

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad del
servicio público en la Dirección Regional de Transportes y
Comunicaciones Pasco, 2023**

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención:

Gestión Pública y Desarrollo Local

Autora:

Lic. Adm. Fiorela Kattia TRAVEZAÑO CRISTOBAL

Asesor:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA

Cerro de Pasco – Perú 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad del
servicio público en la Dirección Regional de Transportes y
Comunicaciones Pasco, 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0108-2024- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Fiorela Kattia TRAVEZAÑO CRISTOBAL

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
"MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES PASCO, 2023."

ASESOR (A): Dr. Edgar CONDOR CAPCHA

Índice de Similitud:
28%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 04 de junio del 2024



Firmado digitalmente por:
BALDEON DIEGO Jheysen
Luis FAU 20134805046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/06/2024 17:49:29-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis dedico
primeramente a Dios, por bendecirme y
conllevarme por el camino del bien,
superando los obstáculos situados.

A mis padres y hermanos, por ser el
ejemplo a seguir y brindarme su apoyo y
paciencia, demostrándome siempre el
cariño y apoyo ilimitado a pesar de las
adversidades.

Fiorela Kattia

AGRADECIMIENTO

Estoy dichosa de expresar mi mayor gratitud por el apoyo muto brindado; puesto que ustedes; familias y docentes, brindaron palabras de aliento, enseñanzas, de una manera u otra fortalecieron en el desarrollo de mi maestría

Por lo que agradezco infinitamente a Dios por haberme ayudado en el proceso de esta investigación, en el caminar de la vida y con los propósitos para alcanzar exitosamente la maestría.

De igual manera, estoy eternamente agradecida a mis padres y hermanos, quienes me instruyeron, creyeron y brindaron su apoyo para avanzar y lo más principal por su ejemplo de vida.

Asimismo, agradecer a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Maestría Ciencias de la Administración – Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local, quienes compartieron su interés marcado en la dedicación y profundización en los conocimientos proporcionados. En especial Agradecer al. Dr. Edgar Condor Capcha por su asesoramiento y por su ayuda a enfocarme en la investigación.

El autor

RESUMEN

Nuestra investigación tuvo como objetivo principal, Determinar el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

Para conseguir dicha finalidad, se ha manejado el tipo de investigación descriptiva, de nivel correlacional, como métodos se emplearon el método descriptivo, inductivo y deductivo, el diseño utilizado fue el no experimental - correlacional, la muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores, para la recolección de los datos se manejó como técnica la encuesta, con su instrumento el cuestionario el mismo que estuvo en la escala de Likert.

El proceso de datos se estableció con la aplicación del análisis estadístico de datos, para ello se manipuló el SPSS V. 26, el mismo que nos sirvió para proporcionarnos los resultados mediante tablas y figuras; la prueba de hipótesis fue con la correlación de Rho de Spearman, la misma que nos dio como resultado ,839, la cual nos exterioriza que coexiste una correlación alta entre las variables, estudiadas, del mismo modo su significación aproximada (Sig.0.000) la misma que es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). por lo tanto, se puede manifestar que: Es alto el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

Palabras Clave: Modernización de la Gestión Pública y Calidad del Servicio Público, dirección regional.

ABSTRACT

Our research had as its main objective, Determine the level of Influence of the modernization of public management on the quality of public service in the Regional Directorate of Transportation and Communications Pasco, 2023.

To achieve this purpose, the type of descriptive research has been handled, at a correlational level, as methods the descriptive, inductive and deductive method was used, the design used was non-experimental - correlational, the sample was composed of 40 workers, for the data collection technique was the survey, with its instrument the same questionnaire that was on the Likert scale.

The data process was established with the application of statistical data analysis, for this SPSS V. 26 was manipulated, which served to provide us with the results through tables and figures; The hypothesis test was with Spearman's Rho correlation, which gave us a result of .839, which shows us that a high correlation coexists between the variables studied, in the same way its approximate significance (Sig.0.000) which is less than the significance level ($\alpha = 0.05$). Therefore, it can be stated that: The level of influence of the modernization of public management on the quality of public service in the Regional Directorate of Transportation and Communications Pasco, 2023 is high.

Keywords: Modernization of Public Management and Quality of Public Service, regional direction.

INTRODUCCIÓN

SEÑOR PRESIDENTE, SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

En cumplimiento a las disposiciones vigentes del Reglamento de Grados y Títulos nuestra alma mater, dejamos a consideración la Tesis intitulada: “Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023”. con el propósito de optar el grado académico de Maestro en: Ciencias de la Administración

Las disposiciones vigentes sobre el proceso de modernización de la gestión pública, determinan que las entidades públicas deben administrarse bajo la estrategia de gobierno abierto, electrónico y articulación interinstitucional, para garantizar que la ejecución presupuestal sea eficientemente y responda a las demandas de la población.

Es decir, la modernización se aborda desde tres perspectivas específicas: el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional. Estos elementos representan pilares fundamentales en el proceso de transformación de la administración pública, buscando optimizar la eficiencia, la transparencia y la coordinación entre diferentes entidades gubernamentales.

En el contexto dinámico de la gestión pública, la modernización se ha convertido en una tarea esencial para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad. En este sentido, la presente investigación se centraliza en evaluar el nivel de influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, durante el año 2023.

Por las razones arriba expuestos, es que consideramos necesario realizar la presente investigación, cuyos temas están organizados de acuerdo al modelo del reglamento y que contiene los capítulos siguientes:

Capítulo I: Problema de Investigación, partimos de la idea de investigación, se plantea el problema, se establecen los objetivos, la justificación del estudio y limitaciones de la investigación.

Capítulo: II Marco Teórico, en esta parte integramos la investigación con los antecedentes, las teorías relacionadas a nuestras variables estudiada, las mismas que dan el sustento científico, del mismo modo se realiza el planteamiento de las hipótesis, la identificación de variables y su operacionalización de las mismas.

Capítulo III: Metodología y Técnicas de Investigación, es este capítulo exteriorizamos la metodología empleada en nuestra investigación, para ello abordamos la población y la muestra concerniente, las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos, así como la selección, validación y confiabilidad del instrumento de investigación y la respectiva orientación ética.

Capítulo IV: Resultados y Discusión, en este capítulo se expone el trabajo de campo, el análisis de los resultados mediante las respectivas tablas y gráficos que fueron elaborados utilizando el SPSS 26, así mismo se muestra la contrastación de la hipótesis y discusión de resultados, finalmente se presentan las conclusiones y las respectivas recomendaciones, que esperamos sean de mucha utilidad para la entidad materia de estudio.

Atentos a vuestros comentarios y sugerencias ponemos a vuestra disposición la presente investigación.

El autor

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación	4
1.2.1.	Delimitación temporal	4
1.2.2.	Delimitación espacial.....	4
1.2.3.	Delimitación social.....	5
1.2.4.	Delimitación conceptual	5
1.3.	Formulación del problema.....	5
1.3.1.	Problema general	5
1.3.2.	Problemas específicos	6
1.4.	Formulación de objetivos	6
1.4.1.	Objetivo general	6
1.4.2.	Objetivos específicos	6
1.5.	Justificación de la investigación	7
1.5.1.	Justificación práctica	7
1.5.2.	Justificación teórica	7
1.5.3.	Justificación metodológica	7
1.5.4.	Justificación de conveniencia.....	7
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	8

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	9
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	14
2.3.	Definición de términos básicos	25

2.4.	Formulación de hipótesis	26
2.4.1.	Hipótesis general.....	26
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	26
2.5.	Identificación de variables	27
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	27

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	28
3.2.	Nivel de investigación.....	28
3.3.	Métodos de investigación.....	28
3.4.	Diseño de investigación	29
3.5.	Población y muestra	30
3.5.1.	Población	30
3.5.2.	Muestra.....	30
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.6.1.	Técnicas	30
3.6.2.	Instrumentos.....	31
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.	31
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	32
3.9.	Tratamiento estadístico	32
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	32

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	34
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.	34
4.3.	Prueba de hipótesis.....	45
4.3.1.	Prueba de hipótesis general	46
4.3.2.	Prueba de hipótesis específicas	47
4.4.	Discusión de resultados	50

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario modernización de la gestión pública.	31
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario calidad del servicio público	31
Tabla 3. variable modernización de la gestión publica.....	35
Tabla 4. Dimensión gobierno abierto	35
Tabla 5. Dimensión gobierno electrónico	36
Tabla 6. Dimensión articulación interinstitucional.....	37
Tabla 7. Variable calidad de servicio público.....	38
Tabla 8. Dimensión conocer las necesidades y expectativas de las personas.....	39
Tabla 9. Dimensión Identificar el valor del servicio	40
Tabla 10. Dimensión Fortalecer el servicio.....	41
Tabla 11. Dimensión medición y análisis del servicio	42
Tabla 12. Dimensión liderazgo y compromiso de la alta dirección	43
Tabla 13. Dimensión cultura de calidad en el servicio a las personas	44
Tabla 14 Comentario del coeficiente de correlación de rho de Spearman.....	45
Tabla 15. Nivel de correlación entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio público	46
Tabla 16. Nivel de correlación entre gobierno abierto y calidad del servicio público ...	47
Tabla 17. Nivel de correlación entre gobierno electrónico y calidad del servicio público	48
Tabla 18. Nivel de correlación entre articulación interinstitucional y calidad del servicio público	49

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. El triángulo del servicio	23
Figura 2. componentes de la Calidad de Servicios	24
Figura 3. Diseño de la investigación	29
Figura 4. variable modernización de la gestión publica	35
Figura 5. Dimensión gobierno abierto.....	36
Figura 6. Dimensión gobierno electrónico	37
Figura 7. Dimensión articulación interinstitucional	38
Figura 8. Variable calidad de servicio público	39
Figura 9. Dimensión conocer las necesidades y expectativas de las personas.....	40
Figura 10. Dimensión Identificar el valor del servicio	41
Figura 11. Dimensión Fortalecer el servicio	42
Figura 12. Dimensión medición y análisis del servicio	43
Figura 13. Dimensión liderazgo y compromiso de la alta dirección.....	44
Figura 14. Dimensión cultura de calidad en el servicio a las personas	45

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Nuestra situación problemática se centra principalmente en las operaciones de gestión realizadas a cabo por parte de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco. Esto se debe a que se ha identificado un nivel significativamente bajo en lo que respecta a la ejecución de la política nacional de modernización de la gestión pública.

Este bajo desempeño en la implementación de la política de modernización de la gestión pública plantea un desafío crítico en la eficacia de la entidad y, por lo tanto, en la calidad de los servicios que ofrece a la comunidad. La necesidad de abordar esta deficiencia se vuelve evidente, ya que tiene repercusiones directas en la capacidad de la entidad para satisfacer las expectativas de los ciudadanos y cumplir con sus responsabilidades en el contexto de la administración pública. En este sentido, es fundamental examinar a fondo las áreas de mejora en la implementación de políticas de modernización de la gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de

Pasco, con el objetivo de identificar oportunidades de optimización y, en última instancia, elevar el nivel de calidad en la prestación de servicios públicos.

