



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Noviembre-Diciembre 2025,  
Volumen 9, Número 6.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i6](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6)

# **MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO**

**MODERNIZATION OF PUBLIC MANAGEMENT AND  
SERVICE QUALITY IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY  
OF LEONCIO PRADO**

**Vianca Vera Yalico**

Universidad Nacional Agraria de la Selva, Peru

**Beatriz Casado Eduardo**

Universidad Nacional Agraria de la Selva

**Daniel Alcedo Diego**

Universidad Nacional Agraria de la Selva

**Adriana Condori Llana**

Universidad Nacional Agraria de la Selva

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i6.22102](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6.22102)

## Modernización de la Gestión Pública y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

**Vianca Vera Yalico<sup>1</sup>**[vianca.vera@unas.edu.pe](mailto:vianca.vera@unas.edu.pe)<https://orcid.org/0009-0003-9009-971X>Universidad Nacional Agraria de la Selva  
Perú**Beatriz Casado Eduardo**[beatriz.casado@unas.edu.pe](mailto:beatriz.casado@unas.edu.pe)<https://orcid.org/0009-0007-4429-6068>Universidad Nacional Agraria de la Selva  
Perú**Daniel Alcedo Diego**[daniel.alcedo@unas.edu.pe](mailto:daniel.alcedo@unas.edu.pe)<https://orcid.org/0009-0008-6894-0767>Universidad Nacional Agraria de la Selva  
Perú**Adriana Condori Llana**[adriana.condori@unas.edu.pe](mailto:adriana.condori@unas.edu.pe)<https://orcid.org/0009-0002-3075-3890>Universidad Nacional Agraria de la Selva  
Perú

### RESUMEN

Se encontró la correlación de la modernización de la gestión pública (MGP) y la calidad del servicio (CS) en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Se aplicó un cuestionario de Likert a 24 usuarios de servicios con implicancia en temas de modernización, se sistematizó los datos y analizó en SPSS 22, se aplicó Shapiro-Wilk y se encontró un estadístico de 0.99 y 0.98 y una significancia de 0.99 y 0.85 para (MGP) y (CS) valores que implican normalidad en la distribución de los datos. Se aplicó la prueba Pearson en Rho 0.93 y significancia de  $< 0.001$  valores de una correlación positiva y se verifica su influencia en la Gestión Gubernamental de forma general. De forma adicional se encuentran comparando dimensiones Rho entre Modernización Administrativa (MA) y Tangibles (T) 0.80, MA y Fiabilidad (F) 0.81, MA y Capacidad de Respuesta (CR) 0.84, MA y Seguridad (S) 0.87 y MA y Empatía (E) 0.81. Modernización Tecnológica (MT) y (T) 0.88, MT y (F) 0.87, MT y (CR) 0.88, MT y (S) 0.87, y MT y (E) 0.79. Modernización Organizacional (MO) y (T) 0.84, MO y (F) 0.86, MO y CR 0.85, MO y (S) 0.92 y MO y (E) 0.72. Transparencia, Participación Ciudadana y Ética Pública (TPCEP) y (T) 0.54, TPCEP y (F) 0.60, TPCEP y (CR) 0.61, TPCEP y (S) 0.61 (correlaciones positivas) y TPCEP y (E) 0.39 (Correlación baja o no significativa) valores que muestran las correlaciones específicas entre las dimensiones de las variables empleadas y con implicancia en gestión pública.

**Palabras clave:** globalización, gobierno local, eficiencia, población, amazonia

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [vianca.vera@unas.edu.pe](mailto:vianca.vera@unas.edu.pe)

