



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria  
Nacional, Callao 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Timaná de la Flor, Oscar Eduardo (ORCID: 0000-0002-6524-8926)**

**ASESOR:**

**Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (ORCID: 0000-0002-1410-1588)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y Modernización del Estado**

**Lima – Perú**

**2020**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi querido padre por quien doy gracias a Dios por su vida, a mi madre quien ahora está en los cielos, a mi amada esposa y a mis amados hijos Eduardo y Alberto, quienes son la razón de mi vida, por su apoyo en alcanzar una de mis metas en mi desarrollo profesional.

### **Agradecimiento**

Primeramente, doy gracias a Dios Todopoderoso, por permitirme haber culminado la maestría en Gestión Pública y proveer todo lo necesario para el desarrollo de la presente tesis de titulación; a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría por sus enseñanzas, a mi asesor Dr. Freddy Ochoa por su paciencia como guía, orientador y facilitador en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## Página del Jurado

## Declaratoria de autenticidad

Yo, OSCAR EDUARDO TIMANA DE LA FLOR, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Campus Ate; declaro que el trabajo académico titulado “**Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020**”, presentada, en 113 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de agosto de 2020



---

OSCAR EDUARDO TIMANA DE LA FLOR

DNI: 25670153

## Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1 Tipo y Diseño de investigación	15
2.2 Operacionalización de variables	15
2.3. Población y muestra	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento de recolección de datos	19
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7 Aspectos éticos	19
III. Resultados	20
3.1. Análisis descriptivo de las variables	20
3.2. Prueba de hipótesis	25
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
Referencias	36
Anexos:	42
Anexo 1: Matriz de consistencia	43

Anexo 2:	Matriz de Operacionalización de Variable 1: Modernización de la gestión pública	48
Anexo 3:	Matriz de Operacionalización de Variable 2: Calidad de servicio	52
Anexo 4:	Ficha técnica del instrumento de recolección de datos de la variable Modernización de la gestión pública	55
Anexo 5:	Ficha técnica del instrumento de recolección de datos de la variable Calidad de Servicio	57
Anexo 6:	Instrumentos de medición de las variables	59
Anexo 7:	Solicitud de autorización a la entidad y autorización para realizar encuesta	65
Anexo 8:	Base de datos de la prueba piloto	68
Anexo 9:	Base de datos de la muestra	71
Anexo 10:	Certificados de validez de contenido de los instrumentos	82
Anexo 11:	Artículo científico	84
Anexo 12:	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	102
Anexo 13:	Índice de abreviaturas	104

## Índice de Tablas

Tabla 1	Validez del cuestionario sobre la Variable “Modernización de la Gestión Pública”	17
Tabla 2	Validez del cuestionario sobre Variable “Calidad del Servicio”	17
Tabla 3	Alfa de Cronbach del instrumento “Modernización de la Gestión Pública”	18
Tabla 4	Alfa de Cronbach del instrumento “Calidad del Servicio”	18
Tabla 5	Distribución del ítem 1. Considera que el planeamiento estratégico y operativo se lleva a cabo mediante un proceso participativo	20
Tabla 6	Distribución del ítem 9. Considera que la eliminación de Barreras burocráticas en los procedimientos administrativos de la entidad es razonable y favorece a los administrados	21
Tabla 7	Distribución del ítem 17. Considera que la entidad ha avanzado satisfactoriamente en el proceso de transición al régimen de servicio civil	22
Tabla 8	Distribución del ítem 1. Considera que la entidad ha identificado adecuadamente los procesos de los diferentes niveles	23
Tabla 9	Distribución del ítem 7. Considera que los diferentes servicios que ofrece la entidad son mejores con el uso de las Tecnología de información	24
Tabla 10	Distribución del ítem 15. Considera que se ha difundido apropiadamente al interior de la organización la certificación ISO 9001-2015 obtenida por la entidad	25
Tabla 11	Prueba de correlación entre los instrumentos Modernización de la Gestión Pública y la Calidad del Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional	26
Tabla 12	Prueba de correlación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos en la Autoridad Portuaria Nacional	27
Tabla 13	Prueba de correlación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional en la Autoridad Portuaria Nacional	28
Tabla 14	Prueba de correlación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Servicio Civil Meritocrático en la Autoridad Portuaria Nacional	29



## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Distribución del ítem 1. Considera que el planeamiento estratégico y operativo se lleva a cabo mediante un proceso participativo	20
Figura 2	Distribución del ítem 9. Considera que la eliminación de barreras burocráticas en los procedimientos administrativos de la entidad es razonable y favorece a los administrados	21
Figura 3	Distribución del ítem 17. Considera que la entidad ha avanzado satisfactoriamente en el proceso de transición al régimen de servicio civil	22
Figura 4	Distribución del ítem 1. Considera que la entidad ha identificado adecuadamente los procesos de los diferentes niveles	23
Figura 5	Distribución del ítem 7. Considera que los diferentes servicios que ofrece la entidad son mejores con el uso de las Tecnología de información	24
Figura 6	Distribución del ítem 15. Considera que se ha difundido apropiadamente al interior de la organización la certificación ISO 9001-2015 obtenida por la entidad	25

## **Resumen**

La presente investigación se ha titulado: “Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 128 usuarios internos de la Autoridad Portuaria Nacional. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno por cada variable de estudio. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió alta en ambas variables: ,896 para la variable Modernización de la Gestión Pública y ,923 para la variable Calidad de Servicio.

Se concluye que existe una “fuerte” asociación entre los instrumentos Modernización de la Gestión Pública y la Calidad del Servicio en la APN al obtenerse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,746 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ ; esta relación significa que en tanto se avance más en la implementación de la Modernización de la Gestión Pública en la APN mejor será la calidad de sus servicios.

**Palabras clave:** Modernización de la Gestión Pública, calidad de servicio, gestión por procesos.

## **Abstract**

This research has been entitled: "Modernization of Public Management and quality of service in the National Port Authority, Callao 2020", the general objective of the research was to determine the relationship between Modernization of Public Management and quality of service in the National Port Authority.

The type of research is basic, the research level is descriptive, correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample was made up of 128 internal users of the National Port Authority. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires, one for each study variable. For the validity of the instruments, the judgment of experts was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was high in both variables: ,896 for the Modernization of Public Management variable and ,923 for the Quality of Service variable.

It is concluded that there is a "strong" association between the instruments Modernization of Public Management and the Quality of the Service in the APN when obtaining a correlation coefficient Rho of Spearman = ,746 and a value  $p = 0.000$  lower than the level  $\alpha = 0.05$  ; This relationship means that the more progress is made in the implementation of the Modernization of Public Management in the APN, the better the quality of its services will be.

**Keywords:** Modernization of Public Management, service quality, process management.

## **I. Introducción**

La Autoridad Portuaria Nacional (APN) en el marco de la PNMGP como el ente encargado del Sistema Portuario Nacional, viene realizando acciones para generar mayor valor público para su población beneficiaria, en este sentido ha logrado un avance significativo en sus diferentes componentes en búsqueda de la eficiencia y calidad del servicio; no obstante, los resultados obtenidos por la APN es necesario analizar cómo se relaciona los avances en la MGP de la APN con la calidad de sus servicios e identificar puntos de mejora. En Perú la modernización del Estado ha logrado avances, por el ejemplo en lo relacionado al desarrollo de políticas públicas, a través de los procesos de planeamiento estratégico institucionales y planes operativos (Pasco, 2015), para lo cual en el marco del SINAPLAN, se elaboró y aprobó la directiva general que dicta los lineamientos para el desarrollo del proceso de planeamiento estratégico en las entidades del estado; luego ha ido perfeccionando este proceso con la Guía para el Planeamiento Institucional; en 2019 por consenso en el Foro del Acuerdo Nacional, en su Sesión 126 se aprobó la Visión del Perú al 2050 (CEPLAN, 2019). Con relación al presupuesto por Resultados, éste se viene implementando en los diferentes niveles y varios sectores de gobierno liderado por el MEF. Respecto al tercer pilar, en el 2014 la Secretaría de Gestión Pública aprobó un nuevo marco normativo y metodológico para la gestión por procesos en los tres niveles de gobierno; en Simplificación administrativa el avance se explica con la eliminación de requisitos para hacer más fáciles las gestiones que realizan los ciudadanos con las entidades públicas; éste proceso se ha visto reforzado con la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos. En relación a Servicio Civil Meritocrático, se ha aprobado la ley y su reglamento y se han dictado los lineamientos para el proceso de tránsito al citado régimen de las entidades de estado. Según la CEPAL (2018) a nivel de América Latina, la República Dominicana, estableció su visión de desarrollo hasta el año 2030 y colocando así los cimientos para la institucionalización de la planificación del desarrollo. A nivel regional el presupuesto por resultados aun no alcanza un nivel óptimo en cuanto a la información que proporcionan sus indicadores de desempeño dado que la información que proporcionan información no es de calidad, y no permiten la correcta toma de decisiones siendo sólo de tipo financiero y operativo y no de resultados que midan el impacto generado por dicha

política. La información de diferentes estudios señala que, entre los años 2007 al 2013 el PPR, tuvo un mínimo avance (BID 2015). De otro lado, se observa el liderazgo que algunos países de la región han alcanzado a nivel global instituyendo el planeamiento estratégico y los presupuestos funcionales que han tomado en consideración los objetivos y metas de desarrollo sostenible. De acuerdo con la realidad problemática antes descrita podemos decir que el proceso de MGP en Perú ha tenido buenos avances, pero aun presenta falencias que debe mejorarse para que se genere mayor valor público y calidad de servicio para los usuarios. Por lo expuesto, es necesario analizar la medida en que la MGP y la calidad del servicio se relacionan en la Autoridad Portuaria Nacional.

Con relación a antecedentes nacionales se ha considerado a Maguiña (2019) en su tesis de investigación, estudio de tipo no experimental y correlacional, termina concluyendo de acuerdo con la prueba de regresión ordinal y la prueba de líneas paralelas, la MGP influye en la GA de la UGEL 01. Napaico (2019) en su tesis, desarrolla una investigación que fue realizada, en el marco de la MGP del Estado, en la que se comprueba que se da una correspondencia importante entre GA y la calidad de servicio en la selección de becarios. Jiménez (2018) desarrollo su investigación de tesis, desde el enfoque de tipo cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional; y comprueba que, aunque es significativamente baja, se da la existencia de una correspondencia entre la GA y la calidad de servicio respecto al beneficiario en la Municipalidad Provincial de Chincha. Reynoso (2018), en su estudio utiliza la técnica de investigación hipotético deductivo, con una muestra que estuvo conformada por 220 trabajadores y demuestra que el 66,4% de los encuestados manifestó que la gestión de calidad no se ha desarrollado en forma adecuada, en tanto que el 67,3% revela que el gobierno electrónico se ha llevado a cabo inadecuadamente. De otro lado, el análisis demuestra la relación positiva ( $Rho = 0,72$ ) entre las mencionadas variables en el proceso de modernización del OEFA. Rodríguez (2019) en su tesis determina que la atención al ciudadano y la MGP en una Institución de Fiscalización Laboral ha obtenido un  $Rho = 0.778$ , una relación positiva de nivel alto; concluye que al implementar los estándares de acuerdo al Manual de Atención al Ciudadano de la SGP, esta se verá manifestada en la calidad de percepción que tienen los ciudadanos de dicha entidad. Ordoñez (2016) realiza un trabajo de investigación para establecer la correlación entre MGP y Calidad del Servicio en la UGEL de Pangoa; el resultado indica la

significativa correlación entre ambas variables; en este sentido, a mayor empleo de la norma de MGP mejor calidad del servicio público. Vasquez (2016) en su tesis señala que la gestión del cambio mantiene una relación con las diferentes magnitudes que contiene la calidad de servicio en la atención de usuarios del RENIEC de SJL siendo la fiabilidad la dimensión con mayor porcentaje 86,9%. De otro lado, Vizcardo (2017) en su tesis establece el valor de la percepción en la calidad de servicio en la agencia SUNAT (Av. N. de Piérola – Cercado de Lima) con una muestra de 120 usuarios, aplicando una adaptación de SERVQUAL; concluye con un valor de 4.67 para aquellos usuarios con expectativas de un buen servicio, cifra superior al valor de 3.73 obtenido de acuerdo con la percepción de aquellos que fueron atendidos. Contrastando estos valores, Percepciones frente a Expectativa resulta -0.93 que da cuenta de la baja calidad de servicio en dicha agencia SUNAT. Chancha (2018) desarrollo su investigación de tesis de grado, con una muestra compuesta por 109 trabajadores; a través de la técnica de encuesta, concluye que hay una correspondencia significativa entre la descentralización y la MGP en el GORE de Huancavelica, donde la descentralización incluye elementos que actúan en la MGP, para mejorar el servicio a la población y/o ciudadanía. Cornejo (2019) analiza la gestión realizada por la Municipalidad de Pucusana sobre el desarrollo de acciones ejecutadas relacionadas a MGP del Estado, una investigación descriptiva de tipo documental; a través de una metodología cualitativa de naturaleza evaluativa, la tesis establece como conclusión que la gestión de dicha municipalidad ha implementado en un 80% los pilares centrales de la ley marco de MGP y un 20% está en proceso. Cárdenas (2018) en su tesis de investigación, concluye con la existencia de una correspondencia moderada y positiva entre la MGP y la observancia de obligaciones ambientales fiscalizables que se aplican en la minería en el OEFA, donde el Rho de Spearman es igual a 0,550.