Es importante mencionar lo que se establece en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, Secretaría de Gestión Pública -SGP (2022)

En los últimos años, se han producido diversos cambios que han afectado (y siguen afectando) las expectativas de las personas respecto al rol de gobierno y la provisión de bienes, servicios y regulaciones, tales como: una sociedad más exigente, un entorno más cambiante, el incremento de innovaciones tecnológicas y el surgimiento – cada vez más recurrente – de crisis políticas, económicas y sanitarias. Muchos de estos cambios tendrán un impacto significativo en la forma cómo se relacionan las personas con el Estado y, ello – por supuesto – requerirá un esfuerzo especial por parte de las entidades públicas para responder de manera oportuna con intervenciones públicas de calidad. (p. 9)

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Pasco, no es ajena a esta realidad, ya que desempeña un papel decisivo en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos. Sin embargo, la calidad de estos servicios puede verse afectada por la eficacia de su gestión administrativa y la modernización de sus prácticas. En este contexto, es esencial percibir de qué manera la modernización de la gestión pública impacta en la calidad del servicio prestado a sus usuarios por esta entidad gubernamental. De acuerdo con Lewinsky (2012)

El Perú posee uno de los Estados más disfuncionales de América Latina. Las instituciones estatales, en su mayoría, no funcionaban, peor aún, en algunos lugares rurales no existían. En varios lugares del interior del país, es decir en las zonas rurales, los servicios de educación, salud, agua potable, infraestructura y otros, no llegan y si lo hacen están

abrumadas por la corrupción y la ineficacia de los que la administran. (p, 8)

El Estado Peruano ha respondido a los retos actuales mediante la implementación de reformas y esfuerzos de modernización. Un ejemplo notable de estas iniciativas es la aplicación de reformas estructurales durante la década de los noventa, que buscaban transformar y optimizar la administración pública. Asimismo, se destaca el enfoque del "Presupuesto por Resultados" (PPR) realizado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), que ha sido un paso importante hacia la eficiencia en la asignación de recursos y la mejora de la gestión pública.

Otro aspecto notable es la reforma a través del servicio civil - SERVIR, que tiene como objetivo principal la profesionalización de los empleados del sector público, mejorando sus capacidades y competencias para brindar un servicio de mayor calidad. Sin embargo, quizás uno de los hitos más significativos en este proceso ha sido la aprobación de la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021" en el año 2013. Este documento estratégico establece directrices y metas concretas para modernizar la gestión pública en Perú, lo que simboliza un compromiso importante para avanzar hacia una administración pública más eficiente y efectiva.

Estos esfuerzos y reformas demuestran el compromiso del Estado Peruano en la búsqueda constante de mejoras en la gestión pública, con el objetivo de brindar un servicio de mayor calidad a los ciudadanos y optimizar el funcionamiento de las entidades gubernamentales.

El Estado Peruano ha respondido a los desafíos actuales mediante la implementación de reformas y esfuerzos de modernización. Un ejemplo notable de estas iniciativas es la aplicación de reformas estructurales durante la década de los noventa, que buscaban transformar y mejorar la administración pública. Asimismo, se destaca el enfoque del Presupuesto por Resultados (PPR) del

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), que ha sido un paso importante hacia la eficiencia en la asignación de recursos y la mejora de la gestión pública.

Otro aspecto relevante es la reforma a través del “Servicio civil – servir”, que tiene como objetivo principal la profesionalización de los empleados del sector público, mejorando sus capacidades y competencias para brindar un servicio de mayor calidad. Sin embargo, quizás uno de los hitos más significativos en este proceso ha sido la aprobación de la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021" en el año 2013. Y recientemente la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030”. Este documento estratégico establece directrices y metas concretas para modernizar la gestión pública en Perú, lo que representa un compromiso importante para avanzar hacia una administración pública más eficiente y efectiva.

Estos esfuerzos y reformas demuestran el compromiso del Estado Peruano en la búsqueda constante de mejoras en la gestión pública, con el objetivo de brindar un servicio de mayor calidad a los ciudadanos y optimizar el funcionamiento de las entidades gubernamentales. Por lo que es importante su implementación por parte de quienes dirigen la DRTC – Pasco, con la finalidad de mejorar la Calidad del Servicio Público que ofrecen a sus usuarios.

1.2. Delimitación de la investigación

Nuestra investigación cuenta con las siguientes delimitaciones:

1.2.1. Delimitación temporal

El periodo que alcanza nuestra investigación, corresponde al año 2023.

1.2.2. Delimitación espacial

Región: Pasco

Provincia: Pasco

Distrito: Yanacancha

Institución: Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco

1.2.3. Delimitación social

Nuestra investigación se llevará a cabo examinando la significativa relevancia que el tema de estudio tiene para la sociedad. Esto se debe a que la falta de comprensión acerca de la modernización del Estado peruano y la calidad del servicio público afecta a un amplio número de trabajadores en la entidad que hemos seleccionado. La necesidad de adquirir un conocimiento más profundo sobre estos asuntos es incuestionable, ya que impactan directamente en la vida de los usuarios de la entidad y en la eficacia de la administración pública.

1.2.4. Delimitación conceptual

Modernización de la Gestión Pública:

De acuerdo con Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, Secretaría de Gestión Pública -SGP (2022) en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 la define como “La modernización de la gestión pública se entiende como un proceso de transformación constante a fin de mejorar lo que hacen las entidades públicas y, de esa manera, generar valor público” (p. 176)

Calidad del Servicio Público:

“Entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva, logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos”. (PCM - SGP, 2019, p. 14)

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de Influencia del gobierno abierto en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023?
- b) ¿Cuál es el nivel de Influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023?
- c) ¿Cuál es el nivel de Influencia de la articulación interinstitucional en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer el nivel de Influencia del gobierno abierto en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.
- b) Comprobar el nivel de Influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.
- c) Demostrar el nivel de Influencia de la articulación interinstitucional en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación práctica

Quienes están al mando de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, podrían aprovechar el diagnóstico que establece una conexión estrecha entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio. Esto, a su vez, comprometería motivarlos a considerar la implementación de las propuestas de esta tesis. Estas recomendaciones tienen el potencial de actuar como catalizadores para la mejora de la gestión en la entidad.

Esta mejora, a su vez, se traduciría en una prestación de servicios de mayor calidad a sus usuarios y la población en general. Dicho de otro modo, el impacto positivo en la gestión pública redundará en beneficio de quienes dependen de los servicios ofrecidos por la entidad y la población.

1.5.2. Justificación teórica

El propósito de la investigación es utilizar los hallazgos para enriquecer nuestro entendimiento de las variables y dimensiones clave en nuestro estudio, que abordan la Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023. Este enriquecimiento se logrará mediante la comparación de los conocimientos obtenidos con evidencia científica respaldada por las definiciones teóricas de las entidades públicas de nuestro país.

1.5.3. Justificación metodológica

Con la investigación se validará los instrumentos respectivos (dos cuestionarios) uno por cada variable estudiada, las mismas que se proporcionan mediante el juicio de expertos, los cuales conseguirán servir como base para futuras investigaciones.

1.5.4. Justificación de conveniencia

Nuestro estudio es beneficioso para los gestores públicos, porque referirá la realidad de la implementación de la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio público, por parte de sus colaboradores, considero que, en función a estos resultados, sus autoridades efectúen los cambios y correcciones en su gestión para poder ofrecer un mejor servicio a sus usuarios y población en general.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las principales limitaciones podrían incluir:

- a) Limitaciones de datos:** Se tuvo restricciones en la obtención de datos precisos y completos, especialmente si los colaboradores de la entidad no proporcionan información detallada o si los registros de las encuestas son incompletos.
- b) Restricciones presupuestarias y de tiempo:** La disponibilidad de recursos financieros (ya que son financiados con nuestro propio peculio), así como la disponibilidad de tiempo (el mío y el de los encuestados) pudo limitar la profundidad y amplitud de la investigación.
- c) Factores no controlables:** La aparición de algunos eventos imprevistos o factores no controlables que afecten la ejecución de la investigación o los resultados.
- d) Limitaciones de acceso a informantes clave:** Se tropezó con dificultades para acceder a informantes claves dentro de la entidad, lo que pudo limitar la información disponible.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

A continuación, damos a conocer los principales antecedentes encontrados:

Antecedentes a Nivel Internacional

Delgado 2022) En la investigación “Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales” fue una indagación de enfoque cualitativo, de tipo básico, de diseño descriptivo, apoyado en la revisión sistemática, la muestra estuvo conformado por 10 artículos científicos de diversas revistas científicas, en su principal conclusión menciona:

En base a la revisión de los artículos, los resultados y el análisis de los mismos, se evidencia que, los gobiernos locales están adoptando como política en su sistema funcional la Modernización de la Gestión Pública; afín de caracterizarse por fomentar los principios de un buen Gobierno Corporativo como mecanismos para fortalecer sus capacidades en cuanto a la atención de los ciudadanos y

promover la idoneidad de la gestión imagen institucional. En este sentido, la ciudadanía responde con satisfacción y participa activamente asegurando que las instituciones que los representan se organicen en sus aspectos funcionales para atender las necesidades de ellos basándose en los enfoques de derechos humanos. (p. 39)

Auad (2017) en la indagación “Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: una mirada desde la innovación participativa” cuyo objetivo general fue “Demostrar la importancia de la innovación participativa en la gestión pública, y relevar el impacto que produce este tipo de metodología en la calidad de los servicios que entrega el Estado a la ciudadanía” (p. 6) fue una investigación de tipo cualitativo, que analizó las diversas reformas de la Modernización del Estado desde la Gestión Pública en Chile, para luego realizar un diagnóstico, en su principal conclusión menciona que:

En relación a la modernización del estado respecto de la gestión pública, es evidente que los mecanismos hoy instalados para modernizar están sujetos y condicionados por problemáticas externas a su cometido original, como lo son las demandas de remuneraciones para los funcionarios públicos. Por tanto, un programa que nació para modernizar la gestión del Estado hoy le está haciendo frente a esta falencia remuneracional para la cual no fue creado, desviándose entonces de su objetivo y además se transforma en un instrumento de gestión enraizado dentro del Estado, pues a la fecha eliminarlo constituye un problema de magnitud en la administración pública. (p. 26)

Antecedentes a Nivel Nacional

Ortiz (2023) en la investigación “Modernización de la gestión pública y su Influencia en la calidad de atención en una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2022” que se planteó como objetivo principal “Determinar el impacto que genera la modernización de la gestión pública en la calidad de atención en

una municipalidad provincial de Apurímac, 2022” (p. 4), fue una investigación de tipo básica, de diseño no experimental del modelo transversal correlacional, la muestra fue de 333 personas, fue un muestreo por conveniencia. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación de dos cuestionarios, uno por cada variable con 18 preguntas cada uno, en su conclusión principal se menciona que “La significancia es 0,000 y el coeficiente de relación de Spearman es de 0.691, procedemos a aceptar la Hipótesis general del estudio, y se concluye que hay una relación significativa media entre las dos variables que se estudiaron” (p. 31).

Alvizuri (2022) en la indagación “Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021” cuyo objetivo principal fue “Determinar la relación que tiene la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021” (p. 4). La investigación fue de tipo básica o pura, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, la muestra fue de 50 personas, se empleó como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario, con 17 y 25 preguntas respectivamente, en su conclusión principal manifiesta que “Existe una relación significativa, positiva y moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, en el año lectivo 2021. Con coeficiente de correlación de 0.667 y sig. (bilateral) $0,000 < 0.05$ ” (p. 34)

De la Cruz (2022) en la tesis titulada “Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021”. Que tuvo como objetivo principal “Determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021” (p. 14) fue una investigación de tipo básica, de nivel descriptivo - correlacional, se empleó como método general el científico y como específicos los métodos inductivo,

deductivo, descriptivo, estadístico. Se utilizó el diseño No Experimental, de tipo transversal, la muestra fue de 361 personas, como técnica se empleó la encuesta con su instrumento el cuestionario, con 18 preguntas cada una, en su principal conclusión manifiesta que:

La investigación ha reunido las evidencias necesarias para poder acofegar estadísticamente que, se encuentra una correspondencia de manera directa y considerable entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021. La fuerza de la correspondencia obtenida entre variables fue del 0,936 indicando que es una relación positiva fuerte, es decir a medida que se mejore la modernización de la gestión pública consecutivamente la calidad del servicio experimentará incrementos significativos. Por otro lado, la influencia de la primera que explica los niveles de variación de la segunda es de 87.68%. (p. 74)

Soto (2021) en la indagación titulada “Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020” que tuvo como objetivo principal “Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y las competencias gerenciales que muestran los trabajadores en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2020” (p. 25), fue una investigación básica, los métodos empleados fueron el descriptivo y el hipotético deductivo, de diseño no experimental de corte transversal, la muestra fue de 86 trabajadores, se empleó como técnica la encuesta, con dos cuestionarios con 20 preguntas cada uno, en su conclusión principal menciona que:

