completar el cuestionario en el lugar, y también con aquellos que no disponían de tiempo en ciertos momentos.

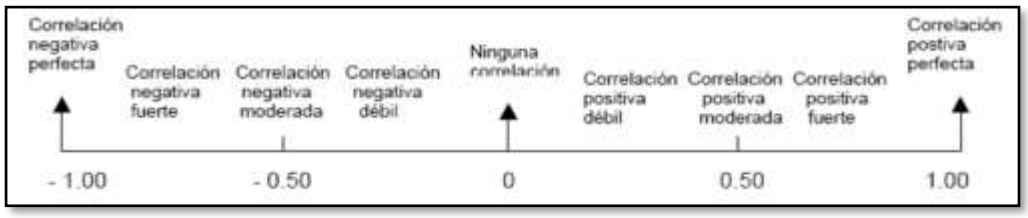
3.5.2. Procesamiento y presentación de datos

El procesamiento de los datos se realizó mediante Excel y el paquete tecnológico SPSS.

3.5.3. Presentación de datos

La presentación de los datos se realizó mediante tabulaciones cruzadas y gráficos estadísticos, prueba de normalidad y prueba de correlación de Spearman Rho (estadística inferencial), con valores p < 0,05 se ha tomado la decisión de aprobar la hipótesis general (resultados del Capítulo IV). A continuación, se muestran los valores de Spearman Rho considerados:

Tabla 5.Valores del Rho de Spearman.



Fuente: Extraído de Ramírez (2017).

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS

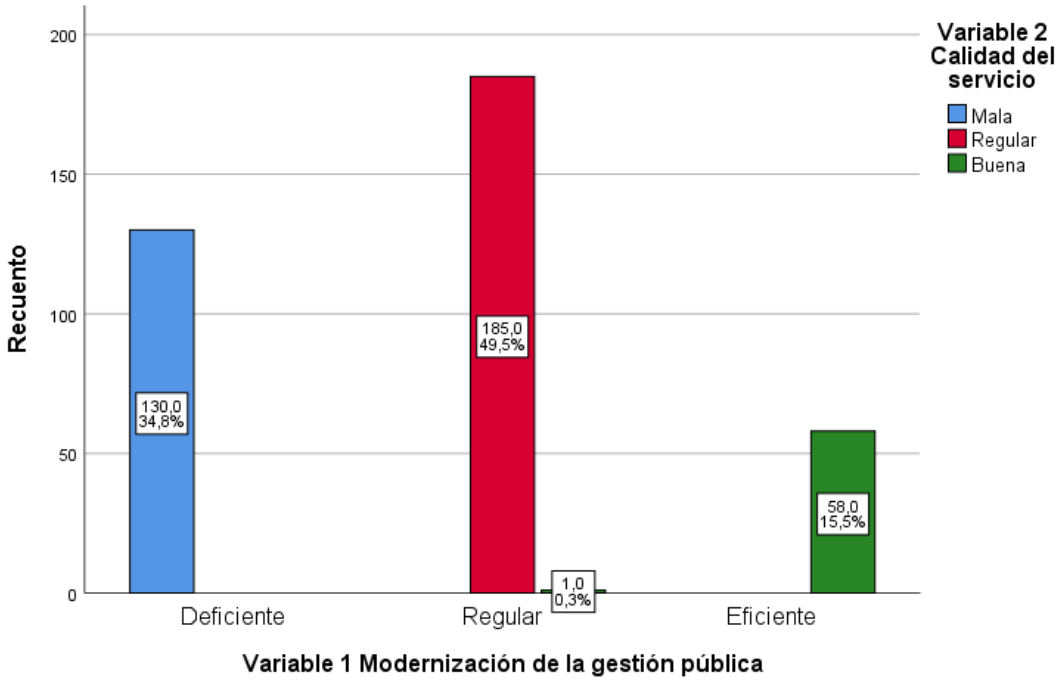
4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva.

Tabla 6. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo general.*

			Variable 2 Calidad del servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Modernización de la gestión pública	Deficiente	Recuento	130	0	0	130
		% del total	34,8%	0,0%	0,0%	34,8%
	Regular	Recuento	0	185	1	186
		% del total	0,0%	49,5%	0,3%	49,7%
	Eficiente	Recuento	0	0	58	58
		% del total	0,0%	0,0%	15,5%	15,5%
Total		Recuento	130	185	59	374
		% del total	34,8%	49,5%	15,8%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 2. *Gráfico de barras con respecto al objetivo general.*