Respecto a los antecedentes internacionales se ha considerado a Auad (2017) realiza la investigación de un caso de innovación en sector público chileno, concluyendo que la modernización del Estado necesariamente se debe partir del interior de las entidades públicas y realizarse de un modo participativo, y no debe depender sólo de herramientas de gestión que se relacionen a incentivos monetarios; el estudio antes citado expone los resultados de un plan piloto promovido por el Ministerio de Hacienda durante los años 2012 y 2014, lo se utilizó para identificar espacios de mejora en las entidades, resultando en la eficiencia en la administración

de recursos y entrega de servicios de calidad a la población por parte del Estado. León (2017), en su investigación establece como la calidad del servicio fortalece la imagen institucional en un gobierno de la ciudad del Cantón San Miguel de Bolívar; demuestra que se ha dado una correspondencia positiva entre ellas, estableciéndose de esta manera que si se mejora o incrementa la primera variable también incrementará en la misma medida la Imagen Institucional. Mennecozi (2019) en su estudio de investigación “Modernización del Estado Rionegrino, desde los 90 hasta la actualidad” de tipo cualitativo, identifica los cambios promovidos por el Estado respecto a la participación ciudadana e indaga el comportamiento de los distintos actores ante las distintas herramientas de innovación de la gestión pública; el estudio concluye que existe un lento avance hacia la consecución de un modelo nuevo de gestión pública, modelo que tiene como principal propósito, lograr un Estado abierto, dinámico y una gestión al servicio de la ciudadanía. Tonato (2017) desarrolló su tesis para establecer cómo la calidad de servicio se puede verse afectada por la atención cara a cara por parte del servidor público al ciudadano en el Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito – Ecuador; el promedio general de percepción muestra que el cliente externo advierte una calidad del servicio del 54.4% que representa poca satisfacción respecto al servicio recibido, resultado que ve significativamente afectada por la dimensión talento humano. Barbieri y Blanco (2017) en su trabajo de investigación, un estudio de tipo descriptivo, analiza el Plan de Modernización del Estado desde la perspectiva de la transparencia pública en función a los sistemas de información, instrumentos de medición y rendición de cuentas; el estudio concluye que el proceso facilita información accesible para el control de la gestión desde información básica hasta la más compleja, así los ejes del plan crean y difunden conocimiento en la función pública y en la ciudadanía para mejorar la eficiencia del Estado y viabiliza el control de sus acciones. Freire (2018) en su estudio de investigación trata de explicar la razón de por qué la MGP favorece a mejorar las condiciones para la rendición de cuentas en Ecuador, bajo una metodología de mecanismo causal entre la MGP (disparador) y la rendición de cuentas (resultado); el estudio concluye que el mecanismo causal y rastreo de procesos basada en la lógica bayesiana, y con una confianza del 98,8%, se concluye que existe evidencia para aseverar que la MGP favoreció a optimizar las condiciones para la rendición de cuentas. Morales, Bustos y Cerda (2019) desarrollaron una investigación en la que analiza los efectos sobre el desempeño de 181 hospitales públicos en Chile, de una reforma de la NGP que eleva el nivel de

profesionalización en cargos directivos; se demostró que el ingreso a la administración de dichos hospitales de profesionales con mejor capacidad de gestión mejora su desempeño. Larrañaga (2017) desarrolló su tesis para conocer la relación de GA con calidad del servicio en SEDAPAL del distrito de Comas; con una población de 156 trabajadores, bajo un enfoque básico, cuantitativo no correlacional, termina señalando la existencia de una significativa correspondencia entre dichas variables, con un valor de  $Rho = 0.763$ .

Con relación al marco teórico, debe mencionarse que en Perú la modernización del Estado se da inicio con la promulgación de la Ley N° 27658, LMMGE con el objetivo de llevar a cabo una mejor administración pública y crear un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, ley de alcance a todas las entidades públicas de los distintos niveles de gobierno en todo el país. El Sistema Administrativo de MGP se crea como tal, mediante la Ley N° 29158; a través del Decreto Legislativo N° 1446 se modificó la Ley N° 27658 con la finalidad alinear el proceso de MGP a los estándares de la OCDE; la MGP radica en el uso y selección de medios dirigidos a la creación de valor público por parte de las entidades públicas, es decir, satisfacen las expectativas y necesidades en las personas, creando beneficios en la sociedad, de esta manera se mejora la gestión por medio de una utilización eficaz y productiva de los recursos públicos; ello se traduce en la aplicación de una gestión basada en resultados por parte de la totalidad de las entidades públicas; es un desarrollo de transformación permanente. Flavio Ausejo (2016) menciona que la modernización del Estado, implica elaborar reglas que permitan a los sistemas administrativos operar de forma conjunta. De otro lado, debe mencionarse la aprobación de la PNMGP, la cual es el instrumento principal que orienta este proceso de modernización hacia una gestión basada en resultados que hagan efectos de cambio mejorando el bienestar del ciudadano y progreso del país.

Torres y Juarez (2016) señalan que la Nueva Gestión Pública (NGP) fue una de las corrientes mundiales más visibles de la administración pública que apareció como a la crisis de los ochenta fue la que ocurrió cuando se evidenció el estancamiento que la burocracia representaba para el Estado, el paradigma que imperaba en ese momento era el de un gobierno que actuaba de manera unilateral, autoritaria, ineficaz e incompetente para satisfacer las exigencias de la población. Según Cejudo (2011) citado por Torres y Juarez (2016) señala que la NGP es un conjunto de medidas y prácticas administrativas que se encausadas a hacer más



flexibles estructuras y procesos, para generar competitividad en el sector público, con el objeto de mejorar los resultados de la acción gubernamental. Vignolo (2019) señala que para crear una estrategia de MGP es necesario primeramente hacer un reconocimiento de las falencias de la gestión tradicional que predominan inclusive en la actualidad. Pont (2016) afirma que la innovación en los procesos de la administración pública resulta de las buenas prácticas, las cuales se introdujeron a la gestión pública como consecuencia de su deterioro y un reclamo ciudadano por los malos resultados pérdida de legitimidad del sistema político, lo que hizo urgente la aplicación de las buenas prácticas en el sector público. De otro lado, García (2007) citado por Torres y Juárez (2016) señala que la NGP persigue el establecimiento de una gestión eficaz y eficiente, una gestión que complazca las pretensiones de la población al menor costo viable de tal forma que favorezca la inclusión de elementos que habiliten la elección de los individuos, dando origen en forma paralela a que se puedan dar servicios de más calidad. Esto a través de medios que aseguren total claridad de la gestión.

Restrepo (2018) cita a la eficiencia como elemento principal para el adecuado funcionamiento de la NGP dado que es necesario que las entidades del estado en los diferentes niveles de gobierno sean eficientes en sus procesos. También señala la importancia del enfoque de Druker (1969) cuando dice que al igual que se busca rendimiento en una empresa privada, es necesario lograr rendimiento en el sector público, el cual está dado por sus mejores prácticas para lo cual se requiere indicadores de gestión que ayuden a medir el cumplimiento de la misión de la entidad. Según Hughes (2003) citado por Islam (2015) la Nueva Gestión Pública (NGP) es un paradigma diferente de gestión pública que plantea una relación diferente entre los gobiernos, el servicio público y el público. Estrada (2011) señala que la NGP representó un cambio importante de la visión que tenía tradicionalmente la administración pública, hacia un modelo que da mayor importancia a los resultados y que requiere una mayor responsabilidad en su manejo. Villanueva (2008) citado por Pardo y Abellán (2016) y también por Krieger (2016), señalan que si en sus inicios la NGP integró el enfoque gerencial para buscar eficiencia, efectividad y economía en la administración; esta tendencia se ha superado con la incorporación de elementos públicos, como el valor público. Así, los ciudadanos se responsabilizan por los problemas públicos y sus soluciones.

Stoker (2006) citado por O'Flynn (2007) desarrolla cuatro proposiciones clave para definir el paradigma del valor público en la NGP; i) las intervenciones públicas se definen por la búsqueda de valor público que contrasta con las justificaciones de las fallas del mercado; ii) una amplia gama de stakeholders tiene legitimidad y debe ser incluida e involucrada en la actividad del gobierno; iii) adopción de un enfoque relacional de mente abierta, un nuevo pragmatismo en la gestión del sector público para las adquisiciones; iv) se requiere un enfoque adaptable y basado en el aprendizaje en la prestación de servicios públicos.

Según Osborne y Gabler (2002) citados por Simbaqueba (2016) uno de los aspectos más importantes de la NGP es la reinención del gobierno, el de transformarse de una perspectiva de corte burocrático a una de tipo empresarial. En la NGP, Hughes (1994) citado por Zarzycka y Michalak (2013), indica que la diferencia entre un proceso de administración (burocracia) y un enfoque empresarial (gestión) es que "la administración se trata de seguir instrucciones, mientras que la gestión significa logro. Según Samaratunge, Alam y Teicher, (2008) citado por Kalimullah, Alam y Nour (2012) la NGP es una práctica de gestión moderna con la lógica de la economía que conserva los valores públicos fundamentales que no son un fenómeno estático sino que evoluciona.

La modernización del Estado en Perú se basó según Pasco (2015) en un esfuerzo por asegurar la economía y por bajar el gasto público, lo que obligadamente redujo el tamaño del Estado. Así, el esfuerzo de promover la MGP recae en la SGP de la PCM como su ente rector de dicho sistema administrativo. Es pues el ente llamado a dirigir el avance de mejoras en la administración pública y responsable de la modernización en la gestión administrativa de las entidades públicas peruanas. Para Vega y Gonzales (2013) un requisito de MGP es que el servicio público esté en una recurrente transformación, atendiendo la nueva dinámica social, con una perspectiva de largo plazo.

También Pasco (2015) describe que el modelo peruano aprobado mediante la PNMGP, es un modelo de gestión por resultados, cuyos pilares y ejes contribuyen entre ellos a integrar la gestión. Los pilares de este modelo de gestión son: a) Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos: el valor de la políticas públicas de acuerdo a la necesidades del ciudadano, al público objetivo; planes estratégicos que consideren el entorno y como ello puede

afectar el logro de sus objetivos y resultados esperados, y planes operativos alineados con los objetivos estratégicos, b) Presupuesto para Resultados, la asignación de recursos presupuestales de acuerdo con los bienes y servicios que espera recibir los beneficiarios y al impacto de los resultados obtenidos c) Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional: implementación de una gestión de acuerdo a la cadena de valor asegurando resultados e impactos en los ciudadanos; la exclusión de trabas o costos innecesarios para los ciudadanos cuando solicitan un servicio público; una adecuada organización institucional de acuerdo a sus procesos identificados d) Servicio Civil meritocrático, es decir la profesionalización del servidor público para mejorar su desempeño y como ello impacto en los resultados de la gestión y, e) Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento: es el proceso continuo de recolección y análisis de datos para la evaluación de los resultados e impactos y retroalimentación. Los tres ejes transversales son: a) Gobierno Abierto: promoción de la transparencia, integridad pública participación ciudadana, b) Gobierno electrónico, como medio principal para asegurar la modernización y, c) Articulación Intersectorial, la importancia de la relación interinstitucional entre los diferentes niveles de gobierno.

Mohamed, Malika, y Hafsa (2016) señalan que las administraciones públicas están obligadas a imponerse una rendición de cuentas integral y transparente, por ello, La promoción de la gobernanza pública requerirá necesariamente la generalización del principio de rendición de cuentas en el ámbito estatal. Mila Gasco (2014) citada por Arroyo (2017) define un Gobierno abierto como i) un gobierno transparente, que rinde cuentas a los ciudadanos y proporciona información sobre lo que está haciendo; ii) un gobierno colaborativo, que involucra y obliga a los ciudadanos), iii) un gobierno participativo, que favorece el derecho de los ciudadanos a participar activamente en la configuración de las políticas públicas. Según Hood (1991) citado por Agostino y Arnaboldi (2015) con la NGP los sistemas de medición del desempeño han adquirido un papel central, la medición del desempeño es un enfoque en el que se utilizan indicadores para evaluar la gama, el nivel y el contenido de los servicios que se brindarán.

Según Hood (1991) citado por Chandler (2017) y de León (2016), la nueva gestión pública tiene varias características: profesionalización de la gestión, mayor desagregación de las organizaciones del sector público en unidades administradas por separado; mejores competencias, uso de técnicas gerenciales que se aplican en empresas privadas; importancia del

control y uso ordenado de recursos públicos; adopción de estándares medibles de desempeño y uso de medidas de salida (resultados) preestablecidas. Para Pollit (1990) citado por Chandler (2017) lo interesante de la NGP radica en la afirmación de que ofrece mejores servicios públicos y que representa y empodera a quienes emplea y a quienes busca servir.

Iacovino, Barsanti y Cinquini (2017) citando a De Vries y Nemec (2013) señalan que las reformas que se introdujeron con la NGP se han llevado a cabo de diferentes formas de un país a otro, algunos centrados en aumentar la calidad de los servicios públicos para los ciudadanos-usuarios y otros han enfatizado el escalado del equipamiento público. Según Arredondo (2014) la NGP no es uniforme en cuanto a las técnicas y componentes que describen los diversos autores sobre la temática siendo a veces contradictorios. De acuerdo con Cavalcante (2019) con el patrocinio de organizaciones multilaterales como la OCDE, el Fondo Monetario internacional y el Banco Mundial (Evans, 2009; Greve, 2006), las reformas no solo se han extendido a los países desarrollados, sino que también se han experimentado en los países en desarrollo de todas partes del mundo.