Con respecto a la hipótesis y el objetivo general se verificó que existe relación directa y alta entre la percepción de la Modernización de la Gestión Pública y las Competencias Gerenciales en la unidad de

Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, con un coeficiente de correlación de 0,761. Lo cual demuestra que la relación entre estas variables es positiva y alta a las competencias gerenciales, en consecuencia, la mejora continua de la Modernización de la Gestión Pública redundante altamente en la mejora continua de las competencias gerenciales, y viceversa. (p. 103)

Antecedentes a Nivel Regional

Solano (2023) en la indagación “La modernización de la gestión pública y el desempeño laboral en el Gobierno Regional Pasco – 2020” que se planteó como objetivo principal “Establecer la relación existente entre la modernización de la gestión pública y el desempeño laboral en el Gobierno Regional Pasco – 2020” (p. 5), el tipo de investigación empleado fue el descriptivo, de nivel explicativo – correlacional, el enfoque fue cualitativo y cuantitativo, los métodos específicos fueron el deductivo e inductivo. Se maneja el diseño no experimental – correlacional, la muestra fue de 218 colaboradores, para recoger los datos se utilizó la encuesta con su instrumento el cuestionario con 34 preguntas, en su conclusión principal nos manifiesta que:

De los valores conseguidos mediante la prueba de Chi Cuadrado, la correlación ,789 (R de Pearson) y ,775 (Spearman), podemos deducir que: “Existe una correlación positiva alta entre la Modernización de la Gestión Pública y el Desempeño Laboral en el Gobierno Regional Pasco – 2020”, el cual nos permite probar nuestra hipótesis general de estudio: Existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública con el desempeño laboral en el Gobierno Regional Pasco – 2020. (p. 92)

Espinoza (2021) en la investigación “Modernización de la gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco 2018” que se planteó como principal objetivo “Analizar de qué manera la

modernización de la gestión pública influye en el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco 2018” (p. 5), fue de tipo aplicada y no experimental, los métodos empleados fueron el Inductivo, deductivo y estadístico, de diseño no experimental – transeccional, la muestra estuvo compuesta por 123 personas, se manejó como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario con 16 preguntas, al finalizar la pesquisa se concluye que “Existe una relación positiva y moderada entre la modernización de la gestión pública y el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco 2018, con valor de significancia bilateral = 0,000 es < a 0,05”. (p. 87)

2.2. Bases teóricas – científicas

Modernización de la Gestión Pública

Han sido numerosos los esfuerzos destinados a modernizar, en primer lugar, el gobierno peruano, y posteriormente, la administración pública. Estos intentos comenzaron en la época del presidente Fujimori, se continuaron en los años más recientes durante el gobierno del Presidente Toledo, y se han mantenido en el ámbito de la administración pública durante la presidencia de Ollanta Humala y más recientemente con Castillo.

A lo largo de estos períodos, se han emprendido diversas iniciativas y reformas con el objetivo de actualizar y mejorar la eficiencia del aparato estatal. Sin embargo, es fundamental destacar que la modernización de la gestión pública es un proceso en constante evolución, y su éxito depende en gran medida de la continuidad y mejora de estas políticas en el tiempo. Cada uno de estos mandatos presidenciales ha dejado su huella en el intento de lograr una administración pública más eficaz y acorde a las necesidades cambiantes de la sociedad peruana.

De acuerdo con la “Política nacional de modernización de la gestión pública” (2013)

Modernizar la gestión pública es una responsabilidad de todas las autoridades, funcionarios y servidores del Estado en cada uno de sus organismos y niveles de gobierno. En ese sentido, cualquier esfuerzo que apunte a elevar los niveles de desempeño de las entidades del Estado a favor de los ciudadanos, debe involucrar a los diversos sectores y niveles de gobierno. (p. 20)

Mediante la “Ley N° 27658” (2002), “Ley marco de modernización de la gestión del estado”, se declaró a nuestro país en proceso de modernización, en sus instancias superiores, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y establecer un “estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano”. En su artículo 4 menciona que “El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos”. El objetivo es alcanzar un Estado:

- a) “Al servicio de la ciudadanía”.
- b) “Con canales efectivos de participación ciudadana”.
- c) “Descentralizado y desconcentrado”.
- d) “Transparente en su gestión”.
- e) “Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados”.
- f) “Fiscalmente equilibrado”.

“La Modernización del Estado” es un proceso en constante evolución, con la intención fundamental de alinear las acciones gubernamentales de manera cada vez más práctica con las expectativas de los ciudadanos. Este proceso involucra la optimización de las prácticas administrativas del Estado, la implementación de mecanismos que provocan la transparencia y la eficiencia, y

el enfoque en los procesos que respaldan las iniciativas gubernamentales encaminadas a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Un elemento concluyente en este proceso es la “retroalimentación constante”, ya que la “evaluación” y el “monitoreo” son fundamentales para identificar áreas dispuestas a la mejora. La Modernización del Estado no es estática; requiere una adaptación constante para encontrarse con los desafíos cambiantes y prestar un servicio público de mayor calidad y eficacia a los ciudadanos.

De acuerdo con la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública” (2013), sus principales objetivos son:

a) La visión: un Estado moderno al servicio de las personas

Los ciudadanos demandan un Estado contemporáneo que esté firmemente centrado en “Servir a las personas”. Esto implica un cambio primordial en la mentalidad y las estrategias de gestión del Estado, considerando sus servicios y acciones como expresiones concretas de los derechos de los ciudadanos. En este contexto, la política actual se delimita como la encarnación de un “Estado Moderno que se orienta hacia el bienestar del ciudadano”. Se busca que este Estado sea altamente eficiente, unificado y descentralizado, inclusivo y transparente, además de rendir cuentas de sus acciones de manera abierta y accesible para todos.

b) Orientado al ciudadano:

“El Estado asigna sus recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos. En tal sentido, sin perder sus objetivos esenciales, es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno”. (p. 19)

c) Eficiente:

“El Estado genera mayor valor público a través de un uso racional de los recursos con los que cuenta, buscando proveer a los ciudadanos lo que necesitan, al menor costo posible, con un estándar de calidad adecuado y en las cantidades óptimas que maximicen el bienestar social”. (p. 19)

d) Unitario y Descentralizado:

“El Estado busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía adaptando sus políticas a las diferentes necesidades y condicionantes existentes en cada espacio territorial, a través de gobiernos descentralizados autónomos en su ámbito de competencias y sujetos a políticas, rectorías y normas nacionales que garanticen los derechos que corresponden a todos por igual”. (p. 19)

e) Inclusivo:

“El Estado busca asegurar en todas sus acciones que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades en el acceso a sus servicios y en la elección de sus opciones de vida, buscando cerrar las brechas existentes. Procura brindar a todos los ciudadanos, servicios de calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades”. (p. 19)

f) Abierto:

“El Estado es transparente y accesible a los ciudadanos, fomenta la participación ciudadana, la integridad pública y rinde cuentas de su desempeño”. (p. 19)

Principios de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PCM, 2022):

De acuerdo con dicha política se tiene los siguientes principios:

a) Derechos humanos:

“Se considera la responsabilidad política, jurídica y ética de los servidores públicos para hacer cumplir y generar las condiciones de ejercicio pleno de la ciudadanía y de los derechos humanos”. (p. 15)

b) Orientación a resultados:

“Las entidades realizan intervenciones públicas para resolver un problema público o de gestión interna”. (p. 15)

c) Resiliencia:

“Se asegura la continuidad de las intervenciones públicas frente a contextos de crisis o cambios, a partir de ajustes positivos que permiten superar los eventos negativos y fortalecer su capacidad de respuesta”. (p. 15)

d) Productividad:

“Se optimiza la gestión interna a través de un uso eficiente y productivo de los recursos públicos para alcanzar los objetivos institucionales, considerando el costo - efectividad de las decisiones” (p. 16)

e) Continuidad:

“La orientación de las decisiones de política pública apunta a su sostenibilidad en el tiempo y al cierre de brechas, a través de su articulación con las políticas de Estado y los objetivos y metas de planeamiento y programación multianual”. (p. 16)

f) Territorialidad:

“A través del enfoque territorial, las intervenciones públicas consideran la diversidad cultural, geográfica, socioeconómica y de género para hacer frente a los desafíos y definir soluciones a los problemas”. (p. 16)

g) Flexibilidad y agilidad:

Las entidades públicas adaptan su organización y procesos para responder oportunamente a la heterogeneidad y coyunturas propias del entorno donde intervienen. (p. 16)

h) Sostenibilidad ambiental:

“La gestión se orienta al uso racional y sostenible de los recursos naturales; considerando también promover el desarrollo social y el crecimiento económico que genere riqueza equitativa”. (p. 16)

Dimensiones de Modernización de la Gestión Pública:

a) Gobierno abierto:

“Un gobierno abierto es aquel que se abre al escrutinio público, es accesible a los ciudadanos que lo eligieron, es capaz de responder a sus demandas y necesidades, y rinde cuentas de sus acciones y resultados. Asimismo” (SGP - PCM, 2013, p.48), es un gobierno en el cual las entidades de la sociedad civil y los habitantes pueden:

- (i) “obtener fácilmente información relevante y comprensible”;
- (ii) “interactuar con las instituciones públicas y fiscalizar la actuación de los servidores públicos”; y
- (iii) “participar en los procesos de toma de decisiones”

b) Gobierno Electrónico:

El gobierno electrónico se “refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”. (SGP - PCM, 2013, p.50)

Es una herramienta primordial para la modernización de la gestión pública, en tanto integra y acompaña la gestión por procesos, afirma el seguimiento y la evaluación, y admite impulsar el “gobierno abierto”.

c) Articulación interinstitucional:

Un Estado unitario y descentralizado requiere articular y alinear la acción de sus niveles de gobierno -y el gran número de entidades que los componen-, cada uno en el ejercicio de sus respectivas competencias, de

manera de asegurar el logro de objetivos y metas de conjunto que contribuyan a equiparar las oportunidades de desarrollo a las que pueden acceder sus ciudadanos en cualquier lugar del país. (SGP - PCM, 2013, p.52)

Calidad del Servicio Público

Está entendida como la medida en que los servicios ofrecidos por la entidad (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco) responden a las necesidades y expectativas de los usuarios. “Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva”. (PCM, 2021).

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 2008)

Cuando acudimos a una entidad pública para la prestación de un servicio, o para el reconocimiento o protección de un derecho, esperamos que nos responda propiciamente, con eficiencia, en plazos breves y acorde a razonamientos de justicia.

Esperamos que las personas que actúan en representación de dicha administración estén en condiciones de hacer su trabajo de la mejor manera posible; con el conocimiento adecuado, con objetividad, sin discriminación, con ética y con una auténtica vocación de servicio. Y es que la administración pública no solo es organización y poder público, también es el personal que se encuentra a su servicio y que se encarga

de materializar la finalidad última que tiene encargada: que es la de cautelar los intereses generales. (Boyer, 2019).

Lo que nos quiere decir que los servicios que presta la DRTC – Pasco, deben de entregarse en forma oportuna y los mismos deben de satisfacer las necesidades de los usuarios o de la población en general y estas deben de estar acorde a sus metas formuladas en sus respectivos planes: “El Plan Estratégico Institucional” (PEI) y el “Plan Operativo Institucional” (POI).