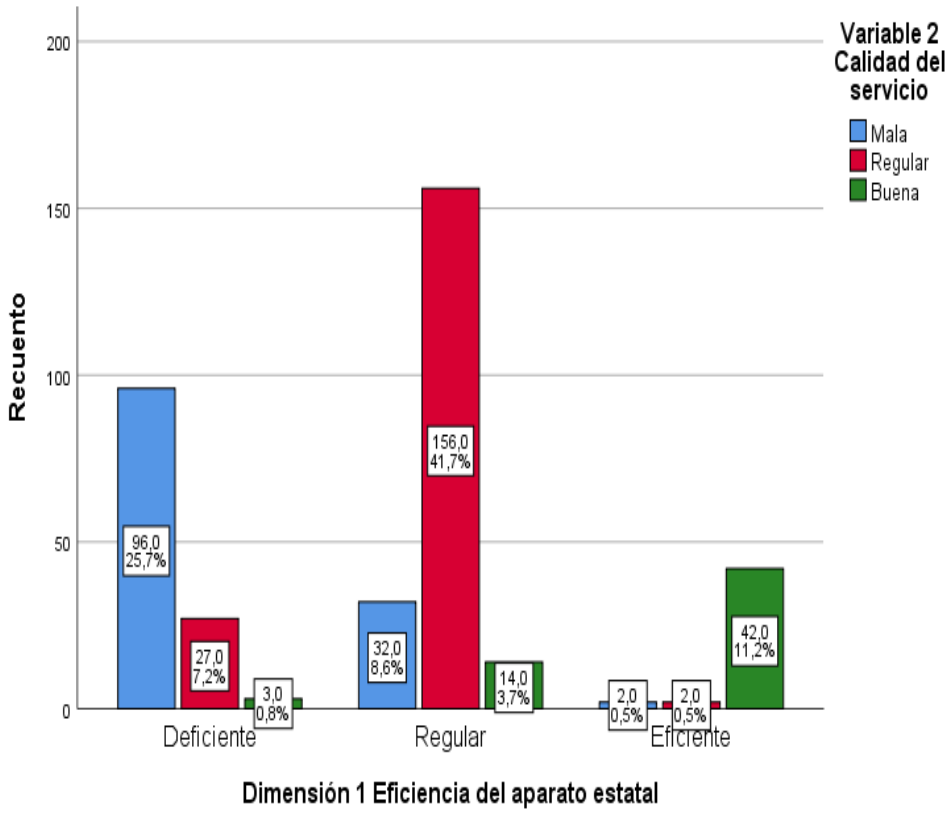
Según los resultados obtenidos, el 49,5% de los encuestados indicó que la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay para el año fiscal 2023 es regular.

Tabla 7. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 1.*

			Variable 2 Calidad del servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 1 Eficiencia del aparato estatal	Deficiente	Recuento	96	27	3	126
		% del total	25,7%	7,2%	0,8%	33,7%
	Regular	Recuento	32	156	14	202
		% del total	8,6%	41,7%	3,7%	54,0%
	Eficiente	Recuento	2	2	42	46
		% del total	0,5%	0,5%	11,2%	12,3%
Total		Recuento	130	185	59	374
		% del total	34,8%	49,5%	15,8%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 3. *Gráfico de barras respecto al objetivo específico 1.*



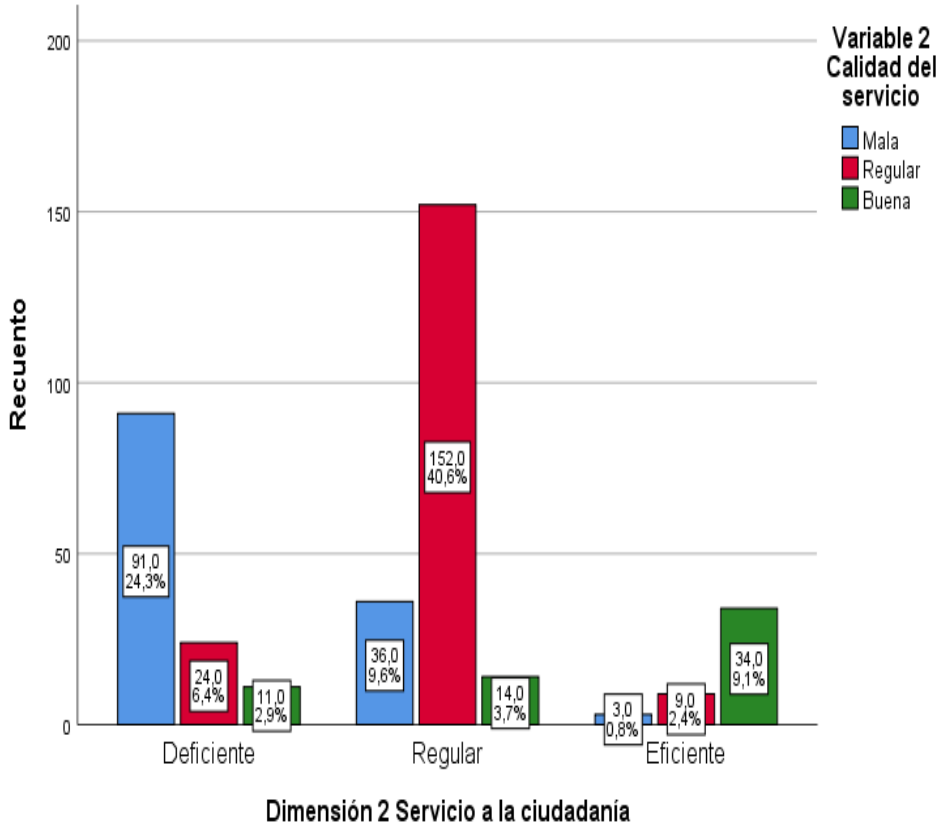
Según los resultados obtenidos, el 41,7% de los encuestados señaló que la relación entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay para el año fiscal 2023 es regular.

