

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de  
Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023

Presentado por:

Tania María Ayquipa Huillca

Para optar el título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



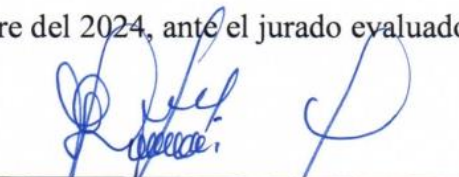
TESIS

**Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de  
Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023**

Presentado por **Tania María Ayquipa Huilca**, para optar el título de Licenciado en  
Administración

Sustentado y aprobado 02 de diciembre del 2024, ante el jurado evaluador:

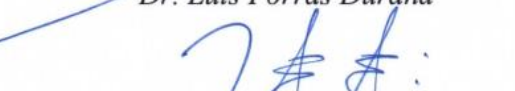
**Presidente:**

  
Mgt. Elio Nolasco Carbajal


**Primer Miembro:**

  
Dr. Luis Porras Durand

**Segundo Miembro:**

  
Mgt. Wilver Oros Torres

**Asesores:**

  
Mgt. José Carlos Vilca Narváez

  
Mgt. Mercedes Fidelia Loayza Chacara



UNIVERSIDAD NACIONAL  
**MICAELA BASTIDAS**  
DE APURÍMAC

Licenciada por SUNEDU

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 009-2025

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Administración, declara que, la tesis intitulada: “**Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023**”, para optar el título de Licenciado en Administración, presentado por la Bach. **Tania María Ayquipa Huilca**, ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el 24% el índice de similitud; el cual es menor al 25% establecido por el reglamento de investigación aprobado por Resolución N° 168-2024(2)-CU-UNAMBA, por lo que cumple con los criterios establecidos por la universidad.

Tamburco, 04 de abril de 2025.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
Dr. Percy Fritz Fuga Peña  
DIRECTOR DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c:

Archivo.  
PFPP/D/-U.I.F.A.

Av. Inca Garcilaso de la Vega S/N - Ciudad Universitaria Tamburco  
[investigacionadministracion@unamba.edu.pe](mailto:investigacionadministracion@unamba.edu.pe)



## **Agradecimiento**

*Ante todo, agradezco a Dios, un ser maravilloso que me dio fuerzas y fe para realizar lo que me parecía imposible.*

*A la Notaría Pública Jordán Gamarra por brindarme una oportunidad laboral y su constante motivación; asimismo, me ha brindado sus valiosas enseñanzas de acuerdo a su trayectoria profesional los mismo han enriquecido la culminación de mi tesis.*

*Quisiera expresar mi especial agradecimiento al Vicerrectorado de Investigación por el apoyo y financiamiento brindado a través del "V Concurso de Proyectos de Investigación Científica y Tecnológica de Tesis Subvencionados con Fondos de Canon, Sobre canon y Regalías Mineras", su contribución fue esencial para desarrollo y ejecución exitosa de mi investigación.*



## **Dedicatoria**

*A Dios, por ser mi guía, mi fortaleza y mi esperanza en cada paso de este objetivo.*

*A mi hermana Nelly, tu apoyo ha sido fundamental, has confiado en mí incluso en los momentos no favorables. Este camino no fue fácil, pero estuviste siempre apoyándome hasta donde tus alcances lo permitían.*

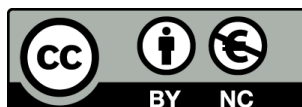
*Te lo agradezco mucho hermana.*



Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de  
Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023

Línea de investigación: Gestión pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



## ÍNDICE

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>RESUMEN</b>	3
<b>ABSTRACT</b>	4
<b>CAPÍTULO I</b>	5
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	5
1.1 Descripción del problema	5
1.2 Enunciado del Problema	8
1.2.1 Problema general	8
1.2.2 Problemas específicos	8
1.3 Justificación de la investigación	8
1.3.1 Justificación teórica	9
1.3.2 Justificación metodológica	9
1.3.3 Justificación social	10
<b>CAPÍTULO II</b>	12
<b>OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b>	12
2.1 Objetivos de la investigación	12
2.1.1 Objetivo general	12
2.1.2 Objetivos específicos	12
2.2 Hipótesis de la investigación	13
2.2.1 Hipótesis general	13
2.2.2 Hipótesis específicas	13
2.3 Operacionalización de variables	13
<b>CAPÍTULO III</b>	15
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	15
3.1 Antecedentes	15
3.2 Marco teórico	20
3.2.1 Teorías que sostiene la modernización de la gestión pública	20
3.2.2 Modelos de la modernización de la gestión publica	21
3.2.3 Definición modernización de la gestión pública	24
3.2.4 Teoría de la administración de la calidad total	28
3.2.5 Modelos de la calidad de servicio	28
3.2.6 Definición de la calidad de servicio	31
3.3 Marco conceptual	35



<b>CAPÍTULO IV</b>	37
<b>METODOLOGÍA</b>	37
4.1 Tipo y nivel de investigación	37
4.2 Diseño de la investigación	37
4.3 Descripción ética de la investigación	38
4.4 Población y muestra	38
4.5 Procedimiento	39
4.6 Técnica e instrumentos	40
6.7 Estadístico de investigación	44
<b>CAPÍTULO V</b>	46
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES</b>	46
5.1 Análisis de resultados	46
5.1.1 Análisis de resultados según género,	46
5.1.2 Análisis descriptivo de modernización de la gestión pública y dimensiones	47
5.1.3 Análisis descriptivo de la calidad de servicio y dimensiones	52
5.1.4 Resultados en relación a los objetivos, representados en tabla cruzadas	59
5.2 Contrastación de hipótesis	65
5.3 Discusión	77
<b>CAPÍTULO VI</b>	83
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	83
6.1 Conclusiones	83
6.2 Recomendaciones	84
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	86
<b>ANEXOS</b>	91



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Operacionalización de las variables	14
<b>Tabla 2</b> Escala de Likert para la recolección de datos.	40
<b>Tabla 3</b> Baremo para la variable modernización de la gestión pública	40
<b>Tabla 4</b> Baresmos para la variable calidad de servicio	41
<b>Tabla 5</b> Baremación de las variables modernización GP y calidad de servicio	41
<b>Tabla 6</b> Ficha de validación	42
<b>Tabla 7</b> Coeficientes del alfa de Cronbach	43
<b>Tabla 8</b> Estadísticas de fiabilidad (alfa de Cronbach)	43
<b>Tabla 9</b> Pruebas de normalidad “Kolmogorov-Smirnov”	44
<b>Tabla 10</b> Interpretación del coeficiente rho de Spearman.	45
<b>Tabla 11</b> Distribución de usuarios según su genero	46
<b>Tabla 12</b> Distribución de la percepción en cuanto al modernización GP	47
<b>Tabla 13</b> Distribución de usuarios según percepción en cuanto al gobierno abierto	48
<b>Tabla 14</b> Distribución de la percepción en cuanto al gobierno electrónico	49
<b>Tabla 15</b> Distribución de la percepción en cuanto a articulación interinstitucional	50
<b>Tabla 16</b> Distribución de la percepción en cuanto a simplificación administrativa	51
<b>Tabla 17</b> Distribución de la percepción en cuanto a orientación al ciudadano	52
<b>Tabla 18</b> Distribución de usuarios según percepción en cuanto a calidad de servicio	53
<b>Tabla 19</b> Distribución de la percepción en cuanto a elementos tangibles	54
<b>Tabla 20</b> Distribución de usuarios según percepción en cuanto a Confiabilidad	55
<b>Tabla 21</b> Distribución de la percepción en cuanto a la capacidad de respuesta	56
<b>Tabla 22</b> Distribución de usuarios según percepción en cuanto a la seguridad	57
<b>Tabla 23</b> Distribución de usuarios según percepción en cuanto a la empatía	58
<b>Tabla 24</b> Modernización de la GP* calidad de servicio tabulación cruzada	59
<b>Tabla 25</b> Gobierno abierto* calidad de servicio tabulación cruzada	60
<b>Tabla 26</b> Gobierno electrónico* calidad de servicio tabulación cruzada	61
<b>Tabla 27</b> Articulación interinstitucional*calidad de servicio tabulación cruzada	62
<b>Tabla 28</b> Simplificación administrativa*calidad de servicio tabulación cruzada	63
<b>Tabla 29</b> Orientación al ciudadano*calidad de servicio tabulación cruzada	64
<b>Tabla 30</b> Relación entre Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio	65
<b>Tabla 31</b> Relación entre Gobierno abierto y la calidad de servicio	67
<b>Tabla 32</b> Relación entre Gobierno electrónico y la calidad de servicio	69
<b>Tabla 33</b> Relación entre articulación interinstitucional y la calidad de servicio	71
<b>Tabla 34</b> Relación entre simplificación administrativa y la calidad de servicio	73
<b>Tabla 35</b> Relación entre orientación al ciudadano y la calidad de servicio	75



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Modelo modernización GP	22
<b>Figura 2</b> Modelo según Pinedo	22
<b>Figura 3</b> Modelo según De La Cruz (2022)	23
<b>Figura 4</b> Modelo modernización de la gestión pública de Sheron	24
<b>Figura 5</b> Modelo SERVPERF de la calidad de servicio	28
<b>Figura 6</b> Modelo triangulo del servicio	29
<b>Figura 7</b> Modelo de la calidad de servicio	30
<b>Figura 8</b> Modelo calidad de servicio Gronroos	30
<b>Figura 9</b> Modelo calidad de servicio Brady y Cronin	31
<b>Figura 10</b> Distribución de usuarios según su genero	46
<b>Figura 11</b> Distribución de la percepción modernización de la gestión publica	47
<b>Figura 12</b> Distribución de usuarios según percepción en cuanto al gobierno abierto	48
<b>Figura 13</b> Distribución de la percepción en cuanto al gobierno electrónico	49
<b>Figura 14</b> Distribución de la percepción en cuanto a articulación interinstitucional	50
<b>Figura 15</b> Distribución de la percepción en cuanto a simplificación administrativa	51
<b>Figura 16</b> Distribución de la percepción en cuanto a orientación al ciudadano	52
<b>Figura 17</b> Distribución de usuarios según percepción en cuanto a calidad de servicio	53
<b>Figura 18</b> Distribución de usuarios según percepción en cuanto a elementos tangibles	54
<b>Figura 19</b> Distribución de usuarios según percepción en cuanto a Confiabilidad	55
<b>Figura 20</b> Distribución de la percepción en cuanto a la capacidad de respuesta	56
<b>Figura 21</b> Distribución de usuarios según percepción en cuanto a la seguridad	57
<b>Figura 22</b> Distribución de usuarios según percepción en cuanto a la empatía	58
<b>Figura 23</b> Modernización de la gestión pública*calidad de servicio tabulación cruzada	59
<b>Figura 24</b> Gobierno abierto* calidad de servicio tabulación cruzada	60
<b>Figura 25</b> Gobierno electrónico* calidad de servicio tabulación cruzada	61
<b>Figura 26</b> Articulación interinstitucional*calidad de servicio tabulación cruzada	62
<b>Figura 27</b> Simplificación administrativa*calidad de servicio tabulación cruzada	63
<b>Figura 28</b> Orientación al ciudadano*calidad de servicio tabulación cruzada	64
<b>Figura 29</b> Relación entre Modernización de la GP y la calidad de servicio dispersión	66
<b>Figura 30</b> Relación entre Gobierno abierto y la calidad de servicio grafico	68
<b>Figura 31</b> Relación entre Gobierno electrónico y la calidad de servicio dispersión	70
<b>Figura 32</b> Relación entre articulación y calidad de servicio dispersión	72
<b>Figura 33</b> Relación entre simplificación administrativa y calidad de servicio grafico	74
<b>Figura 34</b> Relación entre orientación al ciudadano y calidad de servicio grafico	76



## INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como fin principal determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA), 2023. En referencia a la variable modernización de la gestión pública la Presidencia del Consejo de Ministros (2022) considera como un proceso que se caracteriza por la transformación constante que tiene como objetivo mejorar el accionar de las entidades públicas y entregar valor público mediante la gestión interna e intervenciones públicas.

Por otro lado, calidad de servicio desde la perspectiva de Parasuraman et al. (1988) son resultados y actitudes de los usuarios a partir de la comparación de las expectativas con el desempeño percibido o calidad percibida.

Considerando el aporte de los autores antes señalados, se plantea como problema de investigación general: ¿Qué relación existe entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023?; y una respuesta tentativa para el planteamiento es: La modernización de la gestión pública se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Abancay, 2023.

Asimismo, el informe de indagación ha sido desarrollado de acuerdo al esquema para informe final de enfoque cuantitativo elaborado por el Vicerrectorado de Investigación de la UNAMBA, el consta de seis capítulos: el capítulo I descripción del problema involucra el planteamiento de problemas, justificación y ubicación.

El capítulo II objetivos e hipótesis, son planteados en nivel general y específicos con la respectiva Operacionalización de las variables.

El capítulo III marco teórico referencial está vinculado con los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual sobre calidad de servicio y modernización de la gestión pública.



En el capítulo IV metodología se da a conocer el nivel, tipo, diseño de investigación, de igual manera se delimita la población y muestra a partir del cual se recopilará datos para cumplir con el objetivo, asimismo se describe el procedimiento a seguir y la estadística que se empleó para contrastar y describir los resultados después del procesamiento.

En el capítulo V, resultados y discusión y el Capítulo VI las conclusiones y recomendaciones. En la parte ultima de este proyecto se presentan anexos que contiene matriz de consistencia y cuestionario.



## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay en el año 2023. Se empleó una metodología de nivel correlacional, tipo básico, con un diseño no experimental de corte transversal. La población considerada fue infinita, y la muestra consistió en 384 usuarios, de los cuales se recopilaban datos mediante un cuestionario estructurado en una escala de Likert con un total de 35 ítems para medir ambas variables. Este cuestionario fue validado por tres expertos, y se obtuvieron coeficientes de confiabilidad alfa de Cronbach de 0.891 para la variable de modernización y 0.896 para la variable de calidad. Desde esta perspectiva, se logró demostrar que la modernización de la gestión pública se encuentra en un nivel regular, con un 87.5%, mientras que la calidad de los servicios es aceptable, con un 86.2%. Además, se concluyó que existe una relación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Abancay para el año 2023. Este hallazgo se sustenta en el rho de Spearman ( $p$ -valor: 0.000 y rho: 0.662), lo que refuerza la idea de que la implementación de prácticas modernas en la gestión pública está considerablemente asociada a la mejora en la calidad de los servicios públicos en el contexto mencionado.

**Palabras clave:** *modernización, gestión pública, calidad de servicio*



## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the modernization of public management and the quality of public services in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Abancay in the year 2023. A correlational level methodology, basic type, was used, with a non-experimental cross-sectional design. The population considered was infinite, and the sample consisted of 384 users, from whom data was collected through a questionnaire structured on a Likert scale with a total of 35 items to measure both variables. This questionnaire was validated by three experts, and Cronbach's alpha reliability coefficients of 0.891 were obtained for the modernization variable and 89.6 for the quality variable. From this perspective, it was possible to demonstrate that the modernization of public management is at a regular level, with 87.5%, while the quality of services is acceptable, with 86.2%. In addition, it was concluded that there is a moderate positive relationship between the modernization of public management and the quality of public services in the tax administration management of the provincial municipality of Abancay for the year 2023. This finding is supported by the rho coefficient Spearman (p-value:0.000 and rho: 0.662), which reinforces the idea that the implementation of modern practices in public management is considerably associated with the improvement in the quality of public services in the aforementioned context.

**Keywords:** *modernization, public management, quality of service*



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

En el contexto internacional la modernización de la gestión en las entidades públicas se ha convertido en una necesidad debido a los cambios asociados a la globalización, la rápida evolución de las tecnologías de la información y comunicación (Lapuente y Van de Walle, 2020). Por otro lado, la utilización de la tecnología en la gestión pública implica grandes desafíos, pero al mismo tiempo ofrece grandes ventajas como la eficiencia en el uso de los recursos (Bravo, 2021).

La pandemia del COVID19 ha exigido a gobiernos de diferentes países del mundo dar respuesta ágiles y efectivas, asimismo, países como Italia y Reino Unido fueron menos eficaces en dar respuesta (Diéguez, 2022). Por otra parte, la situación de la pandemia mostró el papel de los sistemas públicos, asimismo, en este contexto fue necesario adaptar las políticas públicas al nuevo cambio para brindar paquete de servicios públicos en favor de la población (Longo, 2021).

Banco Mundial (2021) indica que durante muchas décadas se ha evidenciado debilidades estructurales, segmentadas y la corrupción a pesar de los esfuerzos no han sido suficientes, de tal forma, que en Latinoamérica los países donde presento mayor corrupción fue Uruguay con una puntuación de 71, seguido por Chile con 67, Argentina con 42, Ecuador con 39 al igual que Colombia, Perú y Brasil con 38, Bolivia con 31, Paraguay 28 y Venezuela 15. A esto se suma la desconfianza de sus cuídanos en su gobierno, siendo Brasil con 93% de desconfianza, seguido de Perú con 87%, Venezuela 83%, Colombia y Argentina con 78%, ecuador 75%, Paraguay con 74%, Bolivia 66%, Chile 62% y Uruguay 61%.

Por otro lado, Farias (2020) muchos gobiernos en el mundo tuvieron que cerrar sus oficinas causando que los tramites presenciales se detengan el cual fue limitando a los ciudadanos el acceso a servicios públicos esenciales como educación, salud, beneficios sociales y entre otros, crisis similar enfrentaron los países de Latinoamérica y el Caribe evidenciando que



no habían llegado a un punto óptimo en la digitalización, todo esto obliga a los gobiernos nuevas formas de prestación de servicios públicos creando la necesidad de más inversión en inclusión digital, simplificación administrativa en trámites, mayores niveles de intercambio de información entre gobiernos y entidades públicas internas, estos aspectos dan lugar a la modernización de la gestión un modelo de gobierno que facilita colaboración y consensos.

Según Blas et al. (2022) en el Perú la situación ha sido similar a otros países del mundo durante estos últimos años, ha venido implementando políticas públicas para lograr la modernización de la gestión pública una de las estrategias fue fomentando la participación ciudadana en el control y administración estatal sin embargo hay obstáculos en la implementación de estas políticas como por el ejemplo el sobredimensionamiento de las entidades públicas como agencias de empleo para cada gobierno de turno en donde el servicio meritocrático no existe a ello se suma un gobierno electrónico incipiente que no logra interconectar a las entidades públicas, estos aspectos hacen que la modernización del estado se encuentre en un nivel primario por todo ello son de mala calidad los servicios públicos que se entrega a los ciudadanos.

Asimismo, el Banco Mundial (2021) señala que el Perú es un país donde ha incrementado un incrementó en desigualdad social en cuanto al acceso de servicios, de modo que de cada 10 ciudadanos no tienen agua potable, 5 de 10 no tienen agua gestionada adecuadamente, 1 de 4 peruanos no tiene servicio de saneamiento, además el 60% de aguas residuales no son tratadas y son vertidas al medio ambiente que afecta directamente en la salud de los peruanos. Además, existe una alta disparidad entre las zonas urbanas y rurales, lográndose percibir en los servicios como agua potable, educación y trabajo. También es relevante indicar existe una cultura privilegia, informalidad y exceso de normas a contribuyo afianzar la corrupción.

De igual forma, Jauregui et al. (2022) agregan que las deficiencias en la implementación de la modernización de la gestión pública en el Perú son la ineficiencia en la planeación, problemas de articulación con el sistema del presupuesto público, diseño deficiente de estructura organizacional y funciones de las entidades públicas, inadecuada producción de los bienes y servicios, inadecuadas políticas de recursos humanos, limitada evaluación de los resultados, falta de información y conocimiento sobre gestión de sistemas y métodos y la débil articulación intersectorial e intergubernamental.



También cabe señalar que, a pesar de un crecimiento económico continuo durante estos últimos años en el Perú, la capacidad de gasto del país no ha mejorado el cual es un obstáculo para un desarrollo social y económico continuo, asimismo, las entidades públicas presentan una restringida capacidad de gestión, el cual es un obstáculo para proveer servicios públicos a los ciudadanos con eficiencia, eficacia y transparencia (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). Por otra parte, según Zavala (2021) el Índice Global de Competitividad indica que este país presenta deficiencias en la innovación tecnológica, educación, salud e instituciones, este último es el más preocupante debido a los bajos niveles de desempeño y reducida confianza de los ciudadanos en los políticos, asimismo, solo el 14% de peruanos cree que la distribución de la riqueza es justa, ante esta situación existe la necesidad de un Estado presente en todos los niveles de gobierno para hacer llegar a los ciudadanos servicios públicos de calidad.

En ese sentido, el Estado peruano como un órgano prestacional y regulador tiene la obligación de modernizar la gestión pública, procesos, procedimientos e instituciones frente a los nuevos desafíos de la cuarta revolución industrial centrado en el uso de la inteligencia artificial y tecnologías por parte de las administraciones públicas que garanticen servicios públicos de calidad para ciudadanos (Dill, 2021).

En el ámbito local, con respecto a la modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos las entidades públicas carecen de capacidad administrativa, es decir, no son mínimamente garantizadas y presenta falta de articulación con los niveles de gobierno para un desempeño eficaz de la entidades y así entregar servicios de calidad a ciudadanos de la región (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). Asimismo, la percepción de la gestión pública regional es percibida como malo según 4 de cada 10 ciudadanos apurimeños (Chaski, 2021).

Vasquez (2021) evidencio que la modernización de la gestión pública en la ciudad de Abancay es regular con una tendencia negativa desde la percepción del 72.5% de ciudadanos, el cual afecta la gestión administrativa de las entidades públicas en consecuencia no se logra conectar las necesidades de los ciudadanos con el accionar de las entidades públicas. Por su parte, Quispe (2021) encontró que la calidad de los servicios públicos de esta entidad es bajo se encuentra en un nivel bajo. Considerando lo descrito, se plantea como problemas de investigación los siguientes enunciados.



## 1.2 Enunciado del Problema

### 1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023?

### 1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona el gobierno abierto con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay?
- ¿Cómo se relaciona la articulación interinstitucional con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay?
- ¿De qué manera se relaciona la simplificación administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la orientación al ciudadano y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay?

## 1.3 Justificación de la investigación

Bernal (2010) indica que “Toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad” (p. 103).



### **1.3.1 Justificación teórica**

La presente investigación tiene como propósito contribuir al conocimiento científico en el ámbito de la administración pública, específicamente al explorar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en el contexto de una gerencia de administración tributaria. Este estudio, de naturaleza básica, busca ampliar los marcos teóricos existentes al analizar cómo las estrategias de modernización en la gestión administrativa pueden influir en la prestación de servicios tributarios más eficientes y satisfactorios para los contribuyentes.

Desde un enfoque teórico, esta investigación permitirá comprender mejor los vínculos entre los principios de la gestión pública moderna, como la digitalización, la transparencia y la orientación al ciudadano, y su impacto en la percepción y experiencia de calidad del servicio. Los resultados esperados contribuirán a fortalecer teorías relacionadas con la mejora continua en el sector público, enriqueciendo el debate académico sobre las mejores prácticas para optimizar la administración tributaria en un contexto de cambio y demanda creciente por servicios públicos más eficaces.

Asimismo, esta investigación busca aportar fundamentos empíricos que puedan respaldar modelos teóricos en evolución sobre la calidad de servicio y la modernización administrativa, proporcionando una base para futuras investigaciones que amplíen y profundicen en estos temas en diversos contextos institucionales.

### **1.3.2 Justificación metodológica**

Desde un enfoque metodológico, este estudio básico busca desarrollar y validar un instrumento de medición específico para evaluar la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en el contexto de la gerencia tributaria. Este instrumento no solo permitirá medir de manera precisa y confiable estas variables, sino que también establecerá un modelo metodológico replicable que podrá ser empleado en futuras investigaciones orientadas al análisis y mejora de la administración pública.

La validación del instrumento se realizará siguiendo rigurosos criterios de validez de contenido y constructo, garantizando que las mediciones reflejen fielmente los



conceptos teóricos que representan. Este enfoque contribuirá a generar datos robustos y significativos que enriquecerán la base de conocimiento en este campo.

Además, este aporte metodológico tiene un valor añadido al proporcionar una herramienta que puede ser adaptada y aplicada en otros contextos de la gestión pública, permitiendo a investigadores y profesionales explorar de manera más amplia y profunda las dinámicas entre la modernización administrativa y la percepción de calidad en los servicios públicos. En última instancia, se espera que esta contribución metodológica facilite estudios más precisos y fundamentados, fortaleciendo la capacidad de análisis y toma de decisiones en el ámbito de la gestión pública.

### **1.3.3 Justificación práctica**

La justificación práctica de esta investigación radica en su capacidad para generar información relevante y aplicable que sirva como base para la mejora de la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la gerencia tributaria. Aunque el enfoque del estudio es básico, los hallazgos tienen el potencial de proporcionar un diagnóstico detallado de las debilidades y fortalezas de los procesos actuales en este ámbito.

Este diagnóstico puede ser aprovechado por los responsables de la gestión tributaria para implementar medidas específicas que promuevan la eficiencia, transparencia y efectividad en la administración. Asimismo, la identificación de áreas críticas permitirá diseñar estrategias que optimicen la interacción entre la institución y los ciudadanos, mejorando la percepción y satisfacción de estos últimos respecto a los servicios ofrecidos.

En consecuencia, la investigación no solo contribuye al avance teórico, sino que también establece un puente entre el conocimiento generado y su aplicación en contextos reales. Esto asegura que los resultados puedan ser utilizados como una herramienta para el desarrollo y fortalecimiento de prácticas administrativas más modernas y alineadas con las demandas actuales de los contribuyentes y la sociedad.

### **1.3.4 Justificación social**

La justificación social de esta investigación radica en su potencial para convertirse en una herramienta informativa y formativa que beneficie directamente a los



directivos y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay. A través de los hallazgos obtenidos, se busca proporcionar una base sólida para que estos actores adopten iniciativas enfocadas en mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos, especialmente en el área de la gerencia de administración tributaria.

Desde una perspectiva más amplia, los resultados también pueden contribuir al diseño y fortalecimiento de políticas orientadas a la modernización de la gestión pública, impactando positivamente en la transparencia, eficiencia y efectividad de las instituciones gubernamentales. Este impacto social no solo beneficiará a los usuarios actuales, sino que también fortalecerá la confianza ciudadana en las entidades públicas.

Además, esta investigación busca generar conocimiento accesible y útil para estudiantes, investigadores y la población en general, promoviendo una mayor comprensión de los aspectos fundamentales que rigen la modernización de la gestión pública y su relación con la calidad del servicio. En este sentido, el estudio aspira a ser una fuente de referencia que fomente el análisis crítico y el desarrollo de nuevas propuestas en beneficio de la sociedad.



## **CAPÍTULO II**

### **OBJETIVOS E HIPÓTESIS**

#### **2.1 Objetivos de la investigación**

##### **2.1.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

##### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Conocer la relación entre el gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.
  
- Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.
  
- Definir la relación entre la articulación interinstitucional y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.
  
- Conocer la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.
  
- Determinar la relación entre orientación al ciudadano y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.



## **2.2 Hipótesis de la investigación**

### **2.2.1 Hipótesis general**

La modernización de la gestión pública se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

### **2.2.2 Hipótesis específicas**

- El gobierno abierto se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.
- El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.
- La articulación interinstitucional se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.
- La simplificación administrativa se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.
- La orientación al ciudadano se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

## **2.3 Operacionalización de variables**

En este apartado se operacionaliza las variables modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos para ello primero se realiza una definición conceptual de las variables, seguido se presenta una definición operacional.