Dogaru (2016) citando a Dunleavy y otros (2006) señala que la NGP supuestamente ha dejado de existir y se ha dado un cambio paradigmático hacia un nuevo movimiento de reforma que destaca redes, alianzas, mayor integración, coordinación y capacidad central. Sin embargo, citando a Pollitt (2003) señala que la NGP está todavía muy viva en muchos países, y las reformas de la NGP normalmente no son reemplazadas por nuevas reformas sino más bien revisadas o complementadas por reformas posteriores a la NGP. Lapuente y Van de Walle (2020) señalan a las reformas de la NGP se les ha atribuido de colisionar con valores públicos fundamentales como justicia y equidad en razón a que la NGP ha importado prácticas y normas del sector privado, sin embargo no hay pruebas de los efectos reales; si concluyen que el éxito o fracaso de implementar las reformas de la NGP dependen del contexto administrativo y político y de las políticas bajo las cuales se implementan.

Respecto al tema de la calidad de servicio, Moyado, (2012) enfatiza que, aunque la conceptualización de los procedimientos y su trato científico se dio profusamente en sus inicios en los Estados Unidos, los japoneses han sido los primeros en tomarla como instrumento de gestión de las empresas para la generación de productos y servicios y define a la calidad como

la característica que un cliente otorga a un servicio o producto, en base a la capacidad de éste para satisfacer sus expectativas. Por su parte Grönroos (2007) citado por Amjal y otros (2020) señala que la calidad del servicio puede definirse como una actitud del consumidor en relación con los resultados de comparar entre las expectativas de servicio con sus percepciones del rendimiento real. De otro lado, Kumar (2010) citado por Amjal y otros (2020) escribe que la fuente principal de creación de valor para la calidad de un servicio es el desempeño del proveedor del servicio. A menudo son las pequeñas cosas las que influyen en la percepción general del cliente sobre la calidad del servicio, ya sea la tangibilidad asociada con el servicio o el comportamiento o desempeño técnico del proveedor del servicio.

Según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985, 1988) citado por Hennayake (2017) definen la "calidad del servicio" como la diferencia entre las percepciones del cliente sobre el servicio actual que ofrece una organización determinada y las expectativas del cliente de un servicio excelente dentro de esa industria determinada. Según Crozier (1992) mencionado por Contreras (2014) en el sector público, la calidad está vinculada con la excelencia en el servicio e involucra transformaciones de pensamiento, de valores y relaciones entre personas.

Rhee y Rha, (2009) exploran las diversas fuentes de calidad de los servicios públicos y se formulan un nuevo esquema de clasificación mediante la técnica de incidentes críticos. Se identifican cuatro cualidades principales del servicio público: calidad del proceso, calidad del resultado, calidad del diseño y calidad de la relación.

Cabuya (2010) citado por Henderson-García (2017), señala que la posibilidad de aumentar la satisfacción del cliente dependerá del sistema de gestión de calidad, el cual nos da el punto de referencia para una mejora continua. Según Juergensen (2000) citado por Elias y Davis (2018) la mejora continua es una filosofía que Deming describió como "iniciativas de mejora que aumentan los éxitos y reducen los fracasos". De otro lado Bhuiyan y Baghel (2005) citado por Elis y Davis (2018) la mejora continua se da a través de una mejora evolutiva, lo que significa que las mejoras son incrementales. Donnelly (1995) citado por Kakouris y Meliou (2011) menciona que la calidad del servicio a menudo ha encontrado su mayor aplicabilidad y uso más amplio en el sector privado, ya que la mala calidad del servicio puede afectar negativamente la reputación de una empresa. Si bien es posible que los ciudadanos del estado

no tengan las opciones disponibles para los clientes en las organizaciones privadas, las prácticas de NGP requieren capacidad de respuesta a los destinatarios como clientes valiosos de la misma manera que el sector privado. Desde el punto de vista del usuario interno de una entidad pública, Sarmiento y Paredes (2019) determina la importancia de este actor en la generación de calidad en el servicio dado que ello dependerá de la cooperación existente entre ellos y de cómo percibe cada uno su labor; así también se requiere de liderazgo en la gestión y responsabilidad. Según Raboca, Cărbunărean y Dodu (2017). un servicio público se produce en el momento en que se presta al ciudadano, y la valoración de su calidad solo puede realizarse con la llegada y la llamada al servicio público, por parte del ciudadano. La calidad es, en esencia, el "valor" que el ciudadano, como cliente, valora de un servicio público.

Sotelo y Acosta (2018) señalan que en razón a que los ciudadanos están exigiendo mayor calidad de los servicios al sector público, se ha hecho necesario que las entidades que lo conforman comiencen a aplicar gestión de calidad; a esto Hugues (1996) afirmó que en el futuro la administración pública será netamente gerencial; por ello este sector requiere de especialistas altamente capacitados en gestión de la calidad y la gran tarea es actualmente convencer a toda la fuerza laboral que integra el sector público, de lo importante que es su trabajo para generar un servicio de calidad y de dar origen a oportunidades de mejora continua. Sotelo y Acosta (2018) señala que la calidad de servicio en el sector público obedecerá de las mejoras en los procesos que se llevan a cabo en la producción de bienes y servicios que ofrecen para buscar la satisfacción de los ciudadanos. Para Bruce y Warren (2018) la creciente prevalencia de la NGP también se puede atribuir al ascenso de la economía neoclásica y a un movimiento contable neoliberal que hace hincapié en la descentralización, una mayor dependencia de los mercados y la competencia entre las entidades públicas para garantizar una prestación de servicios eficaz.

Respecto a la calidad en el servicio, Sotelo y Acosta (2018) identifica las siguientes dimensiones:

- Dirección estratégica y ciclo de mejora. Las políticas, objetivos y estrategias institucionales que se diseñan deben ser acordes con los servicios que ofrece la organización, así mismo su marco normativo aprobado debe hacer más simple el desarrollo de las actividades de cada empleado.

- Gestión por procesos. Los procesos e insumos necesarios para la prestación de servicios en la entidad estén debidamente identificados. Los procesos de la entidad deben tener como objetivo coadyuvar a que la calidad en el servicio se vaya perfeccionando, asimismo deben diseñarse de tal manera que incluyan todas las actividades necesarias para que el empleado desarrolle sus funciones; a efectos de evaluar los procesos la entidad, los indicadores deben definirse y diseñarse claramente; y finalmente, los responsables que cumplen función directiva, deben desarrollar sus actividades acorde con sus funciones asignadas por la entidad.
- Mejora de la normatividad. Se requiere que la organización esté atenta ante la necesidad de mejorar la calidad de los servicios, asegurándose de que la normativa vigente haga más fácil el desenvolvimiento y actividades de los empleados según sus funciones asignadas.
- Gobierno electrónico. Realizar un estudio de cómo la organización facilita el servicio a los usuarios a través de trámites electrónicos; igualmente evaluar la importancia de digitalizar la documentación; y promover la sistematización de procesos que conlleven a mejoras en la calidad en el servicio.
- Gestión del conocimiento. Realizar una evaluación periódica de los procesos llevados a cabo en la entidad y revisar si los manuales de funciones de la entidad especifican claramente las actividades de cada trabajador, y que las mismas estén correctamente definidas y orientadas a brindar calidad en el servicio. Intercambiar experiencias entre las áreas que conforman la entidad también es importante porque permiten generar nuevos conocimientos y una mejora continua.
- Aportes de funcionarios. Los directivos de la entidad acorde con sus funciones deben aportar al desarrollo de funciones de los trabajadores realizando sugerencias y recomendaciones a fin de mejorar los procesos que se llevan a cabo.
- Adopción del modelo de excelencia. Se recomienda implementar y difundir en la entidad algún modelo de calidad para que esta forma introducir sistemáticamente una dinámica de mejora continua de la calidad en el servicio.

Según Juergensen (2000) citado por Elias y Davis (2018) la mejora continua es una filosofía que Deming describió como “iniciativas de mejora que aumentan los éxitos y reducen los fracasos”. De otro lado Bhuiyan y Baghel (2005) citado por Elis y Davis (2018) la mejora

continua se da a través de una mejora evolutiva, lo que significa que las mejoras son incrementales. De acuerdo con Villanueva y Baca (2016), es necesario aplicar la gestión por procesos desde la etapa de planificación estratégica (primer pilar de la PNMGP) dado que de esta manera se alinearán los procesos a la misión y objetivo de la entidad, como un sistema interconectado, destinado a incrementar la satisfacción de sus clientes generando mayor valor público. Según Eliya (2018) la rendición de cuentas de acuerdo con Schillemans (2010) implica respuesta de la cadena burocrática de la organización a los clientes de la organización y al entorno en el que trabaja el titular. En los últimos años, el nivel de expectativas de los ciudadanos del sector público aumentó y la calidad del servicio es una retroalimentación de que el sector público cumple con las expectativas y brinda un mejor servicio. Las organizaciones públicas deben crear un clima de calidad de servicio que respalde un servicio cualitativo por un lado y la rendición de cuentas por el mismo. Matraeva y otros (2020) señala que la experiencia de evaluar la eficiencia de la calidad del servicio público ha demostrado la viabilidad de utilizar el indicador "nivel de satisfacción" para mantener la paridad entre los componentes político, económico y social en la implementación de los programas estatales.

El problema general que se plantea en el presente trabajo de investigación se describe de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional?; los problemas específicos que se plantean son; i) ¿Cuál es la relación entre planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional?; ii) ¿Cuál es la relación entre simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional?; iii) ¿Cuál es la relación entre servicio civil meritocrático y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional?

Como **Justificación del estudio**, se considera lo siguiente: **Justificación teórica**, teniendo en cuenta la base teórica del presente trabajo de investigación, el mismo se realiza con el fin de contrastar la aplicación de dicha teoría con los resultados que se derivan de la implementación de la PNMGP y como aporta ello a la mejora de la calidad de los servicios; la gestión pública moderna implica el perfeccionamiento del diseño de las políticas, de planes bien diseñados, de una asignación de recursos por resultados, mejoramiento de procesos y de gestión de calidad en la producción de bienes y servicios que buscan la satisfacción del ciudadano. En ese sentido la demostración de la hipótesis y las conclusiones de esta investigación pueden ser



utilizados como fuente de información, así como para generar controversia en posteriores trabajos de este tipo. **Justificación Práctica**, en el sentido que las recomendaciones que resulten del presente estudio serán alcanzadas a los directivos y funcionarios de la Autoridad Portuaria Nacional, entidad objeto de la investigación con la finalidad de que sean puestas en práctica para un mejor desempeño institucional en lo relacionado a la implementación de la PNMGP y brindar la mayor satisfacción a los usuarios que requieren un servicio de calidad por parte del Estado. **Justificación científica**, considerando que, la investigación al plantear y contrastar hipótesis, y utilizar un marco teórico, aporta así como la preparación de un marco teórico, aporta investigación sobre la modernización de la gestión pública por lo que será mucha ayuda y utilidad para distintas entidades estatales que viene desarrollando dicho proceso de modernización y para investigadores del tema. **Justificación Metodológica**, de acuerdo con el resultado de la investigación, explican la validez por su aplicación, del método, enfoque, diseño, y los instrumentos validados por expertos, lo cual consolida a la implementación de la MGP en la APN, como requisito para lograr la calidad de servicio para los usuarios. De otro lado, la metodología e instrumentos pueden servir como modelo para posteriores investigaciones.

La **Hipótesis General** que se plantea, se describe de la siguiente manera: Existe relación entre la Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; de otro lado, se tiene las siguientes hipótesis específicas: **Hipótesis Específica 1:** Existe relación entre planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; **Hipótesis Específica 2:** Existe relación entre simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; **Hipótesis Específica 3:** Existe relación entre servicio civil meritocrático y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

En cuanto al **Objetivo General**, el enunciado es el siguiente: Determinar la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; los objetivos específicos se han planteado de la siguiente forma: **Objetivo Específico 1:** Determinar la relación entre planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; **Objetivo Específico 2:** Determinar la relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; **Objetivo Específico 3:** Determinar la relación entre simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación se utiliza el método hipotético y deductivo dado que se comprueban hipótesis las cuales van a generar conclusiones y recomendaciones que podrán ser aplicadas a la realidad para la solución de problemas específicos. Es básica y correlacional, considerando que sustenta en un marco teórico que relaciona o explica una realidad. Se han planteado las hipótesis y las variables se han identificado en las preguntas del problema general que se plantea; estas variables se medirán cuantitativamente y serán analizadas estadísticamente; es transeccional- correlacional al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables en un momento determinado.

### **2.2. Operacionalización de variables**

#### **Variables:**

Variable 1: Modernización de la Gestión Pública

Pasco (2015) señala que la MGP es proceso de gestión de iniciativas para implantar una cultura de mejora constante, progresiva y permanente de los servicios públicos orientados en el ciudadano.

Variable 2: Calidad de Servicio

La calidad del servicio en el sector público según la OCDE (1997) y Vicher-García (2012) mencionados por Sotelo y Acosta (2018), se define como el nivel de satisfacción generado por el resultado el servicio prestado en favor a los objetivos gubernamentales y ocasionalmente a las exigencias del ciudadano.

#### **Definición operacional:**

En el marco de las definiciones de Pasco (2015), así como de Sotelo y Acosta (2018), la estructura de análisis se detalla en los Anexos 2 y 3.