Tabla 8. *Resultados descriptivos con respecto al objetivo específico 2.*

			Variable 2 Calidad del servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 2 Servicio a la ciudadanía	Deficiente	Recuento	91	24	11	126
		% del total	24,3%	6,4%	2,9%	33,7%
	Regular	Recuento	36	152	14	202
		% del total	9,6%	40,6%	3,7%	54,0%
	Eficiente	Recuento	3	9	34	46
		% del total	0,8%	2,4%	9,1%	12,3%
Total		Recuento	130	185	59	374
		% del total	34,8%	49,5%	15,8%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 4. *Gráfico de barras respecto al objetivo específico 2.*



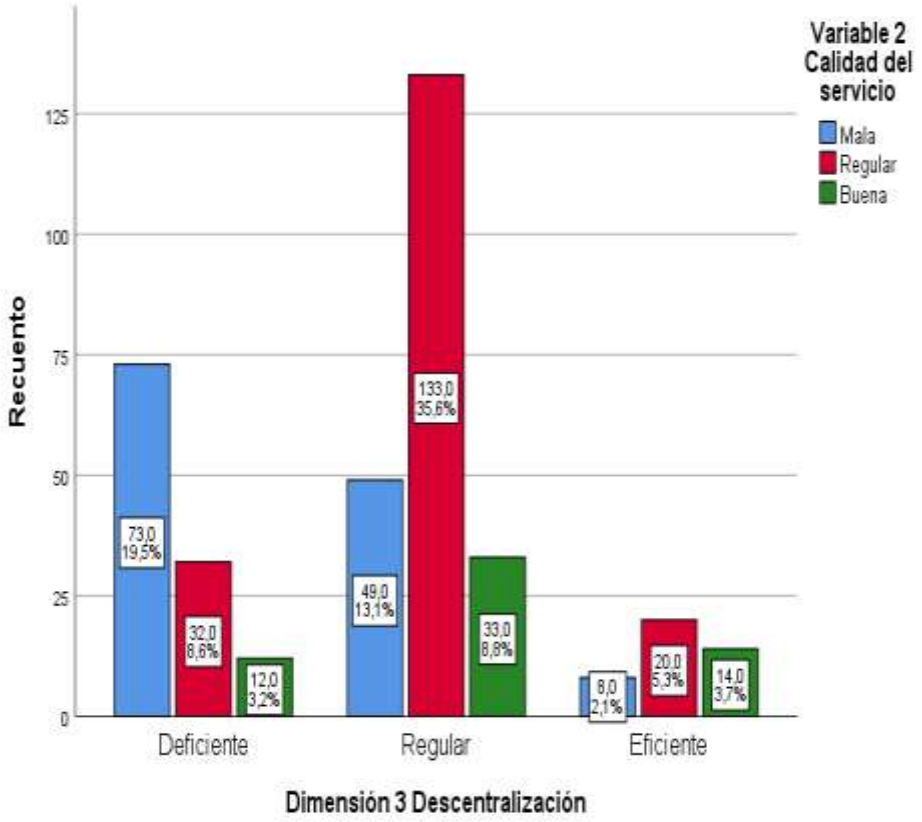
Según los resultados obtenidos, el 40,6% de los encuestados indicó que la relación entre el servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay para el año fiscal 2023 es regular.

Tabla 9. *Resultados descriptivos respecto al objetivo específico 3.*

			Variable 2 Calidad del servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dimensión 3 Descentralización	Deficiente	Recuento	73	49	8	130
		% del total	19,5%	13,1%	2,1%	34,7%
	Regular	Recuento	32	133	20	185
		% del total	8,6%	35,6%	5,3%	49,5%
	Eficiente	Recuento	12	33	14	59
		% del total	3,2%	8,8%	3,7%	15,7%
Total		Recuento	130	185	59	374
		% del total	31,3%	57,5%	11,1%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 5. *Gráfico de barras respecto al objetivo específico 3.*



De acuerdo con los resultados obtenidos, el 35,6% de los encuestados señaló que la relación entre la descentralización y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay para el año fiscal 2023 es regular.