**Tabla 1***Operacionalización de las variables*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>V1</p> <p>Modernización de la gestión pública</p> <p>Según la Presidencia del Consejo de ministros (2022) es un proceso que se caracteriza por la transformación constante que tiene como objetivo mejorar el accionar de las entidades públicas y entregar valor público mediante la gestión interna e intervenciones públicas.</p>	<p>Considerando la definición conceptual la variable modernización de la gestión pública se operacionaliza con las dimensiones gobierno abierto, gobierno electrónico, articulación interinstitucional, simplificación administrativa y orientación al ciudadano.</p>	Gobierno abierto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de respuesta a demandas</li> <li>▪ Rinde cuenta</li> <li>▪ Facilidad en el acceso a información</li> <li>▪ Participación en la toma de decisiones</li> </ul>	<p>La modernización de la gestión pública y sus dimensiones serán medidas a través de la escala de Likert siguiente,</p> <p>1=Nunca 2=Casi nunca 3=Indeciso 4=Casi siempre 5=Siempre</p>
		Gobierno electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Automatización de los servicios públicos</li> <li>▪ Tramites en línea</li> <li>▪ Seguimiento de tramites</li> <li>▪ Aplicativos para los pagos en línea</li> </ul>	
		Articulación interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Articulación de las normas locales con las normas nacionales.</li> <li>▪ Objetivos Institucionales</li> <li>▪ Incentivos tributarios</li> <li>▪ Alianzas estratégicas</li> </ul>	
		Simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Celeridad en trámites</li> <li>▪ Claridad en procesos</li> <li>▪ Elimina costos innecesarios</li> <li>▪ Requerir documentos innecesarios</li> </ul>	
		Orientación al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servir a los ciudadanos</li> <li>▪ Atención preferencial</li> <li>▪ Centrarse en el contribuyente</li> <li>▪ Flexibilidad</li> </ul>	
<p>V2</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Según Cronin y Taylor (1992) la calidad de servicio es la actitud de un usuario que evalúa del desempeño de las dimensiones específicas de un servicio.</p>	<p>Tomando en cuenta la definición conceptual la variable calidad de los servicios públicos queda operacionalizada con las dimensiones tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones físicas</li> <li>▪ Apariencia del personal</li> <li>▪ Equipos de computo</li> </ul>	<p>La calidad de los servicios públicos y sus dimensiones serán medidas a través de la escala de Likert siguiente,</p> <p>1=Nunca 2=Casi nunca 3=Indeciso 4=Casi siempre 5=Siempre</p>
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrega de servicio oportuno</li> <li>▪ Garantía</li> <li>▪ Información clara</li> </ul>	
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramites en tiempo razonable</li> <li>▪ Rapidez en la atención</li> <li>▪ Solución de problemas</li> </ul>	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competencias</li> <li>▪ Confianza</li> <li>▪ Seguridad física</li> </ul>	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amabilidad</li> <li>▪ Atención personalizada</li> <li>▪ Horario de atención conveniente</li> </ul>	

*Nota.* Elaborado considerando el marco referencial



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1 Antecedentes

##### a) Internacionales

En ámbito internacional existen indagaciones con respecto a la calidad de servicio y modernización de la gestión pública, entre ellos tenemos a Dias (2019), quien realizó la pesquisa “Criticism to the transposition of tools from private administration to public administration: a debate on modernizing public administration in Brazil” con el fin exponer la situación de la modernización de la gestión pública en Brasil para ello utilizó el alcance de investigación exploratorio, diseño no experimental, tipo básico y para obtener información acudió a la técnica de la revisión documental, a partir de ello el estudio llegó a la conclusión: Durante las dos últimas décadas el uso y la recomendación de las tecnologías de gestión en la administración pública brasileña como parte de la modernización tiene una conexión o adherencia baja con los valores de la administración pública, por otro lado, tiene más adherencia en el sector privado, el motivo es que la administración pública no puede ser asumida desde la perspectiva estrictamente financiera.

Delgado y Ormaza (2022) en la pesquisa “Valoración de los canales virtuales y la calidad de los servicios públicos en la recaudación de impuestos del GAD Chone” tuvo como objetivo valorar los canales virtuales y la calidad del servicio mediante plataformas virtuales. Siguiendo el objetivo de estudio, en la metodología el tipo de estudio fue básico, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Por otro lado, para obtener información utilizó la encuesta el cual aplicó a los usuarios que realizan el pago de impuestos en el Cantón de Chone, y después del procesamiento estadístico de los datos, y respectivo análisis, concluyó que: El nivel de satisfacción y aceptación con respecto al servicio público mediante plataformas virtuales para el pago de impuestos es bajo en los usuarios del municipio esto se debe a los problemas en el sistema, dificultad para entender la funcionalidad del canal virtual y desconfianza porque implica el uso del dinero. Debido a ello los usuarios prefieren hacer el pago a través de los medios tradicionales.



Ziyadin et al. (2020) en su afán de investigar, desarrollaron “Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers” con la finalidad de identificar las prerrogativas de la modernización digital del sistema de administración pública. En ese sentido la metodología es de nivel exploratorio, diseño no experimental, tipo básico y la técnica de obtención de información fue la revisión documental. Tras finalizar el estudio concluyó que: La modernización digital en la gestión pública tiene un impacto positivo en los interesados (ciudadanos) de Kazakhstan, y se determinó un alto nivel en el desarrollo de gobierno digital en este país. Por otro lado, una auditoria de la eficiencia y eficacia de implementación. Por otra parte, la conversión de los servicios públicos en formatos electrónicos todavía es insatisfactorio.

Freire (2019) en su afán de ampliar el caudal del conocimiento científico realizó “Aportes de la Modernización de la Gestión Pública a la Rendición de cuentas: Análisis del caso ecuatoriano 2007 – 2017” con el objetivo determinar si la modernización mejora las condiciones de la rendición de cuentas. En función a ello la metodología fue nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, mientras que para obtener información recurrió a la encuesta y revisión documental, a partir del análisis de datos concluyó que: La modernización de la gestión pública favorece en un 98% la mejora de las condiciones para la rendición de cuentas desde una perspectiva formal. Sin embargo, en la práctica, este avance es relativo, ya que no se manifiesta de manera uniforme en todos los sectores gubernamentales. Por ejemplo, en áreas estratégicas no se observa un progreso significativo en el acceso a la información ni en la rendición de cuentas.

Mhlongo et al. (2017) en su afán de constatación sobre “Consumer Perceptions on Service Quality at EtheKwini Municipality within the Customer Service Centres” tuvo como fin investigar las apreciaciones de los beneficiarios sobre la calidad de servicios. Siguiendo la línea, la metodología se caracterizó por el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal. Por otro lado, para obtener información acudió a la técnica de la encuesta el cual fue aplicado a los usuarios del municipio, y después del procesamiento y análisis concluyo que: Existen brechas en las cinco dimensiones de la calidad de servicio según modelo SERQUAL, pero el más grande es la capacidad de respuesta por parte del municipio para atender las necesidades de los usuarios, por lo que se debe mejorar esta dimensión.



## b) Nacionales

En medio nacional con respecto a las variables de estudio tenemos a Yupanqui (2022) en la investigación “Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicios en una Municipalidad de la Provincia de Ica – 2022” que tuvo por fin determinar el nivel de asociación entre las variables. para ello en la metodología emplearon en tipo de investigación básico, nivel correlacional, diseño no experimental, transversal y enfoque cuantitativo por el tratamiento de datos. Por otra parte, para obtener información emplearon la técnica de la encuesta el cual ha sido aplicado a trabajadores de la entidad municipal, y a partir de sus percepciones, llegó a la siguiente conclusión: La modernización se asocia con la calidad en 76.5% según Rho Spearman el cual significa relación positiva alta, es decir, ante una mayor modernización de la gestión pública, los servicios públicos mejoraran. Por otra parte, el 46.4% de los encuestados consideran que es deficiente en la entidad la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios.

Alvizuri (2022) en el estado de arte “Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021” desarrollado con fin de determinar el nivel de relación entre las variables en el contexto de una entidad municipal. En ese sentido, en la metodología estuvo orientado por el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transaccional, tipo básico y profundidad correlacional. Por otra parte, utilizó la técnica de la encuesta para obtener datos de los usuarios atendidos por la municipalidad, a partir de ahí llegó a la conclusión: Desde la percepción del 52% de los usuarios es deficiente la modernización de la gestión pública en la entidad municipal, por otro lado, la calidad es bajo según el 60%. Con respecto al nivel de asociación, se determinó un coeficiente Rho Spearman de 0.667 el cual significa relación moderada positiva y significativa entre las variables.

Sheron (2022) en su afán de inquisición llevo a cabo la tesis “Proceso de modernización y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022” con el fin de determinar el nivel de relación entre las variables. Con respecto a la metodología, opto por el enfoque cuantitativo debido al propósito del estudio, alcance correlacional, tipo básico, diseño no experimental y transversal. Por otra parte, la población fueron 1000 usuarios padres de familia del centro educativo de cual extrajo una muestra de 50 personas a quienes finalmente les aplicó la encuesta, y a través de esta técnica le permitió obtener información para concluir que: Cuando el proceso de modernización



de la gestión pública es exitoso en la entidad municipal genera una mejora optima en la calidad de los servicios públicos. Este se debe a que hallaron un coeficiente Rho Spearman de 0.867 el cual significa asociación positiva muy fuerte entre la calidad de servicio y la modernización de la gestión pública. Por otro lado, la calidad de los servicios públicos y modernización de la gestión pública se encuentra entre eficiente y regular según el 88% de ciudadanos.

Perez (2021) en su afán de incrementar el caudal del conocimiento realizo la tesis “Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a usuarias del CEM comisaria Villa María Nuevo Chimbote, 2021” con la finalidad de conocer relación entre las variables. En el aspecto metodológico, el diseño del estudio fue no experimental, transversal, con alcance correlacional, de tipo básico y bajo el enfoque cuantitativo considerando el objetivo. Asimismo, para obtener información empleó la encuesta como técnica, el cual fue aplicado a las usuarias del CEM muestra no probabilística, y a partir de los datos obtenido después del procesamiento concluyó que: La modernización de la gestión pública presenta una relación positiva moderada con la calidad de los servicios públicos que se ofrecen en los Centros de Emergencia de Villa María según coeficiente  $Rho=0.466$  asimismo, para el 82.5% de usuarias la modernización de la gestión pública es regular, y para el 90% es regular la calidad de servicio.

Timaná (2020) en su afán de búsqueda de conocimiento llevó a cabo “Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020” con el propósito de determinar relación alguna entre las variables. según el objetivo, la metodología se caracterizó por ser cuantitativo, tipo de estudio básico, nivel correlacional, diseño no experimental y transversal. Por otro lado, para obtener información aplicó una encuesta a una muestra de 128 trabajadores de la entidad, quienes brindaron información sobre las variables para concluir que: Existe una correlación positiva alta ( $Rho=0.746$ ) en las variables modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos del Autoridad Portuaria Nacional, traducido en otras palabras a más avance en la implementación de la modernización de la gestión pública mejor será la calidad de los servicios públicos en esta entidad del Estado.



**c) Locales**

Por otro lado en el ámbito local tenemos a Avalos (2022) en su averiguación denominada “Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay, 2022” ha tenido como fin determinar el nivel relación entre las variables. En cuanto a la metodología el nivel de investigación fue correlacional, mientras que el enfoque fue cuantitativo debido al manejo de datos estadísticos, tipo de estudio básico, diseño no experimental y transversal. Para obtener información que permita cumplir el fin de la investigación aplicó una encuesta a 80 usuarios que fueron elegidos aleatoriamente, y finalizado con el procesamiento estadístico, concluyó que: El 90% de ciudadanos señalan que es regular la modernización de la gestión pública, asimismo, 97.5% indican como regular la calidad de los servicios públicos que brinda la entidad municipal. Por otra parte, se determinó relación positiva moderada entre las variables según coeficiente Rho Spearman =0.376 y es significativa.

Caballero (2022) en la constatación de la pesquisa “Gobierno electrónico y modernización de la gestión pública de una entidad municipal del distrito de Curahuasi, 2022” tuvo por fin, determinar el grado de relación entre las variables. En la metodología el diseño fue transversal no experimental, de alcance correlacional, enfoque cuantitativo y tipo básico. Por otro lado, la población fueron 60 ciudadanos del distrito, a quienes les suministró la encuesta para obtener información sobre las variables en estudio y concluir que: Existe relación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y el gobierno electrónico según Rho Spearman=0.566, por otro lado, se conoció que la implementación de un gobierno electrónico está entre adecuado y regular según 58.3% y 36.7% de ciudadanos encuestados. De igual manera, la modernización de la gestión pública es regular y adecuado de acuerdo a la percepción de 55% y 35%.

Vasquez (2021) en la pesquisa titulada “Gestión administrativa y modernización del estado en la gestión de un gobierno local de Apurímac, 2022” ha tenido como finalidad conocer la relación entre las variables. En cuanto a la metodología el diseño fue transversal no experimental, de alcance correlacional, enfoque cuantitativo y tipo básico. Por otra parte, para recopilar información acudió a la técnica de la encuesta, este fue aplicada a los trabajadores de la entidad municipal, a partir de las percepciones plasmadas en la técnica, la investigación llegó a la siguiente conclusión: Según el 42.5%



de encuestados la implementación de la modernización de la gestión pública es regular mientras que el 30% considera mala. Por otro lado, de acuerdo al 62% la simplificación administrativa es mala.

## **3.2 Marco teórico**

### **3.2.1 Teorías que sostiene la modernización de la gestión pública**

#### **3.2.1.1 Teoría general de la administración**

Dicha teoría está centrada en un análisis sobre la administración dentro de una organización como un todo, de tal forma que resalta el rol de los gerentes y asimismo la buena praxis de la administración.

Es desde allí que los que más resaltaron en sostener dicha teoría fueron Fayol y Weber, el primero contribuyo en definir las cinco funciones que debe poner en práctica cualquier gerente de cualquier tipo de organización (planear, organizar, mandar, coordinar y controlar), además, planteo los catorce principios de la administración con la única creencia que este es una actividad que se pone en acciones en negocios, instituciones gubernamentales hasta en hogares. Por otro lado, Max weber, planteo la teoría burocrática que estuvo centrada específicamente en la estructura de ver la autoridad y la relaciones con el propósito de lograr una organización ideal, que constituía de ciertas características con la división de trabajo, jerarquía, definida, normatividad y reglas, la formas de las relaciones impersonales (Robbins y Coulter, 2010).

#### **3.2.1.2 Teoría de sistemas**

Considerando que ya estamos en una época de complejidad se necesita un sistema cooperativo donde exista una interrelación entre las diversas partes de una organización, debido a que estos son interdependientes, por lo que es importante tomar en cuenta los sistemas cerrados (sin influencia de su entorno) y los abiertos (se ven influenciados por su contorno e interactúan entre sí). De manera que la instituciones publica hoy por hoy apuntan en tomar en cuenta todos los elementos necesarios (recursos) de su medio, para luego, transformarlos o procesarlos y así convertirlos en productos o resultados (Robbins y Coulter, 2010).



### **3.2.1.3 Teoría orientada a resultados**

Según Pérez (2021) la teoría está centrada en el logro de objetivos de manera efectiva, optimización de los recursos y la adaptabilidad de la entidad pública a los diferentes cambios del entorno asimismo la teoría fija tres componentes orientados hacia resultados la intensidad relacionada con la fuerza productiva, la autodirección y persistencia.

Por otra parte, para lograr una orientación a resultados es necesario contar con objetivos claros, esfuerzos constantes, implementación de sistemas de calidad y el establecimiento de indicadores para la evaluación de resultados.

### **3.2.1.4 Teoría de la nueva gestión pública**

Según García (2007) la teoría de la nueva gestión pública plantea un gobierno que trabaje mejor a menos costo para lograrlo es necesario una mayor transparencia en la administración pública, realizar reformas de la estructura orgánica y racionalización de las normas considerando el aspecto cultural.

Asimismo, esta teoría establece sus propios pilares como la elección del pueblo, costes de transacción, el Neo-Taylorismo enfocado en la reducción de la burocracia y la teoría de la agencia como pilar para implementar herramientas para el control de los resultados y la rendición de cuentas.

## **3.2.2 Modelos de la modernización de la gestión pública**

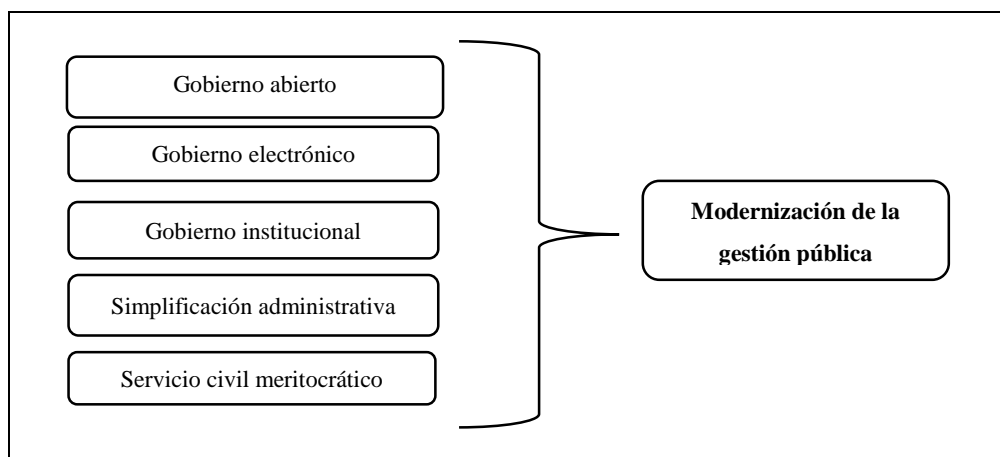
### **3.2.2.1 Modelos de modernización de la gestión pública**

Desde la posición de la Presidencia del Consejo de Ministros (2021), la modernización de la gestión pública se fundamenta en cinco ejes clave: gobierno abierto, que promueve la transparencia y participación ciudadana; gobierno electrónico, que digitaliza procesos; gobierno institucional, que fortalece estructuras; simplificación administrativa y un servicio civil meritocrático.



**Figura 1**

*Modelo modernización GP*



*Nota.* Elaborado a partir de Presidencia del Consejo de ministros (2021)

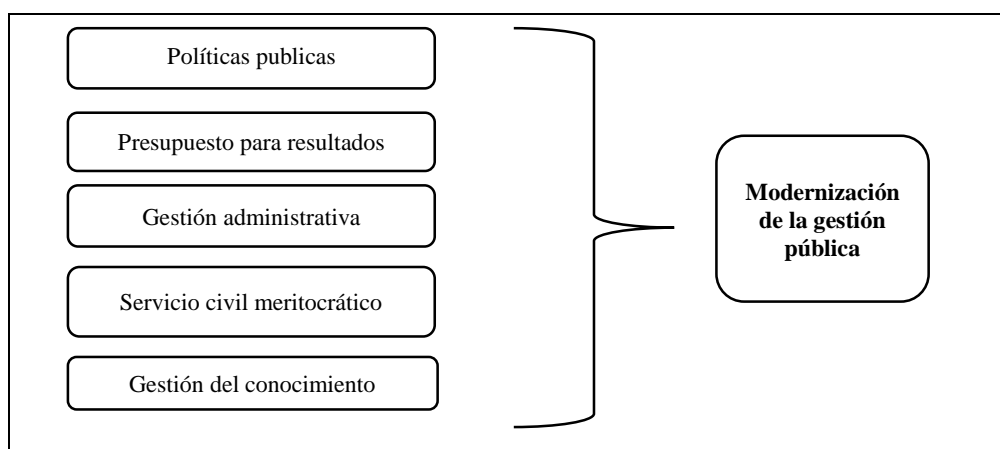
El fin de este modelo es promover una administración pública eficiente, orientada a resultados y rendir cuentas a los ciudadanos como resultado brindar servicios públicos de calidad y fomentar el desarrollo del país (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

### 3.2.2.2 Modelo según Pinedo

De acuerdo con Pinedo (2022) la modernización de la gestión pública tiene como dimensiones: políticas públicas, presupuesto para resultados, gestión administrativa, servicio civil meritocrático y gestión del conocimiento.

**Figura 2**

*Modelo según Pinedo*



*Nota.* Adaptado a partir de Pinedo (2022)



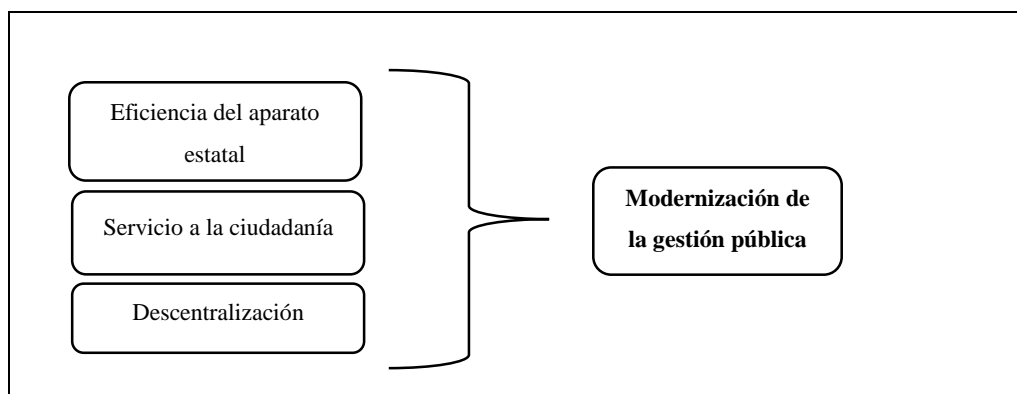
La dimensión políticas públicas refiere a los planes de desarrollo concertado, estratégico y operativo institucional; la dimensión presupuesto para resultados implica mejora en la calidad de los servicios y eficiencia en la distribución de los recursos; la dimensión gestión administrativa consiste en la organización institucional, simplificación y gestión de los procesos; la dimensión servicio civil meritocrático es el fortalecimiento del sistema de derechos y la institucionalidad; y la dimensión gestión del conocimiento hace referencia al uso de las tecnologías de gestión y producción del conocimiento (Pinedo, 2022).

### 3.2.2.3 Modelo de la modernización de la gestión pública De La Cruz

Según De La Cruz (2022) la modernización de la gestión pública consta de elementos como: eficiencia del aparato estatal, servicio a la ciudadanía y descentralización.

#### Figura 3

*Modelo según De La Cruz (2022)*



*Nota.* Adaptado a partir De La Cruz (2022)

la eficiencia del Estado depende de su modernización, la selección de personal capacitado, el uso adecuado de recursos, la disminución de la corrupción, el fortalecimiento de las instituciones y la simplificación de trámites. Además, un buen servicio busca el bienestar ciudadano, mientras que la descentralización permite repartir responsabilidades, garantizar la rendición de cuentas y supervisar la gestión pública (De La Cruz, 2022).

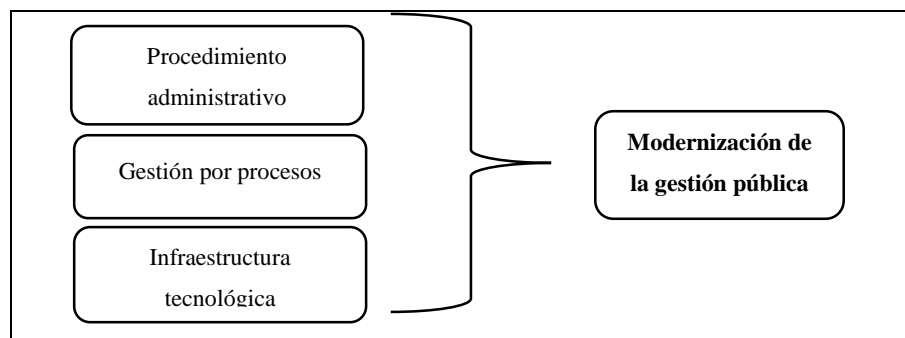


### 3.2.2.4 Modelo de la modernización gestión pública

Desde la perspectiva de Sheron (2022) a través de una pesquisa las dimensiones para la modernización de la gestión pública son: procedimiento administrativo, gestión por procesos e infraestructura tecnológica.

**Figura 4**

*Modelo modernización de la gestión pública de Sheron*



*Nota.* Adaptado a partir de Sheron (2022)

El procedimiento administrativo hace referencia al proceso de planificación, organización, dirección, control y estrategias adecuadas; mientras que la gestión por procesos implica sistematización de las actividades, secuencia lógica, objetivos planteados y resultados óptimos; y la dimensión infraestructura tecnológica refiere a los entornos virtuales (Sheron, 2022).

### 3.2.3 Definición modernización de la gestión pública

Desde el punto de vista de Blas et al. (2022) la modernización de la gestión es el conjunto de acciones y políticas públicas encaminadas hacia la transparencia de la gestión pública y un gobierno electrónico en todas las entidades públicas. Mientras que la Presidencia del Consejo de Ministros (2022) considera como un proceso que se caracteriza por la transformación constante que tiene como objetivo mejorar el accionar de las entidades públicas y entregar valor público mediante la gestión interna e intervenciones públicas. Y, Lapuente y Van de Walle, (2020) señalan que la modernización de la gestión pública introduce en los servicios públicos prácticas y normas del sector privado el cual colisiona con los valores públicos como la imparcialidad o equidad.



En la opinión de Yamunaque (2021) la modernización de la gestión pública es un conjunto de cambios en la forma de entrega de bienes y servicios a los ciudadanos según las políticas públicas y tiene en cuenta los criterios eficiencia y eficacia en la organización de los servicios públicos. Para Casas (2013) es un proceso continuo de cambio para mejorar las acciones y el funcionamiento del Estado en respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos asimismo la modernización de la gestión pública requiere de una evaluación, monitoreo y retroalimentación. También, Zaconetta (2020) manifiesta que esta variable implica cambios éticos, políticos, reestructuración y el reacondicionamiento tomando en cuenta los criterios de eficiencia, transparencia, eficacia y democracia con el propósito de brindar una atención efectiva a las necesidades de los ciudadanos.

Según Fernández (2016) la modernización es un proceso de cambio en la relación del Estado con el ciudadano centrado en el sistema administrativo y uso de las tecnologías para una gestión efectiva y entregar servicios públicos de calidad. Asimismo, Pinedo (2022) indica que es la actualización y adecuación de la gestión pública con la finalidad brindar servicios de calidad a los ciudadanos e implica la utilización de herramientas de eficiencia y transparencia que conduzca al estado tomar decisiones con estrategia para la mejora continua. Para Vera (2022) es un proceso de gestión estatal que busca responder a las necesidades de los ciudadanos de acuerdo al plan de desarrollo nacional. Sobre este concepto la Ley Marco de Modernización de La Gestión Del Estado (2002) enfatiza que es un proceso para lograr altos niveles de eficiencia en la entidades públicas y lograr una mejor atención a los ciudadanos optimizando y priorizando el uso de los recursos públicos.

### **3.2.3.1 Dimensiones de la modernización de la gestión pública**

#### **a) Gobierno abierto**

La dimensión gobierno abierto consiste que la entidad pública sea accesible para los ciudadanos como por ejemplo facilidad para obtener información relevante sobre la municipalidad, asimismo es la capacidad para responder a las necesidades y demandas de pobladores, e involucra la rendición de cuentas sobre las acciones que realiza y los resultados conseguidos y fomenta la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).



**b) Gobierno electrónico**

La dimensión gobierno electrónico es utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación en la administración pública como en la entrega de servicios públicos, uso del internet para los tramites en línea, para el seguimiento de las acciones y resultados de la municipalidad, de igual manera implica en uso de la tecnología en la gestión interna por ejemplo en la gestión de información y elaboración de una base de datos todo con la finalidad de lograr una mayor transparencia, eficiencia y eficacia en la gestión pública (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

**c) Gobierno institucional**

La dimensión gobierno institucional consiste articular objetivos y metas de los niveles de gobierno regional y nacional, cooperación coopera con diferentes instituciones y empresas públicas o privadas, fomentar la participación de las organizaciones y ciudadanos en la elaboración de políticas públicas y utilización de la descentralización para transferir poder de decisión y responsabilidad a las unidades inferiores o lejanas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

**d) Simplificación administrativa**

La dimensión simplificación administrativa está centrada principalmente en la eliminación de procedimientos y costos innecesarios en los trámites para un buen funcionamiento de la administración pública, asimismo está vinculada con procedimientos claros, fáciles de entender y eficiencia en los tramites públicos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

**e) Orientación al ciudadano**

La dimensión orientación al ciudadano está orientado principalmente por el prioriza las necesidades de los ciudadanos antes de intervenir, brinda una atención oportuna a las demandas y es flexible para adaptarse a los cambios en la realidad social (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

**3.2.3.2 Objetivos de la modernización de la gestión publica**

Según Ley N°27658 (2002) sobre la modernización de la gestión pública, señala que los objetivos son lograr altos de nivel de eficiencia en el sector público,



mejorar la atención a los ciudadanos, contar con servidores calificados, gestión transparente, fiscalmente equilibrado y la descentralización. Por la parte de Pinedo (2022) el objetivo de la modernización es convertir a las entidades públicas en competitivas con infraestructuras modernas.