# Modernization of Public Management and Service Quality in the Provincial Municipality of Leoncio Prado

## ABSTRACT

A correlation was found between public management modernization (PMM) and service quality (SQ) in the Leoncio Prado Provincial Municipality. A Likert questionnaire was administered to 24 service users with implications for modernization issues. The data were systematized and analyzed using SPSS 22. The Shapiro-Wilk test was applied, yielding statistical values of 0.99 and 0.98, and significance levels of 0.99 and 0.85, respectively, for (PMM) and (SQ). These values indicate a normal distribution of the data. Pearson's test was applied, resulting in a Rho of 0.93 and a significance level of  $<0.001$ , indicating a positive correlation and verifying its influence on overall government management. Additionally, Rho dimensions are being compared between Administrative Modernization (AM) and Tangibles (T) 0.80, AM and Reliability (R) 0.81, AM and Responsiveness (R) 0.84, AM and Security (S) 0.87 and AM and Empathy (E) 0.81. Technological Modernization (TM) and (T) 0.88, TM and (F) 0.87, TM and (R) 0.88, TM and (S) 0.87, and TM and (E) 0.79. Organizational Modernization (OM) and (T) 0.84, OM and (F) 0.86, OM and R 0.85, OM and (S) 0.92 and OM and (E) 0.72. Transparency, Citizen Participation and Public Ethics (TPCEP) and (T) 0.54, TPCEP and (F) 0.60, TPCEP and (CR) 0.61, TPCEP and (S) 0.61 (positive correlations) and TPCEP and (E) 0.39 (low or non-significant correlation) values that show the specific correlations between the dimensions of the variables used and with implications in public management.

**Keywords:** globalization, local government, efficiency, population, amazon

*Artículo recibido 10 diciembre 2025  
Aceptado para publicación: 10 enero 2026*



## INTRODUCCIÓN

La modernización de la gestión pública es un imperativo para los gobiernos locales en el Perú y América Latina, en un contexto de crecientes demandas ciudadanas por eficiencia, transparencia y servicios públicos de calidad. Este proceso promovido por la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública busca transformar las estructuras, procesos y cultura institucional hacia un modelo más ágil, orientado al ciudadano y con una administración más responsable y moderna (MOOC, 2023). En ese sentido, la modernización abarca dimensiones clave: la simplificación administrativa, la digitalización de trámites, la implementación de sistemas tecnológicos, la gestión por procesos, la mejora del capital humano y la transparencia institucional (Yunching, 2022). Está cada vez más reconocida la importancia de estas transformaciones para elevar el desempeño institucional y garantizar una gestión pública centrada en la ciudadanía (Amorín *et al.*, 2023).

Por su parte, la calidad del servicio público, desde la percepción del usuario en cuanto a fiabilidad, capacidad de respuesta, trato, transparencia, accesibilidad y equidad constituye un indicador esencial del éxito de la modernización. Estudios recientes señalan una correlación positiva (Avalos, 2022). Por ejemplo, en una municipalidad de Lima se encontró que niveles bajos de modernización en gobierno electrónico, articulación interinstitucional y gobierno abierto se asociaron con una percepción deficiente de calidad en los servicios (Alvizuri, 2022).

Asimismo, investigaciones más recientes destacan que prácticas de gestión de calidad orientadas al ciudadano, como marcos normativos de calidad, estándares, transparencia, participación ciudadana, gobierno abierto y rendición de cuentas pueden fortalecer la gobernanza local, mejorar la confianza ciudadana y elevar los niveles de satisfacción (Rivera-Fernández & Fragoso-Martínez, 2025)

Sin embargo, el proceso de modernización enfrenta retos importantes. En el contexto peruano, la implementación del gobierno digital y la modernización institucional ha sido desigual, condicionada por factores como la capacidad técnica, resistencia al cambio, cultura organizacional, falta de recursos y coordinación interinstitucional. (Amorín *et al.*, 2023).

Esto sugiere que la modernización por sí sola no garantiza calidad óptima; debe ir acompañada de un diseño institucional adecuado, gestión del cambio, participación ciudadana y mecanismos de transparencia.

En este contexto, se estableció de forma general la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, a través de un enfoque cuantitativo, y en específico cómo dimensiones de modernización administrativa, tecnológica, organizacional, transparencia y participación ciudadana inciden en la percepción ciudadanía sobre calidad del servicio. Este análisis permitió no solo diagnosticar el grado de modernización alcanzado, sino también aportar evidencia sobre su efecto real en la calidad del servicio, contribuyendo así al debate sobre la eficacia de las políticas de modernización en gobiernos locales peruanos.

## **METODOLOGÍA**

**Tipo y enfoque de investigación:** fue tipo aplicada, se generaron conocimientos orientados a la solución de un problema correlacionado con la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. El enfoque fue cuantitativo, se aplicaron instrumentos estructurados y un análisis estadístico.