### **2.3 Población y Muestra**

La población según Hernández, Fernández y Baptista (2014) una población es aquella que aporta a los objetivos del trabajo de investigación, la cual para el presente caso está

compuesta por 190 usuarios internos (trabajadores CAP y CAS) de la Autoridad Portuaria Nacional información proporcionada por la Oficina General de Administración de la entidad.

La investigación considera una muestra aleatoria simple. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) cada una de las posibles muestras tiene la misma probabilidad de ser elegida, lo que es lo mismo decir, que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra. En nuestro caso se ha usado la siguiente fórmula probabilística:

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2(N - 1) + z^2PQ}$$

En este sentido, de la aplicación de la fórmula, la muestra es de 128 usuarios internos. Teniendo en cuenta que los usuarios internos incluyen dos tipos de contratos laborales (personal bajo el régimen Laboral DL 728 y personal por Contrato Administrativo de Servicio CAS).

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **Técnicas**

La técnica con la que se trabajó fue la encuesta; según Martínez (2013) la técnica, son las estrategias que se utilizan para conseguir la información para el estudio y así generar el conocimiento de lo que se investiga, entre las técnicas que menciona están la observación, la encuesta y la entrevista; uno de los métodos más utilizados para recolectar información es la encuesta ; y se conforma de un cuestionario de preguntas preparado con el objetivo de conseguir información de las personas; no obstante de que cada vez pierde mayor confiabilidad debido a que las personas encuestadas tiene sesgo en sus respuestas.

### **Instrumento**

Se utilizó el cuestionario para operativizar la encuesta, la cual estará dirigida a los usuarios internos de la Autoridad Portuaria Nacional, en la que se han diseñado preguntas politómicas con cinco alternativas de respuesta y para la valoración se utilizó la escala de Likert. Las fichas técnicas de los instrumentos se muestran en los Anexos 4 y 5.

## Validez

Para verificar que los instrumentos de medición sirven para obtener la información deseada se comprobó la validez de contenido, para lo cual se verifica si las preguntas o ítems empleados para la elaboración del cuestionario aportan información relevante para el objetivo; según Bohrnstedt (1976) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que lo que se está midiendo verdaderamente representa lo que se está midiendo y de no serlo entonces no tendrá valor.

Este tipo de validez da un indicador de lo adecuado del instrumento y de las deducciones derivadas de las puntuaciones, esta validación se ha llevado a cabo mediante opinión de juicio de dos expertos.

**Tabla 1**

*Validez del cuestionario sobre la Variable 1:*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

*Fuente:* Certificado de validez.

**Tabla 2**

*Validez del cuestionario sobre Variable 2:*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

*Fuente:* Certificado de validez.

## Confiabilidad

Según Magnusson (1978) citado por Quero (2010) la confiabilidad tiene relación con la precisión con que un instrumento de medida mide lo que mide; teniendo en cuenta que los cuestionarios empleados en el estudio, tiene opciones de respuesta en escala de Likert, para

efectos de establecer la consistencia interna del instrumento, se analiza la correlación media de cada ítem del cuestionario frente a todos los demás ítems que conforman dicho instrumento. Para la comprobación del coeficiente de confiabilidad, se llevó a cabo una prueba piloto, luego se analizó a través del alfa de Cronbach con el software de estadística SPSS versión 20. La prueba piloto es una encuesta realizada a pequeña escala que nos ayuda a evaluar el instrumento de medición, tanto en su redacción como en su fiabilidad, y luego del mismo realizar sin ningún problema la encuesta final.

A continuación, se detalla la fiabilidad de los instrumentos “Modernización de la Gestión Pública” y “Calidad del Servicio”, para lo cual se utilizó una pequeña muestra de 15 usuarios internos de la Autoridad Portuaria Nacional.

**Tabla 3**  
*Alfa de Cronbach del instrumento “Modernización de la Gestión Pública”*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	24

Fuente: SPSS 20.

Con respecto a la Tabla 5, se observó que el cuestionario “Modernización de la Gestión Pública”, en escala de Likert, registró un valor de Alfa de Cronbach igual a un 0,896 lo cual fue equivalente a decir que es un instrumento “muy bueno” y fiable para el análisis estadístico.

**Tabla 4.**  
*Alfa de Cronbach del instrumento “Calidad del Servicio”*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	18

Fuente: SPSS 20.

De igual manera, con respecto a la Tabla 6, se observó que el cuestionario “Calidad del Servicio”, con preguntas tipo escala de Likert, registró un valor de Alfa de Cronbach igual a un 0,923, lo que es equivalente a decir que es un instrumento “muy bueno” y fiable para el análisis

estadístico. Hay que precisar que según Carmines y Zeller (1979) citado por Quero (2010) el valor Alfa de Cronbach no debe ser menor a 0.80. En tal sentido, y de acuerdo con los resultados en la Tablas 1 y 2, tenemos que los instrumentos de medición “Modernización de la Gestión Pública” y “Calidad del Servicio” son confiables y por ende se puede realizar el análisis estadístico respectivo.

## **2.5 Procedimiento de recolección de datos**

Para conocer la confiabilidad del instrumento, primeramente, se dispuso la prueba piloto con 15 usuarios internos de iguales características a la muestra de estudio, seleccionados aleatoriamente y a quienes se les aplicó el instrumento para cada variable “Modernización de la Gestión Pública” y “Calidad del Servicio”. De esta forma la confiabilidad fue establecida por cada dimensión y cada variable; el resultado para cada instrumento, se muestran e interpretan en las Tablas 3 y 4. Posteriormente se procedió a aplicar los instrumentos a la muestra de 128 usuarios internos de la APN, utilizando en promedio un tiempo de entre 3 a 8 minutos para dar respuesta. Seguidamente, se llevó a cabo la prueba estadística de la información extraída a través de la muestra de 128 usuarios internos, mediante el programa SPSS versión 20.0. Los resultados correspondientes se muestran a través de tablas y figuras, con su interpretación respectiva, de acuerdo con los objetivos e hipótesis que se plantean en ésta tesis.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Para el análisis se utilizaron estadísticas descriptivas, así como tablas de frecuencias para las dos variables principales y sus dimensiones. Para la prueba de la hipótesis general, e hipótesis específicas se aplicó en cada caso la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para establecer el grado de relación de ambas variables teniendo en cuenta su naturaleza tratándose de variable cualitativas ordinales.

## **2.7 Aspectos éticos**

Se ha considerado la normativa y los lineamientos emitidos por la Universidad César Vallejo. Así también, se ha hecho referencia de cada autor del cual se ha tomado la información para el estudio. Pertenecen al autor de la presente tesis, la interpretación de las citas de cada autor, así como la elaboración de los instrumentos de recolección de datos los cuales fueron

validados por juicio de expertos que garantizan su confiabilidad; finalmente se reserva los datos personales de los participantes en la encuesta realizada para la investigación.

### III. Resultados

#### 3.1. Análisis descriptivo de las variables

A continuación, se realiza el análisis descriptivo de las variables respecto a sus dimensiones y principales ítems del cuestionario:

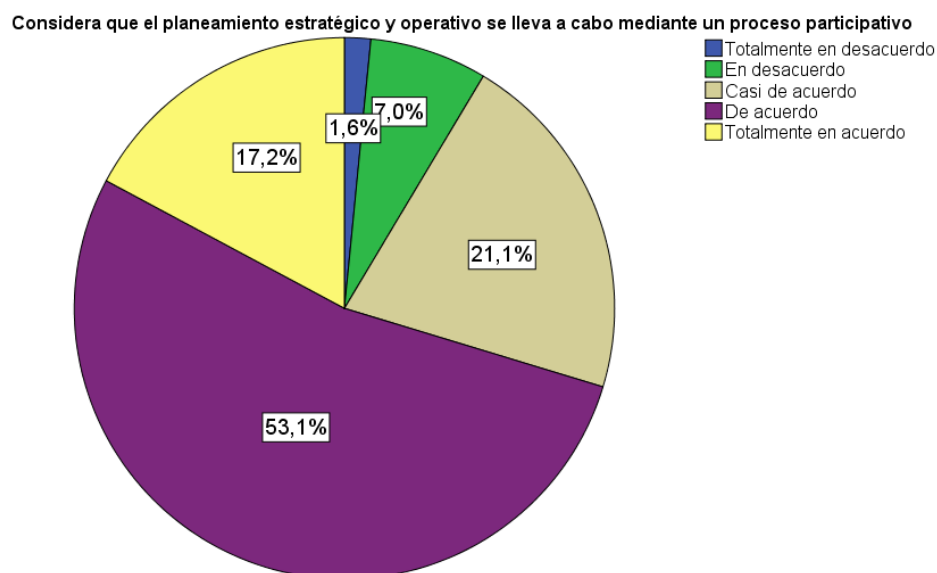
#### Variable “MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA”

**Tabla 5.**

*Distribución del ítem 1. Considera que el planeamiento estratégico y operativo se lleva a cabo mediante un proceso participativo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1,6	1,6	1,6
En desacuerdo	9	7,0	7,0	8,6
Válidos Casi de acuerdo	27	21,1	21,1	29,7
De acuerdo	68	53,1	53,1	82,8
Totalmente en acuerdo	22	17,2	17,2	100,0
Total	128	100,0	100,0	

*Fuente:* elaboración propia base de datos SPSS 20



*Figura 1. Distribución del ítem 1. Considera que el planeamiento estratégico y operativo se lleva a cabo mediante un proceso participativo*

De acuerdo con la Tabla y figura podemos observar que, del total de encuestados, el 1.6% opina estar totalmente desacuerdo en que el planeamiento estratégico y operativo se lleva a cabo mediante un proceso participativo; el 7% respondió estar en desacuerdo y el 21.1% se encuentra casi de acuerdo; el 53.1% y 17.2% están de acuerdo y totalmente en acuerdo respectivamente.

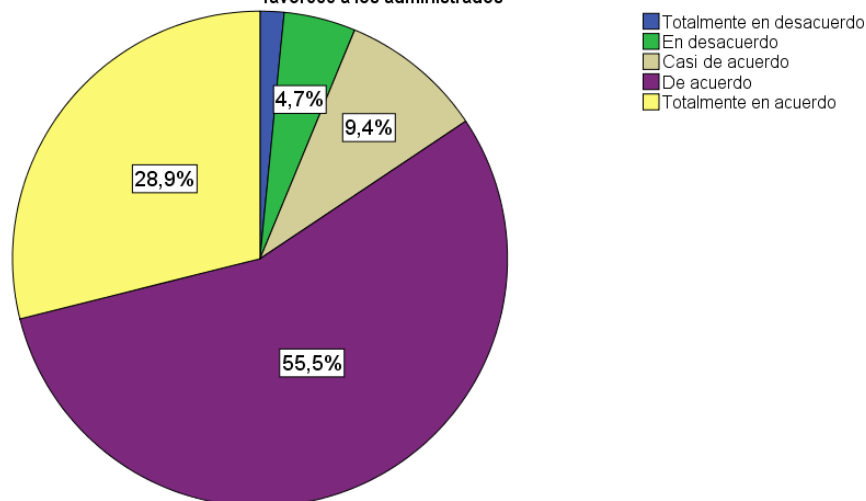
**Tabla 6.**

*Distribución del ítem 9. Considera que la eliminación de Barreras burocráticas en los procedimientos administrativos de la entidad es razonable y favorece a los administrados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1,6	1,6	1,6
En desacuerdo	6	4,7	4,7	6,3
Válidos Casi de acuerdo	12	9,4	9,4	15,6
De acuerdo	71	55,5	55,5	71,1
Totalmente en acuerdo	37	28,9	28,9	100,0
Total	128	100,0	100,0	

*Fuente:* elaboración propia base de datos SPSS 20

Considera que la eliminación de Barreras burocráticas en los procedimientos administrativos de la entidad es razonable y favorece a los administrados



*Figura 2. Distribución del ítem 9. Considera que la eliminación de barreras burocráticas en los procedimientos administrativos de la entidad es razonable y favorece a los administrados*



De acuerdo con la Tabla y figura podemos observar que, del total de encuestados, el 1.6% opina estar totalmente desacuerdo en que la eliminación de barreras burocráticas en los procedimientos administrativos de la entidad es razonable y favorece a los administrado; el 4.7% respondió estar en desacuerdo y el 9.4% se encuentra casi de acuerdo; el 55.5% y 28.9% están de acuerdo y totalmente en acuerdo respectivamente.