La Secretaria de Gestión Pública (2022) indica la finalidad de la modernización es fijar objetivos institucionales claros en los tres niveles de gobierno que sean articuladas, otro objetivo es reorganizar los niveles de gobierno local, regional y nacional, promover y contratar personal con competencias y capacidades según las necesidades de la entidad pública y establecer indicadores para la evaluación de resultados.

### **3.2.3.3 Importancia de la modernización de la gestión pública**

La modernización en la gestión pública es importante porque permite atender las necesidades sociales en un determinado país que de forma continua enfrentan cambios y entonces se necesita un Estado moderno (Pinedo, 2022). Un estado que aplica la modernización resulta esencial para el acceso a los servicios públicos de calidad y oportuno todo ello permite cerrar brechas sociales y económicas (Secretaria de Gestión Pública, 2022).

### **3.2.3.4 Principios de la modernización de la gestión pública**

De acuerdo con Secretaria de Gestión Pública (2022) los principios de la modernización al servicio de las personas son: orientado al ciudadano significa que todos los esfuerzos del gobierno como el diseño de procesos, asignación de recursos y los resultados están en función a las necesidades de los ciudadanos; mientras el principio eficiente es la optimización de los recursos orientado a la entrega de valor público; principio unitario y descentralizado consiste en adaptar las políticas públicas a necesidades de cada espacio territorial para satisfacer las necesidades; principio inclusivo permite que todos puedan acceder a los servicios públicos y cerrar las brechas; y el principio abierto hace referencia a la rendición de cuentas, participación ciudadana, transparencia y un estado accesible.



### 3.2.4 Teoría de la administración de la calidad total

Los máximos representantes de esta teoría son W. Edwards Deming y Joseph M. Juran. dicha teoría está básicamente direccionada a mejorar de manera constante, en el fin que las necesidades y expectativas de las personas sean respondidas. Debido que las personas pueden ser consideradas como clientes o usuarios ya ellos son los que interactúan con los bienes o servicios que reciben de una determinada organización, lo que involucra a sus colaboradores y proveedores (Robbins y Coulter, 2010).

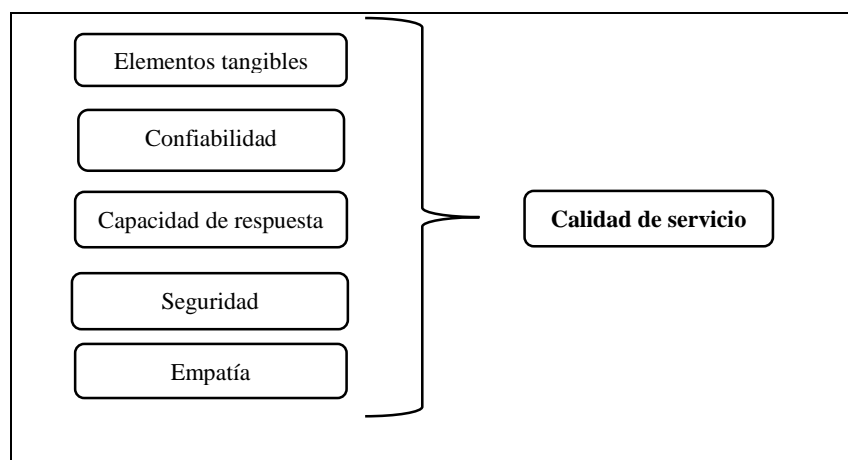
### 3.2.5 Modelos de la calidad de servicio

#### 3.2.5.1 Modelo SERVPERF

Desde la posición de Cronin y Taylor (1992) la calidad de servicio puede ser medido mediante el modelo SERVPERF cual evalúa el desempeño del servicio a través de las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Figura 5**

*Modelo SERVPERF de la calidad de servicio*



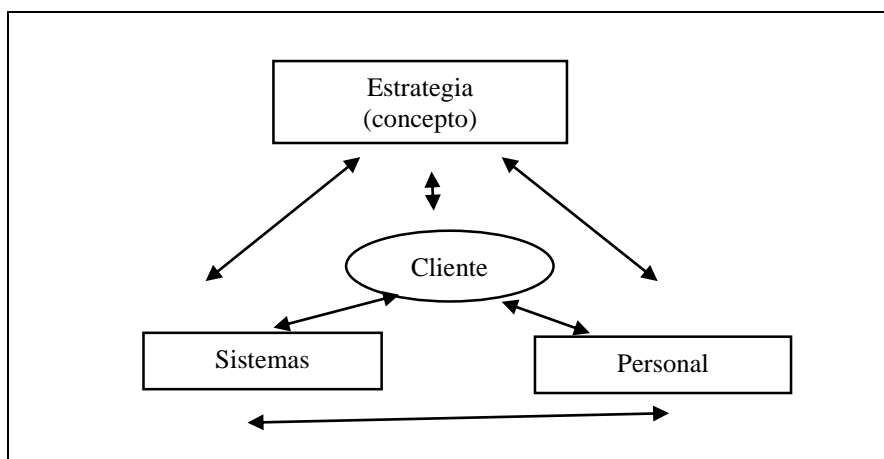
*Nota.* Elaborado a partir de Cronin y Taylor (1992)

Este modelo tiene como objetivo evaluar el desempeño del servicio inherente a la calidad, en donde cada elemento tiene indicadores de evaluación (Cronin & Taylor, 1992).

#### 3.2.5.2 Modelo triangulo del servicio

Desde la perspectiva de Blanco y Font (2022) el modelo triangulo de servicio tiene componentes: estrategia, personal y servicio. Ver figura N°6.



**Figura 6***Modelo triangulo del servicio*

*Nota.* Obtenido de Blanco y Font (2022)

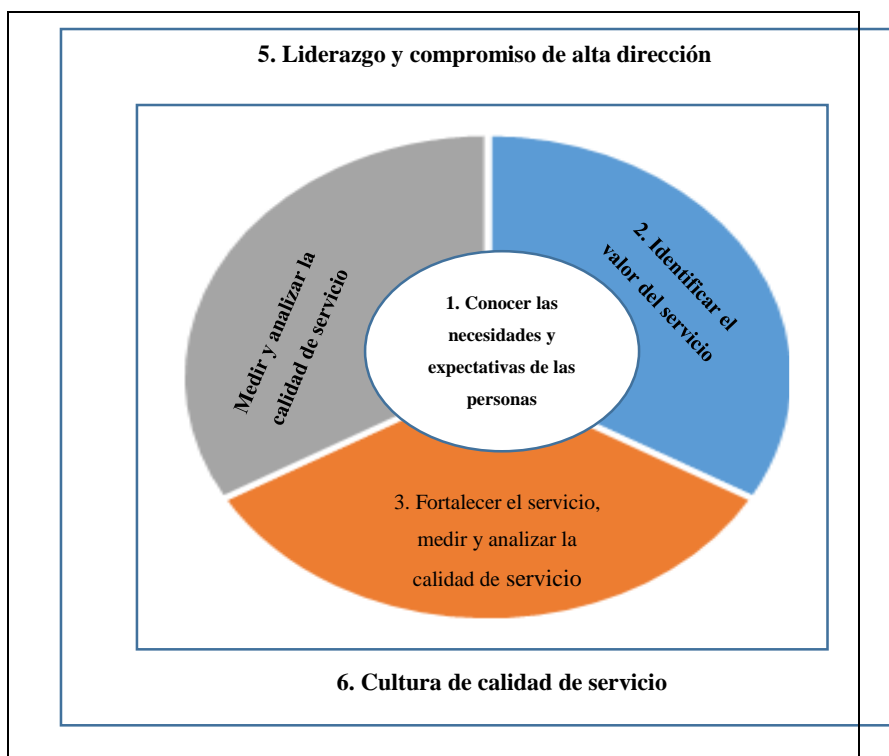
Este modelo tiene como centro al usuario y considera que las funciones del personal es atenderlo y satisfacer con el servicio, por tal motivo la empresa debe dirigir combinando los cuatro componentes con el objetivo de que todos los esfuerzos sean enfocados en el cliente (Blanco y Font, 2022).

### 3.2.5.3 Modelo de la calidad de servicio

Según Secretaría de Gestión Pública (2019), la calidad del servicio en la administración pública se compone de varios elementos clave. En primer lugar, es fundamental conocer las necesidades y expectativas de las personas, lo cual permite ajustar los servicios a las demandas de la ciudadanía. Asimismo, es necesario identificar el valor del servicio, asegurando que este sea percibido como útil y relevante. Otro componente esencial es fortalecer el servicio, lo que implica mejorar continuamente los procesos. Además, se deben medir y analizar la calidad del servicio para detectar áreas de mejora. El liderazgo y el compromiso de la alta dirección son cruciales para implementar estas acciones, mientras que una cultura de calidad en el servicio fomenta la mejora constante en todos los niveles organizacionales.

**Figura 7**

*Modelo de la calidad de servicio*



*Nota.* Extraído de Secretaría de Gestión Pública (2019)

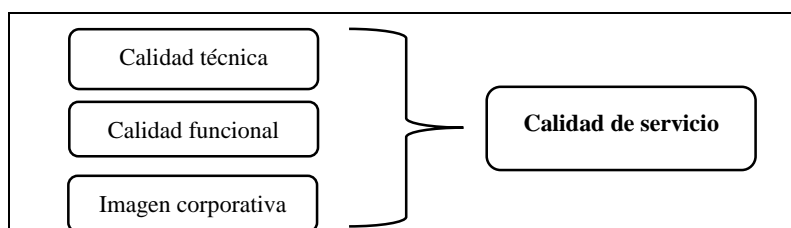
Es importante resaltar que al aplicar el modelo se siga el orden establecido, es decir, la información recogida en componente 1 y 2 sirve de apoyo para desarrollar los demás componentes sucesivamente hasta el componente cinco y seis donde se genera el compromiso de la entidad con la calidad de los servicios (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

**3.2.5.4 Modelo de la calidad de servicio de Gronroos**

Gronroos (1984) propone un modelo de la calidad de servicio integrado por tres componentes calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa.

**Figura 8**

*Modelo calidad de servicio Gronroos*



*Nota.* Adaptado a partir de Gronroos (1984)



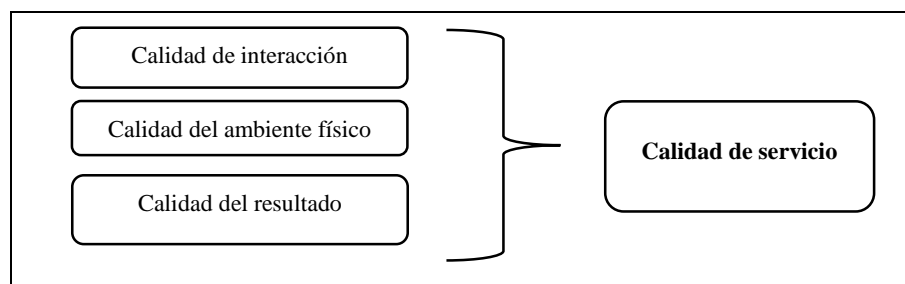
La dimensión calidad técnica refiere al desempeño instrumental del servicio, mientras que la dimensión calidad funcional consiste en accesibilidad, comportamiento del personal que tiende y como el servicio es entregado al usuario y la dimensión imagen corporativa es la percepción de los usuarios sobre la entidad pública o empresa (Torres y Vásquez, 2015).

### 3.2.5.5 Modelo de la calidad de servicio

Brady y Cronin (2001) plantean el modelo de la calidad de servicio con siguientes componentes: calidad de interacción, calidad del ambiente físico y calidad del resultado.

#### Figura 9

*Modelo calidad de servicio Brady y Cronin*



*Nota.* Adaptado a partir de Brady & Cronin (2001)

Brady y Cronin (2001) proponen que cada dimensión cuenta con tres subdimensiones, en donde los usuarios juntan las evaluaciones de los subdimensiones para formar su percepción sobre el desempeño de una organización en cada una de las tres dimensiones primarias, el cual permite percibir el desempeño general de la calidad de servicio. La dimensión calidad de interacción tiene como subdimensiones la actitud, experiencia y comportamiento; la dimensión calidad del ambiente sus subdimensiones son condiciones del ambiente, diseño y factores sociales; finalmente la dimensión calidad del resultado cuenta con dimensiones como valencia, tiempo de espera y tangibles.

### 3.2.6 Definición de la calidad de servicio

Según Cronin y Taylor (1992) la calidad de servicio es la actitud de un usuario que evalúa del desempeño de las dimensiones específicas de un servicio. Por otra parte, desde la



perspectiva de Parasuraman et al. (1988) son resultados y actitudes de los usuarios a partir de la comparación de las expectativas con el desempeño percibido o calidad percibida. Asimismo, Quispe (2023) considera que una percepción del usuario, cuya medición es subjetiva y dependerá de la impresión sobre el servicio recibido.

Desde la posición de Tinco (2022) la calidad de servicio es el grado en el que un servicio cumplen con las expectativas de los usuarios. Agrega Padilla (2021) que es la capacidad de una organización para recoger las verdaderas necesidades de los ciudadanos en función a ello diseñar servicios que responda a sus demandas. Y en perspectiva de Ali y Yaseen (2022) es el factor más importante que contribuye en el establecimiento de la reputación y credibilidad de una determinada organización frente a los ojos del público.

En la opinión de Peña et al. (2022) la calidad de servicio es un conjunto de estrategias para mejorar el servicio, la relación entre la entidad y el usuario para que este último tenga una buena impresión. Mientras que desde el enfoque de Katelo et al. (2021) es un sistema que brinda servicios de calidad y es herramienta para resolver los problemas de un determinado gobierno. Y Marin (2019) señala es el incremento de la confianza de usuarios en la administración pública en el sentido de satisfacción de sus demandas y expectativas.

Por otro lado, la Secretaría de Gestión Pública (2019) manifiesta que es el grado en que los bienes y servicios del Estado satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos, es decir, se adecuan a sus objetivos para ello es importante que las entidades públicas se organicen de forma efectiva y así obtener los resultados deseados con el uso eficiente de recursos.

### **3.2.6.1 Dimensiones de calidad de servicio**

#### **a) Elementos tangibles**

De acuerdo con Cronin y Taylor (1992) esta dimensión hace referencia a la apariencia del personal, las instalaciones físicas, representación física de los servicios, equipos y herramientas de trabajo actualizadas de una determinada organización o área de trabajo.



**b) Confiabilidad**

Según Cronin y Taylor (1992) la dimensión confiabilidad significa entregar al usuario un servicio cuyo desempeño sea de acuerdo a lo prometido, en el tiempo exacto, correctamente y sin errores, y mostrar tranquilidad ante los problemas de los usuarios.

**c) Capacidad de respuesta**

Desde la perspectiva de Cronin y Taylor (1992) es la capacidad de actuar de buena voluntad en ayudar a los usuarios, solucionar problemas y proveer un servicio rápido, sin demoras y en tiempo establecido.

**d) Seguridad**

Desde la posición de Cronin y Taylor (1992) la seguridad hace referencia al conocimiento y cortesía que muestran los empleados así como la habilidad de transmitir confianza y seguridad.

**e) Empatía**

Según Cronin y Taylor (1992) la dimensión empatía tiene lugar cuando la organización atiende a sus usuarios con amabilidad, soporte emocional y atención individualizada.

**3.2.6.2 Importancia de la calidad de servicio**

La calidad de los servicios es importante en Perú porque permite mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, por tal motivo en la atención es importante que la fuerza laboral de las entidades públicas muestre empatía, agilidad en la entrega del servicio, brindar un servicio humanizado, y anticipar los problemas para cambiarlos en oportunidad (Peña et al., 2022).

Teniendo en cuenta a Abuhadba (2021) la calidad de servicio es importante porque garantiza la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Mientras que para Hsiao & Lin (2008) la calidad de servicio es la clave para la mejorar el desempeño de la administración pública y su competencia. Por otro lado, la calidad de servicio es importante porque permite alcanzar objetivo a un determinado gobierno establecidas como políticas públicas (Akmal et al., 2016).



### **3.2.6.3 Obligaciones del Estado como proveedor de servicios públicos**

La principal obligación en este aspecto es prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, siguiendo criterios contractuales, normativos y técnicos establecidos, otra obligación es el monitoreo permanente y en proceso resolver problemas y reclamos, asimismo se agrega la obligación de la comunicación permanente entre el estado y los ciudadanos para definir la claramente las obligaciones y derechos de las partes en el acceso a los servicios públicos (Aróstegui, 2012).

### **3.2.6.4 Tipos de los servicios públicos**

En el sector público los servicios públicos son de tipos servicios esenciales y no esenciales, sin la prestación de los esenciales estaría en peligro la existencia del Estado estos servicios son educación, salud y seguridad, los no esenciales no afecta la existencia del Estado a pesar de satisfacer necesidades de intereses común; tipo de servicios esporádicos y permanentes, el primero satisface una necesidad colectiva transitoria por tanto el funcionamiento es eventual, mientras que el permanente satisface necesidades de interés general y son prestados continuamente; tipo de servicio por naturaleza pueden ser comerciales, industriales y administrativos; tipo de servicios públicos obligatorios y optativos, en el primer caso la constitución y las normación los establece como obligatorios para la existencia del estado y el optativo deja a los criterios de la autoridad administrativa; y por ultimo tipos de servicios por la forma de prestación directos o por medios legales (Reyna y Ventura, 2008).

### **3.2.6.5 Principios de la prestación de los servicios públicos en Perú**

De acuerdo con Decreto Legislativo N° 1280 (2019) los principios que guían la prestación de servicios públicos en el Perú son: acceso universal, la esencialidad, inclusión social, autonomía en el manejo de los recursos financieros y patrimonio, transparencia en la rendición de cuentas, eficiencia y buen gobierno corporativo.

### **3.2.6.6 Conductores de la calidad de servicio en el Perú**

Según Tinoco (2022) el primero conductor de la calidad de servicios en las entidades públicas es trato profesional durante la atención el cual implica la



empatía y el profesionalismo durante la atención; segundo conductor es resultado de la gestión/entrega consiste en entregar servicios de manera correcta, además de oportuno, costo razonable y vigente; tercer conductor accesibilidad es facilidad para obtener los servicios por medios de diferentes canales de atención; cuarto conductor información implicar tener una comunicación fluida y transparente con los usuarios y capacidad para brindar información; quinto conductor tiempo de provisión es el tiempo que espera el usuario para recibir el servicio por parte de la entidad y sexto conductor confianza hace referencia a la legitimidad del estado que genera en los ciudadanos.

### 3.2.6.7 Marco legal que apoya a la gestión pública

En este apartado se indica el marco legal que respalda a la gestión pública está integrado por:

- La constitución política del Perú Artículo 119
- Ley N° 29158 sobre “Ley Orgánica del Poder Ejecutivo”
- Ley N° 27658 “Marco de Modernización de la Gestión del Estado”
- Decreto Supremo N° 029-2018-PCM encargada de regular “las Políticas Nacionales”
- Decreto Supremo N° 164-2021-PCM sobre “Política General de Gobierno para el período 2021-2026”
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM sobre “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030”

### 3.3 Marco conceptual

- Administración pública.** “Conjunto de órganos dependientes del Poder Ejecutivo que se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades tendientes a la satisfacción de las necesidades de los gobernados”(De La Cruz, 2022).
- Bienes y servicios.** “Son los bienes y servicios brindados por las entidades de la Administración pública derivados de los roles y funciones que brinda el Estado frente a las necesidades y expectativas de las personas” (Secretaría de Gestión Pública, 2019).



- c) **Calidad.** “En la gestión pública es medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas” (Tinoco, 2022).
- d) **Entidad pública.** “Constituye entidad pública para efectos de la Administración Financiera del Sector Público, todo organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023).
- e) **Eficiencia.** “Optimización de los resultados alcanzados por la Administración Pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados” (Fernández, 2016).
- f) **Eficacia.** “Consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano” (Fernández, 2016).
- g) **Intervención pública.** “Es cuando el Estado toma parte, intercede o media en relación a la entrega de bienes y servicios” (Londoño y Márquez, 2004).
- h) **Satisfacción.** “Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”(Flores, 2022, p. 24).
- i) **Valor público.** “Se crea cuando las intervenciones públicas generan resultados efectivos a las necesidades y expectativas de las personas y se orienta a generar beneficios a la sociedad” (Secretaría de Gestión Pública, 2019).



## **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo y nivel de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Teniendo en cuenta el objetivo de la presente pesquisa el tipo de investigación fue básica, al respecto, Arispe (2020) y Muñoz (2015) afirman que el propósito es generar e incrementar el conocimiento teórico asimismo es conocido como investigación pura en donde las conclusiones se generalizan, por otra parte, según Pimienta (2017) con este tipo de estudio busca profundizar o ampliar el conocimiento sobre determinados aspectos o realidades sin considerar las posibles aplicaciones prácticas.

#### **Nivel de investigación**

Por otro lado, el nivel de investigación fue correlacional porque busca determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio. Sobre este aspecto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que busca conocer el grado de asociación entre dos o más variables en un determinado contexto, para ello primero se mide cada una de las variables, luego son descritas, cuantificadas y finalmente analizadas asimismo, las correlaciones pueden ser positivas o negativas.

### **4.2 Diseño de la investigación**

El diseño de investigación fue no experimental porque no se manipulará ninguna de las variables solo estará limitado analizar en el contexto natural tal como se da, en otras palabras, no se puede influir y tampoco se puede controlar las variables cuando se trata de estudios no experimentales (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Por otra parte, el diseño fue transversal porque los datos serán recogidos solo una vez (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Asimismo, Holgado et al. (2022) este diseño de investigación tiene alcances correlacionales.



### 4.3 Descripción ética de la investigación

La presente indagación sigue los criterios éticos que corresponden a una investigación, centrado principalmente en la redacción y el respeto de ideas de otras personas que abordaron temas de la calidad de servicio y la modernización de la gestión pública, para ello se utiliza la herramienta del APA Séptima edición el cual facilita el correcto referenciación de los diferentes autores consultados en la producción de esta pesquisa (Salazar Raymond et al., 2018).

### 4.4 Población y muestra

#### Población

Desde la perspectiva de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) y Holgado et al. (2022) la población es un conjunto de elementos o casos infinitos o finitos con especificaciones o características comunes entre sí, asimismo, la población queda delimitado por el planteamiento del problema, objetivos y el alcance de la investigación. Teniendo en cuenta los aportes de los autores, la población de la presente pesquisa son usuarios que fueron atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, quienes son mayores de a 18 años. Por otra parte, debido a que no se cuenta con el dato exacto de atenciones la población de estudio fue infinita.

#### Muestra

Para Carrasco (2005); Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la muestra es un fragmento, un subgrupo de la población, el cual se caracteriza por ser representativo porque debe poseer las mismas propiedades y características para generalizar los resultados que se encontrarán a toda la población, cabe señalar que a partir de la muestra se recolectarán los datos, y para determinar la cantidad de muestra de manera objetiva es necesario emplear técnicas adecuadas.

Por otra parte, según Holgado et al. (2022) el muestreo es una técnica que permite determinar la cifra o estadígrafo de la muestra a través de una operación estadística. Siguiendo la misma línea, para calcular la cifra real de sujetos que representan la población se utilizó la siguiente formula estadística para población infinita.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{t^2}$$



**Donde:**

**n** = Tamaño de muestra

**p** = prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse ( $p = 0.5$ ), que hace mayor el tamaño muestral.

**q** =  $1 - p$  (si  $p = 50\%$ ,  $q = 50\%$ )

**z** = valor correspondiente a la distribución de gauss,  $Z_{\alpha=0.05} = 1.96$

**i** = error que se prevé cometer si es del 5%,  $i = 0.05$

Considerando que no se cuenta con un número exacto de sujetos atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria en la municipalidad provincial de Abancay se empleó el muestreo para población infinita y la formula antes presentada. Y ahora reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 384$$

Se obtiene que la muestra estuvo conformada por 384 usuarios.

#### 4.5 Procedimiento

La presente indagación en cuanto al procedimiento, inició con la validación del instrumento para esto se aplicó una encuesta piloto el cual será procesado en el programa SPSS para determinar el coeficiente de confiabilidad Cronbach. Asimismo, durante en la elaboración del instrumento se tuvo en cuenta los criterios de validez de contenido y constructo. Luego fue aplicado la encuesta los usuarios que recibirán atención en la Gerencia de Administración Tributaria en la municipalidad provincial de Abancay, y los datos que se obtengan serán tabulados en una hoja Excel para después ser procesados en el programa estadístico. A partir de cual se obtendrán los resultados en función a variables, dimensiones e ítems. Seguidamente se procederá a contrastar las hipótesis a través de la prueba estadística Spearman y así responder a los problemas, objetivos e hipótesis de investigación.



#### 4.6 Técnica e instrumentos

Para recoger información sobre la calidad de servicios y modernización de la gestión pública en la municipalidad provincial de Abancay se utilizó la encuesta a través de su instrumento el cuestionario. Sobre esta técnica investigación, Gallardo (2018) manifiesta que la encuesta es una técnica de información que facilita la obtención de información de un grupo o población de sujetos vinculados con las variables de estudio, asimismo, esta técnica se caracteriza por seguir procedimientos estandarizados, es decir, el mismo se aplica a todos los encuestados. Por otra parte, el cuestionario consiste en grupo de preguntas y en la presente pesquisa fue en relación a las variables modernización de la gestión pública y calidad de servicio de igual forma tendrá congruencia con los problemas, objetivos e hipótesis de investigación, por otra parte, se utilizará la escala de Likert para medir las percepciones de los encuestado sobre las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

**Tabla 2**

*Escala de Likert para la recolección de datos.*

Escala	1	2	3	4	5
Likert	Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	Siempre

En la Tabla 2 se detalla la escala de Likert utilizada en el cuestionario, tanto para medir la modernización como la calidad. Esta presentación se llevó a cabo en ambas variables con el objetivo de facilitar la comprensión de los resultados. Para una interpretación y análisis más efectivos, se elaboró un baremo, el cual se encuentra en la Tabla 3. Este baremo tiene como finalidad hacer que los resultados sean comprensibles, ofreciendo un marco de referencia para la interpretación de los puntajes obtenidos en la medición de ambas variables. Este enfoque metodológico busca proporcionar una herramienta que facilite la comprensión y el análisis de los datos recopilados en relación con la modernización y la calidad en el contexto de la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA en el año 2023

**Tabla 3**

*Baremo para la variable modernización de la gestión pública*

Escala	1	2	3
Categoría	Bajo	Regular	Alto



**Tabla 4***Baremos para la variable calidad de servicio*

Escala	1	2	3
Categoría	Mala	Aceptable	Buena

**Tabla 5***Baremación de las variables modernización de la gestión pública y calidad de servicio*

Descripción	Determinación de Ancho del Intervalo	Intervalos
<b>V1: Modernización de la gestión pública</b> Total 20 ítems	V_Máx. (100) y V_Mín. (20) Rango (80) K (3) Ancho del intervalo (26)	(20 – 47) “Bajo” (48 – 73) “Regular” (74 – 100) “Alto”
Dimensión 1: Gobierno abierto Total 4 ítems	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Bajo” (10 – 15) “Regular” (16 – 20) “Alto”
Dimensión 2: Gobierno electrónico Total 4 ítems	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Bajo” (10 – 15) “Regular” (16 – 20) “Alto”
Dimensión 3: Articulación interinstitucional Total 4 ítem	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Bajo” (10 – 15) “Regular” (16 – 20) “Alto”
Dimensión 4: Simplificación administrativa Total 4 ítem	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Bajo” (10 – 15) “Regular” (16 – 20) “Alto”
Dimensión 5: Orientación al ciudadano Total 4 ítem	V_Máx. (20) y V_Mín. (4) Rango (16) K (3) Ancho del intervalo (5)	(4 – 9) “Bajo” (10 – 15) “Regular” (16 – 20) “Alto”
<b>Variable dependiente: Calidad de servicio</b> Total 15 ítem	V_Máx. (75) y V_Mín. (15) Rango (60) K (3) Ancho del intervalo (20)	(15 – 35) “Mala” (36 – 55) “Aceptable” (56 – 75) “Buena”
Dimensión 01: Elementos tangibles Total 3 ítems	V_Máx. (15) y V_Mín. (3) Rango (12) K (3) Ancho del intervalo (4)	(3 – 7) “Mala” (8 – 11) “Aceptable” (12 – 15) “Buena”
Dimensión 02: Confiabilidad Total 4 ítems	V_Máx. (15) y V_Mín. (3) Rango (12) K (3) Ancho del intervalo (4)	(3 – 7) “Mala” (8 – 11) “Aceptable” (12 – 15) “Buena”
Dimensión 03: Capacidad de respuesta Total 3 ítems	V_Máx. (15) y V_Mín. (3) Rango (12) K (3)	(3 – 7) “Mala” (8 – 11) “Aceptable” (12 – 15) “Buena”



	Ancho del interval (4)	
Dimensión 04: Seguridad	V_Máx. (15) y V_Mín. (3) Rango (12) K (3)	(3 – 7) “Mala” (8– 11) “Aceptable” (12 –15) “Buena”
Total 3 ítems	Ancho del interval (4)	
Dimensión 05: Empatía	V_Máx. (15) y V_Mín. (3) Rango (12) K (3)	(3 – 7) “Mala” (8– 11) “Aceptable” (12 –15) “Buena”
Total 3 ítems	Ancho del interval (4)	

### a) Validación del instrumento

La validación de contenido, según Vara (2012), es “el grado en que el instrumento proporcione la información apropiada, es decir, mide la variable que se pretende medir” (p. 302).