**Diseño de investigación:** El diseño que se aplicó fue no experimental, las variables se analizan tal o en su contexto natural. Asimismo, fue un estudio de tipo transversal, porque la colecta de datos se realiza en un solo momento. El alcance del estudio fue relacional, ya que busca determinar la relación existente entre (MGP) (variable 1) y (CS) (variable 2) y sus dimensiones.

### **Variables**

#### **Variable 1 (V 1)**

##### **MGP, con las dimensiones:**

Modernización Administrativa (gestión interna, procesos, simplificación) (MA)

Modernización Tecnológica (digitalización, interoperabilidad, gobierno digital) (MT)

Modernización Organizacional (estructura, estrategia, cultura institucional, talento humano) (MO)

Transparencia, Participación Ciudadana y Ética Pública (TPCEP)

#### **Variable 2 (V 2)**

##### **CS, con las dimensiones:**

Tangibles (instalaciones, equipos, imagen institucional) (T)

Fiabilidad (cumplimiento, coherencia, precisión) (F)

Capacidad de Respuesta (rapidez, disposición, efectividad) (CR)

Seguridad (competencia, profesionalismo, trato respetuoso) (S)

Empatía (trato humano, personalización, atención a grupos vulnerables) (E)

### **Población**

Conformada por usuarios que perciben los servicios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

### **Muestra**

Conformada por 24 usuarios, por lo tanto:

Si  $N \leq 50$  usuarios: muestra censal a personas usuarias de servicios de la MPLP

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

#### **Técnica**

Se aplicó un cuestionario estructurado tipo Likert de 5 niveles, con dimensiones

#### **Instrumento**

### **CUESTIONARIO SOBRE MGP Y CS**

#### **Escala Likert:**

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

#### **Variable 1**

### **SECCIÓN I. MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA (MGP)**

#### **A. Modernización Administrativa (gestión interna, procesos, simplificación) (MA)**

1. Los trámites municipales han sido simplificados en comparación con años anteriores.
2. Existen procedimientos claros para cada trámite.
3. Los requisitos solicitados son razonables y necesarios.
4. La municipalidad evita la duplicación de documentos o pasos innecesarios.
5. Los procesos internos están estandarizados y documentados.
6. Los tiempos de atención se han reducido mediante mejoras administrativas.
7. El personal cumple adecuadamente los protocolos establecidos.

8. Se percibe orden interno y coherencia en los procesos.
9. La municipalidad realiza seguimiento a indicadores de desempeño.
10. Las colas o tiempos de espera se gestionan mejor que antes.
11. La institución comunica oportunamente cambios en los procedimientos.
12. Los trámites pueden realizarse con menor interacción presencial gracias a mejoras administrativas.

### **B. Modernización Tecnológica (digitalización, interoperabilidad, gobierno digital) (MT)**

13. La municipalidad utiliza sistemas informáticos actualizados.
14. La web institucional ofrece información clara y útil.
15. Los servicios online funcionan correctamente.
16. Hay disponibilidad de trámites completamente digitales.
17. La municipalidad permite seguimiento virtual del estado de los trámites.
18. Se utilizan herramientas digitales para reducir tiempos de atención.
19. El personal demuestra buen manejo de herramientas tecnológicas.
20. Las plataformas tecnológicas trabajan de manera interoperable con otras entidades.
21. El municipio usa sistemas para almacenar documentos digitalmente.
22. El acceso a información pública es fácil mediante canales digitales.
23. La institución promueve el uso de la firma digital.
24. Los sistemas digitales del municipio son seguros y confiables.

### **C. Modernización Organizacional (estructura, estrategia, cultura institucional, talento humano) (MO)**

25. La municipalidad cuenta con planificación estratégica vigente.
26. Las metas institucionales están alineadas con la modernización del Estado.
27. Los trabajadores reciben capacitación continua.
28. El clima laboral favorece el trabajo colaborativo.
29. La coordinación entre áreas es fluida y eficiente.
30. La cultura organizacional promueve la innovación.
31. Los líderes impulsan cambios y mejoras continuamente.
32. La municipalidad evalúa el rendimiento del personal periódicamente.