Tabla 7.  
*Distribución del ítem 17. Considera que la entidad ha avanzado satisfactoriamente en el proceso de transición al régimen de servicio civil*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	21	16,4	16,4	19,5
Válidos Casi de acuerdo	55	43,0	43,0	62,5
De acuerdo	42	32,8	32,8	95,3
Totalmente en acuerdo	6	4,7	4,7	100,0
Total	128	100,0	100,0	

*Fuente:* elaboración propia base de datos SPSS 20

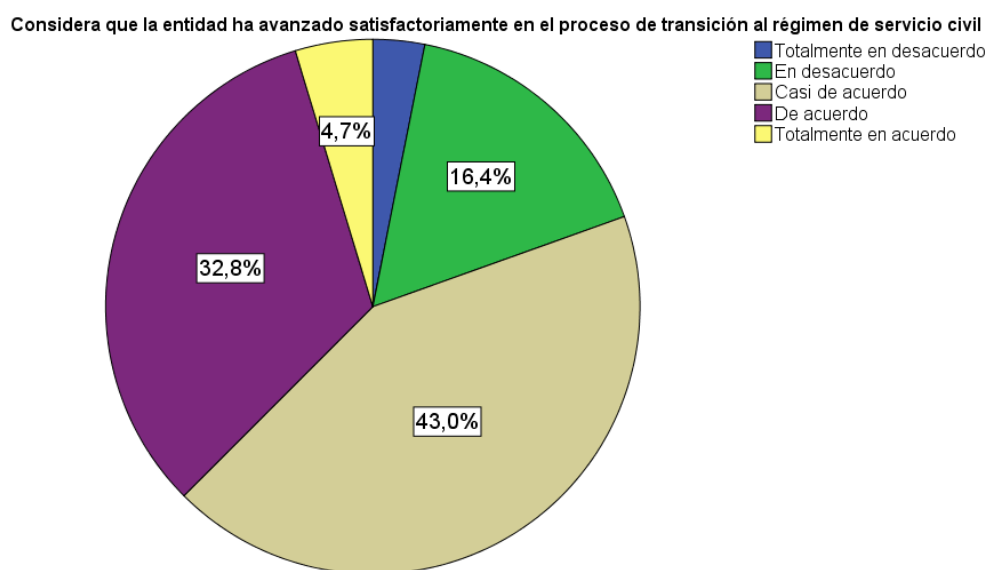


Figura 3. *Distribución del ítem 17. Considera que la entidad ha avanzado satisfactoriamente en el proceso de transición al régimen de servicio civil*

De acuerdo con la Tabla y figura podemos observar que, del total de encuestados, el 3.1% considera estar totalmente desacuerdo de que la entidad ha avanzado satisfactoriamente

en el proceso de transición al régimen de servicio civil; el 16.4% respondió estar en desacuerdo y el 43% se encuentra casi de acuerdo; el 32.8% y 43.9% están de acuerdo y totalmente en acuerdo respectivamente.

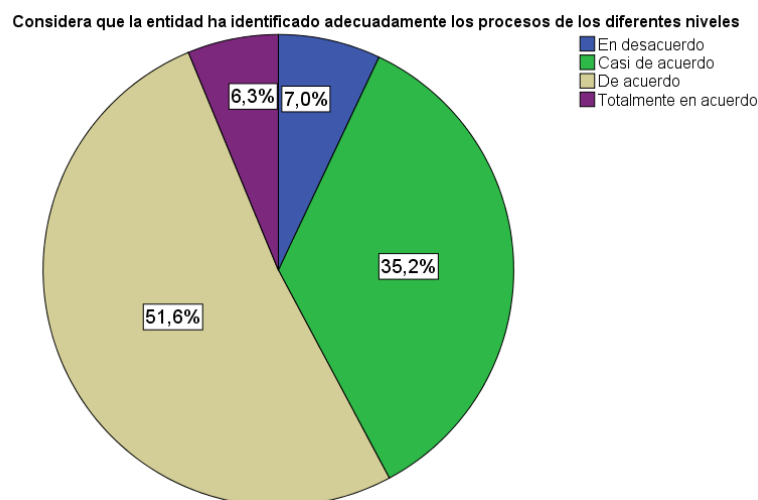
**Variable “CALIDAD DE SERVICIO”**

Tabla 8.

*Distribución del ítem 1. Considera que la entidad ha identificado adecuadamente los procesos de los diferentes niveles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	9	7,0	7,0
	Casi de acuerdo	45	35,2	42,2
	De acuerdo	66	51,6	93,8
	Totalmente en acuerdo	8	6,3	100,0
	Total	128	100,0	100,0

*Fuente:* elaboración propia base de datos SPSS 20



*Figura 4. Distribución del ítem 1. Considera que la entidad ha identificado adecuadamente los procesos de los diferentes niveles*

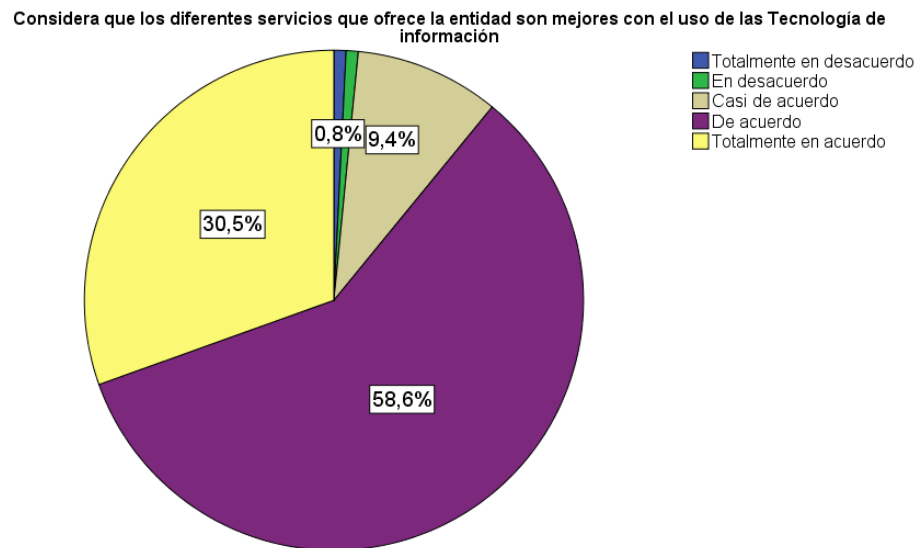
De acuerdo con la Tabla y figura podemos observar que, del total de encuestados, el 7.0% considera estar en desacuerdo de que la entidad ha identificado adecuadamente los procesos de los diferentes niveles; el 35.2% se encuentra casi de acuerdo; el 51.6% y 6.3% están de acuerdo y totalmente en acuerdo respectivamente.

**Tabla 9.**

*Distribución del ítem 7. Considera que los diferentes servicios que ofrece la entidad son mejores con el uso de las Tecnología de información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,8	,8	,8
En desacuerdo	1	,8	,8	1,6
Válidos Casi de acuerdo	12	9,4	9,4	10,9
De acuerdo	75	58,6	58,6	69,5
Totalmente en acuerdo	39	30,5	30,5	100,0
Total	128	100,0	100,0	

*Fuente:* elaboración propia base de datos SPSS 20



*Figura 5. Distribución del ítem 7. Considera que los diferentes servicios que ofrece la entidad son mejores con el uso de las Tecnología de información*

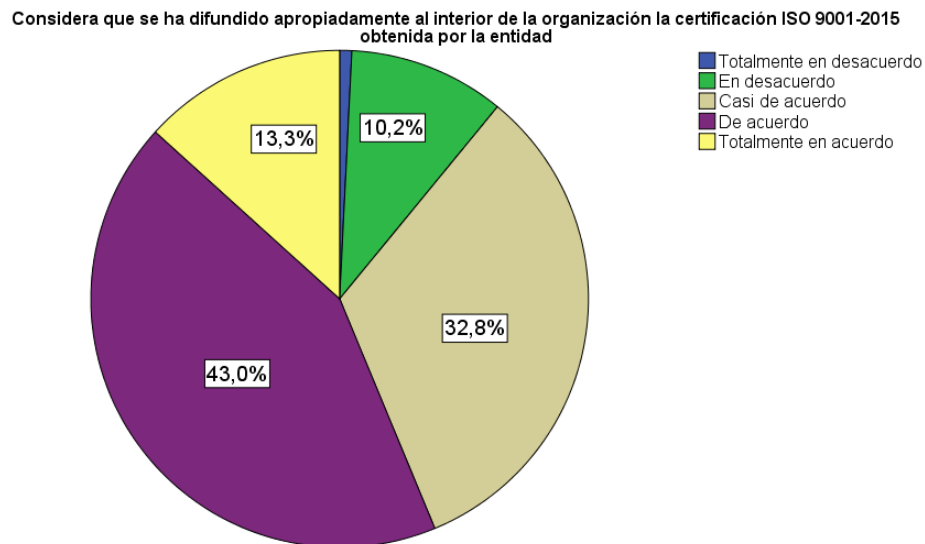
De acuerdo con la Tabla y figura podemos observar que, del total de encuestados, se encuentran totalmente en desacuerdo y en desacuerdo el 0.8% en cada caso; el 9.4% considera estar casi de acuerdo de que los diferentes servicios que ofrece la entidad son mejores con el uso de las Tecnología de información; el 58.6 se encuentra de acuerdo y el 30.5% totalmente en acuerdo.

**Tabla 10.**

*Distribución del ítem 15. Considera que se ha difundido apropiadamente al interior de la organización la certificación ISO 9001-2015 obtenida por la entidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	,8	,8	,8
En desacuerdo	13	10,2	10,2	10,9
Válidos Casi de acuerdo	42	32,8	32,8	43,8
De acuerdo	55	43,0	43,0	86,7
Totalmente en acuerdo	17	13,3	13,3	100,0
Total	128	100,0	100,0	

*Fuente:* elaboración propia base de datos SPSS 20



*Figura 6. Distribución del ítem 15. Considera que se ha difundido apropiadamente al interior de la organización la certificación ISO 9001-2015 obtenida por la entidad*

De acuerdo con la Tabla y figura podemos observar que, del total de encuestados, el 0.8% están totalmente en desacuerdo de que se ha difundido apropiadamente al interior de la organización la certificación ISO 9001-2015 obtenida por la entidad; el 10.2% considera estar en desacuerdo, el 32.8% casi de acuerdo; el 32.8 se encuentra de acuerdo y el 13.3% está totalmente en acuerdo.

### 3.2 Prueba de Hipótesis

#### Prueba de Hipótesis general

**Ho.** No Existe relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

**Hi.** Existe relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

#### Nivel de significancia

A un nivel de confianza de 95%:  $\alpha = 0.05$

Tabla 11.

*Prueba de correlación entre los instrumentos Modernización de la Gestión Pública y la Calidad del Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.*

Correlaciones				
			Instrumento Modernización de la Gestión Pública	Instrumento Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Instrumento Modernización de la Gestión Pública	Coeficiente de correlación	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	128	128
	Instrumento Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	128	128

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 20.

#### Decisión

De acuerdo con la tabla que se muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,746, lo cual confirma que existe una “fuerte” asociación entre las variables Modernización de la Gestión Pública y la Calidad del Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional. En conclusión, se confirma la Hipótesis General.

#### Prueba de Hipótesis específica 1

**Ho.** No existe relación entre alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos y la Calidad de Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

**Hi.** Existe relación entre alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos y la Calidad de Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

## Nivel de significancia

A un nivel de confianza de 95%:  $\alpha = 0.05$

**Tabla 12.**

*Prueba de correlación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos en la Autoridad Portuaria Nacional.*

		Correlaciones		
		Instrumento	D1. Alineamiento de	
		Calidad del	políticas públicas,	
		Servicio	planes estratégicos y	
			operativos	
Rho de Spearman	Instrumento Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	128	128
	D1. Alineamiento de políticas públicas, planes estratégicos y operativos	Coefficiente de correlación	,716**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	128	128	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* SPSS 25.

## Decisión

De acuerdo con la Tabla que se muestra se ha obtenido un coeficiente de correlación igual a 0,716, lo cual confirma que existe una asociación fuerte entre la variable Calidad del Servicio y la dimensión Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos en la Autoridad Portuaria Nacional. En conclusión, se confirma la Hipótesis específica 1.

## Prueba de Hipótesis específica 2

**Ho.** No existe relación entre Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional y la Calidad de Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

**Hi.** Existe relación entre Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional y la Calidad de Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

## Nivel de significancia

A un nivel de confianza de 95%:  $\alpha = 0.05$

Tabla 13.

*Prueba de correlación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional en la Autoridad Portuaria Nacional.*

		Correlaciones		
			Instrumento Calidad del Servicio	D2. Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional
Rho de Spearman	Instrumento Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	D2. Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional	N	128	128
		Coeficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	128	128

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 25.

## Decisión

De acuerdo con la Tabla que se muestra se ha obtenido un coeficiente de correlación igual a 0,623, lo cual confirma que existe una asociación fuerte entre la variable Calidad del Servicio y la dimensión Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional en la Autoridad Portuaria Nacional. En conclusión, se confirma la Hipótesis específica 2.

## Prueba de Hipótesis específica 3

**Ho.** No existe relación entre el Servicio Civil Meritocrático y la Calidad de Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

**Hi.** Existe relación entre el Servicio Civil Meritocrático y la Calidad de Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

## Nivel de significancia

A un nivel de confianza de 95%:  $\alpha = 0.05$

Tabla 14.  
*Prueba de correlación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Servicio Civil Meritocrático en la Autoridad Portuaria Nacional.*

		Correlaciones		
			Instrumento Calidad del Servicio	D3. Servicio civil meritocrático
Rho de Spearman	Instrumento Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	D3. Servicio civil meritocrático	N	128	128
		Coefficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	128	128

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* SPSS 25.

## Decisión

De acuerdo con la Tabla anterior se muestra un coeficiente de correlación igual a 0,598, lo cual confirma que existe una “moderada” asociación entre la variable Calidad del Servicio y la dimensión Servicio Civil Meritocrático en la Autoridad Portuaria Nacional. En conclusión, se confirma la Hipótesis específica 3.



#### **IV. Discusión**

En concordancia con los resultados que se consiguieron en el presente estudio, se aceptó la Hipótesis alternativa, mediante la cual se confirma que existe relación directa entre la MGP y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, porque lo que podemos afirmar que cuanto más se avance en la implementación de la MGP, mayor calidad de servicio por parte de la entidad.