**Tabla 6**

*Ficha de validación*

	N°	Expertos	% de validación	Total
Variable 01 Modernización de estado	1	Mag. Elio Nolasco Carbajal	84%	83%
	2	Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos	86%	
	3	Mag. Josue Huamani Cayllahua	80%	
Variable 01 Calidad de servicio	1	Mag. Elio Nolasco Carbajal	84%	83%
	2	Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos	86%	
	3	Mag. Josue Huamani Cayllahua	80%	

*Nota:* Elaboración en base a las fichas de validación (2021).

Dado que ambos promedios superan el umbral del 75%, el instrumento es considerado **válido**, lo que significa que las variables Modernización del Estado y Calidad de Servicio están adecuadamente representadas y pueden ser medidas de forma confiable según los expertos. Esto asegura que las preguntas del instrumento capturan la información relevante y necesaria para el análisis, lo que refuerza la confiabilidad de los resultados que se obtendrán al aplicarlo.



## b) Confiabilidad o fiabilidad

El alfa de Cronbach, según se emplea para evaluar la fiabilidad de un instrumento, considerando los resultados obtenidos en cada ítem. Este indicador proporciona una medida de la consistencia interna del instrumento en la misma medida que se puede obtener para el instrumento en su conjunto (Vara Horna, 2012). Asimismo, Arias (2020) también destaca la importancia de la confiabilidad y señala que existen varios procedimientos para evaluarla, siendo la fórmula del alfa de Cronbach la preferida comúnmente.

El coeficiente Alfa de Cronbach permite calcular el nivel mínimo de consistencia interna que puede alcanzar un instrumento, basándose en las covarianzas o correlaciones entre los ítems y la cantidad de datos analizados. La tabla muestra los rangos de confiabilidad, brindando una perspectiva clara sobre la estabilidad de la medición, siguiendo la metodología propuesta.

**Tabla 7**

*Coefficientes del alfa de Cronbach*

Intervalo alfa de Cronbach	Valoración
(0; 0,5)	"Inaceptable"
(0,5; 0,6)	"Pobre"
(0,6; 0,7)	"Débil"
(0,7; 0,8)	"Aceptable"
(0,8; 0,9)	"Bueno"
(0,9; 1)	"Excelente"

*Nota.* Extraído del libro del autor Gutiérrez (2002)

**Tabla 8**

*Estadísticas de fiabilidad (alfa de Cronbach)*

Modernización de la gestión pública		Calidad de servicio	
Coeficiente	N de ítems	coeficiente	N de ítems
0,891	20	0,896	15

*Nota:* Datos extraídos del instrumento (encuesta) a través del software SPSS V25

El análisis realizado con SPSS mostró un nivel de confiabilidad adecuado para el instrumento aplicado, con coeficientes de Cronbach de  $\alpha=0,891$  en "modernización de



la gestión pública" y  $\alpha=0,896$  en "calidad de servicio". Estos hallazgos validan la fiabilidad del cuestionario, resaltando su consistencia interna y su precisión en la medición de las dimensiones estudiadas.

## 6.7 Estadístico de investigación

Una vez obtenido los resultados, se utilizará la estadística descriptiva para describir algunas características de la población, analizar datos sobre las variables y dimensiones e involucra interpretaciones de las correlaciones (Rappoport, 2017). Por otro lado, se empleará la estadística inferencial para contrastar cada una de las hipótesis de investigación para generalizar los resultados obtenidos a partir de la muestra para toda la población que conforma el estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

**Tabla 9**

*Pruebas de normalidad "Kolmogorov-Smirnov"*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
MGP (agrupado)	.444	384	.000
CS (agrupado)	.447	384	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Siguiendo las indicaciones de Sheskin (2020), , en este estudio se encargó a los estadísticos evaluar la normalidad de los datos obtenidos en el trabajo de campo mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Como se muestra en la Tabla 8, el grado de libertad alcanzó 384, superando el umbral de 50 requerido para analizar las variables "modernización de la gestión pública" y "calidad de servicio". Al aplicar la prueba de normalidad, el p-valor obtenido fue 0,000, inferior a 0,05, lo que indica que la distribución de los datos no sigue un patrón normal. Ante esta situación, se decidió utilizar pruebas no paramétricas para la comprobación de hipótesis, específicamente el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Este método se considera adecuado dado que los datos no presentan normalidad, asegurando así la validez del análisis de correlación entre ambas variables.

De acuerdo con Kazmier y Diaz (1991), la prueba estadística asociada a este coeficiente permite medir la intensidad y significancia de la relación entre las variables estudiadas.



**Tabla 10***Interpretación del coeficiente rho de Spearman.*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota.* Kazmier y Diaz (1991), el coeficiente de correlación de Spearman.

## CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIONES

### 5.1 Análisis de resultados

#### 5.1.1 Análisis de resultados según género

**Tabla 11**

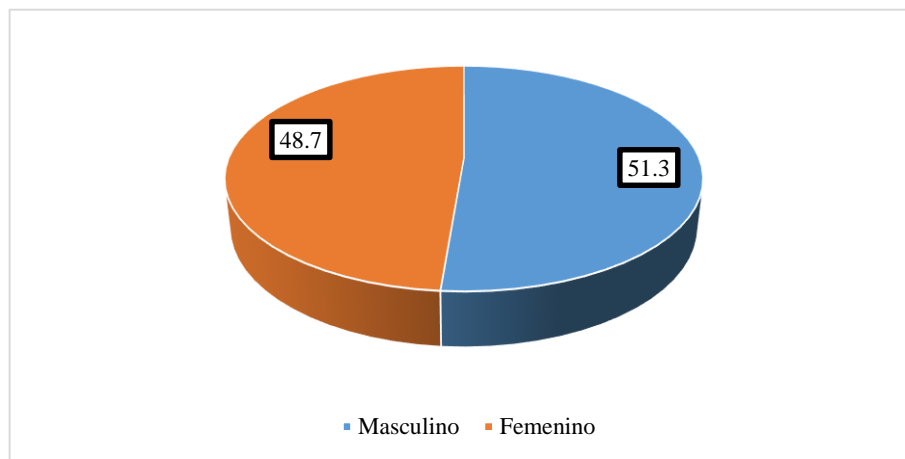
*Distribución de usuarios según su genero*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	197	51.3
	Femenino	187	48.7
	Total	384	100.0

*Nota.* Datos obtenidos desde el cuestionario aplicado

**Figura 10**

*Distribución de usuarios según su genero*



*Nota.* Datos obtenidos desde el cuestionario aplicado

En cuanto la tabla 11 y figura 10 se aprecia que, de los treientos ochenta cuatro usuarios, el 51.3% son del género femenino y el otro 48.7% son del género masculino. Esto significó que existe un número mayoritario de mujeres que realizan tramites dentro de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay.



## 5.1.2 Análisis descriptivo de los resultados de la variable modernización de la gestión pública y sus dimensiones

### a) Variables modernización de la gestión pública

**Tabla 12**

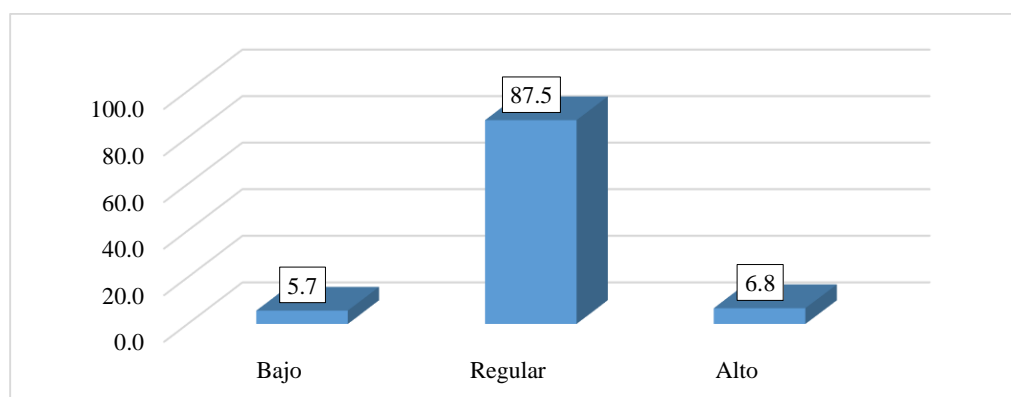
*Distribución de usuarios según percepción en cuanto al modernización de la gestión pública*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	5.7
	Regular	336	87.5
	Alto	26	6.8
Total		384	100.0

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

**Figura 11**

*Distribución de usuarios según percepción en cuanto al modernización de la gestión pública*



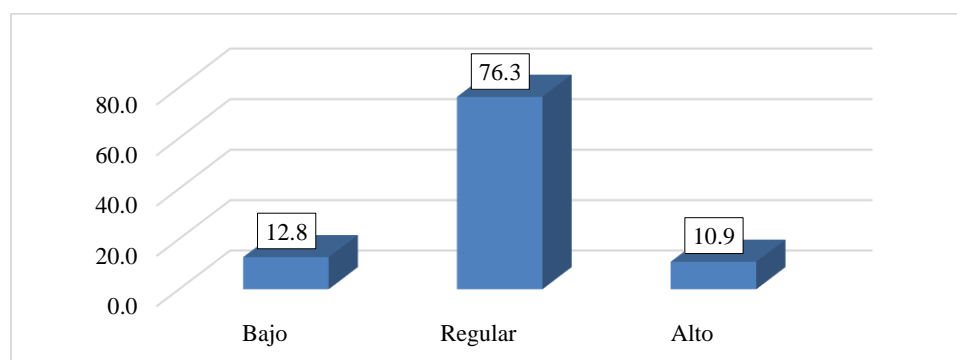
*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

En la tabla 12 y la figura 11 se observa que, de un total de 384 usuarios, el 87.5% considera que la modernización de la gestión pública se encuentra en un nivel regular, el 6.8% la percibe en un nivel alto, y el 5.7% en un nivel bajo. En ese sentido, se puede afirmar que la gran mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA perciben avances en aspectos clave como el gobierno abierto, el gobierno electrónico, la articulación interinstitucional, la simplificación administrativa y la orientación al ciudadano.

## b) Gobierno abierto

**Tabla 13***Distribución de usuarios según percepción en cuanto al gobierno abierto*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	49	12.8
	Regular	293	76.3
	Alto	42	10.9
Total		384	100.0

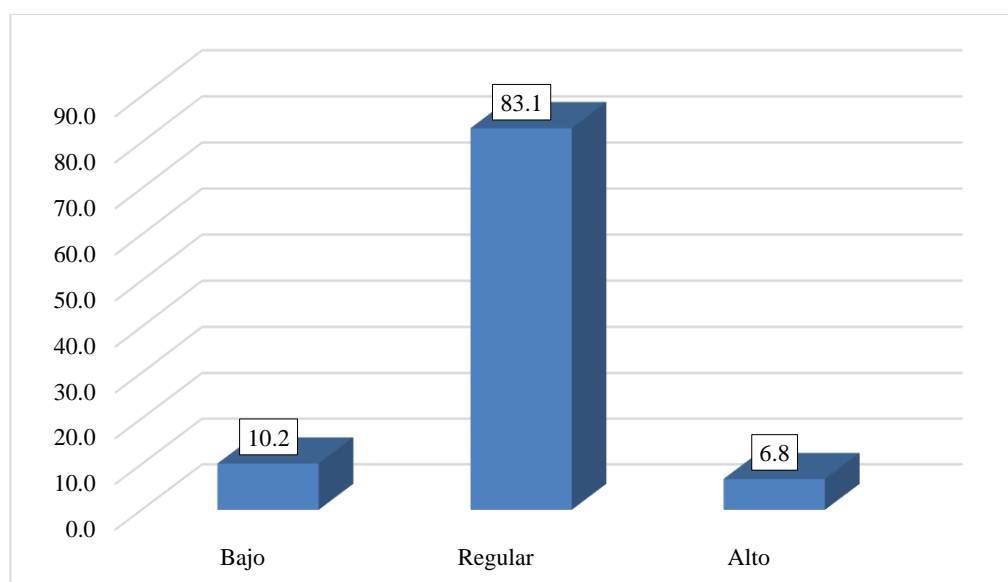
*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos**Figura 12***Distribución de usuarios según percepción en cuanto al gobierno abierto**Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

La Tabla 13 y la Figura 12 muestran que, de los 384 usuarios encuestados, el 76.3% percibe un nivel regular en la implementación del gobierno abierto. En contraste, un 12.8% considera que este nivel es bajo, mientras que un 10.9% lo percibe como alto. En este contexto, se puede afirmar que la mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA, considera que la respuesta a las demandas ciudadanas por parte de la gerencia es esporádica. Además, opinan que la entidad rinde cuentas de manera adecuada respecto a las recaudaciones tributarias y facilita el acceso a la información relacionada con la administración tributaria. Sin embargo, también reconocen que persisten algunas debilidades en la promoción de la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones.

## c) Gobierno electrónico

**Tabla 14***Distribución de usuarios según percepción en cuanto al gobierno electrónico*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	39	10.2
	Regular	319	83.1
	Alto	26	6.8
Total		384	100.0

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos**Figura 13***Distribución de usuarios según percepción en cuanto al gobierno electrónico**Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

La Tabla 14 y la Figura 13 muestran que, de los 384 usuarios encuestados, el 83.1% percibe un nivel regular en la implementación del gobierno electrónico, mientras que el 10.2% lo considera bajo y solo el 6.8% lo percibe como alto. La mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA opina que la automatización de los servicios públicos en el área de atención al ciudadano es esporádica. Aunque se han hecho avances, persisten desafíos en la consolidación de herramientas tecnológicas y la capacitación adecuada para su uso.

#### d) Articulación interinstitucional

**Tabla 15**

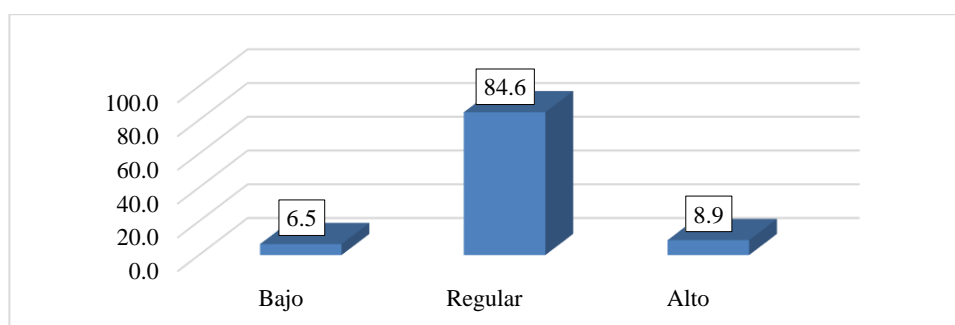
*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a articulación interinstitucional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	6.5
	Regular	325	84.6
	Alto	34	8.9
Total		384	100.0

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

**Figura 14**

*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a articulación interinstitucional*



*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

La Tabla 15 y la Figura 14 muestran que, de los 384 usuarios analizados, el 84.6% percibe un nivel regular en la articulación interinstitucional en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad, mientras que el 8.9% la considera alta y el 6.5% la percibe como baja. En este contexto, la mayoría de los usuarios opina que, en la Gerencia, la articulación de las normas locales con las nacionales se realiza de manera ocasional. También perciben que las actividades de la Gerencia están alineadas con los objetivos institucionales de la Municipalidad, aunque no siempre de forma constante. Además, consideran que la implementación de programas de amnistías tributarias, destinados a fomentar la cultura tributaria entre los contribuyentes, se lleva a cabo de manera esporádica. Finalmente, señalan que la Gerencia establece alianzas estratégicas con organismos relacionados con la gestión tributaria, aunque esto también ocurre de forma ocasional.

e) **Simplificación administrativa****Tabla 16**

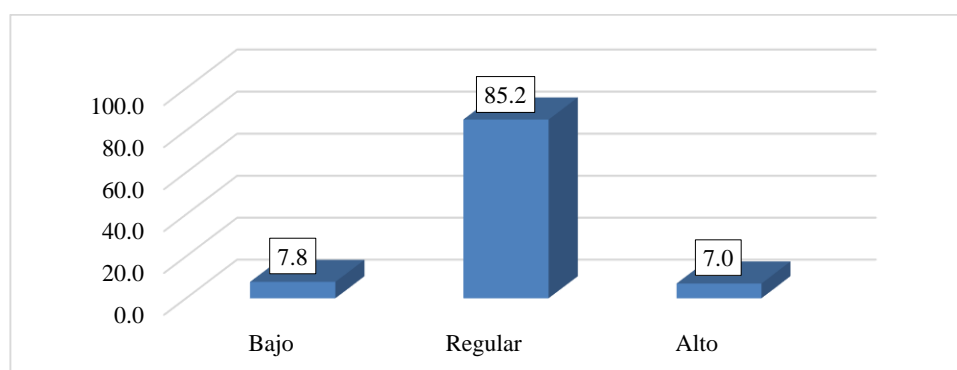
*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a simplificación administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	30	7.8
	Regular	327	85.2
	Alto	27	7.0
Total		384	100.0

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

**Figura 15**

*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a simplificación administrativa*



*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

La Tabla 16 y la Figura 15 destacan que, de los trescientos ochenta y cuatro usuarios analizados, el 85.2% perciben un nivel regular en cuanto a la simplificación administrativa. En contraste, un 7.8% considera que el nivel de simplificación administrativa es bajo, mientras que un 7% lo percibe como alto. En este contexto, se puede afirmar que la mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria en la MPA ocasionalmente tienen la percepción de que: En la Gerencia de Administración Tributaria la celeridad de los trámites en pagos, reclamos y respuestas en conformidad a las normas a los contribuyentes; los procesos definidos sobre la gestión tributaria para una atención oportuna a los contribuyentes; los pagos innecesarios en el costeo de las tasas municipales y el requerir documentos innecesarios a los contribuyentes para efectivizar el trámite.

## f) Orientación administrativa

**Tabla 17**

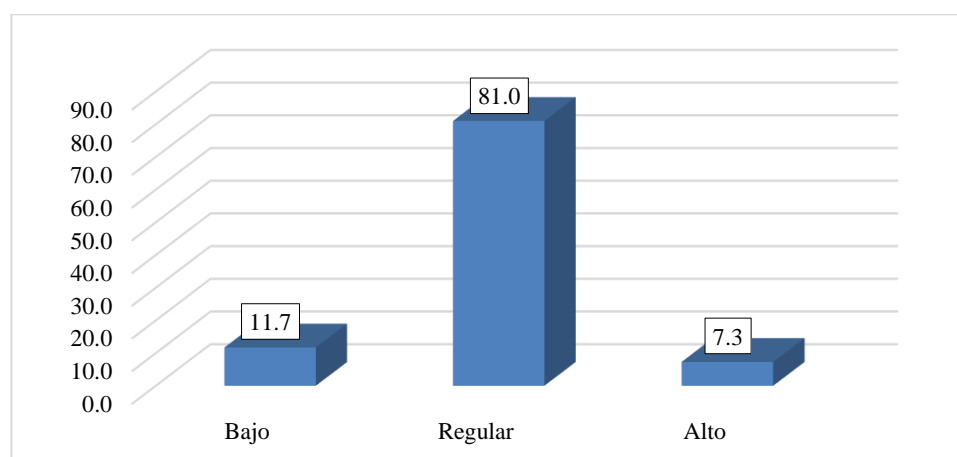
*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a orientación al ciudadano*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	45	11.7
	Regular	311	81.0
	Alto	28	7.3
Total		384	100.0

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

**Figura 16**

*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a orientación al ciudadano*



*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

La Tabla 17 y la Figura 16 resaltan que, de los trescientos ochenta y cuatro usuarios examinados, el 81% perciben un nivel regular en lo que respecta a la orientación al ciudadano. En contraste, un 11.7% considera que el nivel de orientación al ciudadano es bajo, mientras que un 7.3% lo percibe como alto. En este contexto, se puede afirmar que la mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria en la MPA ocasionalmente perciben que se brindan los servicios públicos con amabilidad y cortesía a los contribuyentes; además, se ofrecen servicios públicos teniendo en cuenta el criterio de atención preferencial a los contribuyentes con limitaciones físicas. También se enfocan en el contribuyente durante la atención y ocasionalmente demuestran tolerancia y flexibilidad en el proceso de atención a los contribuyentes.

### 5.1.3 Análisis descriptivo de los resultados de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

#### a) Calidad de servicio

**Tabla 18**

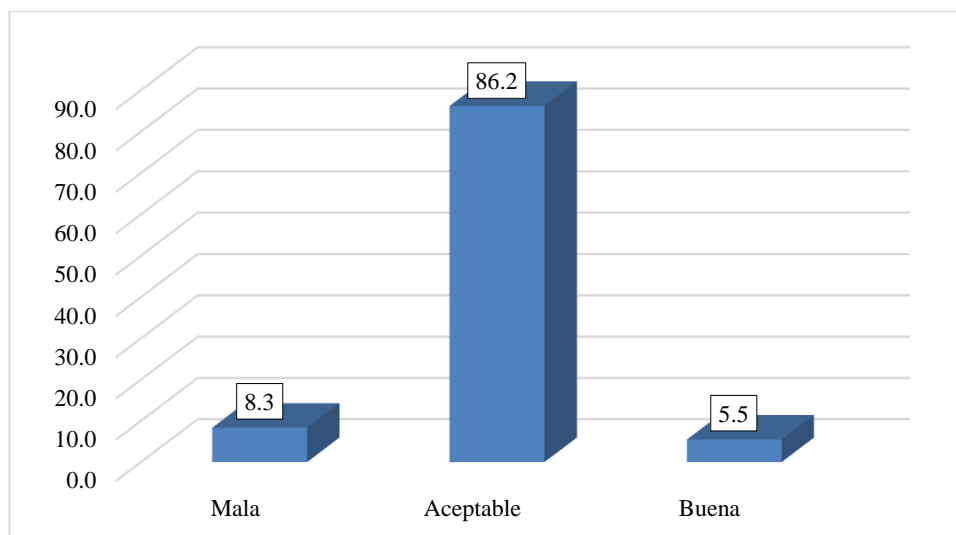
*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	32	8.3
	Aceptable	331	86.2
	Buena	21	5.5
Total		384	100.0

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

**Figura 17**

*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a calidad de servicio*



*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

La Tabla 18 y la Figura 17 resaltan que, de los trescientos ochenta y cuatro usuarios examinados, el 86.2% perciben un nivel aceptable en lo que respecta a calidad de servicio. En contraste, un 8.3% considera que como mala, mientras que un 5.5% lo percibe como buena. En este contexto, se puede afirmar que la mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria en la MPA ocasionalmente perciben que a veces cuentan con elementos tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## b) Elementos tangibles

Tabla 19

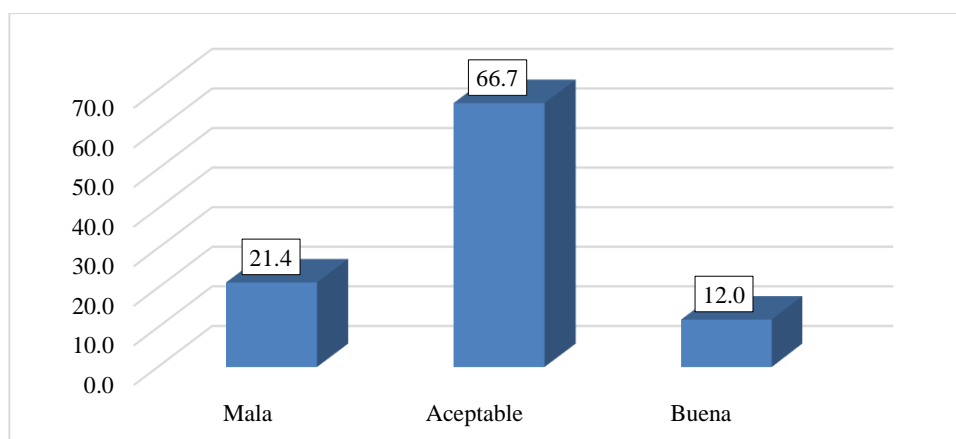
*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	82	21.4
	Aceptable	256	66.7
	Buena	46	12.0
Total		384	100.0

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

Figura 18

*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a elementos tangibles*

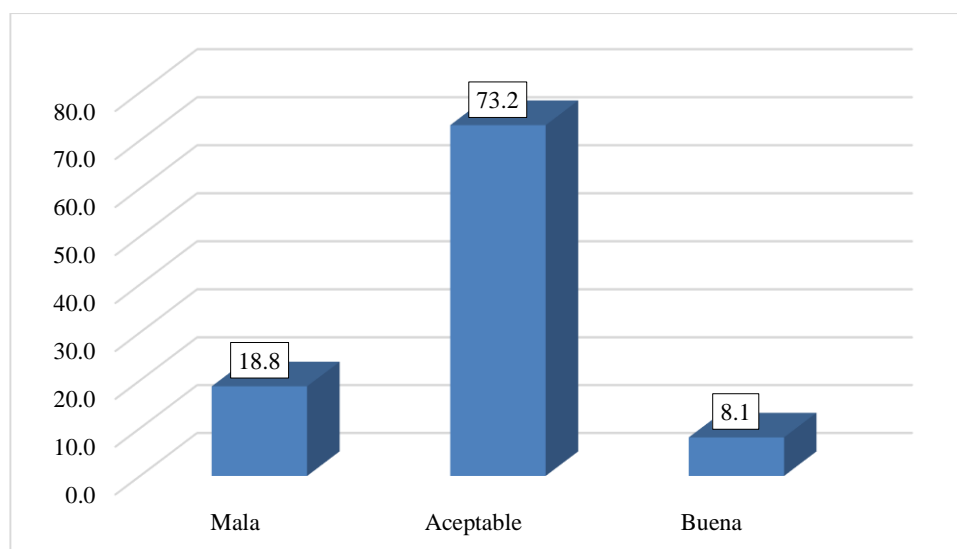


*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

La Tabla 19 y la Figura 18 resaltan que, de los trescientos ochenta y cuatro usuarios examinados, el 66.7% perciben un nivel aceptable en lo que respecta a elementos tangibles de servicio. En contraste, un 21.4% considera que como mala, mientras que un 12% lo percibe como buena. En este contexto, se puede afirmar que la mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria en la MPA ocasionalmente perciben que las instalaciones físicas adecuadas todavía no son adecuadas para brindar los servicios públicos a los contribuyentes. Asimismo, portan vestimentas corporativas o institucionales durante la atención a los contribuyentes y los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, poseen con las instalaciones de equipos de cómputo adecuados para brindar los servicios públicos a los contribuyentes.

c) **Confiabilidad****Tabla 20***Distribución de usuarios según percepción en cuanto a Confiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	72	18.8
	Aceptable	281	73.2
	Buena	31	8.1
Total		384	100.0

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos**Figura 19***Distribución de usuarios según percepción en cuanto a Confiabilidad**Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

La Tabla 20 y la Figura 19 destacan que, de los trescientos ochenta y cuatro usuarios analizados, el 73.2% perciben un nivel aceptable en cuanto a la confiabilidad. En contraste, un 18.8% lo considera como malo, mientras que un 8.1% lo percibe como bueno. En este contexto, se puede afirmar que la mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria en la MPA ocasionalmente perciben que se esfuerzan por cumplir con el tiempo de atención establecido para los contribuyentes. Además, proporcionan servicios públicos a los contribuyentes con garantía y de acuerdo con las normas legales vigentes. También ofrecen información clara a los contribuyentes sobre las tasas municipales.