33. Los servidores públicos conocen sus funciones y responsabilidades.
34. Existen incentivos para mejorar el desempeño.
35. La municipalidad promueve la transparencia en sus procesos internos.
36. Se fomenta el uso de metodologías de gestión pública moderna (gestión por procesos, BPM, gestión por resultados).

#### **D. Transparencia, Participación Ciudadana y Ética Pública (TPCEP)**

37. La municipalidad publica información actualizada sobre presupuesto y gastos.
38. Los ciudadanos pueden participar en decisiones municipales mediante mecanismos formales.
39. La institución promueve la rendición de cuentas periódica.
40. La municipalidad toma decisiones de manera ética y orientada al bien común.

### **Variable 2**

#### **Sección II. Calidad del servicio (CS)**

##### **A. Tangibles (instalaciones, equipos, imagen institucional) (T)**

41. Las instalaciones donde se atiende al público son ordenadas y limpias.
42. Los equipos utilizados (computadoras, impresoras, sistemas) funcionan adecuadamente.
43. Los ambientes están señalizados correctamente.
44. El personal presenta una apariencia profesional y adecuada.
45. Las instalaciones físicas de la municipalidad permiten una atención cómoda para los usuarios.
46. Los equipos tecnológicos utilizados son modernos y están bien mantenidos.
47. Los espacios de atención cuentan con iluminación y ventilación adecuadas.
48. La municipalidad presenta una imagen institucional coherente y actualizada.

##### **B. Fiabilidad (cumplimiento, coherencia, precisión) (F)**

49. La municipalidad cumple con los tiempos establecidos para los trámites.
50. Los trabajadores brindan información confiable y precisa.
51. Los procedimientos se realizan correctamente desde la primera vez.
52. El municipio ofrece resultados consistentes en sus servicios.
53. La municipalidad cumple lo prometido en relación con la entrega de sus servicios.
54. Los trámites suelen resolverse sin errores administrativos.

- 55. Las áreas municipales actúan de manera coherente ante casos similares.
- 56. El usuario recibe información que coincide exactamente con lo que se ejecuta en el trámite.

**C. Capacidad de Respuesta (rapidez, disposición, efectividad) (CR)**

- 57. El personal atiende con rapidez y eficacia.
- 58. Los servidores públicos muestran disposición para ayudar.
- 59. Los tiempos de espera son razonables.
- 60. La municipalidad soluciona problemas del usuario sin necesidad de recurrir varias veces.
- 61. El personal responde de inmediato ante dificultades durante un trámite.
- 62. Los trabajadores muestran iniciativa para resolver problemas inesperados.
- 63. La municipalidad ofrece alternativas cuando un trámite no puede completarse.
- 64. Se atienden consultas y solicitudes en tiempos adecuados incluso en horas de alta demanda.

**D. Seguridad (competencia, profesionalismo, trato respetuoso) (S)**

- 65. El personal conoce bien los trámites y procesos.
- 66. El usuario se siente seguro durante la atención.
- 67. La municipalidad protege la información personal del ciudadano.
- 68. La conducta de los servidores inspira confianza.
- 69. El personal demuestra dominio técnico sobre los servicios que brinda.
- 70. La municipalidad garantiza que los documentos entregados no serán extraviados.
- 71. Los usuarios perciben que sus datos son manejados con estricta confidencialidad.
- 72. El personal muestra seguridad y profesionalismo al explicar los procedimientos.

**E. Empatía (trato humano, personalización, atención a grupos vulnerables) (E)**

- 73. El personal es amable y respetuoso con los usuarios.
- 74. Los trabajadores muestran interés en resolver las necesidades específicas de cada ciudadano.
- 75. Se brinda atención diferenciada a personas con discapacidad o adultos mayores.
- 76. La municipalidad comunica de forma clara y comprensible las soluciones propuestas
- 77. El personal se toma el tiempo necesario para escuchar las inquietudes del usuario.
- 78. Los servidores públicos muestran comprensión ante situaciones personales o emergencias.
- 79. La municipalidad adapta su atención según las características de cada ciudadano.