Estos resultados guardan similitud con los obtenidos por Maguiña (2019) en la que determina que la MGP influye significativamente en la GA de la UGEL 01, ello considerando que la GA incluye funciones como la planificación, organización, dirección, control y evaluación; igualmente si es mayor el avance en la MGP mejor será la GA.

Las conclusiones del presente estudio también son semejantes a los alcanzados por Napaico (2019) en su tesis cuando establece una correspondencia directa e importante entre GA y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios del PRONABEC, análisis elaborado en el marco de la PNMGP, por lo que se considera importante esta comparación, en este caso el valor de  $Rho = 0,678$ .

Efectuando la comparación con Jiménez (2018) sus resultados también guardan relación con lo obtenidos en el presente estudio, respecto a grado de asociación existente entre la GA y la calidad de servicio para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, al obtener un valor de  $Rho = 0.296$ ; es decir, mientras mejor GA mejor será el servicio brindado.

Sobre calidad de servicio en el presente estudio, los resultados se relacionan con la investigación realizada por Reynoso (2018) durante el proceso de modernización del OEFA, demostró una relación positiva entre las variables gestión de calidad y gobierno electrónico en el proceso de modernización del OEFA con un valor de  $Rho = 0,72$ .

Los resultados del trabajo de investigación realizado por Chancha (2018) guardan relación con los del presente trabajo, cuando se da por aceptada la existencia de una relación entre la MGP y descentralización en el gobierno regional de Huancavelica, donde la descentralización incluye factores que intervienen en la MGP, aunque el valor de  $Rho = 0.337$  es baja, la relación es positiva.

De otro lado los resultados obtenidos por Rodríguez (2019) en su tesis determina como la MGP se relaciona con la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización Laboral; considerando que ésta última variable tiene relación con la calidad de servicio, podemos afirmar que sus resultados guardan relación con los del presente trabajo, en la cual se ha determinado la relación directa entre la MGP y la calidad del servicio; al respecto Rodríguez (2019) obtiene un  $Rho = 0.778$ , por lo que existe una relación positiva alta entre sus variables, por lo que mejor gestión pública mejor calidad de atención al ciudadano.

De otro lado podemos afirmar que existe una mayor semejanza entre el estudio realizado por Ordoñez (2016) y el presente trabajo de investigación, dado que las variables utilizadas en ambos casos son las mismas, MGP y Calidad de Servicio; en ambos estudios se establece que existe una relación significativa entre dichas variables, es decir a mayor avance en la implementación de la MGP mejor calidad de servicio.

En relación con el estudio realizado por Vizcardo (2017) para determinar el grado de percepción de la calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente SUNAT, concuerda con el presente estudio, sólo en relación a la variable calidad de servicio, desde la perspectiva de satisfacción del cliente, pero no concuerda con las dimensiones de la variable calidad de servicio consideradas en el presente estudio.

La similitud con Cornejo (2019) se encuentra por el lado de la variable MGP, cuando mide el avance de su implementación en el desarrollo de la gestión municipal del distrito de Pucusana concluyendo que los pilares de la modernización del estado se han implementado en un 80%; considerando los estudios anteriores, se puede decir entonces que ello replicará en la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad, por la relación directa que existe entre la MGP y calidad de servicio, en forma similar al presente estudio.

Respecto al estudio realizado por Auad (2017) sobre un caso innovador en el sector público chileno, señala que la modernización del Estado no debe supeditarse sólo de herramientas de gestión relacionados a incentivos monetarios sino que debe darse desde el interior de las entidades públicas, a través del recurso humano, donde su participación es importante en el proceso de modernización del estado y sea reconocido su mérito como funcionario público; este aspecto último lo relaciono al pilar del servicio civil meritocrático que

es uno de los pilares importantes para la MGP en Perú y constituye una de las dimensiones utilizadas en el presente estudio.

Con relación a la variable calidad de servicio del presente estudio, guarda relación con lo que sostiene León (2017) cuando analiza como la calidad de servicio tiene impacto en la mejora de la imagen institucional al existir una relación directa entre ambas variables, donde la calidad de servicio depende del factor humano, el cual visto desde la perspectiva de la MGP es uno de los actores principales en uno de sus pilares que es el servicio civil meritocrático; al respecto el presente estudio concluye que existe una “moderada” asociación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Servicio Civil Meritocrático en la Autoridad Portuaria Nacional.

De otro lado, existe similitud con el estudio de investigación de Mennecozzi y otros (2019) en la cual evalúan el desarrollo de la Modernización del Estado Rionegrino, a través ejes establecidos como son Gobierno Digital y Modernización Administrativa, Gestión de Recursos Humanos, Gestión por Resultados, Gestión de la Calidad; al respecto, el proceso de MGP en Perú, se da sobre cinco pilares y tres ejes transversales descritos en el marco teórico del presente estudio.

La Investigación de Tonato (2017) se relaciona con la segunda variable de estudio de la presente investigación: calidad de servicio. Tonato (2017) analiza cómo influye la atención face to face realizada por el servidor público al ciudadano en la calidad del servicio público; el estudio concluye que la calidad de servicio se ve afectada por la dimensión talento humano; este caso, en forma similar al estudio de León (2017), la calidad de servicio también depende del factor humano, el cual es un actor principal del pilar servicio civil meritocrático del proceso de MGP en Perú.

Sin embargo el estudio de Barbieri y Blanco (2017) no tiene mucha relación con lo investigado en el presente trabajo, dado que analiza el Plan de Modernización del Estado desde el punto de vista de la transparencia pública en función a los sistemas de información y rendición de cuentas, los cuales corresponderían al eje transversal Gobierno Abierto, de la PNMGP; al respecto el presente estudio no ha considerado dicho eje transversal como parte del análisis, el

cual hubiera constituido otra dimensión de la variable MGP, variable que es similar a la utilizada por Barbieri y Blanco (2017).

De otro lado, se ha encontrado una similitud con el estudio realizado por Morales, Bustos y Cerda (2019) quienes evalúan los efectos de la implementación de una reforma de la Nueva Gestión Pública (NGP) que profesionaliza los cargos de dirección en hospitales públicos chilenos; este aspecto está relacionado con la dimensión Servicio Civil Meritocrático de la variable MGP, utilizada en el presente estudio; cabe señalar que la capacitación del recurso humano en las entidades del Estado, es muy importante dado que mejora su desempeño y por ende la consecución de objetivos.

Se puede manifestar que los estudios realizados por Larrañaga (2017) que desarrolló su tesis para establecer la correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en SEDAPAL del distrito de Comas, así como los alcanzados por Napaico (2019) en su tesis cuando determina la relación directa y significativa que existe entre las variables GA y calidad en el servicio, en los procesos de selección de becarios en el PRONABEC; Jiménez (2018), cuando establece que existe una relación directa y significativa baja entre la GA y la calidad de servicio para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, son similares a las conclusiones del presente estudio considerando que la variable GA de cada antecedente se ha desarrollado en el marco de la MGP.

Podemos concluir la similitud del presente estudio con el que sostiene León (2017) cuando analiza como la calidad de servicio tiene impacto en la mejora de la imagen institucional y la investigación de Tonato (2017) da como conclusión que la calidad de servicio se ve afectada por la dimensión talento humano; en ambos casos la calidad de servicio se ve afectada por el factor humano, por lo que es importante la capacitación del recurso humano y su profesionalización como objetivo del servicio civil meritocrático el cual constituye una de las dimensiones de la variable modernización de la gestión pública del presente estudio, el cual tiene una relación directa con la calidad de servicio y en la cual el servicio civil meritocrático tiene relación moderada.

## V. Conclusiones

**Primera:** Se concluye que existe una “fuerte” asociación entre los instrumentos MGP y la Calidad del Servicio en la APN al obtenerse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,746 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ ; esta relación significa que en tanto se avance más en la implementación de la MGP en la APN mejor será la calidad de sus servicios.

**Segunda:** Se confirma que existe una “fuerte” asociación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos en la APN al obtenerse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,716 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ ; esta asociación significa que en tanto se vaya perfeccionando la implementación de esta dimensión ello mejorará la calidad de sus servicios.

**Tercera:** Se confirma que existe una “fuerte” asociación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional en la Autoridad Portuaria Nacional al obtenerse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,623 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ ; esta relación indica que en tanto se vaya mejorando la implementación de esta dimensión ello incrementará el nivel de la calidad de sus servicios.

**Cuarta:** Se confirma que existe una “moderada” asociación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Servicio Civil Meritocrático en la Autoridad Portuaria Nacional al obtenerse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,598 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ ; esta relación indica el avance en la implementación del servicio civil meritocrático tiene efecto positivo en la calidad de servicios.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda a la Alta Dirección de la Autoridad Portuaria Nacional difundir los resultados del presente estudio a todo el conjunto de directores y jefes de área, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora para la gestión institucional en beneficio de sus usuarios tanto internos como externos.

**Segunda:** Se recomienda a los funcionarios directivos y jefes de la APN generar las acciones que permitan una mayor participación del personal en los procesos de diseño de políticas institucionales, planeamiento estratégico y operativo, así como la revisión de los indicadores de los objetivos y acciones estratégicas institucionales que permitan medir adecuadamente los resultados, que ayuden a un proceso de retroalimentación y aprendizaje de acuerdo con la experiencia ganada en el periodo evaluado.

**Tercera:** Se recomienda a la Alta Dirección, continuar con las gestiones para la aprobación del nuevo reglamento de organización y funciones de la entidad acorde con la realidad actual de sus procesos y modelo de gestión y que pueda ser utilizado como instrumento de gestión administrativa.

**Cuarta:** Se recomienda a la Oficina General de Administración de la APN, continuar con el proceso de tránsito al régimen del servicio civil, informando a todo el personal de la entidad sobre sus beneficios, así como también difundir con mayor alcance las ventajas que representa la implementación de la gestión de rendimiento para la profesionalización del personal en el ejercicio del servicio civil meritocrático, lo cual va a generar calidad de servicio desde el interior de la entidad.

**Quinta;** Considerado la información estadística sobre la identificación adecuada de procesos de la entidad en los diferentes niveles, se recomienda a la Gerencia General, la revisión del mapa de procesos de la entidad, documentando dichos procesos de acuerdo con el mapa de procesos correspondiente.

## REFERENCIAS

- Agostino, D. y Arnaboldi, M. (2015). The new public management in hybrid settings: New challenges for performance measures. *International Review of Public Administration*, 20(4), 353-369.
- Ajmal, M., Tuomi, V., Helo, P. y Sandhu, M. (2020). TQM practices in public sector: case of Finnish healthcare organizations. In *Hospital Management and Emergency Medicine: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 536-549). IGI Global.
- Arredondo, A. (2014). Los componentes de la nueva gerencia pública en la reforma educativa mexicana.
- Arroyo, J. (2017). Innovación abierta como pilar del gobierno abierto. *Revista Enfoques; Santiago Tomo 15, N.º 27, (Dec 2017): 13-41*
- Auad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa* (Doctoral dissertation, Tesis de maestría, Universidad del Desarrollo). Recuperado de: <http://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf>.
- Barbieri, A. y Blanco, I. Transparencia en el ámbito público y control ciudadano: claves del plan de modernización del estado argentino 2016.
- Bruce, V. y Warren, M. (2018). Progressive public administration and new public management in public sector accountancy. *Meditari Accountancy Research*, 26(1), 44-69. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/MEDAR-03-2017-0131>
- Cárdenas, N. (2018). *Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería-OEFA, 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo), recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14726>
- Cavalcante, P. (2019). Trends in public administration after hegemony of the new public management. *Revista do Servico Publico*, 70(2), 195-218. doi:<http://dx.doi.org/10.21874/rsp.v70i2.3212>
- CEPLAN (2019), Visión del Perú al 2050, <https://www.ceplan.gob.pe/visionperu2050/>

- Chancha, T. (2018). *Modernización de la gestión pública y descentralización en el gobierno regional de Huancavelica, 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31228>
- Chandler, J. (2017). *Questioning the new public management*. Routledge.
- Comercio, E. (2016, Jul 03). Modernizando el estado desde adentro. *El Comercio* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1801330416?accountid=37408>
- Cornejo, M. (2019). *Análisis de la gestión municipal de Pucusana-Lima en el marco de la Modernización del Estado 2016* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27260>
- de León, C. (2016). *De la administración pública tradicional a la nueva gestión pública: evolución, conceptos y desafíos*. McGraw-Hill Interamericana Editores
- Dogaru, T. (2016). The Effect Of Public Administration Reforms Under The Post-new Public Management Paradigm. Varazdin: Varazdin Development and Entrepreneurship Agency (VADEA). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1854281246?accountid=37408>
- Elias, A. y Davis, D. (2018). Analysing public sector continuous improvement: A systems approach. *The International Journal of Public Sector Management*, 31(1), 2-13. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJPSM-08-2016-0135>
- Eliya, Y. (2018). Accountability and service quality in public service in Israel. *Revista De Management Comparat International*, 19(3), 289-297. doi:<http://dx.doi.org/10.24818/RMCI.2018.3.289>
- Estrada, F. (2011). Gobernanza y calidad en la gestión pública. *Estudios Gerenciales*, 27(120), 205-223.
- Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Artículo de investigación, Estudios de la Gestión, No. 5 (enero-junio de 2019)*.
- Henderson-García, A. (2017). De la Administración Pública Tradicional a la calidad en la Gestión Pública.
- Hennayake, H. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction of public sector commercial banks: A study on rural economic context. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(2), 156-161.



- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill
- Iacovino, N., Barsanti, S., y Cinquini, L. (2017). Public organizations between old public administration, new public management and public governance: The case of the tuscan region. *Public Organization Review*, 17(1), 61-82. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s11115-015-0327-x>
- Islam, F. (2015). New Public Management (NPM): A dominating paradigm in public sectors. *African Journal of Political Science and International Relations*, 9(4), 141-152.
- Jimenez, W. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15293>
- Kakouris, A. y Meliou, E. (2011). New public management: Promote the public sector modernization through service quality. current experiences and future challenges. *Public Organization Review*, 11(4), 351-369. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s11115-010-0134-3>
- Kalimullah, N., Alam, K. y Nour, M. (2012). New public management: Emergence and principles. *Bup Journal*, 1(1), 1-22.
- Krieger, M. (2016). Las miradas de la administración pública de la modernidad y la posmodernidad. *Ciencias Administrativas*, 4.
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. doi:<http://dx.doi.org/10.1111/gove.12502>
- Larrañaga, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal–Comas 2016* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo), recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6422>.
- León, P. (2018). *Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen Institucional* (Tesis de Magister, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo), recuperado de <http://dspace.espace.edu.ec/handle/123456789/8025>

- Maguiña, N. (2019). *Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo), recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30449>
- Martínez, V. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. Lima, Perú.
- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A., y Vasiutina, E. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: Russian practice: Acces la success. *Calitatea*, 21(177), 77-85. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2436132111?accountid=37408>
- Mennecozi, C. (2019). Modernización del Estado Rionegrino, desde los 90 hasta la actualidad. *Anuario Pilquen. Sección Divulgación Científica*, 2(2).
- Mohamed, A., Malika, S., y Hafsa, L. (2016). The Ethical Dimension in the New Public Management: revisiting the theory of accountability, the case of public finances in Morocco. *European Scientific Journal*, 12(31), 440-447.
- Morales, M., Bustos, M. y Cerda, J. (2019) Efectos de la Nueva Gestión Pública en el desempeño: análisis de los hospitales públicos chilenos. *Revista Salud Pública*. 21(3): 1-7, 2019.
- Moyado, F. (2015). Calidad en la Gestión Pública: Un enfoque de convergencia. *Buen Gobierno*, núm. 19, julio-diciembre, pp. 25-43. Fundación Mexicana de Estudios Políticos y Administrativos A.C. Ciudad de México, México
- Napaico, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de los becarios en el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, Lima 2015-2017* (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres) recuperado de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4917>.
- NU. CEPAL. ILPES (2018) Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano. Editorial CEPAL
- O'Flynn, J. (2007). From new public management to public value: Paradigmatic change and managerial implications. *Australian journal of public administration*, 66(3), 353-366.
- Ordóñez, J. (2016). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa Junín-2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) recuperado de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20782>

- Pardo, G. y Abellán, M. (2016). La integración necesaria entre los enfoques de gestión pública y los procesos participativos democráticos. El caso de #ontinyentparticipa. *Revista Enfoques; Santiago Tomo 14, N.º 24, (Jul 2016): 67-90*
- Pasco, J. (2015). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas, 1(2), 246-252.*
- Pont, J. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas, Nueva Época – No. 16, julio-diciembre 2016.*
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, 2010, pp. 248-252* Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín Maracaibo, Venezuela
- Raboca, H., Cărbunărean, F., y Dodu, M. (2017). Quality Management Systems - The Case Of Romanian Local Public Institutions. *Managerial Challenges of the Contemporary Society, vol. 10 no. 2, 20-29*
- Restrepo, J. (2018). La gestión pública en la rama de la administración de justicia en Colombia, una mirada desde la teoría de la gestión y la teoría institucional. *Ensayos: Revista de Estudiantes de Administración de Empresas, 10(1).*
- Reynoso, O. (2018). *La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17687>.
- Rhee, S., y Rha, J. (2009). Public service quality and customer satisfaction: Exploring the attributes of service quality in the public sector. *The Service Industries Journal, 29(11), 1491.* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/203343337?accountid=37408>
- Rodríguez, M. (2019) *Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo – 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo), recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35658>.

- Sarmiento, S. y Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Revista Industrial Data*, 22(1), 95-112
- Simbaqueba, N. (2016). Una aproximación a la nueva gestión pública en Bogotá. *Administración & Desarrollo*, 46(2), 200-218. Recuperado de <http://esapvirtual.esap.edu.co/ojs/index.php/admindesarro/article/view/67>
- Sotelo-Asef, J. y Acosta-Gallegos, N. (2018). Calidad en el servicio y sus dimensiones-análisis de correlación. D. Arrieta, (eds.). La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional Proceedings- ECORFAN-México.
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014-2016* (Master's thesis, Quito, Ecuador) Tesis de maestría, Tesis de maestría, Universidad César Vallejo recuperado de <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4385>.
- Torres, M. y Juárez, M. (2016). La Nueva Gestión Pública en el contexto mexicano. *Vertiente Pública e internacional, Año 1, Volumen 1, Número 2*.
- Vásquez, C. (2016). *Calidad del servicio y Gestión del cambio en la atención a los clientes del RENIEC en San Juan de Lurigancho, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6172>
- Vega, S., y González, E. (2013). Modernización y gerencia pública. *Revista de Administração de Empresas*, 53(5), 512-518.
- Vignolo, C. (2019). Gestión pública en la "era de la gestión": modernización para la post-modernidad. *Revista de Ciencia Política*, 15(1-2), 169-186.
- Villanueva, J., y Baca, W. (2016). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión en el Tercer Milenio*, 19(37), 25-30.
- Vizcardo, S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat-Lima 2016* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7469>
- Zarzycka, E., y Michalak, M. (2013). Measuring the performance of local government entities and analysis of their managers' and personnel's information needs in the context of new public management. *Comparative Economic Research*, 16(2), 123. doi:<http://dx.doi.org/10.2478/cer-2013-0015>

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Matriz de Consistencia**

**Título: Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020**

**Autor: Ing. Oscar Eduardo Timaná De la Flor**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional?	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional	<b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional	<b>Variable 1: Modernización de la Gestión Pública (Pasco)</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de planeamiento estratégico</li> <li>• Planeamiento operativo</li> <li>• Indicadores cumplimiento de metas</li> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Capacitación</li> </ul>	<b>1,2,3,4,5,6,7,8</b>	Ordinal -Totalmente en acuerdo (5) -De acuerdo (4) Casi de acuerdo (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)	ALTA [71-100] MEDIA [51-70] BAJA [20-50]
<b>Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminación de Barreras burocráticas</li> <li>• Calidad regulatoria</li> <li>• Reglamento de organización de funciones</li> </ul>	<b>9,10,11,12,13,14,15,16,</b>					
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>					

¿Cuál es la relación entre alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos y la Calidad de Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional?	Determinar la relación entre alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional	Existe relación entre alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional	<b>Servicio Civil meritocrático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del rendimiento</li> <li>• Proceso de Transición a régimen SERVIR</li> <li>• Plan de desarrollo de personas</li> </ul>	<b>17,18,19,20,21,22,23,24</b>		
¿Cuál es la relación entre Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional?	Determinar la relación entre Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional	Existe relación entre Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional	<b>Variable 2: Calidad de Servicio</b> <b>(Sotelo, Arrieta y Figueroa (2015), Sotelo y Acosta (2018))</b>				
¿Cuál es la relación entre servicio civil meritocrático y la calidad de servicio en la	Determinar la relación entre servicio civil meritocrático y la calidad de servicio en la	Existe relación entre el servicio civil meritocrático y la calidad de servicio en la	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>



Autoridad Portuaria Nacional?	Autoridad Portuaria Nacional	Autoridad Portuaria Nacional					
			<b>Gestión por procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos</li> <li>• Compromiso y aseguramiento del modelo de gestión por procesos</li> <li>• Indicadores ISO</li> </ul>	<b>1,2,3,4,5,6</b>	Ordinal -Totalmente en acuerdo (5) -De acuerdo (4) Casi de acuerdo (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)	ALTA [71-100] MEDIA [51-70] BAJA [20-50]
			<b>Gobierno electrónico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites en línea a través de la WEB</li> <li>• Sistematización de procesos</li> <li>• Digitalización de documentos</li> </ul>	<b>7,8,9,10,11,12,13,14</b>		
			<b>Adopción del modelo de excelencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión del modelo de excelencia</li> <li>• Acceso a la mejora continua</li> </ul>	<b>15,16,17,18</b>		
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Nivel:</b> Básica  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal	<b>Población:</b>  La población asciende a 190 usuarios internos de la Autoridad	<b>Variable 1: Modernización de la gestión pública</b>  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario		<b>DESCRIPTIVA:</b>  Se utilizará el programa SPSS como herramienta para el tratamiento de datos y análisis estadístico			

<p><b>METODO:</b> Correlacional dado que medirá el grado en que las variables se encuentran asociadas</p>	<p>Portuaria Nacional</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Aleatorio simple</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra es de 128 usuarios internos de la Autoridad Portuaria Nacional</p>	<p>Autor: Elaboración propia Año: 2020 Monitoreo: Validación por juicio d expertos y confiabilidad Alfa de Cronbach Ámbito de Aplicación: Autoridad Portuaria Nacional Forma de Administración: Individual</p>	<p style="text-align: center;"><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>Para la prueba de hipótesis, se utilizará la prueba de estadística no paramétrica de correlación de Rho de Spearman, teniendo en consideración que las variables son de tipo cuantitativas y de escala ordinal.</p>
<p><b>Variable 2: Calidad de servicio</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Elaboración propia Año: 2020 Monitoreo: Validación por juicio d expertos y confiabilidad Alfa de Cronbach Ámbito de Aplicación: Usuarios de la APN Forma de Administración: Individual</p>			

## **ANEXO 2**

### **Matriz de Operacionalización de Variable 1:**

#### **Modernización de la gestión pública**

*Matriz de Operacionalización de Variable 1: Modernización de la gestión pública*

<b>Dimensiones</b> <i>(Pasco, 2015)</i>	<b>Indicadores</b>	<b>Número de Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Nivel Rango</b>
<b>Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos</b>	<i>Proceso de planeamiento estratégico</i>	<i>Considera que el planeamiento estratégico y operativo se lleva a cabo mediante un proceso participativo</i>	-Totalmente de acuerdo (5) -De acuerdo (4) -Casi de acuerdo (3) -En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)	ALTA [71-100] MEDIA [51-70] BAJA [20-50]
		<i>Observa que las políticas institucionales de la entidad se implementan adecuadamente</i>		
		<i>Las acciones estratégicas permiten el logro de los objetivos estratégicos</i>		
	<i>Planeamiento operativo</i>	<i>Los directores y Jefes de áreas lideran la elaboración de sus planes operativos anuales</i>		
		<i>En el proceso de planeamiento se cumplen los lineamientos de CEPLAN</i>		
	<i>Indicadores cumplimiento de metas</i>	<i>Los indicadores miden adecuadamente los avances de los objetivos y acciones estratégicas</i>		
	<i>Retroalimentación</i>	<i>Se lleva a cabo un proceso de retroalimentación y aprendizaje en base a los resultados obtenidos</i>		
<i>Capacitación</i>	<i>En la entidad se ha capacitado adecuadamente al personal en temas de planeamiento estratégico y operativo</i>			
<b>Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional</b>	<i>Eliminación de Barreras burocráticas</i>	<i>Considera que la eliminación de Barreras burocráticas en los procedimientos administrativos de la entidad es razonable y favorece a los administrados</i>		
	<i>Calidad regulatoria</i>	<i>El TUPA de la entidad recoge los principios de simplificación administrativa</i>		

<b>Dimensiones</b> <b>(Pasco, 2015)</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Número de Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Nivel Rango</b>
		<i>Considera que los plazos de atención al usuario son los adecuados</i>		
		<i>La reducción de costos de las tasas realizada en la entidad es la correcta</i>		
		<i>Considera que el personal de la APN a cargo de los procesos tiene el conocimiento necesario para optimizar su simplificación</i>		
	<i>Reglamento de organización de funciones</i>	<i>Opina el Reglamento de organización y funciones de la entidad refleja adecuadamente su organización actual.</i>		
		<i>Considera que el modelo de gestión de la entidad es acorde con su organización vigente</i>		
		<i>El ROF actual cumple con las condiciones para ser utilizado como instrumento de gestión administrativa</i>		
<b>Servicio meritocrático</b>	<i>Proceso de Transición a régimen SERVIR</i>	<i>Considera que la entidad ha avanzado satisfactoriamente en el proceso de transición al régimen de servicio civil</i>		
		<i>La entidad le ha explicado adecuadamente los beneficios del nuevo régimen de servicio civil</i>		
	<i>Gestión del rendimiento</i>	<i>Considera que la gestión de rendimiento que aplica la entidad en el marco de la ley del servicio civil es beneficiosa para los servidores de la entidad</i>		
		<i>El área de recursos humanos de la entidad ha explicado claramente la importancia y ventajas de la gestión del rendimiento</i>		
		<i>Está de acuerdo en que la gestión de rendimiento busca identificar, reconocer y promover el aporte de</i>		