## d) Capacidad de respuesta

**Tabla 21**

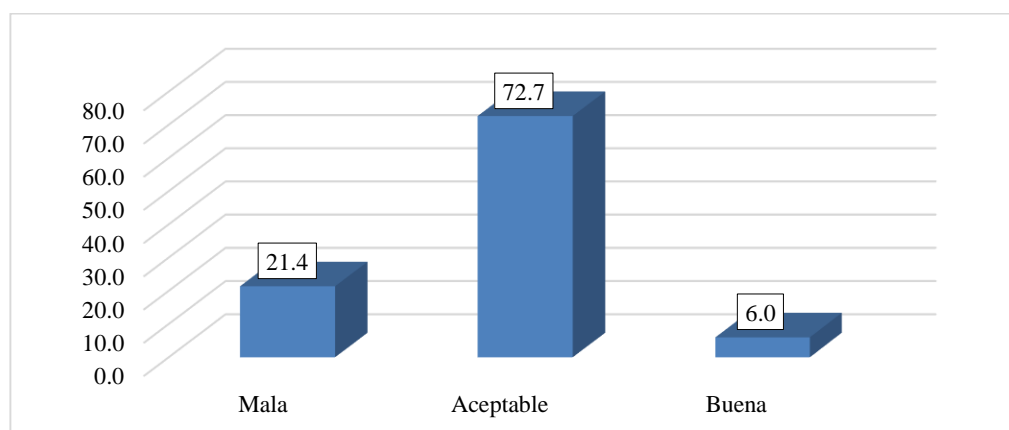
*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a la capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	82	21.4
	Aceptable	279	72.7
	Buena	23	6.0
Total		384	100.0

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

**Figura 20**

*Distribución de usuarios según percepción en cuanto a la capacidad de respuesta*



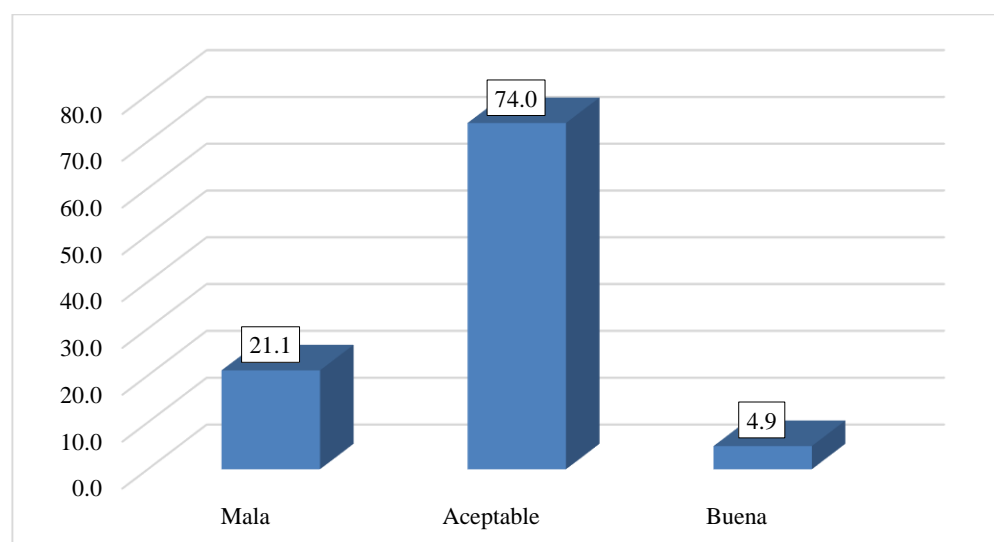
*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

La Tabla 21 y la Figura 20 destacan que, de los trescientos ochenta y cuatro usuarios analizados, el 72.7% perciben un nivel aceptable en cuanto a la capacidad de respuesta. En contraste, un 21.4% lo considera como malo, mientras que un 6% lo percibe como bueno. En este contexto, se puede afirmar que la mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria en la MPA perciben ocasionalmente que se concluye la atención a los contribuyentes en un tiempo razonable. Además, brindan servicios a los contribuyentes con rapidez y puntualidad. También demuestran capacidad para solucionar problemas ante los contribuyentes.

## e) Seguridad

**Tabla 22***Distribución de usuarios según percepción en cuanto a la seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	81	21.1
	Aceptable	284	74.0
	Buena	19	4.9
Total		384	100.0

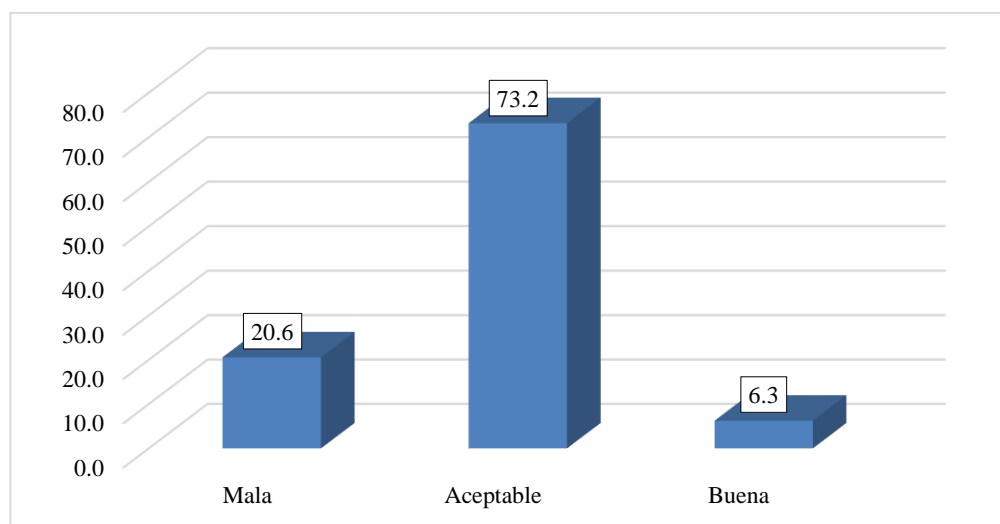
*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos**Figura 21***Distribución de usuarios según percepción en cuanto a la seguridad**Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

La Tabla 22 y la Figura 21 resaltan que, de los trescientos ochenta y cuatro usuarios analizados, el 74% perciben un nivel aceptable en cuanto a la seguridad. En contraste, un 21.1% lo considera como malo, mientras que un 4.9% lo percibe como bueno. En este contexto, se puede afirmar que la mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria en la MPA ocasionalmente perciben que poseen competencias en la gestión pública para cumplir con las expectativas de los contribuyentes. Además, inspiran confianza a los contribuyentes durante la atención y cuentan con instalaciones físicas que generan garantía durante el proceso de atención a los contribuyentes.

## f) Empatía

**Tabla 23***Distribución de usuarios según percepción en cuanto a la empatía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	79	20.6
	Aceptable	281	73.2
	Buena	24	6.3
Total		384	100.0

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos**Figura 22***Distribución de usuarios según percepción en cuanto a la empatía**Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

La Tabla 23 y la Figura 22 resaltan que, de los trescientos ochenta y cuatro usuarios analizados, el 73.2% perciben un nivel aceptable en cuanto a la empatía. En contraste, un 20.6% lo considera como malo, mientras que un 6.3% lo percibe como bueno. En este contexto, se puede afirmar que la mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria en la MPA ocasionalmente perciben que se brindan los servicios públicos a los contribuyentes con amabilidad y buen trato.

**5.1.4 Resultados en relación a los objetivos, representados en tabla cruzadas**

**a) Resultado según objetivo general**

**Tabla 24**

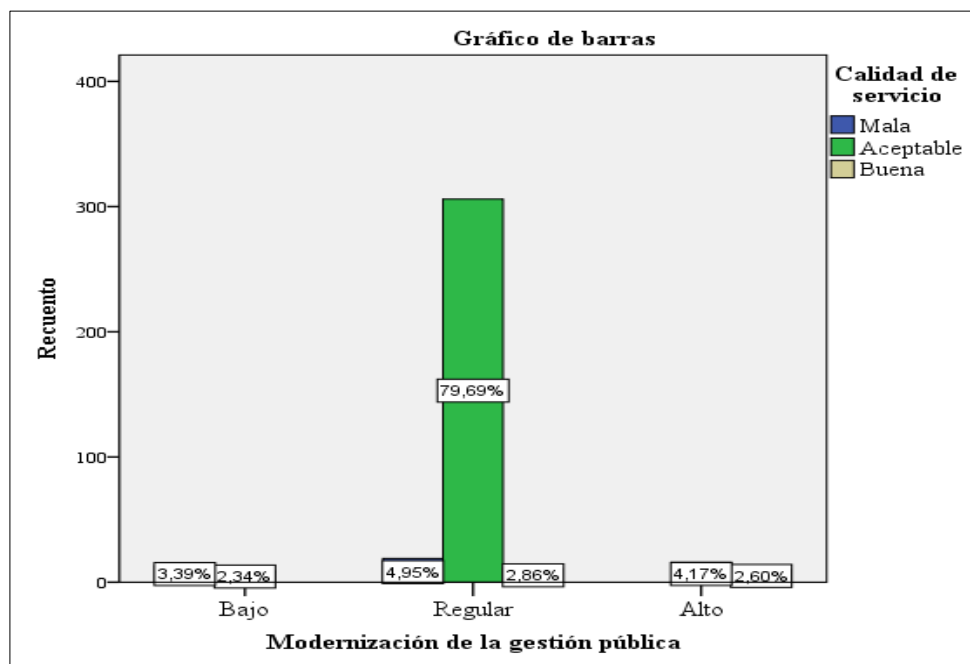
*Modernización de la gestión pública\* calidad de servicio tabulación cruzada*

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Aceptable	Buena	
Modernización de la gestión pública	Bajo	f	13	9	0	22
		%	3.4%	2.3%	0.0%	5.7%
	Regular	f	19	306	11	336
		%	4.9%	79.7%	2.9%	87.5%
	Alto	f	0	16	10	26
		%	0.0%	4.2%	2.6%	6.8%
Total		f	32	331	21	384
		%	8.3%	86.2%	5.5%	100.0%

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

**Figura 23**

*Modernización de la gestión pública\*calidad de servicio tabulación cruzada*



*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

En la Tabla 24 y la Figura 23, de los trescientos ochenta y cuatro usuarios analizados, se observa una coincidencia notable. El 79.7% indicaron que la modernización de la gestión pública se encuentra en un nivel regular, mientras que la calidad fue calificada como aceptable. Además, se registra otra coincidencia, donde el 4.9% considera que la gestión municipal es regular, acompañada de una mala calidad de servicio. Asimismo, un 4.17% coincide en que la modernización se encuentra en un nivel alto, y la calidad es calificada como aceptable.



b) Resultado según objetivo específico 1

**Tabla 25**

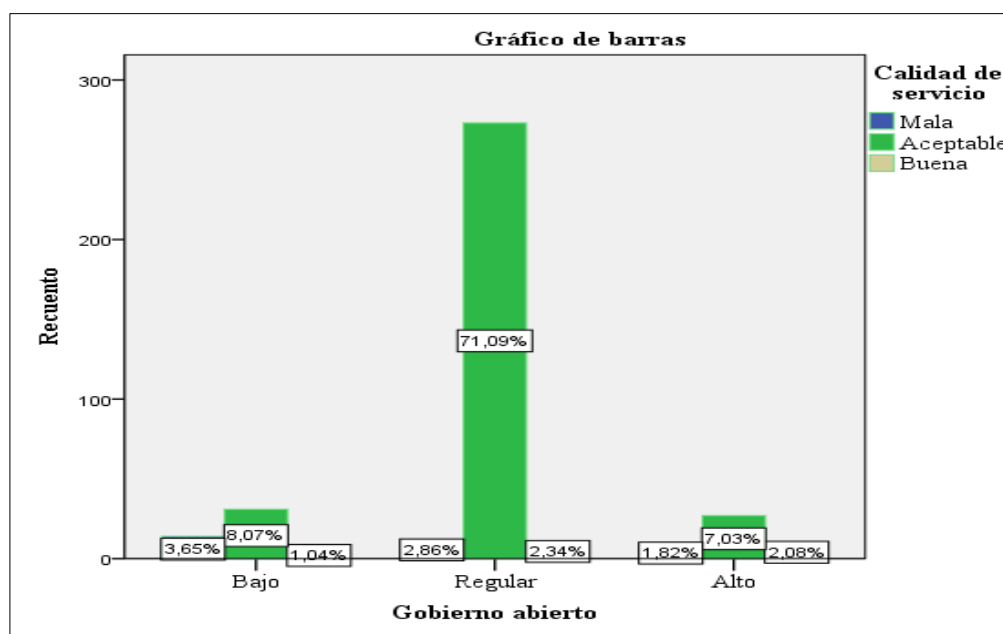
*Gobierno abierto\* calidad de servicio tabulación cruzada*

		Calidad de servicio				
			Mala	Aceptable	Buena	Total
Gobierno abierto	Bajo	f	14	31	4	49
		%	3.6%	8.1%	1.0%	12.8%
	Regular	f	11	273	9	293
		%	2.9%	71.1%	2.3%	76.3%
	Alto	f	7	27	8	42
		%	1.8%	7.0%	2.1%	10.9%
Total		f	32	331	21	384
		%	8.3%	86.2%	5.5%	100.0%

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

**Figura 24**

*Gobierno abierto\* calidad de servicio tabulación cruzada*



*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

En la Tabla 25 y la Figura 24, se destaca una coincidencia significativa entre los trescientos ochenta y cuatro usuarios analizados. En un 71.1% de los casos, se observa que los participantes señalan que el gobierno abierto se sitúa en un nivel regular, mientras que la calidad es calificada como aceptable. Además, se registra otra coincidencia, donde un 8.1% de los encuestados considera que la existencia de gobierno abierto es baja, pero se acompaña de una calidad de servicio aceptable. De manera similar, un 7% coincide en que el gobierno abierto se encuentra en un nivel alto, y la calidad es evaluada como Aceptable.



## c) Resultado según objetivo específico 2

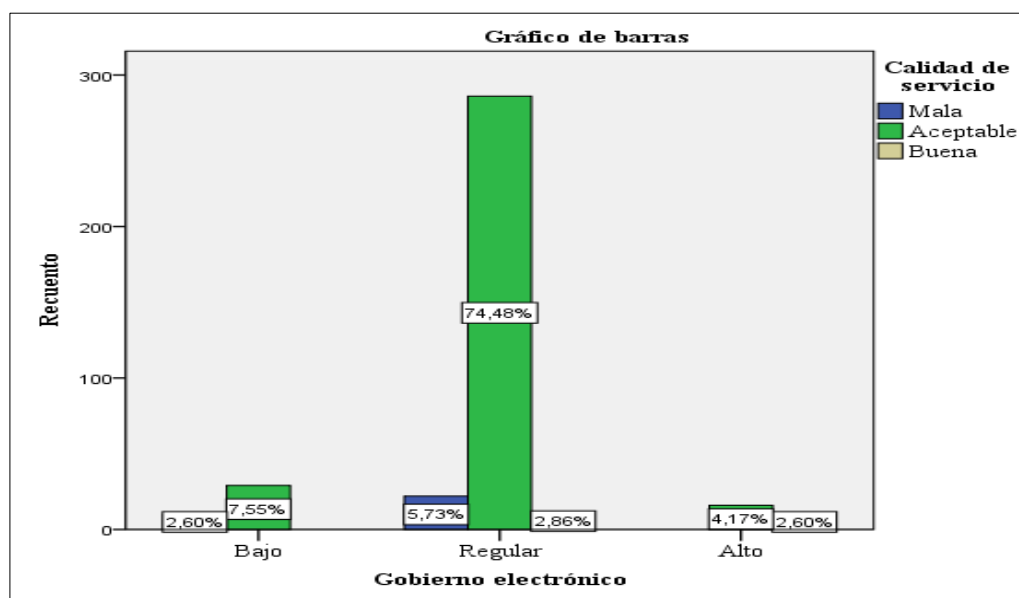
Tabla 26

*Gobierno electrónico\* calidad de servicio tabulación cruzada*

			Calidad de servicio			
			Mala	Aceptable	Buena	Total
Gobierno electrónico	Bajo	f	10	29	0	39
		%	2.6%	7.6%	0.0%	10.2%
	Regular	f	22	286	11	319
		%	5.7%	74.5%	2.9%	83.1%
	Alto	f	0	16	10	26
		%	0.0%	4.2%	2.6%	6.8%
Total		f	32	331	21	384
		%	8.3%	86.2%	5.5%	100.0%

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

Figura 25

*Gobierno electrónico\* calidad de servicio tabulación cruzada*

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

En la Tabla 26 y la Figura 25, se evidencia una notable coincidencia entre los trescientos ochenta y cuatro usuarios analizados. En el 74.5% de los casos, los participantes indican que el gobierno electrónico se encuentra en un nivel regular, mientras que la calidad es calificada como aceptable. Además, se registra otra coincidencia, donde un 7.6% de los encuestados considera que la presencia del gobierno electrónico es baja, pero se acompaña de una calidad de servicio aceptable. Asimismo, un 5.7% coincide en que el gobierno electrónico se sitúa en un nivel regular, mientras que la calidad es evaluada como mala.

## d) Resultado según objetivo específico 3

Tabla 27

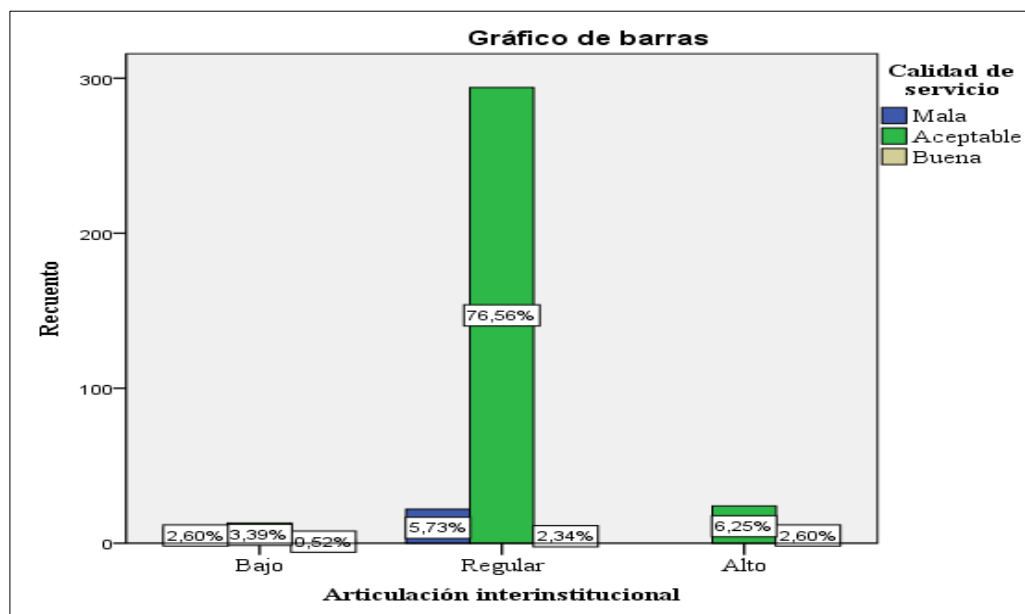
Articulación interinstitucional\*calidad de servicio tabulación cruzada

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Aceptable	Buena	
Articulación interinstitucional	Bajo	f	10	13	2	25
		%	2.6%	3.4%	0.5%	6.5%
	Regular	f	22	294	9	325
		%	5.7%	76.6%	2.3%	84.6%
	Alto	f	0	24	10	34
		%	0.0%	6.3%	2.6%	8.9%
Total		f	32	331	21	384
		%	8.3%	86.2%	5.5%	100.0%

Nota. Datos realizados desde el procesamiento de datos

Figura 26

Articulación interinstitucional\*calidad de servicio tabulación cruzada



Nota. Datos realizados desde el procesamiento de datos

En la Tabla 27 y la Figura 26, se destaca una coincidencia significativa entre los trescientos ochenta y cuatro usuarios analizados. En el 76.6% de los casos, los participantes indican que la articulación interinstitucional se encuentra en un nivel regular, mientras que la calidad es calificada como aceptable. Además, se registra otra coincidencia, donde un 6.3% de los encuestados considera que la presencia de la articulación interinstitucional es alta, pero se acompaña de una calidad de servicio aceptable. Asimismo, un 5.7% coincide en que la articulación internacionalización se sitúa en un nivel regular, mientras que la calidad es evaluada como mala.

## e) Resultado según objetivo específico 4

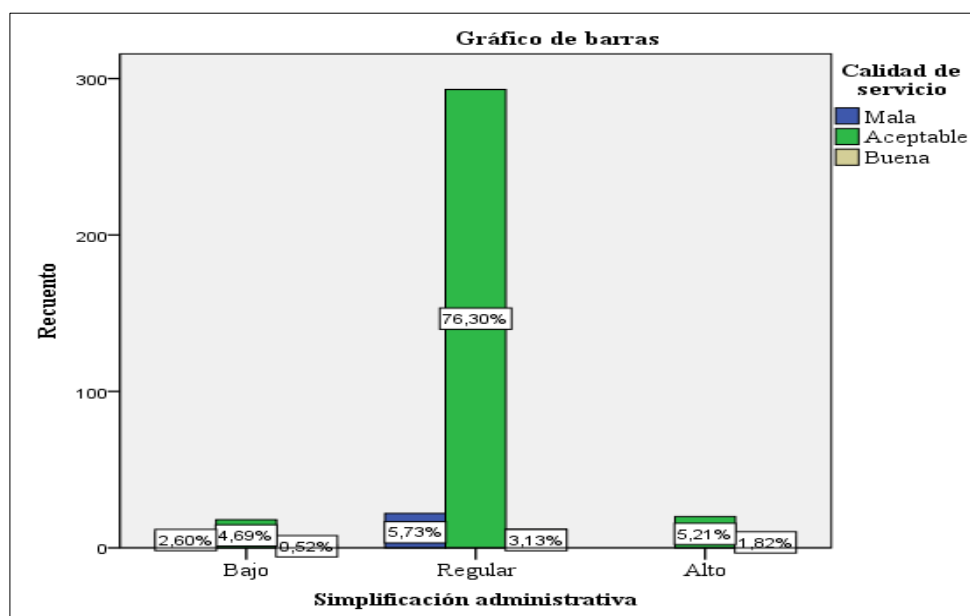
Tabla 28

*Simplificación administrativa\*calidad de servicio tabulación cruzada*

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Aceptable	Buena	
Simplificación administrativa	Bajo	f	10	18	2	30
		%	2.6%	4.7%	0.5%	7.8%
	Regular	f	22	293	12	327
		%	5.7%	76.3%	3.1%	85.2%
	Alto	f	0	20	7	27
		%	0.0%	5.2%	1.8%	7.0%
Total		f	32	331	21	384
		%	8.3%	86.2%	5.5%	100.0%

Nota. Datos realizados desde el procesamiento de datos

Figura 27

*Simplificación administrativa\*calidad de servicio tabulación cruzada*

Nota. Datos realizados desde el procesamiento de datos

En la Tabla 28 y la Figura 27, se evidencia una coincidencia significativa entre los trescientos ochenta y cuatro usuarios analizados. En el 76.3% de los casos, los participantes señalan que la simplificación administrativa se encuentra en un nivel regular, mientras que la calidad es calificada como aceptable. Además, se registra otra coincidencia, donde un 5.7% de los encuestados considera que la presencia de la simplificación administrativa es regular, pero se acompaña de una calidad de servicio mala. Asimismo, un 5.2% coincide en que la simplificación administrativa se sitúa en un nivel alto, mientras que la calidad es evaluada como aceptable.

## f) Resultado según objetivo específico 5

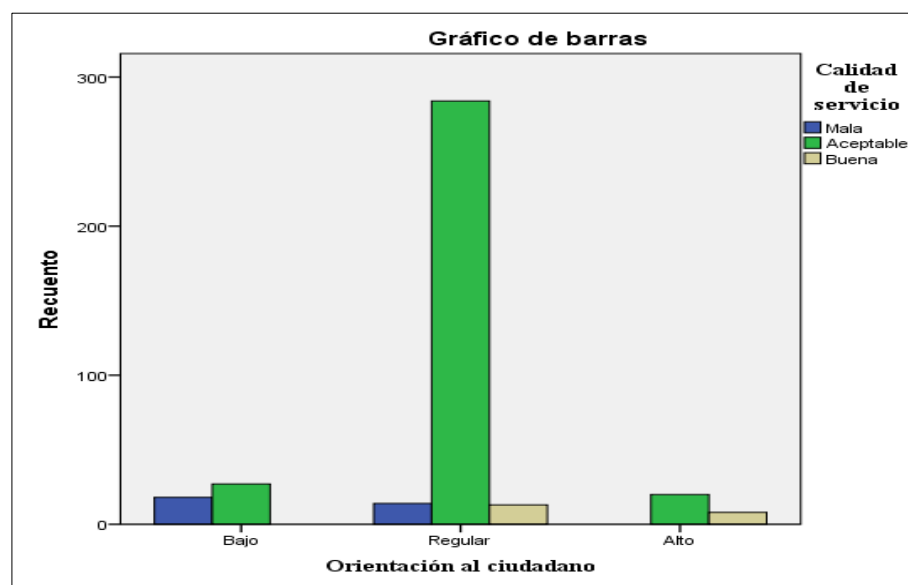
Tabla 29

*Orientación al ciudadano\*calidad de servicio tabulación cruzada*

			Calidad de servicio			
			Mala	Aceptable	Buena	Total
Orientación ciudadano	al	Bajo	f 18	27	0	45
			% 4.7%	7.0%	0.0%	11.7%
	Regular	f 14	284	13	311	
		% 3.6%	74.0%	3.4%	81.0%	
	Alto	f 0	20	8	28	
		% 0.0%	5.2%	2.1%	7.3%	
Total			f 32	331	21	384
			% 8.3%	86.2%	5.5%	100.0%

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

Figura 28

*Orientación al ciudadano\*calidad de servicio tabulación cruzada*

*Nota.* Datos realizados desde el procesamiento de datos

En la Tabla 29 y la Figura 28, se evidencia una coincidencia significativa entre los trescientos ochenta y cuatro usuarios analizados. En el 74% de los casos, los participantes indican que la orientación al ciudadano se encuentra en un nivel regular, mientras que la calidad es calificada como aceptable. Además, se registra otra coincidencia, donde un 7% de los encuestados considera que la presencia de la orientación al ciudadano es baja, pero se acompaña de una calidad de servicio aceptable. Asimismo, un 5.2% coincide en que la orientación al ciudadano se sitúa en un nivel alto, mientras que la calidad es evaluada como aceptable.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### a) Hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** La modernización de la gestión pública se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**H<sub>0</sub>:** La modernización de la gestión pública no se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**Tabla 30**

*Relación entre Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio*

		Modernización de la gestión pública		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,662**
		N	384	384
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,662**	1.000
		N	384	384

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

### Nivel de significancia

Según la Tabla 30, el valor p asociado al coeficiente Rho de Spearman es de 0.000, cifra que se sitúa por debajo del umbral del 5% (0.05) establecido para determinar la significancia.