80. Los trabajadores brindan un trato cálido que hace sentir valorado al usuario.

## RESULTADOS

Posterior a la aplicación del cuestionario con la escala de Likert, se sistematizó y procesó en SPSS 22. Se realizó en primera instancia la prueba de la normalidad de los datos para las dos variables y se encontró un estadístico de 0.99 y 0.98 y una significancia de 0.99 y 0.85 para la modernización de la gestión pública (MGP) y calidad del servicio (CS) valores que implican normalidad en la distribución de los datos. Tabla 1, Figura 1, 2, 3 y 4.

Se aplicó la prueba Pearson entre MGP y CS de Rho 0.93 y significancia de  $< 0.001$  valores que implican una correlación positiva y se verifica su influencia en la Gestión Gubernamental de forma general. Tabla2.

De forma adicional se encontraron dimensiones Rho entre Modernización Administrativa (MA) y Tangibles (T) 0.80, MA y Fiabilidad (F) 0.81, MA y Capacidad de Respuesta (CR) 0.84, MA y Seguridad (S) 0.87 y MA y Empatía (E) 0.81. Modernización Tecnológica (MT) y (T) 0.88, MT y (F) 0.87, MT y (CR) 0.88, MT y (S) 0.87, y MT y (E) 0.79. Modernización Organizacional (MO) y (T) 0.84, MO y (F) 0.86, MO y CR 0.85, MO y (S) 0.92 y MO y (E) 0.72. Transparencia, Participación Ciudadana y Ética Pública (TPCEP) y (T) 0.54, TPCEP y (F) 0.60, TPCEP y (CR) 0.61, TPCEP y (S) 0.61 (correlaciones positivas) y TPCEP y (E) 0.39 (Correlación baja o no significativa) valores que muestran las correlaciones específicas entre las dimensiones de las variables empleadas y con implicancia en gestión pública.

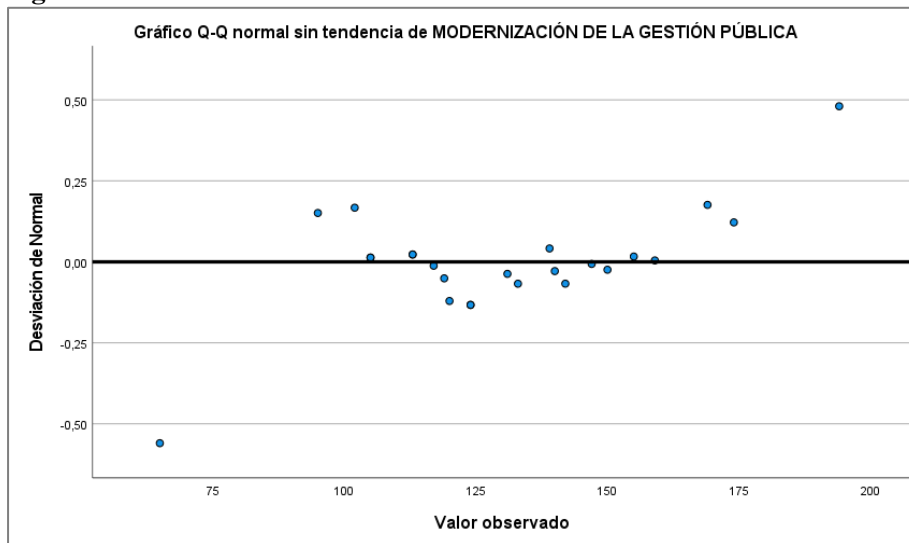
**Tabla 1.** Prueba de normalidad de MGP y CS

Prueba de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
MGP	,989	24	,992
CS	,978	24	,849