El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; propiciar la simplificación administrativa; promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros; el gobierno abierto; la coordinación interinstitucional; la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado; y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos; la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados. (PCM, 2018)

Según la PCM (2018) El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública se rige bajo los siguientes principios:

- a) Orientación al Ciudadano:** “Las intervenciones de las entidades públicas, según su naturaleza, se diseñan e implementan a partir de la identificación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos”. (PCM, 2018)
- b) Orientación a Resultados:** “Las entidades realizan intervenciones públicas para resolver un problema público o de gestión interna y evalúan sus resultados para mejorar sus bienes, servicios o regulaciones”. (PCM, 2018)
- c) Eficacia y Eficiencia:** “Las entidades públicas orientan su actuación hacia el logro de objetivos institucionales y el manejo racional y óptimo de los

recursos, eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones”. (PCM, 2018)

- d) Flexibilidad:** “Las entidades públicas adaptan su organización y procesos para responder oportunamente a la heterogeneidad y coyunturas propias del entorno donde intervienen”. (PCM, 2018)
- e) Simplicidad y Armonización:** “Las entidades públicas que establecen reglas para el funcionamiento y gestión de la administración pública, lo hacen buscando la simplicidad en las reglas y su operación armónica con las regulaciones emitidas por otras entidades rectoras de políticas y sistemas”. (PCM, 2018)
- f) Reconocimiento de la Heterogeneidad:** “Al legislar sobre el funcionamiento, operación y gestión de las entidades públicas se reconoce la heterogeneidad de las mismas, procurando la razonabilidad de las exigencias que se imponen a la administración”. (PCM, 2018)

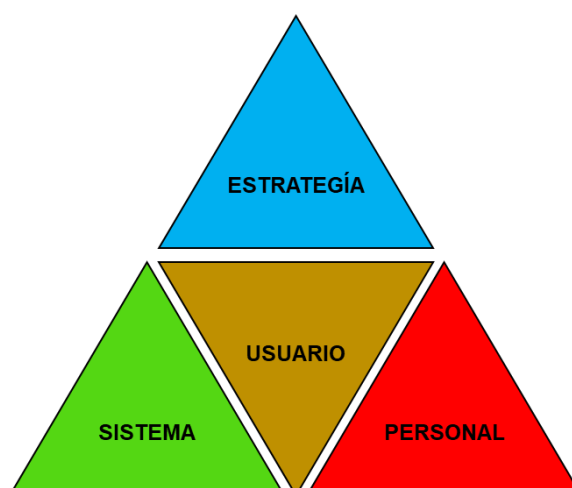
Triangulo de servicios

De acuerdo con Albrecht y Zemke (2003), el servicio es algo más complejo y para ello desarrolló un concepto en el cual intervienen los elementos que interactúan en un proceso de servicio. “Para describirlo ideó el triángulo del servicio. Lo particular de este concepto es pensar el servicio como un todo, que se encadena y que actúa alrededor del usuario, manteniendo relaciones simbióticas entre los diversos elementos del llamado triángulo del servicio”, tal como se aprecia en la figura.

Es evidente que, si no hay una Estrategia del Servicio, diseñada para cada organización en particular, y amenguando las necesidades concretas de los usuarios de la misma, es muy dificultoso que el todo funcione.

Las entidades son muy diferentes en su entorno y al igual que los humanos que la componen son peculiares. No existen fórmulas generalizadas, aplicables a todos por igual.

Figura 1. El triángulo del servicio



Elaboración propia: adaptado de Albrecht y Zemke (2003)

Dimensiones de la Calidad de Servicios

De acuerdo con la PCM (2021) “La calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. En ese sentido, la norma técnica establece el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios para que las entidades públicas adopten acciones que les permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas”.

“La Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público”, nos señala seis componentes a tener en cuenta, la misma que se aprecia en la figura 2, los cuales son:

- I. **Conocer las necesidades y expectativas de las personas:** “Las entidades deben aplicar este componente de manera inicial y de forma periódica, considerando que la información recabada sirve de insumo para la aplicación de los otros componentes que conforman el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios de acuerdo a la Guía para la Identificación y Medición de Necesidades y Expectativas de las Personas”. (PCM, 2021)

- II. **Identificar el valor del servicio:** “En base en las necesidades y expectativas de las personas, se realiza la revisión del valor público del servicio y se identifica la necesidad de diseñar nuevos servicios, o mejorar, reestructurar o fusionar los existentes dentro del ámbito de su competencia”. (PCM, 2021)
- III. **Fortalecer el servicio:** “En base a la brecha identificada, se determinan y mejoran los elementos del servicio en bienestar de las personas. Estos elementos pueden ser: personal, recursos, proveedores, procesos, infraestructura, tecnología, condiciones en la entrega u otros”. (PCM, 2021)
- IV. **Medición y análisis de la calidad del servicio:** “Se realiza mediciones, de forma periódica, de los indicadores de calidad, y a partir de los resultados, se toman decisiones en pro de la mejora del servicio”. (PCM, 2021)
- V. **Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección:** “La Alta Dirección de la entidad debe demostrar, en forma activa y visible, su liderazgo y compromiso con el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios”. (PCM, 2021)
- VI. **Cultura de calidad:** “La entidad debe implementar acciones para que su personal interiorice la calidad en sus comportamientos y actividades diarias”. (PCM, 2021)

Figura 2. componentes de la Calidad de Servicios



Fuente: Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (SGP)

2.3. Definición de términos básicos

Bienes, servicios y regulaciones: “Constituyen el conjunto de intervenciones a través de los cuales las entidades públicas, en el marco de sus competencias, promueven, producen o generan condiciones para obtener un cambio en la sociedad” (PCM, 2019)

Bienes: “Son los productos tangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones (por ejm. desayuno escolar, tablets, bono, DNI, pasaporte, medicina, libros, vacunas, etc). Para la provisión de bienes se podría requerir de servicios para asegurar su adecuada entrega”. (PCM, -SGP, 2022, p. 12)

Cadena de servicios: “Relación que existe entre servicios, ya sean prestacionales o no prestacionales, que se brindan por una o más de una entidad y/o empresa pública, para mejorar la calidad de vida de las personas, considerando a lo largo de esta cadena el enfoque de valor público”. (PCM - SGP, 2019)

Cadena de valor: “En el ámbito público, es un modelo descriptivo que permite representar las principales intervenciones de la administración pública, sistematizar las medidas de política y prestación de bienes y servicios que éstas implican”. (PCM - SGP, 2019)

Calidad: “Conjunto de características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas del cliente para el cual fueron diseñados, satisfaciendo sus necesidades y expectativas”. (Losada, 2016, p. 113)

Estructura orgánica: “Agrupa las competencias y funciones de la entidad en unidades de organización y establece las líneas de autoridad y mecanismos de coordinación para el logro de sus objetivos” (PCM - SGP, 2022, p.14)

Gobierno digital: “El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público” (Ley de Gobierno Digital, 2018).

Modernización: “La modernización de la gestión pública se entiende como un proceso de transformación constante a fin de mejorar lo que hacen las entidades públicas y, de esa manera, generar valor público” (PCM, 2019).

Servicio Administrativo: “Son los productos intangibles que generan las entidades, entregados a otras entidades públicas, como un medio o soporte para la optimización de su gestión interna o la prestación eficiente y de calidad de los bienes y servicios que prestan” (PCM - SGP, 2022, p.12)

Servicio: “Son los productos intangibles entregados por las entidades públicas a las personas, en el marco de sus competencias y funciones sustantivas que, al satisfacer sus necesidades y expectativas, generan valor público” (PCM - SGP, 2022, p.12)

Servicios: “Productos intangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, en cumplimiento de sus funciones (por ejemplo: atención médica, seguridad, limpieza pública, recojo de residuos sólidos, alumbrado público, etc.). Para la provisión de servicios se podría requerir de bienes para asegurar su adecuada entrega”. (PCM - SGP, 2019)

Valor público: “El valor público debe ser entendido como el cambio que acontece en las variables sociales” (PCM - SGP, 2022, p.12)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Es alto el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Es alto el nivel de Influencia del gobierno abierto en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.
- b) Es alto el nivel de Influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.
- c) Es alto el nivel de Influencia de la articulación interinstitucional en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

2.5. Identificación de variables

Variable Independiente:

X= Modernización de la Gestión Publica

Variable Dependiente:

Y= Calidad del Servicio Público

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA
Modernización de la Gestión Publica	Gobierno abierto	1 - 6	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
	Gobierno electrónico	7 - 12	
	Articulación interinstitucional	13 - 18	
Calidad del Servicio Público	Conocer las necesidades y expectativas de las personas.	1 - 3	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
	Identificar el valor del servicio	4 - 7	
	Fortalecer el servicio.	8 - 16	
	Medición y análisis de la calidad del servicio	17 - 20	
	Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.	21 - 23	
	Cultura de calidad en el servicio a las personas	24 - 26	

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación será Descriptiva, toda vez que se guía por las interrogaciones de investigación que expone el investigador; cuando se bosquejan hipótesis en los estudios descriptivos, éstas se manifiestan a nivel descriptivo y posteriormente se prueban esas hipótesis.

Tal como lo expone Bernal (2010) “La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión de documentos institucionales”. (p. 60)

3.2. Nivel de investigación

“El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” (Arias, 2012, p. 23), en nuestro caso será de nivel correlacional, el mismo que busca establecer el grado de correlación entre nuestras variables estudiadas.

3.3. Métodos de investigación

La investigación empleara los siguientes métodos:

a) Descriptivo

Para describir los aspectos teóricos concernientes a nuestras variables de estudio: Modernización de la Gestión Pública y Calidad del Servicio Público.

b) Inductivo

Para determinar el nivel de influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público. También debe derivar los resultados de la muestra en la población y de esa manera proporcionar la contrastación de la hipótesis.

c) Deductivo

Para conseguir las conclusiones del nivel de influencia de nuestra variable independiente (Modernización de la Gestión Pública) en la variable dependiente (Calidad del Servicio Público)

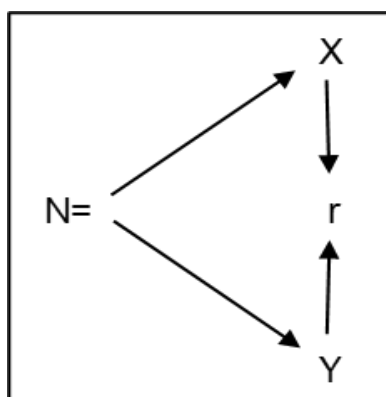
3.4. Diseño de investigación

Se manejó un diseño no experimental – correlacional, ya que no se manipularán las variables, solo se averiguará el comportamiento que tiene una variable respecto a la otra.

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2007) “el diseño es no experimental porque la observación del suceso es tal como se da en su contexto natural, es decir, no es posible manipular las variables” (p. 135).

Nuestro diseño es de acuerdo a la figura siguiente:

Figura 3. *Diseño de la investigación*



Donde:

N: Servidores Públicos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco

X: Modernización de la Gestión Pública

Y: Calidad del Servicio Público.

r: Relación de las variables de estudio.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Corbetta (2007) menciona que la población “es un grupo de diferentes elementos, los cuales son considerados unidades de análisis, que forman parte del ambiente espacial donde se va a desempeñar el trabajo de investigación” (p. 236). En nuestro caso, son de acuerdo a los datos proporcionados 56 colaboradores.

3.5.2. Muestra

Para Bernal (2010) la muestra “es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (p. 112), en nuestro caso ejecutaremos una muestra por conveniencia, teniendo en cuenta para ello:

- a) Antigüedad en el cargo no menor de dos años de labores
- b) Tipo de relación laboral (Nombrado o contratado)
- c) Considerando estos criterios, nuestra muestra la componen 40 trabajadores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

La técnica que se empleara es la encuesta la misma que según Muñoz (2016) “son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra

representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo” (p. 87).

3.6.2. Instrumentos

Se utilizará como instrumento el cuestionario (uno por cada variable de estudio)

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

La elección de nuestro instrumento fue ejecutada asumiendo en consideración estudios preliminares que fueron análogos al nuestro, tal como se puede visualizar en el anexo 01.

La validación de los instrumentos (uno por cada variable) fue ejecutada mediante el juicio de expertos en el tema, contando para ello con la valiosa colaboración de profesionales versados en la materia de nuestra región cuyos resultados se muestran en el anexo 02

Para la confiabilidad de los cuestionarios (instrumentos), se empleó la técnica y método del Alfa de Cronbach. El mismo que fue procesado con el programa del SPSS consiguiendo un resultado favorable que nos consiente aplicar a los informantes, los resultados se muestran en las tablas siguientes:

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario modernización de la gestión pública.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,933	,945	18

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario calidad del servicio público

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,937	,939	26

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se realizó de acuerdo al siguiente orden:

Ordenamiento y clasificación de los datos

Esta técnica se empleará para ordenar y determinar la información cualitativa y cuantitativa de forma sistemática para poder descifrar y obtener los resultados.