4.2. Prueba de normalidad de la investigación.

Tabla 10. *Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov.*

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Eficiencia del aparato estatal	,293	374	,000
Dimensión 2 Servicio a la ciudadanía	,293	374	,000
Dimensión 3 Descentralización	,314	374	,000
Variable 1 Modernización de la gestión pública	,263	374	,000
Variable 2 Calidad del servicio	,261	374	,000

De acuerdo con el tamaño de la muestra, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cuyos valores de significancia (Sig.) fueron todos menores a 0.05, lo que sugiere que debe utilizarse la prueba estadística de rho de Spearman para las pruebas de hipótesis.

4.3. Prueba de hipótesis.

Tabla 11. *Resultados de la prueba de hipótesis general.*

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 Calidad del servicio
Rho de Spearman	Variable 1 Modernización de la gestión pública	Coeficiente de correlación	,998
		Sig. (bilateral)	,000
		N	374

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un valor de Rho de 0.998 y un valor de significancia (bilateral) de 0.000, lo que indica una alta correlación y la aceptación de la hipótesis general. En consecuencia, se concluye que existe una relación altamente significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay para el año fiscal 2023.

Tabla 12. *Resultados de la prueba de hipótesis específicos 1.*

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 Calidad del servicio
Rho de Spearman	Dimensión 1 Eficiencia del aparato estatal	Coeficiente de correlación	,697
		Sig. (bilateral)	,000
		N	374

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un valor de Rho de 0.697 y un valor de significancia (bilateral) de 0.000, lo que indica una correlación moderada y la aceptación de la hipótesis específica 1. En consecuencia, se concluye que existe una relación altamente significativa de la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay para el año fiscal 2023.

Tabla 13. *Resultados de la prueba de hipótesis específicos 2.*

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 Calidad del servicio
Rho de Spearman	Dimensión 2 Servicio a la ciudadanía	Coeficiente de correlación	,577
		Sig. (bilateral)	,000
		N	374

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un valor de Rho de 0.577 y un valor de significancia (bilateral) de 0.000, lo que sugiere una correlación moderada y la aceptación de la hipótesis específica 2. En consecuencia, se concluye que existe una relación altamente significativa entre el servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay para el año fiscal 2023.

Tabla 14. *Resultados de la prueba de hipótesis específicos 3.*

Estadístico de prueba de hipótesis			Variable 2 Calidad del servicio
Rho de Spearman	Dimensión 3 Descentralización	Coeficiente de correlación	,349
		Sig. (bilateral)	,000
		N	374

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un valor de Rho de 0.349 y un valor de significancia (bilateral) de 0.000, lo que indica una correlación baja y la aceptación de la hipótesis específica 3. En consecuencia, se concluye que existe una relación significativamente relevante entre la descentralización y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay para el año fiscal 2023.

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados obtenidos, el 49,5% de los encuestados consideró que la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay para el año fiscal 2023 es regular. Asimismo, el 41,7% de los participantes opinó que la relación entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio es regular. También, el 40,6% indicó que la relación entre el servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio en la misma municipalidad es regular. Finalmente, el 35,6% de los encuestados mencionó que la relación entre la descentralización y la calidad del servicio es regular.

Estos resultados fueron comparados y discutidos con diversos estudios, como el de Freire (2019), quien en su artículo "Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano" concluyó que en Ecuador la modernización de la administración pública contribuyó a mejorar las condiciones para la rendición de cuentas.

Por otro lado, Casiano y Cueva (2019), en su artículo, hallaron que existe una relación entre la percepción de los ciudadanos y los niveles de confianza en la gestión municipal. Además, Niño (2023) en su tesis, concluyó que la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio están positivamente correlacionadas.

En cuanto a las pruebas de hipótesis realizadas, los resultados mostraron un Rho de 0.998 y un Sig. de 0.000, lo que indica una correlación alta y la aceptación de la hipótesis general, demostrando una relación significativa de la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio. Asimismo, se obtuvo un Rho de 0.697 y un Sig. de 0.000, lo que sugiere una correlación moderada de la eficiencia del

aparato estatal y la calidad del servicio. Para el servicio a la ciudadanía, el Rho fue de 0.577 y el Sig. de 0.000, indicando también una relación moderada, mientras que, para la descentralización, el Rho fue de 0.349 con un Sig. de 0.000, lo que refleja una correlación baja.

Estos hallazgos fueron contrastados con estudios como el de Acosta (2022) en su tesis, que destacó la importancia de la gestión administrativa en la calidad del servicio, especialmente en tiempos de pandemia. De manera similar, Ortiz (2023) en su tesis, concluyó que la implementación correcta de la modernización de la gestión pública tiene un impacto positivo en la calidad de atención, respaldado por un coeficiente de Rho de 0.691 y una significancia de p=0.00.