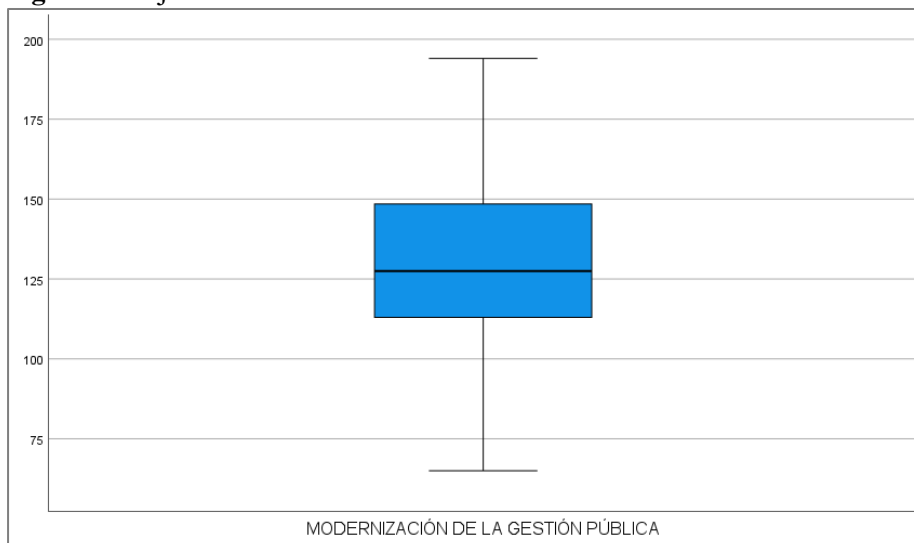
Se aprecia estadísticos, grados de libertad y significancia de MGP en 0.99, 24, 0.99 valores que expresan normalidad. Se aprecia estadísticos, grados de libertad y significancia de CS en 0.98, 24, 0.85 valores que expresan normalidad. Tabla1 y Figura 1.

Adicional una media d 130.63, mediana de 127.50 y Desviación Estandar DS de 28.41 para modernización pública. Figura 1 y 2.

**Figura 1.** Distribución normal de los valores de MGP

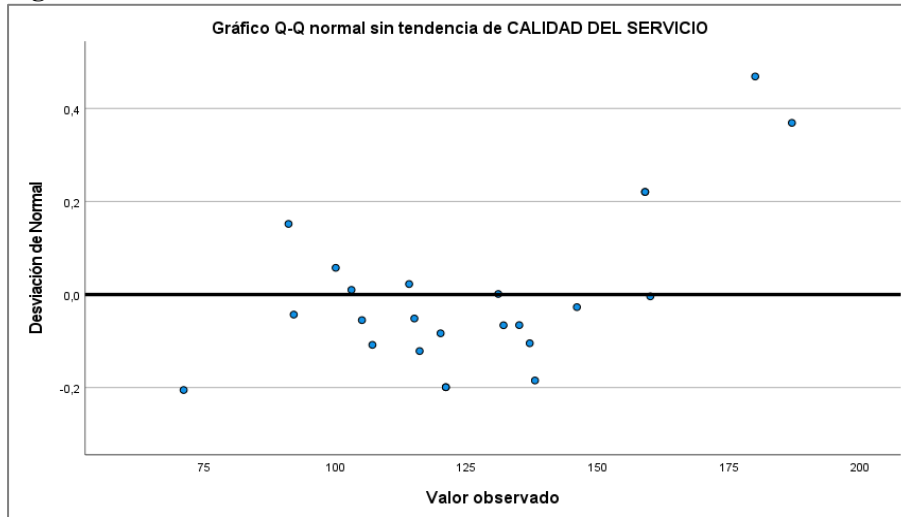


**Figura 2.** Cajas de los valores de MGP

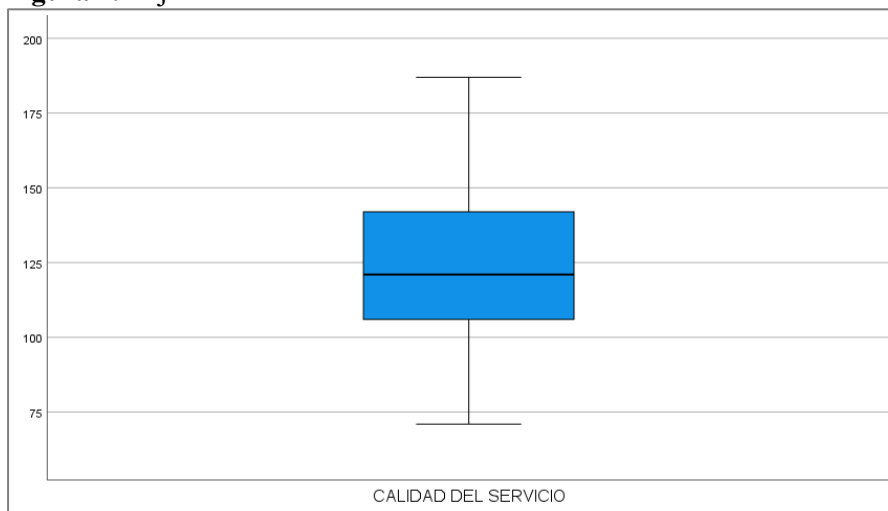


Adicional una media d 126.67, mediana de 121.00 y Desviación Estandar DS de 28.46 para calidad de servicio. Figura 3 y 4.