Registro manual de datos

Se aplicará esta técnica para procesar y poder ingresar la información obtenida de las encuestas aplicadas.

Proceso computarizado con el programa Excel

Se utilizará para poder establecer los cálculos matemáticos y estadísticos de los diversos cuestionarios.

Proceso computarizado con SPSS Versión 26

Se ejecutará en primer término para digitar los datos, procesar y analizar las encuestas para luego ser presentadas mediante el empleo de figuras y tablas.

3.9. Tratamiento estadístico

Nuestro procedimiento estadístico de la presente exploración se efectuará en dos etapas:

Análisis descriptivo: se manejará en primer lugar para el acopio de datos con el programa Excel, para ser procesadas y luego ser ingresadas al SPSS para obtener las respectivas tablas y figuras.

Análisis inferencial: concretamente para las pruebas de hipótesis se manipuló el Estadístico respetivo (correlación de rho de Spearman) estableciendo para ello el uso del software SPSS, V. 26.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

El fundamento principal de nuestro estudio reside en la transparencia, manteniendo un estricto apego a los principios éticos de investigación,

cumpliendo con las normas APA 7ma edición y al reglamento de grados y títulos de nuestra institución académica.

Durante todo el proceso, preservaremos minuciosamente la privacidad de los participantes, garantizando la confidencialidad de sus respuestas y mostrando un profundo respeto por el tiempo que nos han dedicado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

La investigación de campo se llevó a cabo directamente en las instalaciones de la entidad objeto de estudio. Para recopilar los datos necesarios, se procedió a obtener información directamente de los trabajadores mediante un cuestionario. Para lo cual se implementaron dos cuestionarios (uno por cada variable), cada uno compuesto por 18 y 26 preguntas, respectivamente, abordando las preguntas centrales del análisis, las mismas que estuvieron en la Escala de Likert.

La información recopilada se analizó mediante técnicas estadísticas, específicamente utilizando frecuencias y porcentajes. Estos resultados se presentan de manera clara y visual mediante tablas y figuras. Además, se aplicaron herramientas de estadísticas descriptivas e inferenciales, incluida la pertinente prueba de hipótesis con la rho de Spearman.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

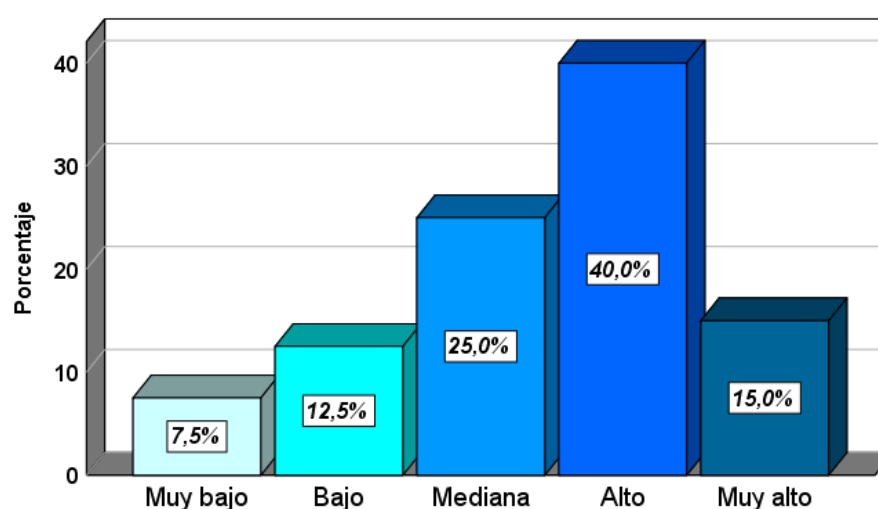
Resultados descriptivos de la variable modernización de la gestión publica

Tabla 3. variable modernización de la gestión publica

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	7,5
Bajo	5	12,5
Mediano	10	25,0
Alto	16	40,0
Muy alto	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 4. variable modernización de la gestión publica



Interpretación:

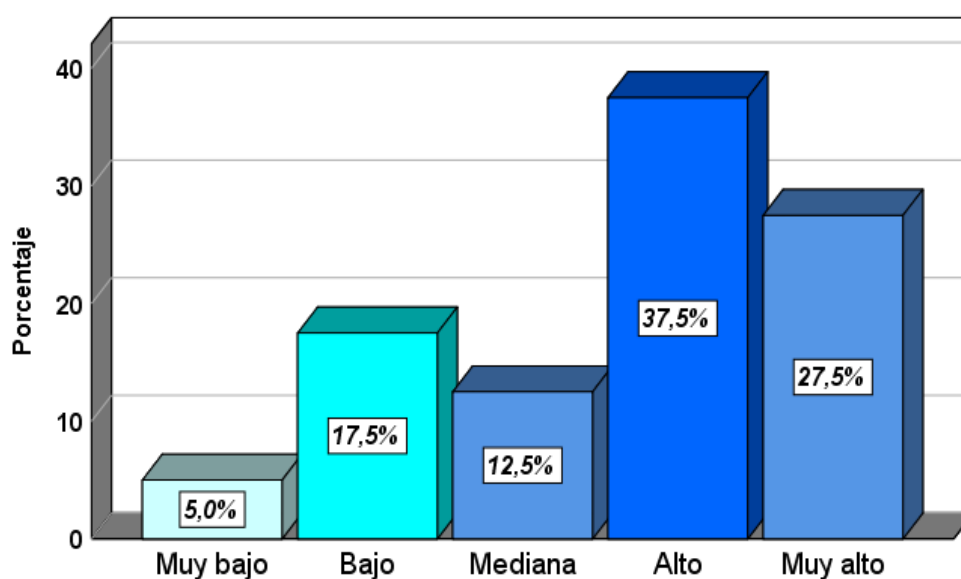
En la tabla 3 y figura 4, se observa que el 40 % estiman que la modernización de la gestión pública en su entidad está en un nivel alto, el 25% lo valoran en un nivel mediano el 15% lo consideran en un nivel muy alto, 12.5% opinan que es bajo y un 7,5% manifiestan que es muy bajo.

Tabla 4. Dimensión gobierno abierto

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	5,0
Bajo	7	17,5
Mediano	5	12,5
Alto	15	37,5
Muy alto	11	27,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 5. Dimensión gobierno abierto



Interpretación:

En la tabla 4 y figura 5, se observa que el 37.5 % estiman que el gobierno abierto en su entidad está en un nivel alto, el 27,5% lo valoran en un nivel muy alto el 15% lo consideran en un nivel mediano, 17.5% opinan que es bajo y un 5% manifiestan que es muy bajo.

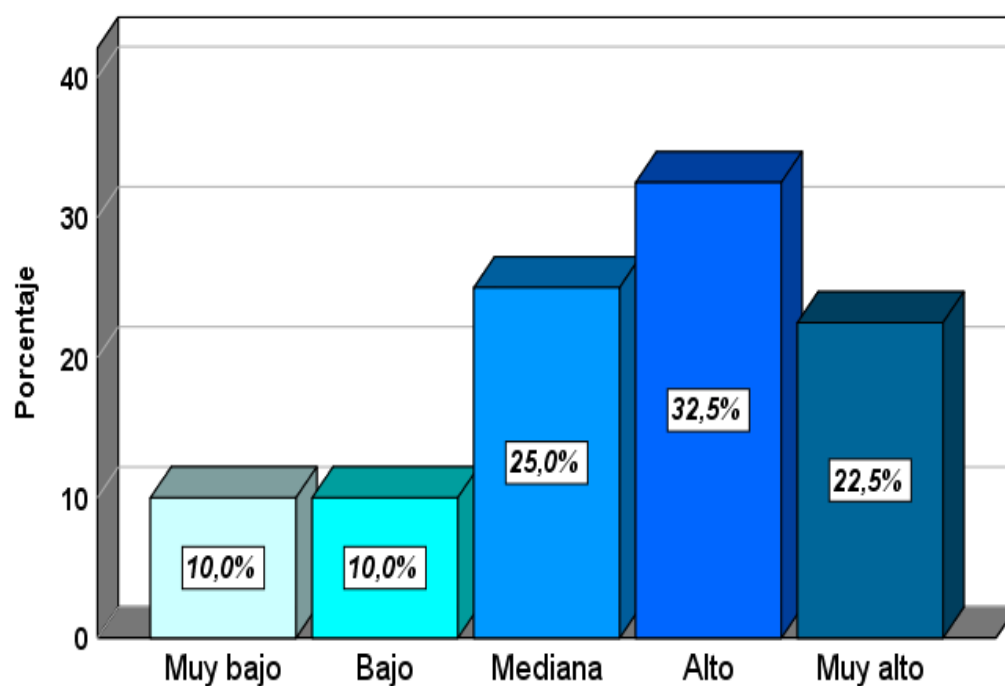
Es decir, la gran mayoría considera que un nivel alto de gobierno abierto influye en una buena calidad de servicio público.

Tabla 5. Dimensión gobierno electrónico

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	10,0
Bajo	4	10,0
Mediano	10	25,0
Alto	13	32,5
Muy alto	9	22,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 6. Dimensión gobierno electrónico



Interpretación:

En la tabla 5 y figura 6, se observa que el 32.5 % estiman que el gobierno electrónico en su entidad está en un nivel alto, el 25% lo valoran en un nivel mediano, el 22.5% lo consideran en un nivel muy alto, 10% opinan que es bajo, igual que un 10% que manifiestan que es muy bajo.

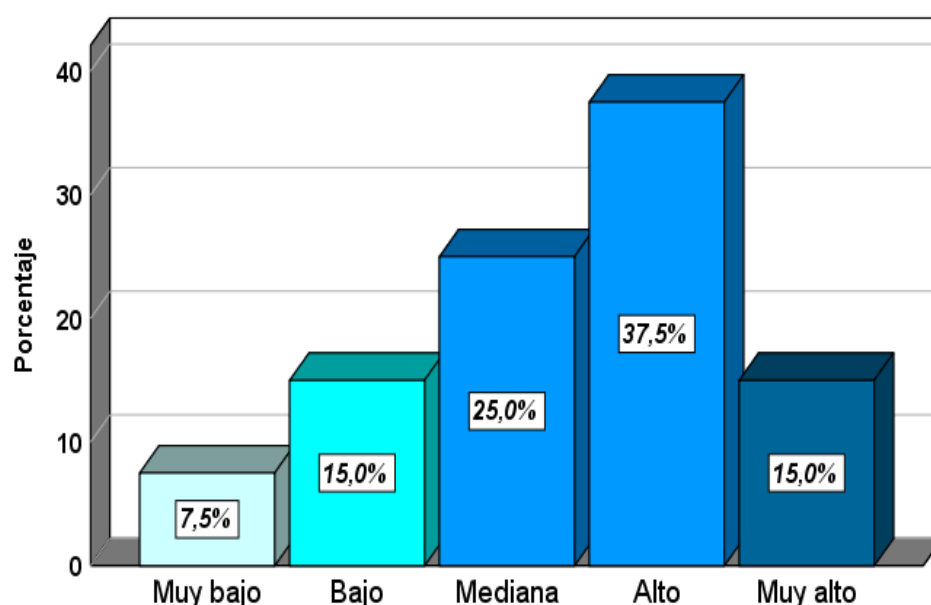
Es decir, la gran mayoría considera que un nivel alto de gobierno electrónico influye en una buena calidad de servicio público.

Tabla 6. Dimensión articulación interinstitucional

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	7,5
Bajo	6	15,0
Mediano	10	25,0
Alto	15	37,5
Muy alto	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 7. Dimensión articulación interinstitucional



Interpretación:

En la tabla 6 y figura 7, se observa que el 37.5 % estiman que la articulación interinstitucional en su entidad está en un nivel alto, el 25% lo valoran en un nivel mediano, el 15% lo consideran en un nivel muy alto, igual al 15% que opinan que es bajo, un 7.5% manifiestan que es muy bajo.