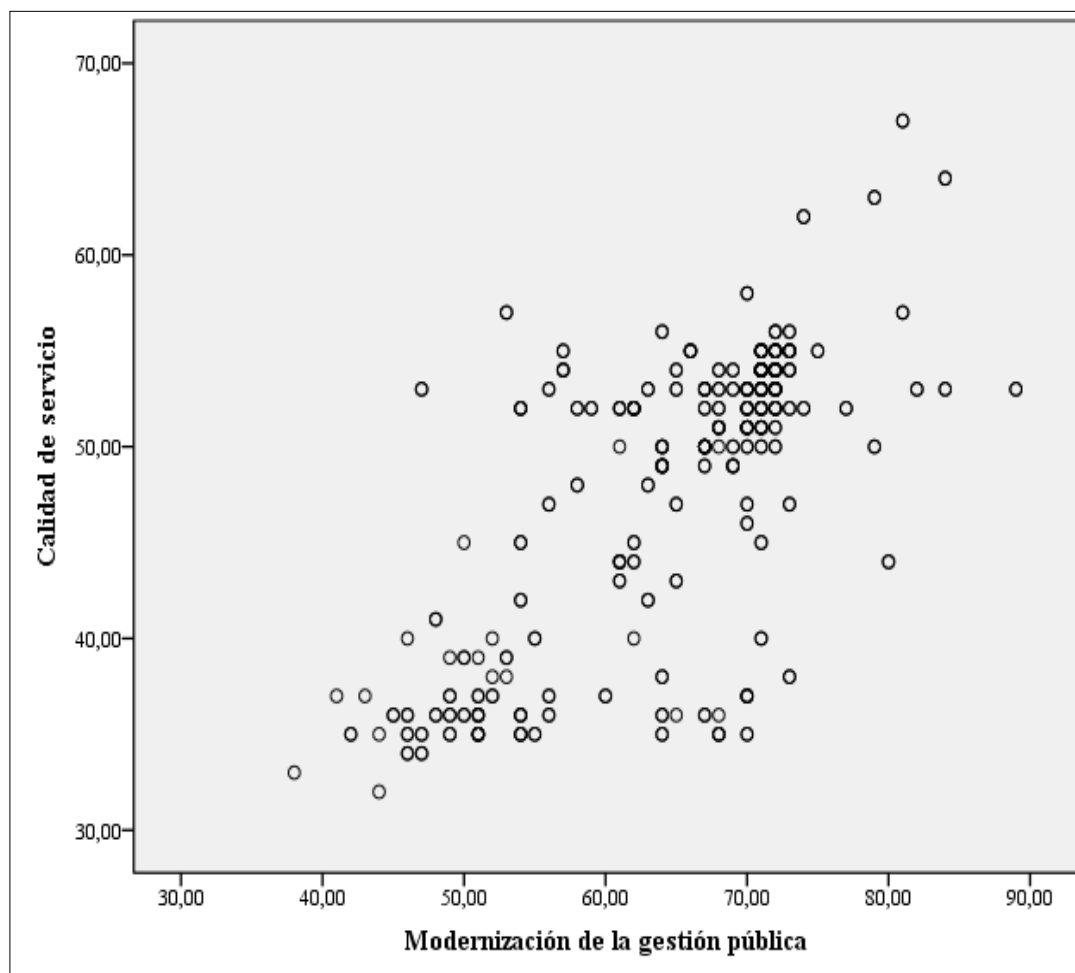
### Región crítica o decisión

Dado el nivel de significancia obtenido, se descarta el H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>. Por consiguiente, con una confianza de 95%, se consigue afirmar que la modernización de la gestión pública se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la gerencia de Administración Tributaria de la MPA, 2023. Además, esto se respalda por el coeficiente de rho de Spearman (0.662), indicando una relación positiva moderada entre las variables.



**Figura 29**

*Relación entre Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio según grafico de dispersión*



Al examinar la Figura 29, que ilustra la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio a través de un gráfico de dispersión, se percibe que, al imaginar una línea de tendencia, esta seguiría una dirección ascendente.

Este comportamiento indica una correlación positiva entre ambas variables, en concordancia con los resultados obtenidos previamente. La distribución de los puntos en el gráfico evidencia una asociación creciente entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio, lo que refuerza la conclusión de una relación positiva moderada, respaldada por el coeficiente de Rho de Spearman (0.662).

## b) Hipótesis específico 1

**H<sub>1</sub>:** El gobierno abierto se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**H<sub>0</sub>:** El gobierno abierto no se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la gerencia de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Abancay, 2023.

**Tabla 31**

*Relación entre Gobierno abierto y la calidad de servicio*

		Gobierno abierto	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,243**
	Gobierno abierto Sig. (bilateral)		.000
	N	384	384
	Coeficiente de correlación	,243**	1.000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.000	
	N	384	384

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

### Nivel de significancia

Según la Tabla 31, el coeficiente de Rho de Spearman presenta un p-valor de 0.000, el cual es menor al umbral de significancia del 5% (0.05) determinado, lo que resalta la relevancia estadística del resultado.

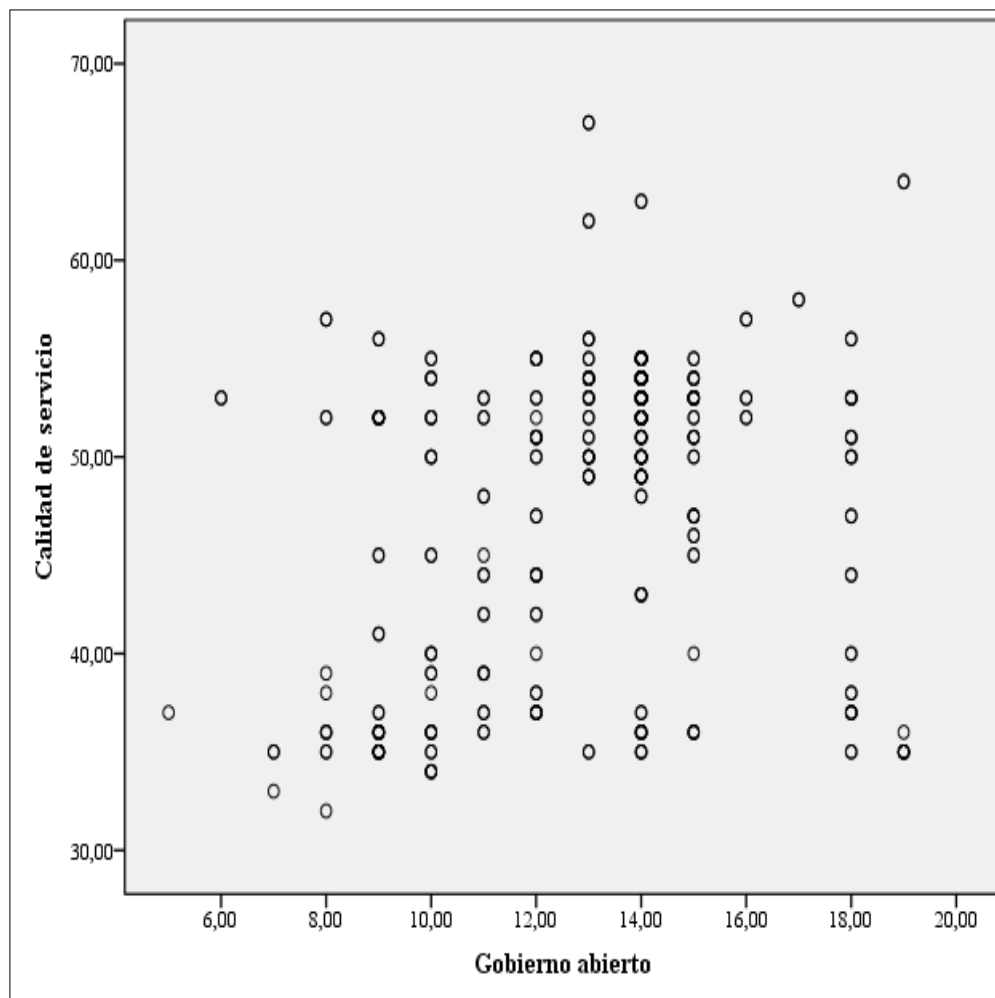
### Región crítica o decisión

De acuerdo al nivel de significancia esperado, se descarta la H<sub>0</sub> y acepta H<sub>1</sub>. Por consiguiente, según la confianza del 95%, se puede concluir que el gobierno abierto mantiene una relación positiva con la calidad de los servicios públicos en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Abancay en 2023. Esta conclusión se ve respaldada por el coeficiente de rho de Spearman (0.243), que indica una relación positiva baja entre las variables. Estos resultados sugieren que la implementación de políticas de gobierno abierto puede vincularse de manera leve pero significativa en la mejora de la calidad de los servicios públicos en el contexto mencionado.



**Figura 30**

*Relación entre Gobierno abierto y la calidad de servicio según grafico de dispersión*



Al revisar la Figura 30, que ilustra la relación entre el Gobierno Abierto y la calidad del servicio mediante un gráfico de dispersión, se nota que una posible línea de tendencia presentaría una inclinación ascendente. Este comportamiento sugiere una vinculación positiva entre ambas variables, en línea con los resultados previos. La distribución de los puntos en el gráfico muestra una conexión creciente entre el Gobierno Abierto y la calidad del servicio, lo que reafirma la existencia de una relación positiva baja, respaldada por el coeficiente de Rho de Spearman (0.243).

Estos hallazgos indican que la implementación de prácticas de gobierno abierto está asociada, aunque de manera leve, con una mejora en la calidad de los servicios públicos.

### c) Hipótesis específico 2

**H<sub>1</sub>:** El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**H<sub>0</sub>:** El gobierno electrónico no se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**Tabla 32**

*Relación entre Gobierno electrónico y la calidad de servicio*

		Gobierno electrónico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.460**
		N	384
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.460**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	384

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

#### Nivel de significancia

Según la Tabla 32, el coeficiente de Rho de Spearman presenta un p-valor de 0.000, el cual es menor al umbral de significancia del 5% (0.05) establecido, lo que confirma la relevancia estadística del resultado.

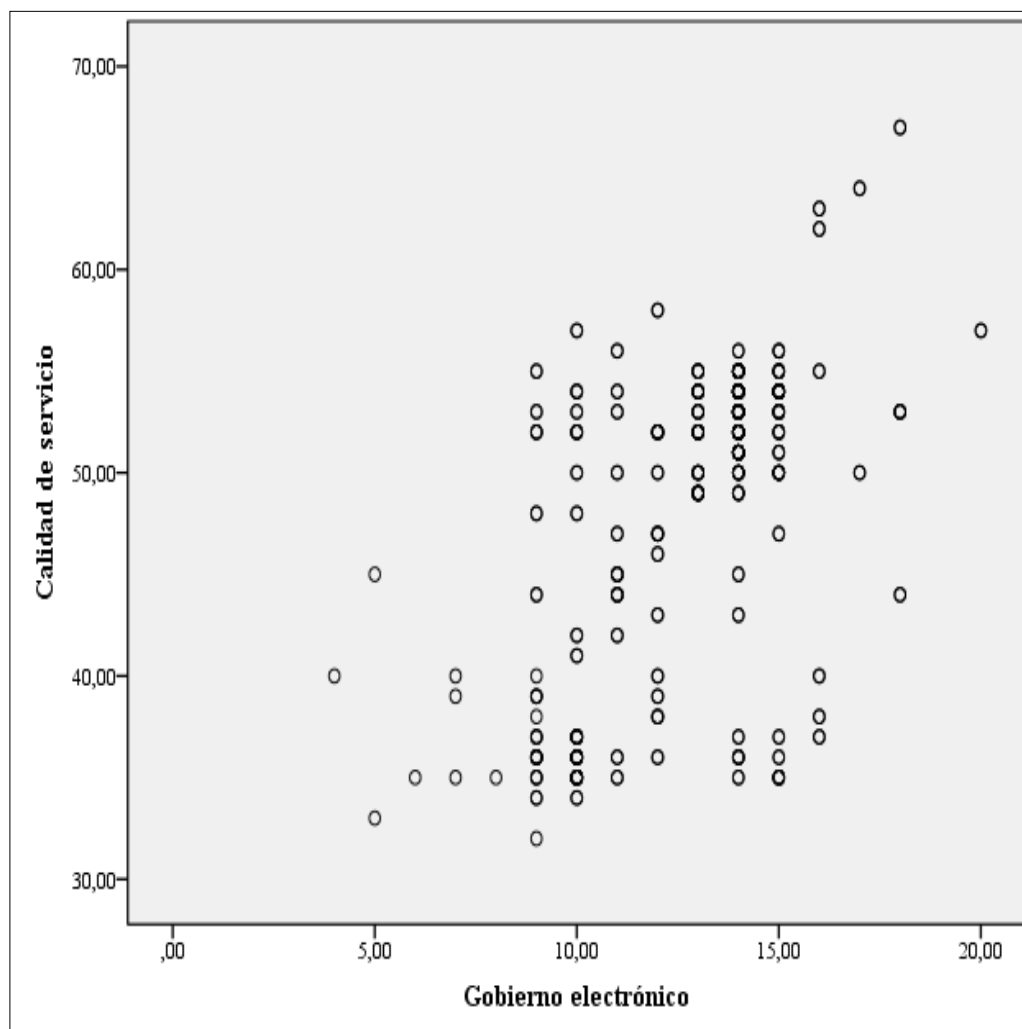
#### Región crítica o decisión

Dado el nivel de significancia obtenido, se descarta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>). En consecuencia, con un 95% de confianza, se puede afirmar que existe una relación positiva entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023. Esta conclusión se ve respaldada por el coeficiente de rho de Spearman (0.460), que indica una relación positiva moderada entre las variables. Estos resultados sugieren que la implementación de políticas de gobierno abierto puede vincularse de manera leve pero significativa en la mejora de la calidad de los servicios públicos en el contexto mencionado.



**Figura 31**

*Relación entre Gobierno electrónico y la calidad de servicio según grafico de dispersión*



Al examinar la Figura 31, que representa la relación entre el Gobierno Electrónico y la calidad del servicio a través de un gráfico de dispersión, se puede notar que, al proyectar una línea imaginaria, esta muestra una inclinación ascendente.

Este comportamiento sugiere una correlación positiva entre ambas variables, en concordancia con los resultados previos. La distribución de los puntos en el gráfico evidencia una tendencia creciente entre el Gobierno Electrónico y la calidad del servicio, lo que refuerza la conclusión de una relación moderadamente positiva, de acuerdo con el coeficiente de Rho de Spearman (0.460). Estos resultados indican que la adopción del Gobierno Electrónico guarda cierta relación con la mejora en la calidad de los servicios públicos, aunque en una magnitud moderada.



### d) Hipótesis específico 3

**H<sub>1</sub>:** La articulación interinstitucional se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**H<sub>0</sub>:** La articulación interinstitucional no se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**Tabla 33**

*Relación entre articulación interinstitucional y la calidad de servicio*

		Articulación interinstitucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	0,553**
	Articulación interinstitucional		
	Sig. (bilateral)		.000
	N	384	384
	Coefficiente de correlación	,553**	1.000
	Calidad de servicio		
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	384	384

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

### Nivel de significancia

Según los datos presentados en la Tabla 33, el coeficiente de Rho de Spearman arroja un valor p de 0.000, el cual es menor al umbral de significancia del 5% (0.05) determinado para el análisis.

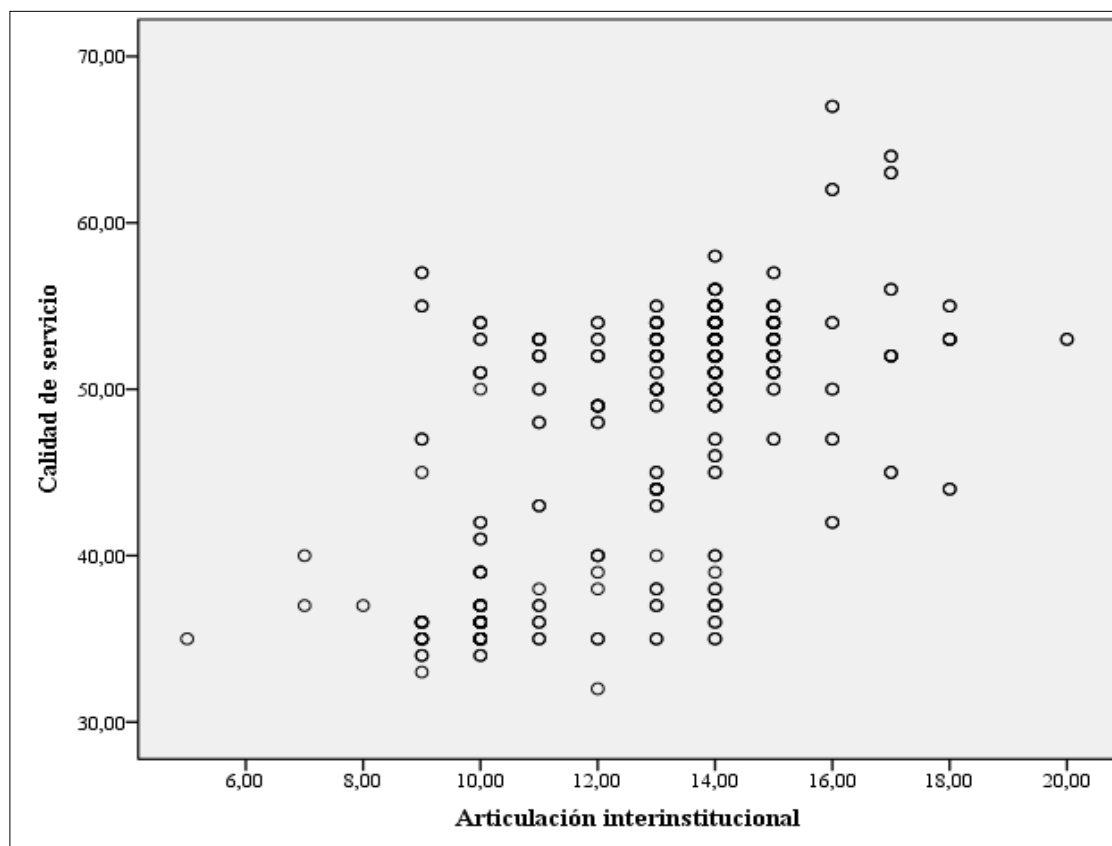
### Región crítica o decisión

A partir del nivel de significancia obtenido, se descarta H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>. En consecuencia, con un 95% de confianza, se puede afirmar que la articulación interinstitucional está positivamente vinculada con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA durante el año 2023. Este resultado encuentra respaldo en el coeficiente de rho de Spearman (0.553), indicando una relación positiva moderada entre las variables. Estos hallazgos sugieren que la implementación de políticas de articulación interinstitucional puede estar asociada de manera significativa, aunque moderada, a la mejora de la calidad de los servicios públicos en el contexto mencionado.



**Figura 32**

*Relación entre articulación interinstitucional y la calidad de servicio según grafico de dispersión*



Al examinar la Figura 32, que representa la conexión entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio a través de un gráfico de dispersión, se puede notar que, al proyectar una línea imaginaria, esta muestra una inclinación ascendente. Este comportamiento indica una relación positiva entre ambas variables, lo que concuerda con los hallazgos previos. La distribución de los puntos en el gráfico evidencia una correlación creciente entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio, lo que refuerza la conclusión de una relación moderadamente positiva, conforme al coeficiente de rho de Spearman (0.553).

Estos hallazgos indican que la implementación de prácticas de la articulación interinstitucional está vinculada, aunque de manera leve, a una mejora en la calidad de los servicios públicos.

#### e) Hipótesis específico 4

**H<sub>1</sub>:** La simplificación administrativa se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**H<sub>0</sub>:** La simplificación administrativa no se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**Tabla 34**

*Relación entre simplificación administrativa y la calidad de servicio*

		Simplificación administrativa	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	.567**	
		Sig. (bilateral)	.000	
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.567**	
		Sig. (bilateral)	.000	
			N	384
			N	384

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

#### Nivel de significancia

Los datos de la Tabla 34 muestran que el coeficiente de rho de Spearman tiene un valor p de 0.000, lo que indica que es inferior al nivel de significancia del 5% (0.05) establecido en el estudio.

#### Región crítica o decisión

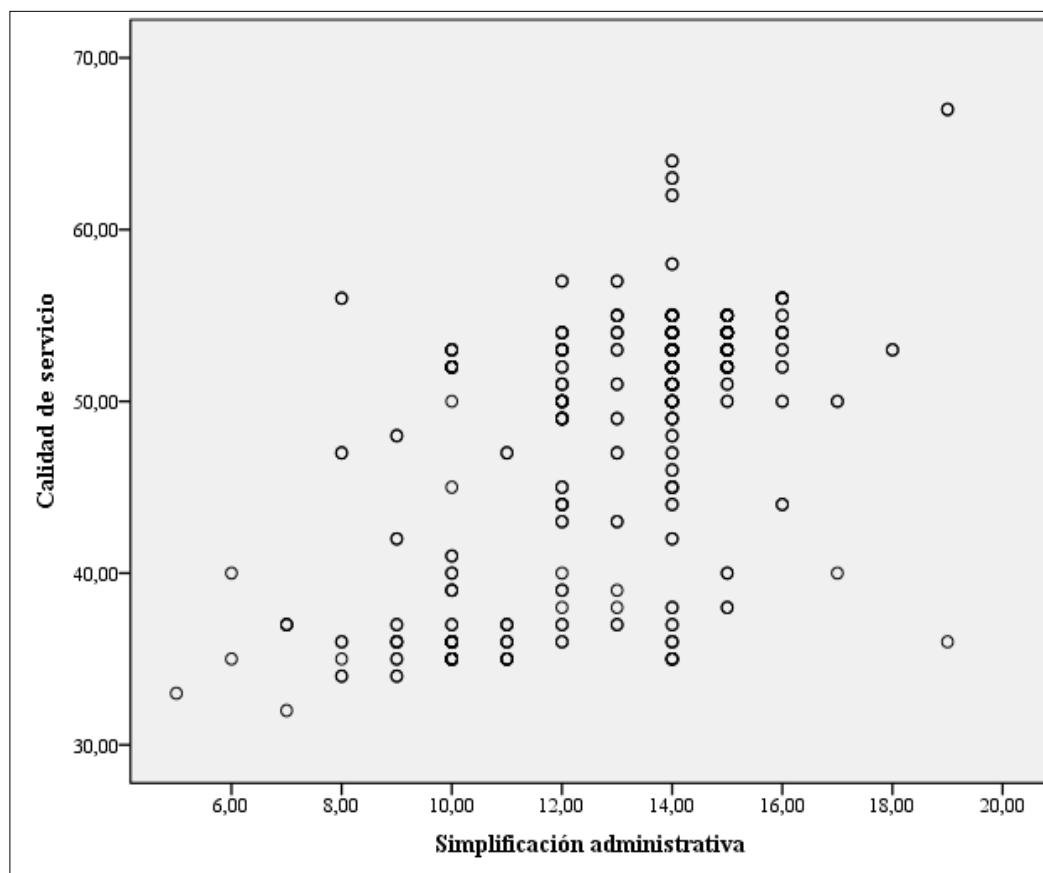
A partir del nivel de significancia obtenido, se descarta la H<sub>0</sub> y se valida la H<sub>1</sub>. En consecuencia, con un 95% de confianza, se establece que la simplificación administrativa está positivamente vinculada a la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay en 2023. Este resultado se respalda con el coeficiente de rho de Spearman (0.567), indicando una relación positiva moderada entre las variables.

Estos hallazgos sugieren que la implementación de políticas de simplificación administrativa puede estar asociada de manera moderada pero significativa a la mejora de la calidad de los servicios públicos en el contexto mencionado.



**Figura 33**

*Relación entre simplificación administrativa y la calidad de servicio según grafico de dispersión*



Al analizar la Figura 33, que muestra la relación entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio a través de un gráfico de dispersión, se percibe claramente una tendencia ascendente al trazar una línea imaginaria. Este comportamiento indica una correlación positiva entre ambas variables, respaldando los hallazgos previos. La distribución de los puntos en el gráfico evidencia una asociación creciente entre la simplificación administrativa y la calidad del servicio, lo que refuerza la conclusión de una relación positiva moderada, según el coeficiente de Spearman (0.567).

Estos hallazgos indican que la implementación de prácticas de simplificación administrativa está relacionada, aunque de manera leve, con una mejora en la calidad de los servicios públicos.

### f) Hipótesis específico 5

**H<sub>1</sub>:** La orientación al ciudadano se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**H<sub>0</sub>:** La orientación al ciudadano no se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**Tabla 35**

*Relación entre orientación al ciudadano y la calidad de servicio*

			Orientación al ciudadano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Orientación al ciudadano	Coefficiente de correlación	1.000	,650**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	384	384
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,650**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	384	384

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

### Nivel de significancia

Respecto al nivel de significancia reportado en la Tabla 35 para el coeficiente de Spearman, se resalta que el valor p obtenido es 0.000, el cual es menor al umbral del 5% (0.05) previamente establecido.

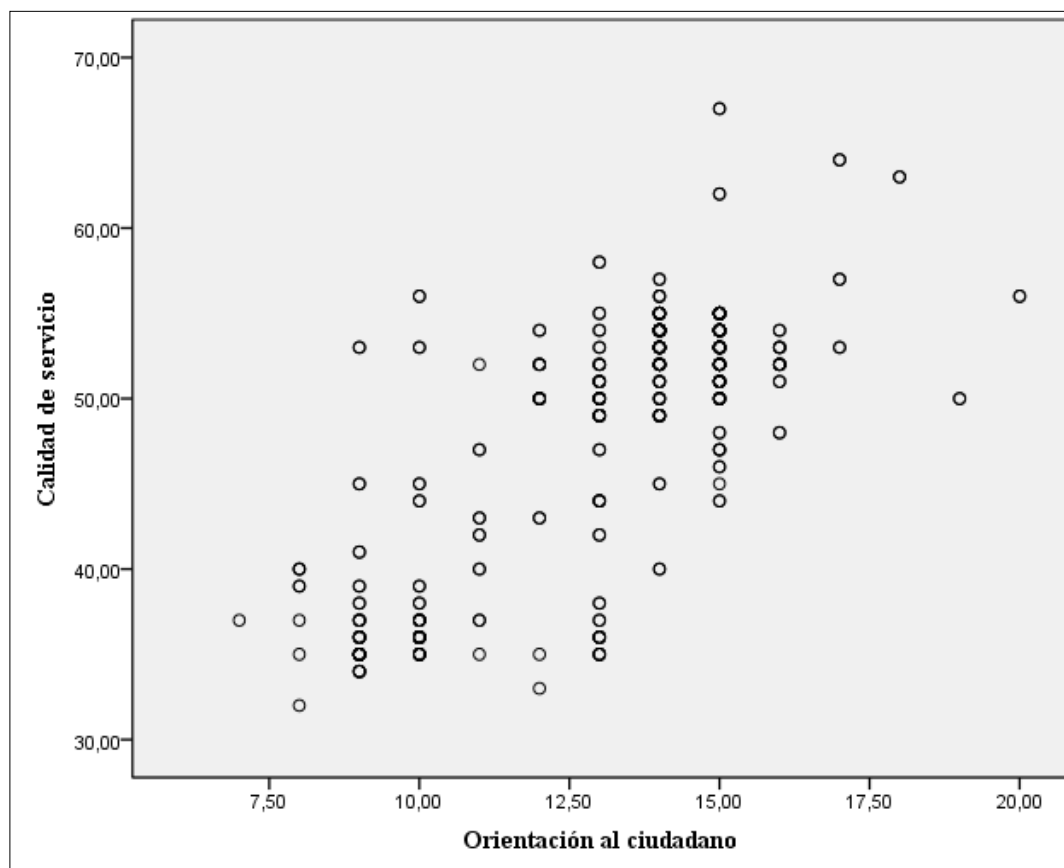
### Región crítica o decisión

A partir del nivel de significancia obtenido, se descarta el H<sub>0</sub> y se valida la H<sub>1</sub>. En consecuencia, con un 95% de confianza, se determina que la orientación al ciudadano está vinculada positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA en 2023. Este resultado se respalda con el coeficiente de rho de Spearman (0.650), indicando una relación positiva moderada entre las variables. Estos hallazgos sugieren que la implementación de políticas de orientación al ciudadano puede estar asociada de manera moderada pero significativa a la mejora de la calidad de los servicios públicos en el contexto mencionado.