**Figura 3.** Distribución normal de los valores de CS



**Figura 4.** Cajas de los valores de CS



Se aplicó la prueba Pearson entre MGP y CS de Rho 0.93 y significancia de  $< 0.001$  valores que implican una correlación positiva y se verifica su influencia en la Gestión Gubernamental de forma general. Tabla 2 y Figuras 1, 2, 3 y 4.

**Tabla 2.** Prueba de Pearson en MGP y CS

Variables	Correlaciones	MGP	CS
MGP	Pearson	1	,928**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	24	24
CS	Pearson	,928**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	24	24

## DISCUSIÓN

Alvizuri (2021), correlacionó la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en Lima, detectaron Spearman 0.67, correlación moderada, contrastamos pues se detectó Pearson Rho 0.93 y una significancia de  $< 0.001$  valores que implican una correlación positiva y se verifica su influencia en la Gestión Gubernamental de forma general. De forma adicional se encuentran en las dimensiones Rho entre Modernización Administrativa (MA) y Tangibles (T) 0.80, MA y Fiabilidad (F) 0.81, MA y Capacidad de Respuesta (CR) 0.84, MA y Seguridad (S) 0.87 y MA y Empatía (E) 0.81. Modernización Tecnológica (MT) y (T) 0.88, MT y (F) 0.87, MT y (CR) 0.88, MT y (S) 0.87, y MT y (E) 0.79. Modernización Organizacional (MO) y (T) 0.84, MO y (F) 0.86, MO y CR 0.85, MO y (S) 0.92 y MO y (E) 0.72. Transparencia, Participación Ciudadana y Ética Pública (TPCEP) y (T) 0.54, TPCEP y (F) 0.60, TPCEP y (CR) 0.61, TPCEP y (S) 0.61 (correlaciones positivas) y TPCEP (valores superiores) y (E) 0.39 (Correlación baja o no significativa) (valores similares). Huanca-Frias *et al.*, (2021), determinaron la relación de la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en la región Puno, detectaron en la mayoría de las municipalidades 23% y existe correlación negativa ( $p > 0.05$ ), contrastamos por los datos precisados en las correlaciones de Rho de Pearson alta de este estudio. Vásquez (2021), correlacionó la gestión municipal y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Huallaga. Detectó una correlación positiva Rho Spearman en 0.87 y sig. (0,000), coincidimos pues se detectó en este estudio Pearson de Rho 0.93 y una significancia de  $< 0.001$ .

Chila *et al.*, (2022), determinaron la asociación de la modernización de la gestión pública y las competencias gerenciales, establecieron una relación directa o positiva con Spearman en 0,81, valores similares a este estudio pues se detectó con Pearson de Rho 0.93 y una significancia de  $< 0.001$ . Marín (2022), realizó un análisis de la modernización de la gestión pública y atención ciudadana en Chota. Determinó hallazgos deficientes, contrastamos en su totalidad por los datos en las correlaciones de Rho de Pearson alta de este estudio. Matos (2022), determinó la relación entre la gestión y calidad del servicio en Jesús María. Obtuvo que existe una relación positiva, con Spearman de 0,90 y significancia de 0,00., datos similares a los observados en este estudio. Bedoya (2023), determinó la relación de la gestión municipal y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Irazola, detectó correlación moderada con Spearman con ( $\rho = 0.47$ ) y ( $\text{sig.} = 0.00$ ), contrastamos en las correlaciones de Rho de