CONCLUSIONES

- Según los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.998 y un Sig. (bilateral) igual a 0.000, estos resultados dan una correlación alta y la aceptación de la hipótesis general. Por lo tanto, se concluye que, existe una relación muy significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Manantay año fiscal 2023.
- De acuerdo a la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.697 y un Sig. (bilateral) igual a 0.000, estos resultados indicaron una correlación moderada y la aceptación de la hipótesis especifica 1. Por lo tanto, se concluye que, existe una relación muy significativa de la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Manantay año fiscal 2023.
- Según los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.577 y un Sig. (bilateral) igual a 0.000, estos resultados indicaron una correlación moderada y la aceptación de la hipótesis especifica 2. Por lo tanto, se concluye que, existe una relación muy significativa del servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Manantay año fiscal 2023.
- Según los resultados de la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.349 y un Sig. (bilateral) igual a 0.000, estos resultados indicaron una correlación baja y la aceptación de la hipótesis especifica 3. Por lo tanto, se concluye que, existe una relación muy significativa de la descentralización y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Manantay año fiscal 2023.

SUGERENCIAS

- Primero: La Nueva Gestión Pública (NGP) es el enfoque más innovador para el control de la administración pública, implementado no solo en nuestro país, sino en la mayoría de los países industrializados. Por esta razón, es fundamental lograr un consenso entre los gestores públicos y la comunidad en general para comprender la lógica y metodología de este nuevo modelo de gestión pública, así como la importancia de la participación e involucramiento de la población para asegurar la transparencia en el país.
- Segundo: Se deben organizar talleres de sensibilización para los trabajadores públicos y la población en general para promover el conocimiento, la tolerancia y la sensibilidad, donde se desarrollen las habilidades y actitudes de los trabajadores para atender a los usuarios. Por ello, mejorar los procesos de gestión para simplificar los trámites administrativos a los usuarios.
- Tercero: La lógica del trabajo del sector privado, introducida en el sector público, a través de la nueva gestión pública, es muy importante e interesante y debe ser apoyada por la población, a través de un conocimiento consciente que no implique especulación, requiere de políticas públicas, empleados que tienen mayor responsabilidad en su trabajo, promueven eficiencia, eficacia visible, y transparencia.
- El alcalde y los jefes de distintas áreas hacen acuerdos con las distintas instituciones a multiplicar sus capacidades en términos de servicio para que un mayor número de ciudadanos que se benefician de la articulación al mismo tiempo recursos, políticas y capacidades disponibles para cada institución y para su mejor coordinación interinstitucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* (Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato). https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf

Alvizuri, J. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021* (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84937/Alvizuri_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casas, C. (2012). *Avances de la Reforma y Modernización del estado en el Perú*. Lima: Secretaría de Gestión Pública PCM.

Casermeiro, M. (2014). La calidad en los servicios públicos. Argentina: Gobierno de la provincia de Salta.

Casiano Inga, Denys Aldair, & Cueva Vega, Edinson. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. Academo (Asunción), 7(2), 157-165. Epub December 00, 2020. https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6

Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. Obtenido de https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf

Decreto supremo 004-2013- PCM de 2013. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. 09 de enero de 2013. Diario Oficial El Peruano.

Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013 PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf

Escalante, E. (2021). *Modernización de la Gestión Pública y su influencia en la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Maranura 2021* (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76156/Escalante_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Frias, D. (2019). "Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida". Universidad de Valencia. España. https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf

Freire Briones, M. A. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración, (5), 147–179. https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. (Quinta edición). México. McGraw Hill.

Hernández, R. Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixta Primera edición por: McGraw Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. México. ISBN: 978-1-4562-6096-5

Marketing de servicios (2014). Introducción a la Gestión de la Calidad. Madrid: Delta Publicaciones.

Monsefú, l. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021* (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66970/Monsefu_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreira-Zambrano, Leticia y Orozco-Santos, Carlos. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. Pol. Con. (Edición núm. 48) Vol. 5, No 08. https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1613/3043

Niño, R. (2023). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022* (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123205/Ni%c3%b1o_MRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, D. (2023). *Modernización de la gestión pública y su Influencia en la calidad de atención en una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2022* (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113192/Ortiz_RD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ponce Requena, M. V., & Serrano Lopez, G. C. (2007). Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepcion de empresas de captacion de talento. Obtenido de Tesis de Maestria Universidad Catolica Andres Bello caracas Venezuela: http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf

Secretaría de Gestión Pública. (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2021. PCM, Lima. Obtenido de https://bit.ly/31EwqG3