**Figura 34**

*Relación entre orientación al ciudadano y la calidad de servicio según grafico de dispersión*



Al observar la Figura 34, que representa la relación entre la orientación al ciudadano y la calidad del servicio mediante un gráfico de dispersión, se identifica una tendencia ascendente al trazar una línea imaginaria. Este comportamiento indica una conexión positiva entre ambas variables, en concordancia con los resultados obtenidos previamente. La disposición de los puntos en el gráfico refleja una asociación creciente entre la orientación al ciudadano y la calidad del servicio, lo que respalda la conclusión de una relación moderadamente positiva, según el coeficiente de rho de Spearman (0.650).

Estos hallazgos indican que la implementación de prácticas de orientación al ciudadano está relacionada, aunque de manera moderada, con una mejora en la calidad de los servicios públicos.

### 5.3 Discusión

En lo respecta a la fuente de financiamiento para el desarrollo de la pesquisa “Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA), 2023” se pone es juicio los resultados encontrados en una primera instancia a nivel de un análisis descriptivo, con estudios realizados y precedieron al estudio realizado.

Considerando que los hallazgos para la modernización de la gestión pública, se logró conocer que, de los treientos ochenta cuatro usuarios, el 87.5% considera que la modernización de la gestión pública se encuentra en un nivel regular, el 6.8% la percibe en un nivel alto, y el 5.7% en un nivel bajo. En ese sentido, se puede decir que la gran mayoría de los usuarios que son atendidos por la gerencia de administración tributaria en la MPA, perciben que el gobierno abierto, gobierno electrónico, articulación interinstitucional, simplificación administrativa y orientación al ciudadano.

Los hallazgos de Sheron (2022) indican que el 88% de los ciudadanos considera la modernización de la gestión pública como regular. En el estudio de Perez (2021), el 82.5% de las usuarias también percibe la modernización como regular. Avalos (2022) respalda esta tendencia con el 90% de ciudadanos señalando un nivel regular de modernización. Por otro lado, Vasquez (2021) presenta una variación, donde el 42.5% califica la implementación como regular, pero un 30% la considera mala. Además, destaca que el 62% de los encuestados evalúa la simplificación administrativa como mala. Caballero (2022), se conoció que la implementación de un gobierno electrónico está entre adecuado y regular según 58.3% y 36.7% de ciudadanos encuestados. De igual manera, la modernización de la gestión pública es regular y adecuado de acuerdo a la percepción de 55% y 35%. Estas similitudes y discrepancias ofrecen una visión equilibrada y detallada de la percepción de la modernización de la gestión pública en la municipalidad provincial de Abancay.

No obstante, se observan discrepancias en estudios como Yupanqui (2022), donde el 46.4% considera deficiente la modernización, y Alvizuri (2022), con el 52% percibiendo deficiencias. Estas diferencias podrían atribuirse a particularidades institucionales locales, reflejando casos específicos en la modernización de la gestión pública en la municipalidad provincial de Abancay. Pero, existe evidencia según Freire (2019) que la la modernización de la administración pública contribuye en un 98% a la mejora de las condiciones de la



rendición de cuentas en términos formales, pero en términos prácticos la mejoría es relativa, es decir, no ocurre en todos los sectores del gobierno. Por ejemplo, en sectores estratégicos no se evidencian una mejora en el acceso a información y rendición de cuentas.

Asimismo, teniendo en cuenta los hallazgos de la calidad de servicio se logró conocer que, de los trescientos ochenta y cuatro usuarios examinados, el 86.2% perciben un nivel aceptable en lo que respecta a calidad de servicio. En contraste, un 8.3% considera que como mala, mientras que un 5.5% lo percibe como buena. En este contexto, se puede afirmar que la mayoría de los usuarios atendidos por la Gerencia de Administración Tributaria en la MPA, ocasionalmente perciben que a veces cuentan con elementos tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Al comparar los resultados, se destacan similitudes con otros estudios. Perez (2021) muestra que el 90% percibe como regular la calidad de servicio. En Avalos (2022), el 97.5% califica como regular la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la entidad municipal. Estas consistencias refuerzan la percepción general sobre la calidad de servicio en la municipalidad de nivel de las instituciones de gobierno local, de manera que nos da un panorama más amplio.

No obstante, discrepancias surgen en investigaciones como Yupanqui (2022), con el 46.4% considerando deficiente la calidad de servicios. Alvizuri (2022) muestra que el 60% percibe la calidad de los servicios públicos como baja. Sheron (2022) contrasta al afirmar que el 88% experimenta una eficiencia en la calidad de servicios. Estas variaciones sugieren distintas percepciones sobre la calidad de servicios en la municipalidad en las distintas organizaciones gubernamentales de nivel local.

Los resultados en su totalidad tuvieron un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental de corte transversal, los datos que obtuvieron fueron desde la percepción de los usuarios o ciudadanos, en todos los estudios la baremación fue de tres niveles, aunque existe diferencias en las dimensiones con algunos estudios y un cierto parecido con otros. En su totalidad, los resultados adoptaron un enfoque cuantitativo y correlacional, empleando un diseño no experimental de corte transversal. Los datos se derivaron de la percepción de los usuarios o ciudadanos, y la baremación se mantuvo consistente con tres niveles en todos los estudios. Aunque hubo variaciones en las dimensiones evaluadas, algunos estudios compartieron similitudes en este enfoque metodológico.



Teniendo en cuenta el objetivo general y la contrastación hipótesis general donde se determinó significativa que existe una relación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la gerencia de administración tributaria de la MPA para el año 2023. Este encuentro se sustenta en la rho Spearman ( $p\_valor: 0.000$  y  $\rho: 0.662$ ), reforzando la idea de que la implementación de prácticas modernas en la gestión pública está asociada de manera considerable a la mejora en la calidad de los servicios públicos en el contexto mencionado.

En contraste con estudios como el de Yupanqui (2022), que corroboró una relación positiva alta entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos (76.5% según Rho Spearman), se evidencian resultados similares en Alvizuri (2022) con un coeficiente de 0.667, indicando una relación moderada y significativa. Sheron (2022) encontró una relación positiva muy fuerte (Rho Spearman = 0.867) entre la calidad de servicio y la modernización de la gestión pública. Pérez (2021) también demostró una relación positiva moderada (Rho=0.466) en los Centros de Emergencia de Villa María. Timaná (2020) reveló una similitud positiva alta (Rho=0.746) entre la modernización y la calidad de servicios en la Autoridad Portuaria Nacional. Además, Avalos (2022) identificó una relación positiva moderada (Rho Spearman = 0.376) y significativa, mientras que Caballero (2022) evidenció una relación positiva moderada (Rho Spearman = 0.566) entre la modernización de la gestión pública y el gobierno electrónico. Estos hallazgos sugieren que un mayor avance en la modernización se traduce en una mejora significativa en la calidad de los servicios públicos en diversas entidades del Estado.

Teniendo en cuenta el objetivo específica1 y la contrastación hipótesis 1, se reveló una relación positiva, aunque baja, entre el gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en la gerencia de administración tributaria de la MPA para el año 2023. Este descubrimiento se respalda mediante el coeficiente de rho de Spearman ( $p\_valor: 0.000$  y  $\rho: 0.243$ ). Por lo tanto, al considerar los resultados inferenciales de estudios como el de Avalos (2022), que confirmó una correlación significativa entre el gobierno abierto y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay en 2022 ( $\rho = 0.290$ ,  $p = 0.009$ ), se observa una fuerza de correlación positiva y baja. Alvizuri (2022) también evidenció una relación significativa, positiva y moderada entre el gobierno abierto y la calidad del servicio en una municipalidad de Lima en 2021, con un coeficiente de correlación de 0.616 y significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$ . Esto sugiere que la mejora en la transparencia y la implementación de un gobierno abierto se asocian positivamente con un leve incremento



en la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios. Aunque la relación es significativa, su magnitud es baja, coincidiendo con los hallazgos de otros estudios.

Teniendo en cuenta el objetivo específico 2 y la contrastación hipótesis 2, se determinó la relación positiva moderada entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA, 2023. Este descubrimiento se respalda mediante el coeficiente de rho de Spearman ( $p\_valor: 0.000$  y  $\rho: 0.460$ ). Considerando los resultados del estudio, se confirma que el gobierno electrónico guarda una relación positiva con la calidad de servicio. No obstante, se observa una variación en el grado de correlación. En el caso de Avalos (2022), se encontró una correlación significativa y positiva en una Institución Pública de Abancay en 2022 ( $\rho = 0.289^{**}$ ,  $p = 0.009$ ), indicando una correlación positiva pero baja. En contraste, Alvizuri (2022) verificó una relación significativa, positiva y moderada entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio en una ML en 2021, con un coeficiente de correlación de 0.700 y significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$ . En resumen, promover mejoras en el gobierno electrónico se asocia con un aumento gradual en la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios, aunque la magnitud de la relación puede variar según el contexto específico.

Teniendo en cuenta el objetivo específico 3 y la contrastación hipótesis 3, se definió la relación positiva moderada entre la articulación interinstitucional y la calidad de los servicios públicos en la gerencia de administración tributaria de MPA, 2023. Este descubrimiento se respalda mediante el coeficiente de rho de Spearman ( $p\_valor: 0.000$  y  $\rho: 0.553$ ). Considerando los resultados inferenciales del estudio, se evidencia una discrepancia en la relación entre la articulación interinstitucional y la calidad de servicio. En el caso de Avalos (2022), no se encontró correlación significativa entre la articulación institucional y la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay en el II periodo del 2022 ( $p = 0.217$ ), indicando la falta de evidencia estadística de correlación. Esto implica que las percepciones varían según el contexto, ya que el estudio muestra una correlación positiva y moderada entre la articulación interinstitucional y la calidad de servicio. En consecuencia, mejorar las articulaciones entre instituciones puede potenciar la calidad del servicio y, por ende, la satisfacción de los usuarios. Así como también, Zaconetta (2020), corrobora la existencia de una relación significativa, positiva y moderada entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio en una ML, en el año lectivo 2021. Con coeficiente de correlación de 0.702 y sig. (bilateral)  $0,000 < 0.05$ .



Teniendo en cuenta el objetivo específico 4 y la contrastación hipótesis 4, se determinó la relación positiva moderada entre simplificación administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA, 2023. Este descubrimiento se respalda mediante el coeficiente de rho de Spearman ( $p\_valor: 0.000$  y  $rho: 0.567$ ). Los estudios de Alvizuri (2022) coinciden al evidenciar una relación positiva moderada entre la simplificación administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de administración tributaria de la MPA en 2023. Este hallazgo está respaldado por un coeficiente de rho de Spearman ( $p\_valor: 0.000$  y  $rho: 0.567$ ). Esto sugiere que poner énfasis en el desarrollo de la simplificación administrativa de los procesos podría mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

Teniendo en cuenta el objetivo específico 5 y la contrastación hipótesis 5, se determinó la relación positiva moderada entre orientación al ciudadano y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA, 2023. Este descubrimiento se respalda mediante el coeficiente de rho de Spearman ( $p\_valor: 0.000$  y  $rho: 0.650$ ). Este hallazgo coincide con el estudio de Zaconetta (2020), que demostró una correlación significativa entre el servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en 2019 ( $p < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.707), indicando una correlación alta y positiva. En resumen, la mejora en el servicio a la ciudadanía se vincula positivamente con la calidad del servicio, reflejándose en la satisfacción del usuario.

Los estudios presentados ofrecen perspectivas diversas sobre la relación entre la modernización digital y la administración pública en diferentes contextos. Por un lado, Dias (2019) destaca la baja conexión de las tecnologías de gestión con los valores de la administración pública brasileña, subrayando la complejidad de abordar la modernización desde una perspectiva financiera estricta. Delgado & Ormaza (2022) evidencian problemas y desconfianza en el uso de plataformas virtuales para el pago de impuestos, lo que lleva a una preferencia por los métodos tradicionales entre los usuarios del municipio.

En contraste, Ziyadin et al. (2020) revelan un impacto positivo de la modernización digital en la gestión pública de Kazakhstan, destacando el alto nivel de desarrollo del gobierno digital en ese país. Sin embargo, señalan que la conversión de servicios públicos a formatos electrónicos aún no satisface plenamente las expectativas. Mhlongo et al. (2017) identifican brechas en la calidad de servicio, especialmente en la capacidad de respuesta del municipio



para atender las necesidades de los usuarios, resaltando la necesidad de mejoras en esta dimensión. La repetición de la información en el estudio de Delgado & Ormaza (2022) sobre la baja satisfacción y aceptación en el uso de plataformas virtuales para el pago de impuestos subraya la importancia de abordar estos desafíos para lograr una transición exitosa hacia servicios digitales.

En conjunto, estos estudios generan una discusión sobre la necesidad de considerar no solo la implementación técnica de soluciones digitales, sino también los aspectos culturales, de confianza y de calidad de servicio para lograr una modernización efectiva y bien recibida por los usuarios.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- Se determinó que existe una relación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA para el año 2023. Este hallazgo se sustenta Spearman ( $p_{\text{valor}}$ : 0.000 y  $\rho$ : 0.662), reforzando la idea de que la implementación de prácticas modernas en la gestión pública está asociada de manera considerable a la mejora en la calidad de los servicios públicos en el contexto mencionado.
  
- Se determinó una relación positiva, aunque baja, entre el gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA para el año 2023. Este descubrimiento se respalda mediante Spearman ( $p_{\text{valor}}$ : 0.000 y  $\rho$ : 0.243).
  
- Se determinó la relación positiva moderada entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA, 2023. Este descubrimiento se respalda mediante Spearman ( $p_{\text{valor}}$ : 0.000 y  $\rho$ : 0.460).
  
- Se definió la relación positiva moderada entre la articulación interinstitucional y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA, 2023. Este descubrimiento se respalda mediante Spearman ( $p_{\text{valor}}$ : 0.000 y  $\rho$ : 0.553).
  
- Se conoció la relación positiva moderada entre la simplificación administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA, 2023. Este descubrimiento se respalda mediante Spearman ( $p_{\text{valor}}$ : 0.000 y  $\rho$ : 0.567).



- Se determinó la relación positiva moderada entre orientación al ciudadano y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA, 2023. Este descubrimiento se respalda mediante Spearman ( $p\_valor$ : 0.000 y  $\rho$ : 0.650).

## 6.2 Recomendaciones

- Se recomienda que los funcionarios de la gerencia de administración tributaria de la MPA reflexionen sobre los resultados de este estudio, que, aunque de carácter básico, evidencian una relación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios. Estos hallazgos pueden guiar el diseño de estrategias innovadoras y capacitaciones orientadas a mejorar procesos administrativos y fortalecer la eficiencia en beneficio de los ciudadanos.
- Dado que este estudio básico muestra una relación positiva, aunque moderada, entre el gobierno abierto y la calidad de los servicios en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA, se recomienda a los funcionarios promover la apertura y la interacción constante con la ciudadanía. Establecer mecanismos que faciliten la transparencia y la participación comunitaria contribuirá a fortalecer gradualmente la calidad de los servicios públicos, mejorando su impacto a largo plazo.
- Dado que este estudio básico revela una relación positiva moderada entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios en la Gerencia de Administración Tributaria de Abancay, se recomienda fomentar la implementación y mejora continua de tecnologías y plataformas electrónicas. La capacitación constante del personal y la simplificación de procesos son clave para asegurar una integración efectiva del gobierno electrónico, contribuyendo así a mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

Considerando que este estudio básico muestra una relación positiva moderada entre la articulación interinstitucional y la calidad de los servicios en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPA, se recomienda fortalecer las alianzas y la cooperación entre instituciones. Promover la coordinación de esfuerzos y el intercambio de recursos permitirá mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos, optimizando su impacto en la comunidad.



- Basado en los hallazgos de este estudio básico, que revela una relación positiva moderada entre la simplificación administrativa y la calidad de los servicios en la Gerencia de Administración Tributaria de Abancay, se recomienda continuar impulsando y ampliando las iniciativas de simplificación. Reducir la burocracia y optimizar los procesos permitirá no solo mejorar la eficiencia, sino también proporcionar una experiencia más ágil y satisfactoria a los ciudadanos, elevando la calidad del servicio público.
- De acuerdo con los resultados de este estudio básico, que muestra una relación positiva moderada entre la orientación al ciudadano y la calidad de los servicios en la Gerencia de Administración Tributaria de Abancay, se recomienda reforzar las estrategias centradas en el ciudadano. Fomentar la comunicación abierta, recopilar retroalimentación constante y personalizar los servicios contribuirá a una mayor satisfacción y mejorará la calidad de los servicios públicos ofrecidos.
- Se sugiere a la comunidad académica emprender investigaciones futuras orientadas hacia nuevos temas, derivadas de los resultados de la presente investigación. Esto contribuirá a perfeccionar la línea de investigación en gestión pública, empleando enfoques alternativos y mejorando la metodología. Es esencial profundizar en la comprensión de temas como la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio, fundamentales para el alcance de los objetivos de las organizaciones estatales.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abuhadba, J. (2021). *Calidad del servicio y la fidelidad de los clientes de las empresas de delivery en el distrito de Abancay – 2020*. Universidad Newmann.
- Akmal, M., Rahim, A., Mohd, S., Shah, M., & Azlindamazlini, N. (2016). The Level of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector. *World Applied Sciences Journal*, 34(5), 594–600. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2016.34.5.15698>
- Ali, M. A., & Yaseen, E. A. (2022). Service quality in public services “ A study of the public services in urban Egypt .” *Working Paper*, 1(1), 1–10.
- Alvizuri, J. (2022). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Arias, J. L. (2020). Proyecto de tesis guía para la elaboración. In *Jose Luis Arias Gonzales*. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Arispe, C. (2020). *La investigación científica una aproximación para los estudios de posgrado* (Vol. 21, Issue 1). Universidad Internacional del Ecuador.
- Aróstegui, J. (2012). El acceso a un Servicio Público de calidad, continuidad del servicio y rol del Regulador. *Revista de Derecho Administrativo*, 1(12), 45–52.
- Avalos, M. (2022). Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay, 2022. In *Universidad César Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.
- Banco Mundial. (2021). *Repensar el futuro del Perú. Notas de política para transformar al estado en un gestor de bienestar y desarrollo*. Grupo Banco Mundial.
- Blanco, G., & Font, M. (2022). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 18.
- Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A., & Valqui, J. (2022). Modernization of the State in public management: Systematic review. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 290–301. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>
- Brady, M., & Cronin, J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(July), 34–49.
- Bravo, Z. (2021). Impact of the covid-19 pandemic on the digitalization of colombian. *Repositorio Universidad Santo Tomás*, 1(1), 1–32.
- Caballero, L. (2022). Gobierno electrónico y modernización de la gestión pública de una entidad municipal del distrito de Curahuasi, 2022. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Primera). Editorial San Marcos.
- Casas, C. (2013). *Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado y de la Gestión Pública*. Ministerio de Economía y Finanzas.



- Chaski. (2021, November). *Apurímac es la segunda región con mayor conflictividad social / IPE*. Chaski Diario de Apurímac.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Quality : A Reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- De La Cruz, J. (2022). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021. In *Repositorio Institucional - UNH*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Decreto Legislativo N° 1280. (2019). *El Peruano - Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento*. Diario Oficial El Peruano.
- Delgado, J., & Ormaza, A. (2022). *Valoración de los canales virtuales y la calidad de los servicios públicos en la recaudación de impuestos del GAD Chone*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Dias, F. (2019). Criticism to the transposition of tools from private administration to public administration: a debate on modernizing public administration in Brazil. *Revista de La Universidad Federal de Santa María*, 12(5), 841–856.
- Diéguez, G. (2022, April). *La pandemia del COVID 19: Cuatro reflexiones en torno al rol del Estado y las capacidades de gestión pública*. CIPPEC.
- Dill, I. (2021). Retos de la administración pública del bicentenario. *Saber Servir: Revista de La Escuela Nacional de Administración Pública*, 1(5), 117–138. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.07>
- Farias, P. (2020, April). *Servicios públicos a distancia: Lo que nos enseñó la pandemia*. Gobierno Digital.
- Fernández, R. (2016). *La incidencia de la Reforma del Estado en la Modernización de la Gestión Pública en las Universidades Nacionales, caso UNSA-2015 – Arequipa*. (Issue 1). Universidad Nacional de San Agustín.
- Flores, V. J. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca*. Universidad Continental.
- Freire, M. (2019). Aportes de la Modernización de la Gestión Pública a la Rendición de cuentas: Análisis del caso ecuatoriano 2007 – 2017. In *Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador* (Vol. 8, Issue 5). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo I. In *Universidad Continental* (Vol. 1).
- García, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Instituto de Estudios Fiscales*, 37–64(1), 28.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>



- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw - HILL INTERAMERICA EDITORES.
- Holgado, J., Tafur, T., Vasquez, M., & Arias, J. (2022). *Metodología de la Investigación . El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis*. (Primera, Issue June). Biblioteca Nacional del Perú.
- Hsiao, C.-T., & Lin, J.-S. (2008). A Study of Service Quality in Public Sector. *International Journal of Electronic Business Management*, 6(1), 29–37.
- Jauregui, M., Napaico, G., Vicuña, P., & Napaico, M. (2022). A look at the quality of service based on the modernization of public management : an emerging situation in Peru. *Revista Mul*, 6(5), 1723–1739.
- Katelo, I., Kokina, I., & Raščevskis, V. (2021). Service quality in the public service of Latvia. *SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION. Proceedings of the International Scientific Conference*, 6, 293–311. <https://doi.org/10.17770/SIE2021VOL6.6282>
- Kazmier, L., & Diaz, A. (1991). *Estadística aplicada a la administración y economía*. McGRAW-Hill Interamericana Editores. [https://issuu.com/luismauriciovasquez/docs/kazmier\\_\\_diaz\\_-\\_estadistica\\_aplica#google\\_vignette](https://issuu.com/luismauriciovasquez/docs/kazmier__diaz_-_estadistica_aplica#google_vignette)
- Lapunte, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Ley N°27658. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Gaceta Jurídica; Congreso de la República del Perú.
- Londoño, A., & Márquez, C. (2004). Intervención pública, regulación administrativa y economía: elementos para la definición de los objetivos de la regulación. *Vniversitas*, 53(108), 71–117.
- Longo, F. (2021, February). *La gestión pública de la pandemia: diez aprendizajes*. Public Management Review; Taylor and Francis Ltd. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1820272>
- Marin, R. (2019). The Self-Assessment of Services ' Quality in Public Administration. *Economic Sciences Series*, XIX(1), 457–460.
- Mhlongo, B. B., Nzimakwe, T. I., Naidoo, V., & Munapo, E. (2017). Consumer Perceptions on Service Quality at Ethekwini Municipality within the Customer Service Centres\*. *Kamla Raj Enterprises*, 47(1), 79–89. <https://doi.org/10.1080/09718923.2016.11893546>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023, January). *Glosario de Presupuesto Público - Entidad pública*. Sitio Web Del MEF.
- Muñoz, C. (2015). Metodología de la investigación. In *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย* (Vol. 4, Issue 1). Oxford University Press en.
- Padilla, A. A. (2021). *Calidad de Servicio y Percepción de Satisfacción del cliente en el edificio Multifamiliar Madreselva 121, (Lima-Perú) 2020*. Universidad Científica del Sur.



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 30. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento (RECIMUNDO)*, 6(1), 120–131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Pérez, A. (2021, February). *Orientación a resultados, ¿cómo ponerla en práctica?* OBS Business School.
- Perez, S. (2021). *Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a usuarias del CEM comisaria Villa María Nuevo Chimbote, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Pimienta, J. (2017). Metodología de la Investigación. In *Pearson* (Tercera, Issue 1).
- Pinedo, E. (2022). Modernización del Estado y procedimientos administrativos en la Gerencia sub regional de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2021. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2022, June). *¿Qué es la Modernización de la Gestión Pública?* Sitio Web de PCM.
- Quispe, I. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA - Oficina central, Lima 2020*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quispe, W. (2021). Gestión del talento humano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac, 2021. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Rappoport, S. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. In *Cyrotechnology* (Primera, Vol. 26, Issue 2). Universidad Internacional de La Rioja, S. A. Avenida. <https://doi.org/10.1023/A:1007972430402>
- Reyna, L., & Ventura, K. (2008). Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. *Instituto de Investigaciones Jurídicas*, 1(1), 594–595.
- Robbins, S. p., & Coulter, M. (2010). Administración. In *Economía* (Décima edi, Vol. 0, Issue 12).
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. de F., & Alejo Machado, O. J. (2018). La Importancia De La Ética En La Investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305–311.
- Secretaría de Gestión Pública. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Presidencia de Consejo de Ministros.
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Presidencia Del Consejo de Ministros.



- Sheron, M. (2022). Proceso de modernización y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Sheskin, D. J. (2020). Handbook of Parametric and Nonparametric Statistical Procedures, Fifth Edition. In *Handbook of Parametric and Nonparametric Statistical Procedures*. Chapman and Hall/CRC. <https://doi.org/10.1201/9780429186196>
- Timaná, O. (2020). Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020. In *Repositorio Institucional - UCV UCV* (Issue 1). Universidad César Vallejo.
- Tinco, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Tinoco, E. (2022). ¿Cómo mejoramos la calidad de los servicios públicos? Modelo de estimación de los factores prioritarios? *Centro Banamex*, 1(1), 1–16.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de Evaluación de Calidad de Servicios: Caracterización y Análisis. *Ensayo*, 35, 57–76.
- Vara Horna, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TEISIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentacion.pdf>
- Vasquez, E. (2021). Gestión administrativa y modernización del estado en la gestión de un gobierno local de Apurímac, 2022. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Vera, Y. (2022). Modernización de la gestión pública y los servicios de atención al ciudadano en el sector salud, provincia de Patate 2022. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Yamunaque, J. (2021). Modernización de la gestión del estado y su impacto en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Yupanqui, K. (2022). *Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicios en una Municipalidad de la Provincia de Ica – 2022*. Universidad César Vallejo.
- Zaconetta, J. (2020). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Zavala, F. (2021). *Informe de Competitividad 2021*.
- Ziyadin, S., Malayev, K., Fernández-Plazaola, I., Gulim, I., & Beyzhanova, A. (2020). Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers. *E3S Web of Conferences*, 159(1), 1–11. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015905003>



## ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Abancay, 2023						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿De qué manera se relaciona el gobierno abierto con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la articulación interinstitucional con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la simplificación administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la orientación al ciudadano y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Conocer la relación entre el gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p> <p>Definir la relación entre la articulación interinstitucional y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p> <p>Conocer la relación entre la simplificación administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre orientación al ciudadano y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La modernización de la gestión pública se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El gobierno abierto se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p> <p>El gobierno electrónico se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p> <p>La articulación interinstitucional se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p> <p>La simplificación administrativa se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p> <p>La orientación al ciudadano se relaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.</p>	<p>Modernización de la gestión pública</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Gobierno abierto</p> <p>Gobierno electrónico</p> <p>Articulación interinstitucional</p> <p>Simplificación administrativa</p> <p>Orientación al ciudadano</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Confiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de respuesta a demandas</li> <li>▪ Rinde cuentas</li> <li>▪ Facilidad en el acceso a información</li> <li>▪ Participación en la toma de decisiones</li> <li>▪ Automatización de los servicios públicos</li> <li>▪ Tramites en línea</li> <li>▪ Seguimiento de tramites</li> <li>▪ Aplicativos para los pagos en línea</li> <li>▪ Articulación de las normas locales con las normas nacionales.</li> <li>▪ Objetivos Institucionales</li> <li>▪ Incentivos tributarios</li> <li>▪ Alianzas estratégicas</li> <li>▪ Celeridad en trámites</li> <li>▪ Claridad en procesos</li> <li>▪ Elimina costos innecesarios</li> <li>▪ Requerir documentos innecesarios</li> <li>▪ Servir a los ciudadanos</li> <li>▪ Atención preferencial</li> <li>▪ Centrarse en el contribuyente</li> <li>▪ Flexibilidad</li> <li>▪ Instalaciones físicas</li> <li>▪ Apariencia del personal</li> <li>▪ Equipos de computo</li> <li>▪ Entrega de servicio oportuno</li> <li>▪ Garantía</li> <li>▪ Información clara</li> </ul>	<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básico</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Método de investigación:</b> Método deductivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental-transversal</p> <p><b>Población:</b> Usuarios de la gerencia de administración tributaria</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tramites en tiempo razonable</li><li>▪ Rapidez en la atención</li><li>Solución de problemas</li></ul>	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Competencias</li><li>▪ Confianza</li><li>Seguridad física</li></ul>	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Amabilidad</li><li>▪ Atención personalizada</li><li>Horario de atención conveniente</li></ul>	

**Anexo 2: Cuestionario****Adoptado por:** Bach. Tania María Ayquipa Huilca

Estimado (a) participante:

El presente forma parte de una tesis de investigación universitaria de pregrado, siendo el propósito la recopilación de datos para su análisis del Informe de Tesis Titulada **Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023**. La encuesta de percepción es anónima y voluntaria, basado en un cuestionario de preguntas.