Pearson alta de este estudio. Ayquipa (2024), determinó la relación de la modernización de la gestión pública y la gerencia de administración tributaria en Abancay, detectó Spearman ( $p$ -valor: 0.000 y Rho: 0.66), lo que señala asociación moderada de las variables en el contexto citado, contrastamos con el estudio pues se detectó Pearson con Rho 0.93 y una significancia de  $< 0.001$  valores que implican una correlación positiva. De forma adicional se encuentran comparando dimensiones Rho entre Modernización Administrativa (MA) y Tangibles (T) 0.80, MA y Fiabilidad (F) 0.81, MA y Capacidad de Respuesta (CR) 0.84, MA y Seguridad (S) 0.87 y MA y Empatía (E) 0.81. Modernización Tecnológica (MT) y (T) 0.88, MT y (F) 0.87, MT y (CR) 0.88, MT y (S) 0.87, y MT y (E) 0.79. Modernización Organizacional (MO) y (T) 0.84, MO y (F) 0.86, MO y CR 0.85, MO y (S) 0.92 y MO y (E) 0.72 (valores superiores) y Transparencia, Participación Ciudadana y Ética Pública (TPCEP) y (T) 0.54, TPCEP y (F) 0.60, TPCEP y (CR) 0.61, TPCEP y (S) 0.61 (correlaciones positivas) y TPCEP (valores superiores) y (E) 0.39 (Correlación baja o no significativa) (valores inferiores).

## CONCLUSIÓN

La modernización de la gestión pública influye de manera significativa y positiva en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. La correlación elevada obtenida (Rho = 0.93;  $p < 0.001$ ) demuestra que los avances en simplificación administrativa, implementación tecnológica, fortalecimiento organizacional y mecanismos de transparencia se asocian directamente con mejoras percibidas por los usuarios en dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y tangibles.

Asimismo, el análisis por dimensiones revela que las áreas de modernización administrativa, tecnológica y organizacional presentan las relaciones más fuertes con la calidad del servicio, lo que evidencia que la eficiencia interna y el soporte tecnológico son factores claves para una atención pública efectiva. Por el contrario, la dimensión de transparencia y participación ciudadana muestra correlaciones positivas pero más débiles, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer estos componentes para consolidar una gestión más abierta y orientada al ciudadano.

En conjunto, el estudio confirma que la modernización no solo constituye un mandato normativo, sino una condición indispensable para elevar el desempeño institucional y satisfacer las expectativas ciudadanas.

Se recomienda, por tanto, que la municipalidad continúe impulsando acciones de fortalecimiento organizacional, digitalización de procesos y mecanismos de rendición de cuentas, asegurando la sostenibilidad de los avances logrados y contribuyendo a una gestión pública más eficiente, transparente y centrada en el usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvizuri, J (2021). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021. Universidad Cesar Vallejo, Tesis de Maestría en Gestión Pública. 82 pp. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84937>
- Amorín, O, Ramón, A.B, Oré, E (2023). Modernización de la gestión pública en las entidades públicas del Perú y su relación con el desempeño laboral. 23: 2979-2989. DOI: [10.59427/rcli/2023/v23cs.2979-2989](https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.2979-2989)
- Avalos, M (2022). Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay, 2022. Universidad Cesar Vallejo. Tesis de Maestría en Gestión Pública. 84 pp. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104777>
- Ayquipa, T.M (2024). Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios públicos en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2023. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Tesis de licenciado de Administración. 133 pp. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.14195/1097>
- Yauching, A. 2022. Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2783](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783).
- Bedoya, M (2023). Gestión municipal y calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Irazola-Padre Abad- región Ucayali. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tesis para obtener título de licenciado en Administración. 90 pp. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2936>
- Chila, E.V; Choquemamani, E; Mamani, Y.D; Quispe, A, Vilca, J.A (2022). Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la municipalidad provincial de chucuito juli, 2022. 3,1. 41-47.



- Huanca- Frias, J.O, Morales-Zamalloa, C.A, Zela-Pacori, C.E, Talavera Salas, I.X (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. Pol. Con. 6, 1. 479-498.
- Matos, M (2022). Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020. Universidad Señor de Sipan. Tesis para obtener título de licenciado en Administración.95 pp. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9419>
- MOOC (2024). Modernización de la gestión pública 117 pp.
- Rivera-Fernández, G, Fragoso-Martínez, F.J (2025). Quality management in public services: lessons for municipal governance and citizen-centric administration. 23, S4. <https://doi.org/10.52152/800693>
- Vásquez, J.V (2021). Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Huallaga 2018. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Tesis de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública. 71 pp. DOI: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6044>