Surco Mayhua, D. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajos de la sociedad de beneficencia pública de puno 2017. Obtenido de Tesis para

optar título profesional licenciada en ciencias de la comunicación social Universidad del altiplano Puno-perú: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9163/Surco_Mayhua_Dienci.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tang, J. (2021). *La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Yarinacocha, departamento de Ucayali 2020* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali). http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5225/B03_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_JHON-TANG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tipián, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. Peru. Recuperado el 12 de 25 de 2021, de file:///C:/Users/user/Downloads/Sacar%20de%20aqui%20el%20instrumento%20(1).pdf

Valderrama, S. (2018). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (8ava edición). Editorial San Marcos E.I.R.L. Lima. ISBN:978-612-302-878 7

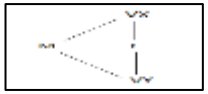
Veritas, B. (2009). Logística integral España Madrid: Editorial fundación Confemental.

Zaconetta, J. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019* (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta_ZJN-SD.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1. *Matriz de consistencia del estudio.*

Título: Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Manantay año fiscal 2023.

<table>
<tr><th>PROBLEMAS</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPOTESIS</th><th>VARIABLES</th><th>DIMENSIONES</th><th>INDICADORES</th><th>METODOLOGIA</th></tr>
<tr><td>Problema General
-¿Cómo se relaciona la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023?</td><td>Objetivo General
- Demostrar la conexión de la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.</td><td>Hipótesis General
- Hay una conexión altamente relevante con la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.</td><td rowspan="2">Variable 1:
Modernización de la gestión pública</td><td>Eficiencia del aparato estatal</td><td>- Proceso de modernización, servidores idóneos.
- Reducir corrupción.
- Sostenibilidad e institucionalidad</td><td rowspan="10">Población
población está conformada por los 13476 contribuyentes de la Municipalidad distrital de Manantay año fiscal 2023.
Muestra
La muestra está conformada por 374 contribuyentes de la Municipalidad distrital de Manantay año fiscal 2023.
Método: Deductivo
Tipo: Básica
Enfoque: Cuantitativo
Nivel: Descriptivo
Diseño
No experimental
Transversal
correlacional-causal
Esquema

Donde:
M: Muestra.
Vx: Modernización de la Gestión pública.
Vy: Calidad del servicio.
r : Relación.
Técnica
Encuesta
Instrumento
Cuestionario</td></tr>
<tr><td>Problemas Específicos
- ¿Cómo se relacionan la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023?
- ¿Cuál es la conexión del servicio a los ciudadanos con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023?
- ¿Cómo se relaciona la descentralización con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023?</td><td>Objetivos Específicos
- Determinar la conexión entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.
- Investigar la relación que existe con el servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.
- Indicar la relación que existe con la descentralización y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.</td><td>Hipótesis Especificas
- Se observa una conexión altamente significativa con la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.
- Existe una relación claramente importante con el servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023.
- Se establece una conexión sumamente importante con la descentralización y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año fiscal 2023</td><td>Servicio a la Ciudadanía</td><td>- Simplificación administrativa.
- Bienestar ciudadano.
- Procesos modernos de producción de los bienes y servicios.
- Satisfacción de los ciudadanos.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Descentralización</td><td>- Rendición de cuentas.
- Toma de decisiones.
- Fiscalización.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td rowspan="6">Variable 2:
Calidad del servicio</td><td>Elementos Tangibles</td><td>- Conservación de las instalaciones.
- Calidad de los equipos.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Fiabilidad</td><td>- Interés por el usuario.
- Institución colaboradora.
- Compromiso del personal.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Capacidad de Respuesta</td><td>- Actitud y disposición.
- Información sobre actividades.
- Rapidez del servicio.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Seguridad</td><td>- Confianza en los empleados.
- Disponibilidad para ayudar.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Empatía</td><td>- Horarios adecuados.
- Interés institucional por usuario.
- Atención empática individualizada.</td></tr>
</table>

Anexo 2. Fichas de validación de expertos.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: Jacob Frank Chang Soldevilla

1.2 Cargo e institución donde labora: Docente U.N.U

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): 20

1.4 Autor del instrumento: SHAKIRA DEL ROCIO CORZO BALDEON

1.5 Nombre del instrumento: Cuestionario 1

1.6 Titulo de la investigación: MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY AÑO FISCAL 2023

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					20	25
PUNTAJE TOTAL						

Coeficiente de valoración (C):

$$C = \frac{\text{puntaje acumulado} \times 100}{50} \qquad C = \frac{45 \times 100}{50} = 90$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	*< 70*
Mínimamente aceptable	*70 a 84*
Aceptable	*A 100* X

II. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

.....
.....
.....

3.2. CONTENIDO:

.....
.....
.....

3.3. ESTRUCTURA:

.....
.....
.....

III. APORTES:

.....
.....
.....

IV. SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]

Pucallpa, 20 de agosto del 2024.