**A. Datos generales:**

Género: F ( ) M ( )

Grupo etario del administrado

a) 18 a 25 años ( ) b) 26 a 40 años ( ) c) 41 a más años ( )

**B. Cuestionario:**

Nº	Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023	Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE 01: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>					
	<b>Dimensión 01: Gobierno abierto</b>					
1	La Gerencia de Administración Tributaria responde oportunamente a las demandas de los ciudadanos.					
2	La Gerencia de Administración Tributaria rinde cuentas sobre las recaudaciones tributarias.					
3	Los ciudadanos acceden con facilidad a las informaciones relacionadas a la Administración de Tributaria.					
4	La Gerencia de Administración Tributaria fomenta la participación de los ciudadanos en los espacios de toma de decisiones.					
	<b>Dimensión 02: Gobierno electrónico</b>					
5	En el área de atención al ciudadano de la Gerencia de Administración Tributaria, percibe la automatización de los servicios públicos.					
6	La Gerencia de Administración Tributaria tiene implementado la modalidad de trámite en línea para facilitar el acceso de los contribuyentes.					
7	La Gerencia de Administración Tributaria tiene implementado plataformas virtuales para presentar consultas, reclamos y quejas para facilitar el acceso de los contribuyentes.					
8	La Gerencia de Administración Tributaria tiene implementado aplicativos o apps para que los contribuyentes puedan realizar sus pagos en línea.					
	<b>Dimensión 03: Articulación interinstitucional</b>					
9	Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria la articulación de las normas locales con las normas nacionales.					
10	Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, si el desarrollo de las actividades se tiene alineado a los objetivos institucionales de la Municipalidad Provincial de Abancay.					
11	Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, la implementación de programas de amnistías tributarias para generar la cultura tributaria ante los contribuyentes.					
12	Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, encaminar alianzas estratégicas con organismos involucrados en temas de gestión tributaria.					
	<b>Dimensión 04: Simplificación administrativa</b>					
13	Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, la celeridad de los trámites en pagos, reclamos y respuestas en conformidad a las normas a los contribuyentes.					
14	Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, los procesos definidos sobre la gestión tributaria para una atención oportuna a los contribuyentes.					
15	Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, pagos innecesarios en el costeo de las tasas municipales.					
16	Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, requerir documentos innecesarios a los contribuyentes para efectivizar el trámite.					

	<b>Dimensión 05: Orientación al ciudadano</b>					
17	Percibe a los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindar los servicios públicos con amabilidad y cortesía a los contribuyentes.					
18	Percibe a los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindar los servicios públicos tomando el criterio de atención preferencial a los contribuyentes con limitaciones físicas.					
19	Percibe a los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, centrarse en el contribuyente durante la atención.					
20	Percibe a los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, demostrar tolerancia y flexibilidad durante la atención a los contribuyentes.					
	<b>VARIABLE 02: CALIDAD DE SERVICIO</b>					
	<b>Dimensión 01: elementos tangibles</b>					
21	La Gerencia de Administración Tributaria, posee con instalaciones físicas adecuadas para brindar los servicios públicos a los contribuyentes.					
22	Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, portan vestimentas corporativas o institucionales durante la atención a los contribuyentes.					
23	Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, poseen con las instalaciones de equipos de cómputo adecuados para brindar los servicios públicos a los contribuyentes.					
	<b>Dimensión 02: confiabilidad</b>					
24	Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, cumplen en atender a los contribuyentes en el tiempo prudencial.					
25	Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindan los servicios públicos a los contribuyentes con garantía y en función a las normas legales vigentes.					
26	Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindan información clara a los contribuyentes sobre las tasas municipales.					
	<b>Dimensión 03: Capacidad de respuesta</b>					
27	Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, concluyen la atención a los contribuyentes en el tiempo razonable.					
28	Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindan los servicios a los contribuyentes con rapidez y puntualidad.					
29	Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, poseen con capacidad de solución de problemas ante los contribuyentes.					
	<b>Dimensión 04: Seguridad</b>					
30	Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, poseen con competencias en la gestión pública para cumplir con las expectativas de los contribuyentes.					
31	Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, inspiran confianza a los contribuyentes durante la atención.					
32	La Gerencia de Administración Tributaria, posee con instalaciones físicas que generan garantía durante la atención a los contribuyentes.					
	<b>Dimensión 05: empatía</b>					
33	Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindan los servicios públicos a los contribuyentes con amabilidad y buen trato.					
34	La Gerencia de Administración Tributaria, brinda los servicios públicos a los contribuyentes de forma personalizada.					
35	La Gerencia de Administración Tributaria, tiene establecido horarios de atención a los contribuyentes de manera presencial y virtual.					

Gracias por su participación.

## Anexo 3. Validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
Facultad de Administración  
Escuela Profesional de Administración

### FICHA DE VALIDACIÓN

**Datos del Experto:** Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos

**A Titulado de la Investigación:** Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**Objetivo:** Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023

**Unidad de análisis:** Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay

**Investigador:** Bach. Tania María Ayquipa Huillca

**Instrumento:** Cuestionario de la variable Modernización de la gestión pública

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (31+12) = 43/50 = 86\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 15 de mayo de 2023


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
  
 -----  
 Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos  
 DOCENTE PRINCIPAL T.C.

Sello y firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
Facultad de Administración  
Escuela Profesional de Administración

### FICHA DE VALIDACIÓN

**Datos del Experto:** Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos

**A Titulado de la Investigación:** Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**Objetivo:** Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023

**Unidad de análisis:** Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay

**Investigador:** Bach. Tania María Ayquipa Huilca

**Instrumento:** Cuestionario de la variable Calidad de servicio

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (3+1+3) = 43 / 50 = 86\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 15 de mayo de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
*Rosario*  
Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos  
DOCENTE PRINCIPAL T.C.

Sello y firma del experto





**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**Facultad de Administración**  
 Escuela Profesional de Administración

**FICHA DE VALIDACIÓN**

**Datos del Experto:** Mgt. Elio Nolasco Carbajal

**A Titulado de la Investigación:** Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**Objetivo:** Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023

**Unidad de análisis:** Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay

**Investigador:** Bach. Tania María Ayquipa Huilca

**Instrumento:** Cuestionario de la variable Modernización de la gestión pública

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (32+10) / 50 = 42 / 50 = 84 \%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 15 de mayo de 2023

  
  
 MBA. Elio Nolasco Carbajal  
 DOCENTE  
 \_\_\_\_\_  
 Sello y firma del experto



### FICHA DE VALIDACIÓN

**Datos del Experto:** Mgt. Elio Nolasco Carbajal

**A Titulado de la Investigación:** Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**Objetivo:** Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023

**Unidad de análisis:** Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay

**Investigador:** Bach. Tania María Ayquipa Huilca

**Instrumento:** Cuestionario de la variable Calidad de servicio

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (32 + 10) / 50 = 42 / 50 = 84\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 15 de mayo de 2023

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
 MBA. Elio Nolasco Carbajal  
 DOCENTE  
 Sello y firma del experto



**FICHA DE VALIDACIÓN**

**Datos del Experto:** Mgt. Josue Huamani Cayllahua

**A Titulado de la Investigación:** Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**Objetivo:** Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023

**Unidad de análisis:** Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay

**Investigador:** Bach. Tania María Ayquipa Huilca

**Instrumento:** Cuestionario de la variable Modernización de la gestión pública

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad			X		
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad			X		
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (10 + 16 + 14) / 50 = 0.80 = 80\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 15 de mayo de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
 E.A.P. ADMINISTRACIÓN  
  
 Lic. Adm. Josue Huamani Cayllahua  
 DOCENTE ASOCIADO

Sello y firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
Facultad de Administración  
Escuela Profesional de Administración

### FICHA DE VALIDACIÓN

**Datos del Experto:** Mgt. Josue Huamani Cayllahua

**A Titulado de la Investigación:** Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023.

**Objetivo:** Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023

**Unidad de análisis:** Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay

**Investigador:** Bach. Tania María Ayquipa Huilca

**Instrumento:** Cuestionario de la variable Calidad de servicio

Nº	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de variable	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad			X		
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad			X		
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
<b>TOTAL</b>			a	b	c	d	e

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (10+16+14) / 50 = 0.80 = 80\%$

**NOTA:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es  $\geq 70\%$

Abancay, 15 de mayo de 2023

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
 E.A.P. ADMINISTRACIÓN  
 Lic. Adm. Josue Huamani Cayllahua  
 DOCENTE ASOCIADO

Sello y firma del experto



Anexo 4. Base de datos

N°	MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA																			CALIDAD DE SERVICIO															G e n e r o  M			
	Gobierno Abierto				Gobierno electrónico				Articulación interinstitucional				Simplificación administrativa				Orientación al ciudadano				Elementos tangibles			Confiabilidad			Capacidad de Respuesta			Seguridad			Empatía					
	d1	d2	d3	d4	d5	d6	d7	d8	d9	d10	d11	d12	d13	d14	d15	d16	d17	d18	d19	d20	d21	d22	d23	d24	d25	d26	d27	d28	d29	d30	d31	d32	d33	d34		d35		
1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1
2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	
3	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	4	1	1	1		
4	4	2	3	1	1	1	1	1	3	3	4	2	1	2	2	1	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2	2	2			
5	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1	4	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	2	2	2		
6	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	2	4	4	2	2	2	3	2	1	1		
7	4	1	2	1	3	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	1		
8	4	2	2	2	3	2	2	1	4	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	4	2	4	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2		
9	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	1		
10	4	3	2	2	2	2	2	1	2	2	5	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	2	4	4	3	2	2	2	3	3	1	1	3	2	2		
11	2	1	2	2	2	1	2	1	4	2	2	5	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	5	3	2	1		
12	3	2	2	1	3	3	2	1	3	3	4	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1		
13	1	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
14	2	3	4	1	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2		
15	2	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1		
16	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1		
17	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1		
18	1	2	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	5	5	4	5	4	4	3	2	2	2	3	5	5	1	1	1	3	3	3	2	2	1	1			
19	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	4	5	1	2	1	2		
20	4	4	5	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2		
21	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	5	3	5	3	5	2		
22	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2		



52	2	3	4	3	4	3	1	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	3	2	2	2	2	1	
53	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1
54	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1
55	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	2	
56	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	
57	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	
58	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	
59	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2
60	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	
61	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	
62	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	1	
63	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	
64	5	4	4	2	5	4	3	3	4	3	4	5	2	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	1			
65	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2		
66	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
67	1	2	1	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	
68	4	2	3	4	3	2	2	3	4	3	4	2	4	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	
69	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	
70	4	4	5	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	
71	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	
72	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	3	2	2	
73	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	2	3	2	1	
74	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	
75	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
76	2	4	4	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	
77	2	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	2	3	3	2	
78	4	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
79	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1
80	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	

81	4	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	1			
82	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1			
83	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1			
84	4	3	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1			
85	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	1	
86	4	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2		
87	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
88	2	4	4	2	4	3	4	3	3	4	2	4	2	3	4	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2		
89	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	5	4	2	2	4	5	4	3	4	5	4	3	3	1	
90	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	2	3	2	
91	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	1	
92	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	1	
93	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	
94	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	
95	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	
96	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	
97	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	1	
98	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1	
99	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	1	
100	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	2	5	4	5	5	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	1	
101	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	1		
102	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	
103	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	1	
104	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	
105	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	1	
106	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
107	5	4	5	4	4	5	4	2	4	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	
108	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1
109	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	

110	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1				
111	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2				
112	2	2	3	2	2	3	4	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	4	2	3	2	2	3	2	5	4	4	2	
113	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	
114	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	1	
115	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	
116	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	1	
117	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	
118	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	2	2	
119	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1
120	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	1
121	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1
122	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	
123	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1
124	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1
125	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	
126	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	
127	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1	
128	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	
129	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2
130	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	
131	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1	
132	2	4	3	4	3	4	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	
133	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	
134	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	
135	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	
136	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2
137	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	
138	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	

139	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2			
140	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2		
141	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1			
142	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2			
143	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2		
144	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	1	
145	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	
146	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1
147	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	
148	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	
149	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	
150	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	
151	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2		
152	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
153	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2		
154	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	
155	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
156	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	
157	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	
158	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	
159	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
160	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	4	2	
161	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	
162	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1	
163	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	
164	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	1	
165	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	
166	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	1	
167	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	



197	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	
198	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1
199	1	2	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	5	5	4	5	4	4	3	2	2	2	2	3	5	5	1	1	1	3	3	3	2	2	1	1
200	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	4	5	1	2	1	2	
201	4	4	5	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	
202	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	5	3	5	3	5	2
203	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2
204	2	3	3	4	4	3	3	4	5	5	1	2	5	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	1
205	1	2	3	3	4	2	2	3	5	5	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	1
206	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	2	3	2
207	3	5	5	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	2	2	2	4	3	2
208	2	2	4	3	2	3	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3	1
209	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5	2	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	1
210	1	2	4	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	4	4	2	4	3	4	4	3	2
211	2	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	2
212	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	2
213	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2
214	5	4	5	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	2	4	4	2	4	3	4	3	2	3	1
215	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2
216	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	1
217	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1
218	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	4	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
219	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	4	4	3	4	2
220	2	3	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1
221	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	1
222	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2
223	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	
224	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
225	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	2	1	

226	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	2	2	2				
227	4	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2			
228	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1			
229	5	4	4	3	4	3	4	2	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	
230	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	
231	5	5	4	5	4	5	4	2	2	3	2	3	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	
232	4	5	4	5	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	
233	2	3	4	3	4	3	1	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	3	2	2	2	2	1	
234	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	1	
235	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	1	
236	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	2	
237	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	
238	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	2	
239	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	
240	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2
241	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	
242	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2
243	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	1	
244	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	
245	5	4	4	2	5	4	3	3	4	3	4	5	2	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	1	
246	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
247	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
248	1	2	1	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	
249	4	2	3	4	3	2	2	3	4	3	4	2	4	4	5	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	1	
250	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	
251	4	4	5	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	
252	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
253	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	3	2	2	
254	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	2	3	2	1	



284	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1			
285	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1			
286	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	1				
287	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2			
288	5	4	5	4	4	5	4	2	4	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2			
289	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1		
290	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
291	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1		
292	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
293	2	2	3	2	2	3	4	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	5	4	4	2	
294	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1		
295	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	1
296	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	
297	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1		
298	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	1		
299	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2		
300	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1		
301	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	1		
302	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	
303	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1			
304	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1		
305	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1	
306	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1		
307	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1		
308	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1		
309	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2			
310	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	
311	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1		
312	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1		

313	2	4	3	4	3	4	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2				
314	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2			
315	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2					
316	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2				
317	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2			
318	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2			
319	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2			
320	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2			
321	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2			
322	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1		
323	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2		
324	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2		
325	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	1		
326	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2		
327	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1
328	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1		
329	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2		
330	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	
331	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2		
332	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2		
333	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
334	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	
335	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2		
336	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2		
337	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1		
338	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1		
339	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1			
340	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2		
341	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	2	2	3	4	4	2			

342	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	
343	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1	
344	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	
345	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	1		
346	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	
347	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	1	
348	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	1	
349	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	1	
350	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	
351	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	
352	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	
353	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	
354	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	
355	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	
356	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	1	
357	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	
358	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	1
359	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2
360	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	
361	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	
362	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	
363	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	
364	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	
365	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	
366	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	1	
367	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	
368	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	
369	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	1
370	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	1	

371	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1		
372	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1	
373	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	
374	5	5	4	5	4	5	4	2	2	3	2	3	2	3	5	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2		
375	4	5	4	5	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
376	2	3	4	3	4	3	1	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	3	2	2	2	1	
377	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3
378	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
379	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	2
380	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
381	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3
382	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
383	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	2
384	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2

## Anexo 5. Resultados a nivel de ítems

### Resultados por cada ítem de la variable modernización de la gestión pública

#### 1. La Gerencia de Administración Tributaria responde oportunamente a las demandas de los ciudadanos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	2.3	2.3	2.3
Casi nunca	93	24.2	24.2	26.6
Válido Indeciso	141	36.7	36.7	63.3
Casi siempre	111	28.9	28.9	92.2
Siempre	30	7.8	7.8	100.0
Total	384	100.0	100.0	

#### 2. La Gerencia de Administración Tributaria rinde cuentas sobre las recaudaciones tributarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	1.6	1.6	1.6
Casi nunca	56	14.6	14.6	16.1
Válido Indeciso	173	45.1	45.1	61.2
Casi siempre	135	35.2	35.2	96.4
Siempre	14	3.6	3.6	100.0
Total	384	100.0	100.0	

#### 3. Los ciudadanos acceden con facilidad a las informaciones relacionadas a la Administración de Tributaria.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	0.8	0.8	0.8
Casi nunca	53	13.8	13.8	14.6
Válido Indeciso	113	29.4	29.4	44.0
Casi siempre	185	48.2	48.2	92.2
Siempre	30	7.8	7.8	100.0
Total	384	100.0	100.0	

#### 4. La Gerencia de Administración Tributaria fomenta la participación de los ciudadanos en los espacios de toma de decisiones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	1.8	1.8	1.8
Casi nunca	77	20.1	20.1	21.9
Válido Indeciso	139	36.2	36.2	58.1
Casi siempre	145	37.8	37.8	95.8
Siempre	16	4.2	4.2	100.0
Total	384	100.0	100.0	

#### 5. En el área de atención al ciudadano de la Gerencia de Administración Tributaria, percibe la automatización de los servicios públicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.3	0.3	0.3
Casi nunca	96	25.0	25.0	25.3
Válido Indeciso	131	34.1	34.1	59.4
Casi siempre	144	37.5	37.5	96.9
Siempre	12	3.1	3.1	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**6. La Gerencia de Administración Tributaria tiene implementado la modalidad de trámite en línea para facilitar el acceso de los contribuyentes.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1.0	1.0
	Casi nunca	32	8.3	9.4
	Indeciso	207	53.9	63.3
	Casi siempre	123	32.0	95.3
	Siempre	18	4.7	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**7. La Gerencia de Administración Tributaria tiene implementado plataformas virtuales para presentar consultas, reclamos y quejas para facilitar el acceso de los contribuyentes.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	2.1	2.1
	Casi nunca	76	19.8	21.9
	Indeciso	134	34.9	56.8
	Casi siempre	156	40.6	97.4
	Siempre	10	2.6	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**8. La Gerencia de Administración Tributaria tiene implementado aplicativos o apps para que los contribuyentes puedan realizar sus pagos en línea.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	2.3	2.3
	Casi nunca	68	17.7	20.1
	Indeciso	173	45.1	65.1
	Casi siempre	126	32.8	97.9
	Siempre	8	2.1	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**9. Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria la articulación de las normas locales con las normas nacionales.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.3	0.3
	Casi nunca	91	23.7	24.0
	Indeciso	124	32.3	56.3
	Casi siempre	156	40.6	96.9
	Siempre	12	3.1	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**10. Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, si el desarrollo de las actividades se tiene alineado a los objetivos institucionales de la Municipalidad Provincial de Abancay.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1.0	1.0
	Casi nunca	47	12.2	13.3
	Indeciso	192	50.0	63.3
	Casi siempre	127	33.1	96.4
	Siempre	14	3.6	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**11. Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, la implementación de programas de amnistías tributarias para generar la cultura tributaria ante los contribuyentes.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	0.5	0.5
	Casi nunca	79	20.6	21.1
	Indeciso	129	33.6	54.7
	Casi siempre	159	41.4	96.1
	Siempre	15	3.9	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**12. Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, encaminar alianzas estratégicas con organismos involucrados en temas de gestión tributaria.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	0.5	0.5
	Casi nunca	51	13.3	13.8
	Indeciso	176	45.8	59.6
	Casi siempre	136	35.4	95.1
	Siempre	19	4.9	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**13. Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, la celeridad de los trámites en pagos, reclamos y respuestas en conformidad a las normas a los contribuyentes.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1.3	1.3
	Casi nunca	105	27.3	28.6
	Indeciso	148	38.5	67.2
	Casi siempre	113	29.4	96.6
	Siempre	13	3.4	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**14. Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, los procesos definidos sobre la gestión tributaria para una atención oportuna a los contribuyentes.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.3	0.3
	Casi nunca	55	14.3	14.6
	Indeciso	203	52.9	67.4
	Casi siempre	118	30.7	98.2
	Siempre	7	1.8	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**15. Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, pagos innecesarios en el costo de las tasas municipales.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	0.8	0.8
	Casi nunca	75	19.5	20.3
	Indeciso	78	20.3	40.6
	Casi siempre	219	57.0	97.7
	Siempre	9	2.3	100.0
Total	384	100.0	100.0	



**16. Percibe en la Gerencia de Administración Tributaria, requerir documentos innecesarios a los contribuyentes para efectivizar el trámite.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	0.8	0.8
	Casi nunca	42	10.9	11.7
	Indeciso	160	41.7	53.4
	Casi siempre	171	44.5	97.9
	Siempre	8	2.1	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**17. Percibe a los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindar los servicios públicos con amabilidad y cortesía a los contribuyentes.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	0.5	0.5
	Casi nunca	108	28.1	28.6
	Indeciso	126	32.8	61.5
	Casi siempre	144	37.5	99.0
	Siempre	4	1.0	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**18. Percibe a los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindar los servicios públicos tomando el criterio de atención preferencial a los contribuyentes con limitaciones físicas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.3	0.3
	Casi nunca	39	10.2	10.4
	Indeciso	172	44.8	55.2
	Casi siempre	162	42.2	97.4
	Siempre	10	2.6	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**19. Percibe a los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, centrarse en el contribuyente durante la atención.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	70	18.2	18.2
	Indeciso	87	22.7	40.9
	Casi siempre	221	57.6	98.4
	Siempre	6	1.6	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**20. Percibe a los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, demostrar tolerancia y flexibilidad durante la atención a los contribuyentes.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.3	0.3
	Casi nunca	78	20.3	20.6
	Indeciso	137	35.7	56.3
	Casi siempre	160	41.7	97.9
	Siempre	8	2.1	100.0
Total	384	100.0	100.0	

## Resultados por cada ítem de la variable calidad de servicio

### 1. La Gerencia de Administración Tributaria, posee con instalaciones físicas adecuadas para brindar los servicios públicos a los contribuyentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.3	0.3	0.3
Casi nunca	125	32.6	32.6	32.8
Válido Indeciso	90	23.4	23.4	56.3
Casi siempre	154	40.1	40.1	96.4
Siempre	14	3.6	3.6	100.0
Total	384	100.0	100.0	

### 2. Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, portan vestimentas corporativas o institucionales durante la atención a los contribuyentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.3	0.3	0.3
Casi nunca	23	6.0	6.0	6.3
Válido Indeciso	224	58.3	58.3	64.6
Casi siempre	128	33.3	33.3	97.9
Siempre	8	2.1	2.1	100.0
Total	384	100.0	100.0	

### 3. Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, poseen con las instalaciones de equipos de cómputo adecuados para brindar los servicios públicos a los contribuyentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	0.5	0.5	0.5
Casi nunca	83	21.6	21.6	22.1
Válido Indeciso	102	26.6	26.6	48.7
Casi siempre	189	49.2	49.2	97.9
Siempre	8	2.1	2.1	100.0
Total	384	100.0	100.0	

### 4. Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, cumplen en atender a los contribuyentes en el tiempo prudencial.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	0.8	0.8	0.8
Casi nunca	93	24.2	24.2	25.0
Válido Indeciso	142	37.0	37.0	62.0
Casi siempre	140	36.5	36.5	98.4
Siempre	6	1.6	1.6	100.0
Total	384	100.0	100.0	

### 5. Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindan los servicios públicos a los contribuyentes con garantía y en función a las normas legales vigentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	40	10.4	10.4	10.4
Válido Indeciso	192	50.0	50.0	60.4
Casi siempre	147	38.3	38.3	98.7
Siempre	5	1.3	1.3	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**6. Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindan información clara a los contribuyentes sobre las tasas municipales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.3	0.3	0.3
	Casi nunca	86	22.4	22.4	22.7
	Indeciso	132	34.4	34.4	57.0
	Casi siempre	156	40.6	40.6	97.7
	Siempre	9	2.3	2.3	100.0
Total		384	100.0	100.0	

**7. Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, concluyen la atención a los contribuyentes en el tiempo razonable.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.3	0.3	0.3
	Casi nunca	97	25.3	25.3	25.5
	Indeciso	135	35.2	35.2	60.7
	Casi siempre	147	38.3	38.3	99.0
	Siempre	4	1.0	1.0	100.0
Total		384	100.0	100.0	

**8. Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindan los servicios a los contribuyentes con rapidez y puntualidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	0.8	0.8	0.8
	Casi nunca	34	8.9	8.9	9.6
	Indeciso	198	51.6	51.6	61.2
	Casi siempre	135	35.2	35.2	96.4
	Siempre	14	3.6	3.6	100.0
Total		384	100.0	100.0	

**9. Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, poseen con capacidad de solución de problemas ante los contribuyentes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.3	0.3	0.3
	Casi nunca	82	21.4	21.4	21.6
	Indeciso	110	28.6	28.6	50.3
	Casi siempre	181	47.1	47.1	97.4
	Siempre	10	2.6	2.6	100.0
Total		384	100.0	100.0	

**10. Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, poseen con competencias en la gestión pública para cumplir con las expectativas de los contribuyentes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.3	0.3	0.3
	Casi nunca	87	22.7	22.7	22.9
	Indeciso	162	42.2	42.2	65.1
	Casi siempre	128	33.3	33.3	98.4
	Siempre	6	1.6	1.6	100.0
Total		384	100.0	100.0	



**11. Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, inspiran confianza a los contribuyentes durante la atención.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.3	0.3
	Casi nunca	45	11.7	12.0
	Indeciso	192	50.0	62.0
	Casi siempre	140	36.5	98.4
	Siempre	6	1.6	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**12. La Gerencia de Administración Tributaria, posee con instalaciones físicas que generan garantía durante la atención a los contribuyentes.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.3	0.3
	Casi nunca	95	24.7	25.0
	Indeciso	126	32.8	57.8
	Casi siempre	155	40.4	98.2
	Siempre	7	1.8	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**13. Los servidores de la Gerencia de Administración Tributaria, brindan los servicios públicos a los contribuyentes con amabilidad y buen trato.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	0.5	0.5
	Casi nunca	89	23.2	23.7
	Indeciso	159	41.4	65.1
	Casi siempre	125	32.6	97.7
	Siempre	9	2.3	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**14. La Gerencia de Administración Tributaria, brinda los servicios públicos a los contribuyentes de forma personalizada.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	0.5	0.5
	Casi nunca	65	16.9	17.4
	Indeciso	180	46.9	64.3
	Casi siempre	135	35.2	99.5
	Siempre	2	0.5	100.0
Total	384	100.0	100.0	

**15. La Gerencia de Administración Tributaria, tiene establecido horarios de atención a los contribuyentes de manera presencial y virtual.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1.3	1.3
	Casi nunca	83	21.6	22.9
	Indeciso	135	35.2	58.1
	Casi siempre	155	40.4	98.4
	Siempre	6	1.6	100.0
Total	384	100.0	100.0	

Anexo 6. Fotografías como evidencia del recojo de información