Es decir, la gran mayoría considera que un nivel alto de articulación interinstitucional influye en una buena calidad de servicio público.

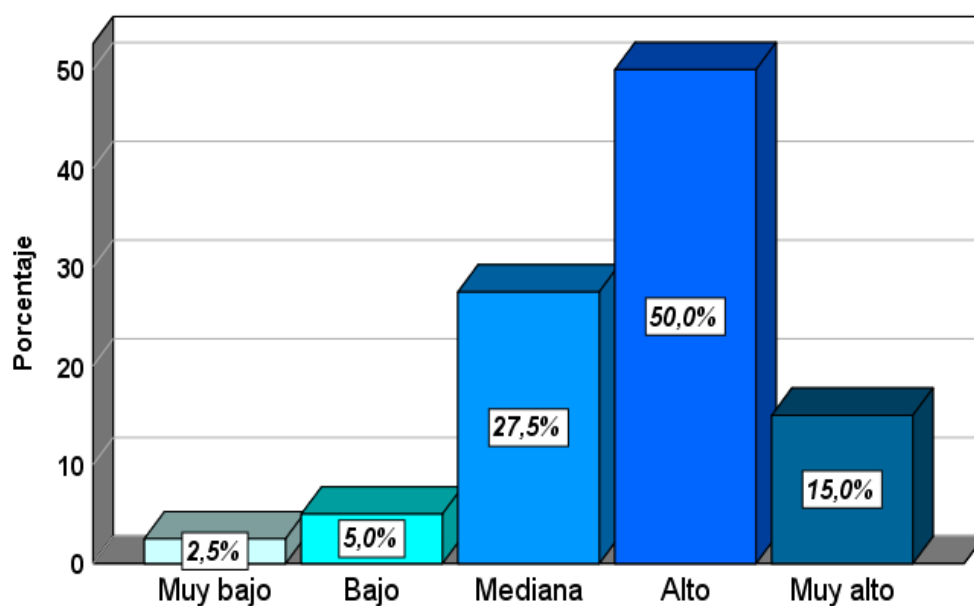
Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio público

Tabla 7. Variable calidad de servicio público

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,5
Bajo	2	5,0
Mediano	11	27,5
Alto	20	50,0
Muy alto	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 8. Variable calidad de servicio público



Interpretación:

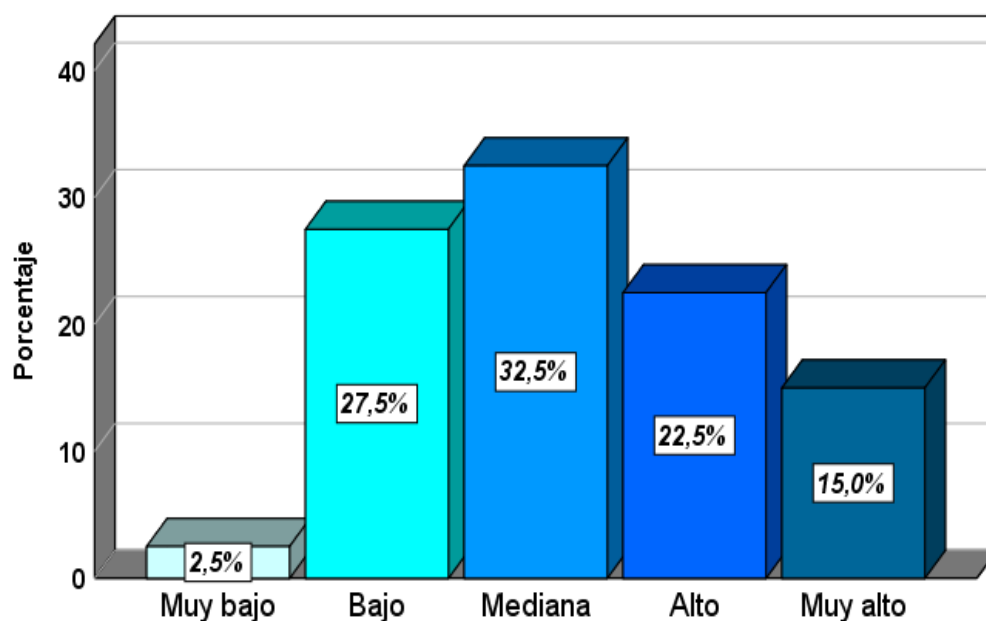
En la tabla 7 y figura 8, se observa que el 50 % estiman que la calidad del servicio público en su entidad está en un nivel alto, el 27,5% lo valoran en un nivel mediano, el 15% lo consideran en un nivel muy alto, 5% opinan que es bajo y un 2,5% manifiestan que es muy bajo.

Tabla 8. Dimensión conocer las necesidades y expectativas de las personas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,5
Bajo	11	27,5
Mediano	13	32,5
Alto	9	22,5
Muy alto	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 9. Dimensión conocer las necesidades y expectativas de las personas



Interpretación:

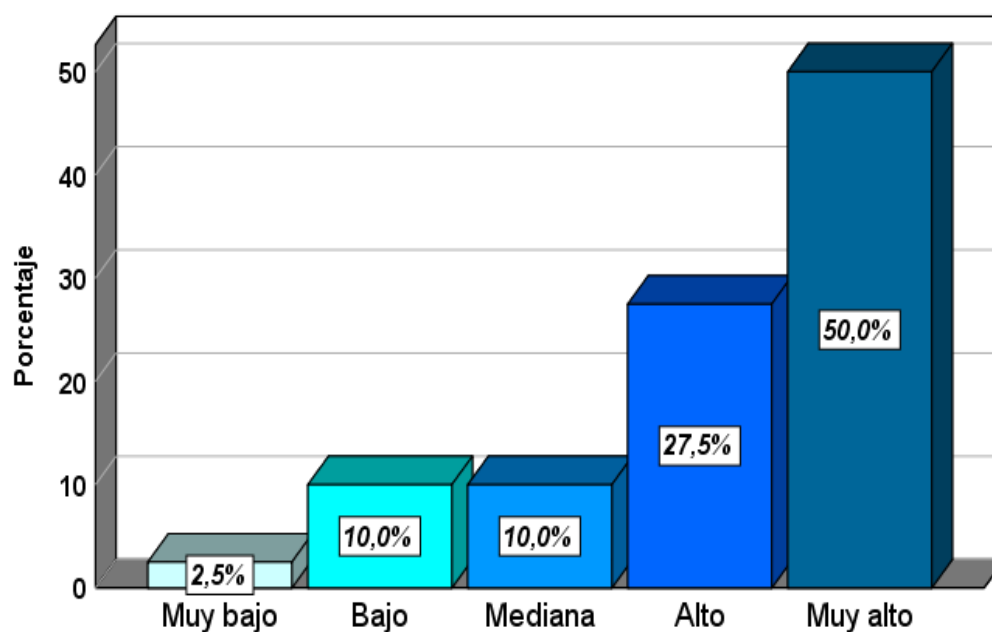
En la tabla 8 y figura 9, se observa que el 32.5 % estiman que conocer las necesidades y expectativas de las personas que se atienden en su entidad está en un nivel mediano, el 27.5% lo valoran en un nivel bajo, el 22.5% lo consideran en un nivel alto, 15% opinan que es muy alto y un 2.5% manifiestan que es muy bajo.

Tabla 9. Dimensión Identificar el valor del servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,5
Bajo	4	10,0
Mediano	4	10,0
Alto	11	27,5
Muy alto	20	50,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 10. Dimensión Identificar el valor del servicio



Interpretación:

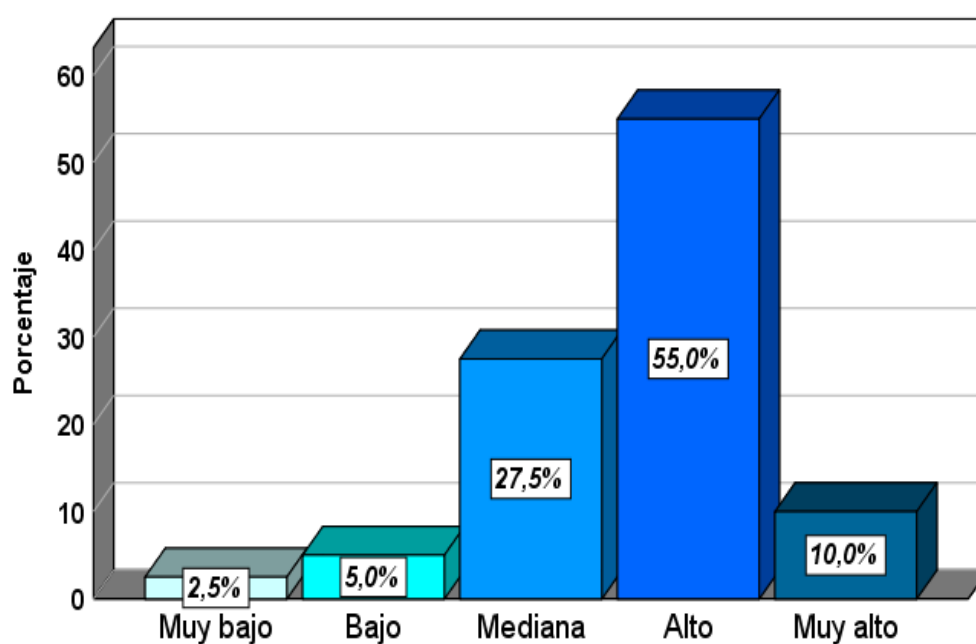
En la tabla 9 y figura 10, se observa que el 50 % estiman que identificar el valor del servicio, de las personas que se atienden en su entidad está en un nivel muy alto, el 27.5% lo valoran en un nivel alto, el 10% lo consideran en un nivel mediano, igual al 10% que opinan que es bajo y un 2.5% manifiestan que es muy bajo.

Tabla 10. Dimensión Fortalecer el servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,5
Bajo	2	5,0
Mediano	11	27,5
Alto	22	55,0
Muy alto	4	10,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 11. Dimensión Fortalecer el servicio



Interpretación:

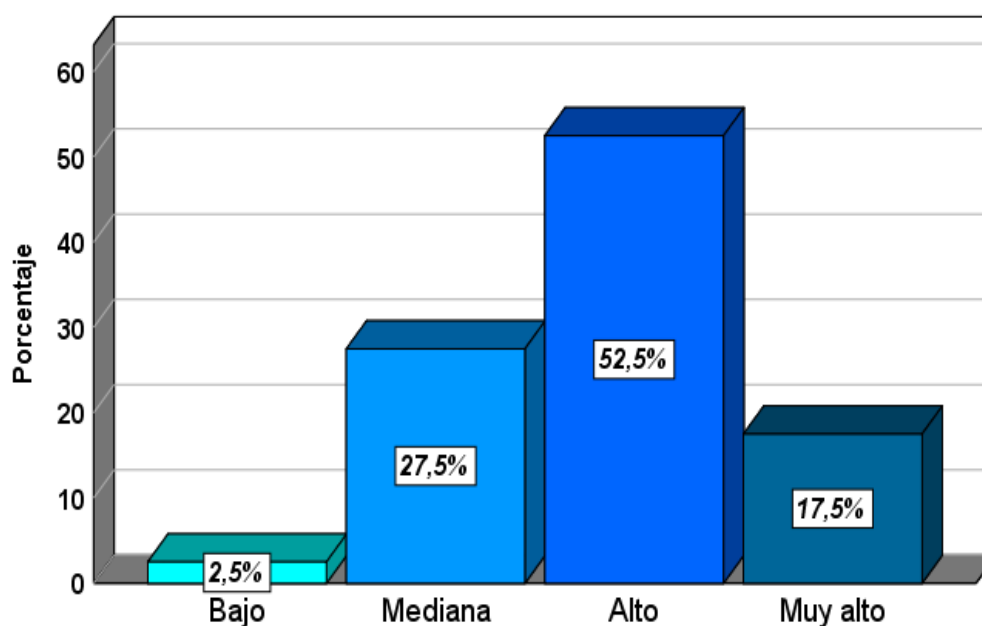
En la tabla 10 y figura 11, se observa que el 55 % estiman que fortalecer el servicio, de las personas que se atienden en su entidad está en un nivel alto, el 27.5% lo valoran en un nivel mediano, el 10% lo consideran en un nivel muy alto, el 5% que opinan que es bajo y un 2.5% manifiestan que es muy bajo.