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: Jacinta Pronic Jhony Soldevilla

1.2 Cargo e institución donde labora: Docente U.N.U

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): 20

1.4 Autor del instrumento: SHAKIRA DEL ROCIO CORZO BALDEON

1.5 Nombre del instrumento: Cuestionario 2

1.6 Título de la investigación: MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY AÑO FISCAL 2023

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.				X	
PUNTAJE ACUMULADO					20	25
PUNTAJE TOTAL						

Coeficiente de valoración (C):

$$C = \frac{\text{puntaje acumulado x 100}}{50} \qquad C = \frac{45 \times 100}{50} = 90$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	*< 70*
Mínimamente aceptable	*70 a 84*
Aceptable	*A 100* X

II. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

.....
.....
.....

3.2. CONTENIDO:

.....
.....
.....

3.3. ESTRUCTURA:

.....
.....
.....

III. APORTES:

.....
.....
.....

IV. SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]

Pucallpa, 20 de agosto del 2024.



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: Paola Francoise Calvo Garcia

1.2 Cargo e institución donde labora: Jefe de Convenios Barco Pichincha

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): 23 años

1.4 Autor del instrumento: SHAKIRA DEL ROCIO CORZO BALDEON

1.5 Nombre del instrumento: Cuestionario 1.

1.6 Título de la investigación: MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY AÑO FISCAL 2023

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					16	30
PUNTAJE TOTAL		46				

Coeficiente de valoración (C):

$$C = \frac{\text{puntaje acumulado x 100}}{50} \qquad C = \frac{46 \times 100}{50} = 92$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	*< 70*
Mínimamente aceptable	*70 a 84*
Aceptable	*A 100* X

II. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

.....
.....
.....

3.2. CONTENIDO:

.....
.....
.....

3.3. ESTRUCTURA:

.....
.....
.....

III. APORTES:

.....
.....
.....

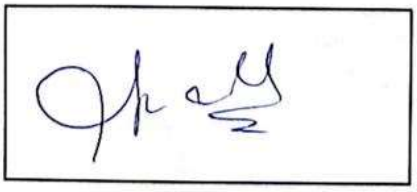
IV. SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]

Pucallpa, 20 de agosto del 2024.



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: Paola Francoise Calvo García

1.2 Cargo e institución donde labora: Jefe de convenios Banco Pichincha

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): 23 años

1.4 Autor del instrumento: SHAKIRA DEL ROCIO CORZO BALDEON

1.5 Nombre del instrumento: Cuestionario 2

1.6 Título de la investigación: MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY AÑO FISCAL 2023

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,				X	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					16	30
PUNTAJE TOTAL		46				

Coeficiente de valoración (C):

$$C = \frac{\text{puntaje acumulado x 100}}{50} \qquad C = \frac{46 \times 100}{50} = 92$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	*< 70*
Mínimamente aceptable	*70 a 84*
Aceptable	*A 100* ✓

II. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

.....
.....
.....

3.2. CONTENIDO:

.....
.....
.....

3.3. ESTRUCTURA:

.....
.....
.....

III. APORTES:

.....
.....
.....

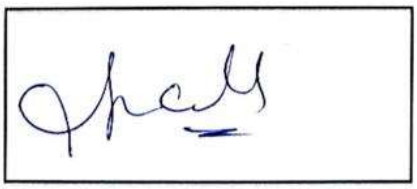
IV.SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]

Pucallpa, 20 de agosto del 2024.



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: Gloria Encarnación Valles Flores

1.2 Cargo e institución donde labora: Subgerencia de Rec. Tributarios MPEP.

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): 10 años

1.4 Autor del instrumento: SHAKIRA DEL ROCIO CORZO BALDEON

1.5 Nombre del instrumento: Cuestionario 1

1.6 Título de la investigación: MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY AÑO FISCAL 2023

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.				X	
PUNTAJE ACUMULADO					16	30
PUNTAJE TOTAL						

Coeficiente de valoración (C):

$$C = \frac{\text{puntaje acumulado} \times 100}{50} \qquad C = \frac{46 \times 100}{50} = 92$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	*< 70*
Mínimamente aceptable	*70 a 84*
Aceptable	*A 100* ✓

II. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

.....
.....
.....

3.2. CONTENIDO:

.....
.....
.....

3.3. ESTRUCTURA:

.....
.....
.....

III. APORTES:

.....
.....
.....

IV.SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]

Pucallpa, 20 de agosto del 2024.