Tabla 11. Dimensión medición y análisis del servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,5
Mediano	11	27,5
Alto	21	52,5
Muy alto	7	17,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 12. Dimensión medición y análisis del servicio



Interpretación:

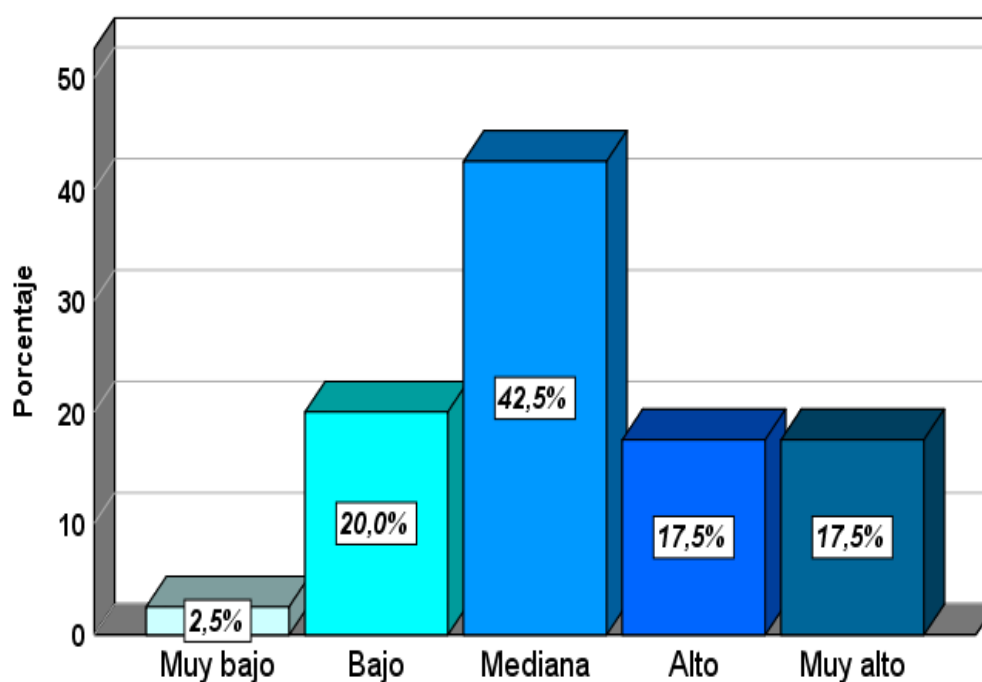
En la tabla 11 y figura 12, se observa que el 52,5 % estiman que la medición y análisis del servicio, de las personas que se atienden en su entidad está en un nivel alto, el 27.5% lo valoran en un nivel mediano, el 17.5% lo consideran en un nivel muy alto, y un 2.5% de los encuestados manifiestan que es bajo.

Tabla 12. Dimensión liderazgo y compromiso de la alta dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,5
Bajo	8	20,0
Mediano	17	42,5
Alto	7	17,5
Muy alto	7	17,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 13. Dimensión liderazgo y compromiso de la alta dirección



Interpretación:

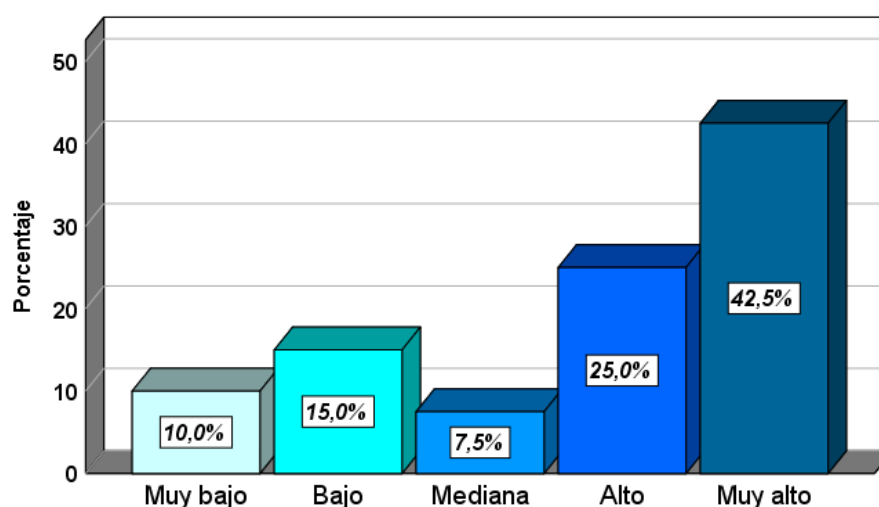
En la tabla 12 y figura 13, se observa que el 42.5 % estiman que el liderazgo y compromiso de la alta dirección de su entidad está en un nivel mediano, el 20% lo valoran en un nivel bajo, el 17.5% lo consideran en un nivel muy alto, igual que el 17.5% que opinan que es alto y un 2.5% manifiestan que es muy bajo.

Tabla 13. Dimensión cultura de calidad en el servicio a las personas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	10,0
Bajo	6	15,0
Mediano	3	7,5
Alto	10	25,0
Muy alto	17	42,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 14. Dimensión cultura de calidad en el servicio a las personas



Interpretación:

En la tabla 13 y figura 14, se observa que el 42.5 % estiman que la cultura de calidad en el servicio a las personas que se atienden en su entidad está en un nivel muy alto, el 25% lo valoran en un nivel alto, el 15% lo consideran en un nivel bajo, el 10% opinan que es muy bajo y un 7.5% manifiestan que es de nivel mediano.

4.3. Prueba de hipótesis

a. Establecemos nuestro estadístico

Tabla 14 Comentario del coeficiente de correlación de 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

Fuente: Sacado de internet

b. Nivel de significancia:

Instituimos nuestro nivel de significancia del 5% = 0,05

c. Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se aceptan la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechazan la Hipótesis Nula.

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H₀: No es alto el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

H₁: Es alto el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

Tabla 15. Nivel de correlación entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio público

			Modernización de la gestión pública	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Calidad del servicio público	Coeficiente de correlación	,839	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

**.

 La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V.26

Interpretación:

De los datos mostrados en la tabla 15, nos permiten expresar que los resultados conseguidos por nuestras variables Modernización de la gestión pública y Calidad del servicio público, tienen una correlación de 0,839 lo cual de acuerdo a la tabla de correlación (ver tabla 14) es una correlación positiva alta, Así mismo el nivel de significancia bilateral de Spearman, que se muestra es

igual a 0,001 ($p < 0,05$), por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

De los resultados hallados, enunciamos que: Es alto el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

a) Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No es alto el nivel de Influencia del gobierno abierto en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

H₁: Es alto el nivel de Influencia del gobierno abierto en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

Tabla 16. Nivel de correlación entre gobierno abierto y calidad del servicio público

		Gobierno abierto	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Gobierno abierto	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,853**
		N	40
	Calidad del servicio público	Coefficiente de correlación	,853
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V.26

Interpretación:

De los datos presentados en la tabla 16, conseguimos enunciar que los resultados nos muestran que nuestra dimensión estudiada gobierno abierto y la variable calidad del servicio público, tienen una correlación de 0,853 lo cual de acuerdo a la tabla 13 es una correlación positiva alta, del mismo modo el nivel de significancia bilateral de Spearman, que se observa es igual a 0,001 ($p <$

0,05), por consiguiente, se reconoce la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

De los resultados, enunciamos que: Es alto el nivel de Influencia del gobierno abierto en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

b) Prueba de hipótesis específica 2:

H₀: No es alto el nivel de Influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

H₁: Es alto el nivel de Influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

Tabla 17. Nivel de correlación entre gobierno electrónico y calidad del servicio público

		Gobierno electrónico	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,933**
		N	,001
	Calidad del servicio público	Coefficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	,001
		N	40

**.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V.26

interpretación:

De los datos presentados en la tabla 17, conseguimos enunciar que los resultados nos muestran que nuestra dimensión estudiada gobierno electrónico y la variable calidad del servicio público, tienen una correlación de 0,933 lo cual de acuerdo a la tabla 13 es una correlación positiva muy alta, del mismo modo el nivel de significancia bilateral de Spearman, que se observa es igual a 0,001

($p < 0,05$), por consiguiente, se reconoce la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

De los resultados, enunciamos que: Es alto el nivel de Influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

c) Prueba de hipótesis específica 3:

H₀: No es alto el nivel de Influencia de la articulación interinstitucional en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

H₁: Es alto el nivel de Influencia de la articulación interinstitucional en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

Tabla 18. Nivel de correlación entre articulación interinstitucional y calidad del servicio público

		Articulación interinstitucional	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Articulación interinstitucional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,869**
		N	,001
	Calidad del servicio público	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	,001

**.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario procesado con el SPSS V.26

Interpretación:

De los datos presentados en la tabla 18, conseguimos enunciar que los resultados nos muestran que nuestra dimensión estudiada articulación interinstitucional y la variable calidad del servicio público, tienen una correlación de 0,869 lo cual de acuerdo a la tabla 13 es una correlación positiva alta, del mismo modo el nivel de significancia bilateral de Spearman, que se observa es

igual a 0,001 ($p < 0,05$), por consiguiente, se reconoce la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

De los resultados, exponemos que: Es alto el nivel de Influencia de la articulación interinstitucional en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

4.4. Discusión de resultados

Nuestra investigación se planteó como objetivo general, Determinar el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

El resultado general encontrado de 0.839 sugiere un alto nivel de influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público. Este hallazgo es positivo y respalda la idea de que la implementación de prácticas modernas en la gestión pública puede tener un impacto significativo en la mejora de los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco.

Nuestros resultados, guardan relación con los de Alvizuri (2022), quien manifiesta “Existe una relación significativa, positiva y moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, en el año lectivo 2021. Con coeficiente de correlación de 0.667 y sig. (bilateral) $0,000 < 0.05$ ” (p. 34).

Es decir que una efectiva modernización de la gestión pública influye positivamente en la calidad del servicio público.

En cuanto a los objetivos específicos se plantearon Objetivo General

Determinar el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

Objetivo específico1: Establecer el nivel de Influencia del gobierno abierto en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

El resultado de 0.853 exterioriza que el gobierno abierto tiene una influencia fundamental en la calidad del servicio público. Esto sugiere que la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración son elementos claves para mejorar la calidad del servicio.

Objetivo específico 2: Comprobar el nivel de Influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

Con un resultado de 0.933, se confirma que la implementación de tecnologías electrónicas en la gestión pública tiene una muy alta correlación positiva con la calidad del servicio. Esto podría estar relacionado con la eficiencia y accesibilidad que el gobierno electrónico aporta a los servicios.

Objetivo específico 3: Demostrar el nivel de Influencia de la articulación interinstitucional en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

Un resultado de 0.869 indica que la colaboración entre diferentes instituciones tiene un impacto positivo en la calidad del servicio público. Esto destaca la importancia de la coordinación y la sinergia entre diversas entidades.

Estos resultados, guardan relación con los de Alvizuri (2022), quien declara que “Existe una relación significativa, positiva y moderada entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio en una municipalidad de Lima, en el año lectivo 2021. Con coeficiente de correlación de 0.702y sig. (bilateral) 0,000< 0.05” (p. 34).

CONCLUSIONES

- a) De los resultados encontrados, podemos manifestar que existe una influencia significativa, positiva alta de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023. Con un coeficiente de correlación de 0.839 y sig. (bilateral) $0,000 < 0.05$.
- b) Existe una influencia significativa, positiva alta del gobierno abierto en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023. Con un coeficiente de correlación de 0.853 y sig. (bilateral) $0,000 < 0.05$.
- c) Existe una influencia significativa, positiva muy alta del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023. Con un coeficiente de correlación de 0.853 y sig. (bilateral) $0,000 < 0.05$.
- d) Existe una influencia significativa, positiva alta de la articulación interinstitucional en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023. Con un coeficiente de correlación de 0.869 y sig. (bilateral) $0,000 < 0.05$.