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACION GENERAL

1.1 Nombres y apellidos del validador: Gabriela Encarnación Valles Garcia

1.2 Cargo e institución donde labora: Sub gerencia de fisc. tributaria - MPCP.

1.3 Experiencia profesional (AÑOS): 18 años

1.4 Autor del instrumento: SHAKIRA DEL ROCIO CORZO BALDEON

1.5 Nombre del instrumento: Cuestionario 2

1.6 Título de la investigación: MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY AÑO FISCAL 2023

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores,					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.					X
PUNTAJE ACUMULADO					16	30
PUNTAJE TOTAL						

Coeficiente de valoración (C):

$$C = \frac{\text{puntaje acumulado x } 100}{50} \qquad C = \frac{46 \times 100}{50} = 92$$

Aplicabilidad:

Inaplicable	*< 70*
Mínimamente aceptable	*70 a 84*
Aceptable	*A 100* ✓

II. OBSERVACIONES REFERENCIALES

3.1. FORMA:

.....
.....
.....

3.2. CONTENIDO:

.....
.....
.....

3.3. ESTRUCTURA:

.....
.....
.....

III. APORTES:

.....
.....
.....

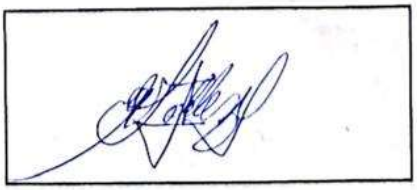
IV. SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:

Si [X] No [ ]

Pucallpa, 20 de agosto del 2024.



Anexo 3. *Cuestionarios para medir las variables de estudio*

CUESTIONARIO 1 PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Estimado(a) usuario (a) le procedo a entregar un cuestionario de 15 ítems sobre la modernización de la gestión pública, cada ítem tiene tres alternativas para marcar de acuerdo a su apreciación más sincera.

En desacuerdo (1) Regularmente de acuerdo (2) De acuerdo (3)

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 Eficiencia del aparato estatal				
01	El municipio realiza un proceso de modernización y servidores idóneos.			
02	Existe una eficiencia del aparato estatal en el distrito.			
03	Se realizan esfuerzos por tratar de reducir corrupción.			
04	Logras visualizar una sostenibilidad e institucionalidad			
05	La municipalidad invierte en la modernización de la gestión pública municipal.			
Dimensión 2 Servicio a la ciudadanía				
06	Se realizan actividades para favorecer la simplificación administrativa.			
07	La municipalidad y sus trabajadores están preocupados por el bienestar ciudadano.			
08	Sé dan correctos procesos modernos de producción de los bienes y servicios.			
09	Usted observa que los ciudadanos están Satisfechos.			
10	La municipalidad ofrece un servicio a la ciudadanía de alta calidad			
Dimensión 3 Descentralización				
11	La municipalidad realiza una correcta descentralización de sus departamentos.			
12	Usted tiene conocimiento sobre la rendición de cuentas.			
13	Usted tiene una libertad frente a la toma de decisiones de su municipio			
14	Se realizan fiscalización con la finalidad de que los servidores de su municipalidad cumplan correctamente sus labores.			
15	Sus autoridades son capaces de fomentar iniciativas a favor de la modernización de la gestión pública.			

GRACIAS POR LA PARTICIPACIÓN…

CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado(a) usuario (a) le procedo a entregar un cuestionario de 15 ítems sobre la calidad del servicio, cada ítem tiene tres alternativas para marcar de acuerdo a su apreciación más sincera.

En desacuerdo (1) Regularmente de acuerdo (2) De acuerdo (3)

N°	Ítems	Puntuación		
		1	2	3
Dimensión 1 Elementos tangibles				
01	Los trabajadores y ciudadanos realizan una conservación de las instalaciones.			
02	Las principales autoridades de la municipalidad distrital de Manantay se preocupan por la calidad de los equipos.			
03	Existen una correcta utilización de los elementos tangibles dentro del municipio			
Dimensión 2 Fiabilidad				
04	Interés por el usuario para la mejoría de su distrito.			
05	La municipalidad busca ser una institución colaboradora para lograr sus objetivos.			
06	Las autoridades del municipio fomentan el compromiso del personal.			
Dimensión 3 Capacidad de respuesta				
07	Los trabajadores de la municipalidad distrital de Manantay muestra actitud y disposición al momento de brindar un servicio.			
08	La municipalidad realiza una información sobre actividades a los ciudadanos.			
09	Considera usted de la municipalidad distrital de Manantay tiene rapidez al momento del servicio.			
Dimensión 4 Seguridad				
10	Usted considera que se le puede tener confianza en los empleados para realizar las actividades designadas.			
11	Los trabajadores del municipio muestran una disponibilidad para ayudar en todo momento.			
12	La municipalidad cuida de su seguridad para poder dar una respuesta oportuna en las necesidades que se presentan.			
Dimensión 5 Empatía				
13	El municipio cuenta con horarios adecuados.			
14	El municipio presenta interés institucional por usuario.			
15	EL municipio presenta una atención empática individualizada.			

GRACIAS POR LA PARTICIPACIÓN…

Anexo 4. Fotografías de la encuesta realizada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay.