RECOMENDACIONES

A los encargados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, se les recomienda:

- a) Continuar con el proceso de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad del servicio público que ofrecen.
- b) Fortalecer las iniciativas de transparencia y rendición de cuentas con la finalidad de garantizar que la información clave esté disponible para el público en general.
- c) Invertir en la actualización y expansión de las infraestructuras tecnológicas para garantizar la eficacia continua del gobierno electrónico que ofrecen a sus usuarios.
- d) Establecer mecanismos formales de comunicación y colaboración entre las diversas instituciones involucradas en la gestión pública, tanto a nivel local, regional y nacional.
- e) Fomentar la creación de equipos de trabajo interdisciplinarios que aborden de manera conjunta los desafíos y oportunidades que brinda el proceso de modernización de la gestión pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K., & Zemke, R. (2003). *Gerencia del servicio: ¿cómo hacer negocios en la Nueva Economía!* Bogotá: 3R Editores.
- Alvizuri Alejos, J. (2022). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84937>
- Alvizuri Alejos, J. (2022). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84937>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. (Sexta ed.). Caracas: Episteme.
- Auad Rodríguez, V. (2017). Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público : una mirada desde la innovación participativa. [Tesis de Posgrado]. Universidad del Desarrollo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11447/2018>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales 3a. Ed.* Bogota: Pearsón Educación.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. El Salvador: CLAD.
- Congreso de la República . (2002). *Ley N° 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. El Peruano.
- De la Cruz Ccora, J. L. (2022). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4608>
- Delgado Tapia, V. A. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista*

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034

Espinoza Berrospi, D. S. (2021). Modernización de la gestión pública y su influencia en el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional de Pasco 2018. *[Tesis de Maestría]*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2372>

Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Levitsky, S. (13 de Mayo de 2012). Una paradoja peruana. *La República*, pág. 8.

Losada Menéndez, S. (2016). *Metodología de la intervención social*. Madrid: Editorial Síntesis, S. A.

Muñoz Rocha, C. I. (2016). *Metodología de la Investigación - Primera reimpresión*. México D.F.: Progreso S.A de C.V.

Ortiz Reynoso, D. (2023). Modernización de la gestión pública y su Influencia en la calidad de atención en una Municipalidad Provincial, Apurímac, 2022. *[Tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113192>

PCM - SGP. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público* (primera ed.). Lima: Secretaría de Gestión Pública. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Manual-amigable-de-la-NT-de-Calidad.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros - PCM. (2021). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: Secretaria de Gestión Pública.

Presidencia del Consejo de Ministros - PCM. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Secretaría de Gestión Pública.

Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, Secretaría de Gestión Pública -SGP.

(2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030* .

Secretaría de Gestión Pública -SGP.

Secretaria de Gestión Pública - PCM. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: Secretaria de Gestión Pública.

Secretaría de Gestión Pública - SGP. (2019). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°004-2019-PCM/SGP*. PCM.

Solano Rapri, G. G. (2023). La modernización de la gestión pública y el desempeño laboral en el Gobierno Regional Pasco - 2020. *[Tesis de Maestria]*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3180>

Soto Cristobal, F. T. (2021). Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020. *[Tesis de Posgrado]*. Universidad Continental. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10067>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO
Cuestionario para la Variable Modernización de la Gestión Pública



Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración para contestar la presente encuesta, la misma que forma parte de la tesis: Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

Por favor:

1. No escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" el numero de la respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Variable 1: Modernización de la Gestión Pública						
Dimensión 1: Gobierno abierto		1	2	3	4	5
1	¿Considera que en la DRTC – Pasco se actúa con Transparencia?					
2	¿Se hace un uso adecuado del portal de transparencia institucional?					
3	¿Considera que su entidad promueve la Participación Ciudadana?					
4	¿Su entidad organiza audiencias ciudadanas?					
5	¿Se cumple con la rendición de cuentas por parte de su entidad?					
6	¿En el portal de transparencia su entidad cumple con brindar información oportuna de sus gastos?					
Dimensión 2: Gobierno Electrónico						
7	¿Su entidad tiene Digitalizado los servicios que brinda?					
8	¿Hace un uso apropiado de las herramientas digitales?					
9	¿Existe interacción en línea con los usuarios de su entidad?					

10	¿Su entidad cuenta con redes sociales para informar de sus acciones e interactuar con sus usuarios?					
11	¿Su entidad cuenta con políticas de ciberseguridad de los datos que posee?					
12	¿Usted realiza un uso adecuado de los datos que posee?					
Dimensión 3: Articulación interinstitucional						
13	¿Su entidad realiza coordinación interinstitucional?					
14	¿Su entidad realiza acuerdos y mecanismos de trabajo con otras organizaciones?					
15	¿Su entidad desarrolla plataformas de integración de datos?					
16	¿Su entidad tiene sistemas que permitan compartir datos y recursos con otras instituciones públicas?					
17	¿Su entidad tiene capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia que se presentan?					
18	¿Su entidad tiene capacidad para colaborar con otras entidades?					

Gracias por su colaboración

Cuestionario Para la Variable: Calidad del Servicio Público

N°	Variable 2: Calidad del Servicio Público	1	2	3	4	5
	CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS					
1	¿Se cuenta con un diseño metodológico, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?					
2	¿Se han identificado las características de las personas que acceden al servicio que brinda la entidad?					
3	¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el servicio que brinda la entidad?					
	IDENTIFICAR EL VALOR DEL SERVICIO					
4	¿Se conoce el servicio bajo un enfoque de valor público?					
5	¿El servicio actual, cubre las necesidades y expectativas de los diferentes segmentos de personas?					
6	¿El análisis del entorno para la provisión del servicio ha sido desarrollado?					
7	¿Se ha definido el valor público del servicio con relación a las necesidades y expectativas de las personas?					
	FORTALECER EL SERVICIO					
8	¿La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio?					
9	¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?					
10	¿Se realiza programas de capacitación orientados a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio?					

11	¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?					
12	¿Se tiene identificado los canales de entrega (presencial, virtual u otros) que permiten ofrecer el servicio a las personas?					
13	¿Existen canales de comunicación para difundir el servicio a las personas?					
14	¿Se cuenta con el diseño y caracterización de los procesos vinculados con el servicio?					
15	¿Se tienen identificadas las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos vinculados con el servicio, y se cuenta con un plan de mejora para resolver las problemáticas detectadas?					
16	¿Se ha definido acciones para alcanzar el valor público del servicio?					
	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO					
17	¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?					
18	¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio?					
19	¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de los datos vinculados a los indicadores; así como para la evaluación de la satisfacción de las personas?					
20	¿Se han implementado mejoras al servicio sobre los resultados obtenidos de las mediciones?					
	LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN					

21	¿La Alta Dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio?					
22	¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio?					
23	¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora del servicio?					
	CULTURA DE CALIDAD					
24	¿Se ha identificado la situación actual de la cultura de calidad en los procesos relacionados a la prestación del servicio?					
25	¿Se ha implementado acciones para crear o mejorar la cultura de calidad* en los procesos relacionados a la prestación del servicio?					
26	¿Se realizan mediciones respecto al nivel de desarrollo de la cultura de la calidad en los procesos que generan el servicio?					

Gracias por su colaboración

--

Anexo 02: Procedimiento de validez y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	Yasari S. RIVAS CORNELIO
Grado Académico:	Magister
Institución donde Labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrón.
Cargo que desempeña:	Docente
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Bach. Fiorela Karla TRAVEZAÑO CRISTOBAL
Título de la Tesis	Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CATEGORIA	INDICADOR	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están formulados con lenguaje apropiado.					x
OBJETIVIDAD	Los items esta expresado en capacidad observable.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.					x
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre las variables.					x
SUFICIENCIA	Los items expresan suficiencia en calidad y cantidad.					x
INTENCIONALIDAD	Los items son adecuados para valorar aspectos de contenido.					x
CONSISTENCIA	Los items están basados en los aspectos teóricos científicos.					x
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					x
METODOLOGIA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					x
SUBTOTAL					4	45
PUNTAJE TOTAL					49	

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Bueno	41-50	Excelente
0%-20%	deficiente	21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 98%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 48 puntos, valorado en 98% cuyo resultado es de EXCELENTE. Esto significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, Febrero del 2024.


Mg. Yasari S. RIVAS CORNELIO
DNI N° 75269597

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDIA
Grado Académico:	Doctor
Institución donde Labora:	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
Cargo que desempeña:	Docente
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Bach. Fiorela Katia TRAVEZAÑO CRISTOBAL
Título de la Tesis	Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CATEGORIA	INDICADOR	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están formulados con lenguaje apropiado.					x
OBJETIVIDAD	Los items esta expresado en capacidad observable.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.					x
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre las variables.				x	
SUFICIENCIA	Los items expresan suficiencia en calidad y cantidad.					x
INTENCIONALIDAD	Los items son adecuados para valorar aspectos de contenido.					x
CONSISTENCIA	Los items están basados en los aspectos teóricos científicos.					x
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones					x
METODOLOGIA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					x
SUBTOTAL					3	40
PUNTAJE TOTAL						48

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy deficiente	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Bueno	41-50	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 96%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 48 puntos, valorado en 96% cuyo resultado es de EXCELENTE. Esto significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, Febrero del 2024.



Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDIA
DNI N.º 19976218

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Juez:	Noeding Lourdes ORDAYA MORALES
Grado Académico:	Magister
Institución donde Labora:	Ministerio Educación
Cargo que desempeña:	Capacitadora
Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del instrumento:	Bach. Fiorela Katia TRAVEZANO CRISTOBAL
Título de la investigación:	Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CATEGORIA	INDICADOR	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados en capacidad observable.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre las variables.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems son adecuados para valorar aspectos de contenido.				X	
CONSISTENCIA	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones.				X	
METODOLOGÍA	La estrategia corresponde al propósito de investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
SUBTOTAL					32	10
PUNTAJE TOTAL					42	

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy deficiente	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Bueno	41-50	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 84%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 42 puntos, cuyo resultado es de EXCELENTE. Lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

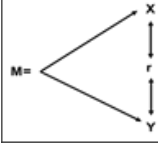
Cerro de Pasco, Febrero del 2024.



Mag. Noeding Lourdes ORDAYA MORALES
DNIN° 43960431

Anexo 03: Matriz de Consistencia

Título: Modernización de la Gestión Pública y su Influencia en la Calidad del Servicio Público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General ¿Cuál es el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023?	Objetivo General Determinar el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.	Hipótesis General Es alto el nivel de Influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.	Variable Independiente Modernización de la Gestión Pública	- Gobierno abierto - Gobierno electrónico - Articulación interinstitucional - Conocer las necesidades y expectativas de las personas. - Identificar el valor del servicio - Fortalecer el servicio. - Medición y análisis de la calidad del servicio - Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección. - Cultura de calidad en el servicio a las personas	Tipo de investigación Básica Método de Investigación Descriptivo. Inductivo Deductivo Diseño de investigación:  Población: 56 personas Muestra: 40 trabajadores Técnicas e instrumentos de recolección de datos Encuesta Cuestionario Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Excel, SPSS V. 26
Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de Influencia del gobierno abierto en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023?	Objetivos Específicos Establecer el nivel de Influencia del gobierno abierto en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.	Hipótesis Específicas Es alto el nivel de Influencia del gobierno abierto en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.			
¿Cuál es el nivel de Influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023?	Comprobar el nivel de Influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.	Es alto el nivel de Influencia del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.			
¿Cuál es el nivel de Influencia de la articulación interinstitucional en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023?	Demostrar el nivel de Influencia de la articulación interinstitucional en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.	Es alto el nivel de Influencia de la articulación interinstitucional en la calidad del servicio público en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, 2023.			
			Variable Dependiente: Calidad del Servicio Público		