<i>Dimensiones (Pasco, 2015)</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Número de Ítems</i>	<i>Escala y valores</i>	<i>Nivel Rango</i>
		<i>los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales</i>		
	<i>Plan de desarrollo de personas</i>	<i>Considera que el Plan de Desarrollo de Personas está bien implementado</i>		
		<i>Estima que ha recibido una adecuada capacitación en temas de su especialidad en la que labora</i>		
		<i>La entidad viene cumpliendo las metas de capacitación al personal de la entidad según su Plan de Desarrollo de Personas</i>		

### **ANEXO 3**

#### **Matriz de Operacionalización de Variable 2: Calidad de servicio**

**Matriz de Operacionalización de Variable 2: Calidad de servicio**

<i>Dimensiones Sotelo, Arrieta y Figueroa (2015), Sotelo y Acosta (2018)</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Número de Ítems</i>	<i>Escala y valores</i>	<i>Nivel Rango</i>
<b>Gestión por procesos</b>	<i>Mapa de procesos</i>	<i>Considera que la entidad ha identificado adecuadamente los procesos de los diferentes niveles</i>	-Totalmente de acuerdo (5) -De acuerdo (4) -Casi de acuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)	ALTA [71-100] MEDIA [51-70] BAJA [20-50]
		<i>Opina que la entidad ha realizado un proceso de cambio orientado al ciudadano</i>		
		<i>Se encuentran documentados los procesos priorizados de acuerdo con los mapas de procesos actuales</i>		
	<i>Compromiso y aseguramiento del modelo de gestión por procesos</i>	<i>La entidad ha aplicado la norma técnica aprobada por la PCM para la implementación de la gestión por procesos en las entidades públicas</i>		
		<i>Existe compromiso de la Alta Dirección y todo el personal de la entidad para la implementación de un sistema de gestión de calidad</i>		
	<i>Indicadores ISO 14000</i>	<i>Se realiza un seguimiento adecuado de los indicadores del sistema de gestión de calidad y se proponen mejoras</i>		
<b>Gobierno electrónico</b>	<i>Trámites en línea a través de la WEB</i>	<i>Considera que los diferentes servicios que ofrece la entidad son mejores con el uso de las Tecnología de información</i>		
		<i>La entidad ha desarrollado suficientes y adecuados canales de información virtual para los usuarios externos</i>		
		<i>El uso de la plataforma virtual facilita a los usuarios la realización de trámite en líneas en forma amigable</i>		
	<i>Sistematización de procesos</i>	<i>La sistematización de procesos administrativos genera beneficios para la entidad y los usuarios</i>		



		<i>Existe un gran avance en la sistematización de procesos en la entidad</i>		
	<i>Digitalización de documentos</i>	<i>La iniciativa del gobierno de cero papel en la administración pública se implementa adecuadamente en la entidad</i>		
		<i>El gobierno electrónico permite que la gestión documental facilite la digitalización, trazabilidad, conservación de los documentos</i>		
		<i>Se han generado indicadores adecuados que permiten medir el impacto originado por la política de cero papel.</i>		
<b><i>Adopción del modelo de excelencia</i></b>	<i>Difusión del modelo de excelencia</i>	<i>Considera que se ha difundido apropiadamente al interior de la organización la certificación ISO 9001-2015 obtenida por la entidad</i>		
		<i>Percibe que la entidad cumple con los niveles de calidad de servicio acordes con la certificación ISO de gestión de calidad</i>		
	<i>Acceso a la Mejora continua</i>	<i>Opina que existen otros modelos de excelencia que pueden ser aplicados en la entidad</i>		
		<i>El modelo de excelencia implementado por la entidad permite la mejora continua en la gestión de la calidad de servicio</i>		

## **ANEXO 4**

### **Ficha técnica del instrumento de recolección de datos de la variable Modernización de la gestión pública**

**Ficha técnica del instrumento de recolección de datos de la variable Modernización de la gestión pública**

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la Variable Modernización de la gestión pública, a los usuarios internos de la Autoridad Portuaria Nacional; Adaptado por: Br. Oscar Eduardo Timaná De la Flor Año: 2020
Descripción	Escala de Likert
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Mide percepción de los usuarios internos en base a los ejes del proceso de modernización de la gestión pública aprobadas por la PCM
Ámbito de aplicación	Usuarios internos de la APN según muestra
Numero de Ítem	24
Aplicación	Individual
Tiempo de duración	10 minutos
Normas de Aplicación	El sujeto marcará en cada ítem de acuerdo con su opinión
Escala. -Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Casi de acuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo	Valor  5 4 3 2 1
Niveles y Rangos  Niveles: Alta Media Baja	Rangos  71 – 100 51 – 70 20 – 50

## **ANEXO 5**

### **Ficha técnica del instrumento de recolección de datos de la variable Calidad de Servicio**

**Ficha técnica del instrumento de recolección de datos de la variable Calidad de Servicio**

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la Variable Calidad de servicio, a los usuarios internos de la Autoridad Portuaria Nacional; Adaptado por: Br. Oscar Eduardo Timaná De la Flor Año: 2020
Descripción	Escala de Likert
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Mide percepción de los usuarios internos en base a los ejes del proceso de modernización de la gestión pública aprobadas por la PCM
Ámbito de aplicación	Usuarios internos de la APN según muestra
Numero de Ítem	24
Aplicación	individual
Tiempo de duración	10 minutos
Normas de Aplicación	El sujeto marcará en cada ítem de acuerdo a su opinión
Escala. -Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Casi de acuerdo - En desacuerdo - Totalmente en desacuerdo	Valor 5 4 3 2 1
Niveles y Rangos  Niveles: Alta Media Baja	Rangos  71 – 100 51 – 70 20 – 50

**ANEXO 6**  
**Instrumentos de medición de las variables**

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**Cuestionario sobre Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en la  
APN**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mis saludos y para manifestarle que vengo desarrollando el trabajo de investigación “Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020” como parte del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo.

Al respecto, se ha elaborado una encuesta diseñada para ser respondida por el personal de la APN, y los resultados de la investigación serán puestos a disposición de la Alta Dirección de la APN. Sus datos personales no serán considerados como información para el estudio.

Agradezco de antemano su apoyo y participación, lo cual me permitirá cumplir la meta propuesta.

Por favor responda la encuesta haciendo click en el siguiente botón:

[Encuesta](#)

o copiando el siguiente enlace en su navegador:

[https://www.allcounted.com/s?did=s14mt6zlfmuzx\(=es\\_MX](https://www.allcounted.com/s?did=s14mt6zlfmuzx(=es_MX)

## CUESTIONARIO DE VARIABLE 1: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

### ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Casi de acuerdo (CA)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)

<b>VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>						
<b>DIMENSIÓN: POLÍTICAS, PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y OPERATIVO</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>CA</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
1	Considera que el planeamiento estratégico y operativo se lleva a cabo mediante un proceso participativo					
2	Observa que las políticas institucionales de la entidad se implementan adecuadamente					
3	Las acciones estratégicas permiten el logro de los objetivos estratégicos					
4	Los indicadores miden adecuadamente los avances de los objetivos y acciones estratégicas					
5	Los directores y/o jefes de áreas lideran la elaboración de sus planes operativos anuales					
6	En el proceso de planeamiento se cumplen los lineamientos del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN					
7	Se lleva a cabo un proceso de retroalimentación y aprendizaje en base a los resultados obtenidos					
8	En la entidad se ha capacitado adecuadamente al personal en temas de planeamiento estratégico y operativo					
<b>DIMENSIÓN: GESTIÓN POR PROCESOS, SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>CA</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
9	Considera que la eliminación de Barreras burocráticas en los procedimientos administrativos de la entidad es razonable y favorece a los administrados					
10	El Texto único de Procedimientos Administrativos -TUPA de la entidad recoge los principios de simplificación administrativa					
11	Considera que los plazos de atención al usuario son los adecuados					
12	La reducción de costos de las tasas TUPA realizada en la entidad es la correcta					
13	Considera que el personal de la entidad a cargo de los procesos tiene el conocimiento necesario para optimizar su simplificación.					
14	El Reglamento de organización y funciones - ROF vigente de la entidad refleja adecuadamente su organización actual					



15	Considera que el modelo de gestión de la entidad es acorde con su organización vigente					
16	El ROF actual cumple con las condiciones para ser utilizado como instrumento de gestión administrativa					
	<b>DIMENSIÓN: SERVICIO CIVIL</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>CA</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
17	Considera que la entidad ha avanzado satisfactoriamente en el proceso de transición al régimen de servicio civil					
18	La entidad le ha explicado adecuadamente los beneficios del nuevo régimen de servicio civil					
19	Considera que la gestión de rendimiento que aplica la entidad en el marco de la ley del servicio civil es beneficiosa para los servidores de la entidad					
20	El área de recursos humanos de la entidad ha explicado claramente la importancia y ventajas de la gestión del rendimiento					
21	Está de acuerdo en que la gestión de rendimiento busca identificar, reconocer y promover el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales					
22	Considera que el Plan de Desarrollo de Personas está bien implementado					
23	Estima que ha recibido una adecuada capacitación en temas de su especialidad en la que labora					
24	Opina que la entidad viene cumpliendo las metas de capacitación de su personal según el Plan de Desarrollo de Personas					

## CUESTIONARIO DE VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO

### ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (D)	Casi de acuerdo (CA)	De acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)

<b>VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO</b>						
<b>DIMENSIÓN: GESTIÓN POR PROCESOS</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>CA</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
1	Considera que la entidad ha identificado adecuadamente los procesos de los diferentes niveles					
2	Opina que la entidad ha realizado un proceso de cambio orientado al ciudadano					
3	Se encuentran documentados los procesos priorizados de acuerdo con los mapas de procesos actuales					
4	La entidad ha aplicado la norma técnica aprobada por la PCM para la implementación de la gestión por procesos en las entidades públicas					
5	Existe compromiso de la Alta Dirección y todo el personal de la entidad para la implementación de un sistema de gestión de calidad					
6	Se realiza un seguimiento adecuado de los indicadores del sistema de gestión de calidad y se proponen mejoras					
<b>DIMENSIÓN: GOBIERNO ELECTRÓNICO</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>CA</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
7	Considera que los diferentes servicios que ofrece la entidad son mejores con el uso de las Tecnología de información					
8	La entidad ha desarrollado suficientes y adecuados canales de información virtual para los usuarios externos					
9	El uso de la plataforma virtual facilita a los usuarios la realización de trámite en líneas en forma amigable					
10	La sistematización de procesos administrativos genera beneficios para la entidad y los usuarios					
11	Existe un gran avance en la sistematización de procesos en la entidad					
12	La iniciativa del gobierno de cero papeles en la administración pública se implementa adecuadamente en la entidad.					
13	El gobierno electrónico permite la gestión documental facilitando la digitalización, trazabilidad, conservación de los documentos.					
14	Se han generado indicadores adecuados que permiten medir el impacto en los usuarios externos originado por la política de cero papeles.					
<b>DIMENSIÓN: ADOPCIÓN DEL MODELO DE EXCELENCIA</b>		<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>CA</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>

15	Considera que se ha difundido apropiadamente al interior de la organización la certificación ISO 9001-2015 obtenida por la entidad					
16	Opina que existen otros modelos de excelencia que pueden ser aplicados en la entidad					
17	Percibe que la entidad cumple con los niveles de calidad de servicio acordes con la certificación ISO de gestión de calidad					
18	El modelo de excelencia implementado por la entidad permite la mejora continua en la gestión de la calidad de servicio					

## **Anexo 7**

**Solicitud de autorización a la entidad y autorización para  
realizar encuesta**

« Responder a todos | v Eliminar No deseado Bloquear ...

## Solicita autorización para realizar encuestas



Oscar Timana

Jue 9/07/2020 17:12

Para: Guillermo Bouroncle Calixto



**Dr. GUILLERMO BOURONCLE CALIXTO**

Gerente General  
Autoridad Portuaria Nacional  
Presente.

De mi mayor consideración:

Yo, OSCAR EDUARDO TIMANÁ DE LA FLOR, con DNI 25670153, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo con código 7002311810, me dirijo a usted para manifestarle que vengo realizando el siguiente trabajo de investigación:

**“Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020”**

Por lo cual solicito a usted, la autorización correspondiente para realizar encuestas al personal de la Autoridad Portuaria Nacional relacionadas a mi estudio, con el compromiso de proporcionar a vuestro despacho los resultados del citado trabajo de investigación.

Sin otro particular, le hago presente las muestras de consideración y estima personal.

Atentamente

**Ing. Oscar Timaná De la Flor**

**Coordinador de Planeamiento y Presupuesto**

**Dirección de Planeamiento y Estudios Económicos**

Autoridad Portuaria Nacional

Av. Santa Rosa 135 La Perla, Callao,.

☎: (511) 630 9600 Anx. 1708

[www.apn.gob.pe](http://www.apn.gob.pe)



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

Autoridad Portuaria  
Nacional

← Responder a todos | ✕ Eliminar No deseado Bloquear ...

## RE: Solicita autorización para realizar encuestas



Guillermo Bouroncle Calixto

Jue 9/07/2020 17:48

Para: Oscar Timana

CC: Patricia Saco



Autorizado señor Timaná.

Atentamente,

Guillermo Bouroncle Calixto  
Gerente General  
Autoridad Portuaria Nacional  
Av. Santa Rosa 135 La Perla, Callao.  
: (511) 630 9660  
:: (511) 630 9600 Anx. 1102  
☎: (511) 998198300  
[www.apn.gob.pe](http://www.apn.gob.pe)



PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Autoridad Portuaria Nacional

EL PERÚ PRIMERO

**De:** Oscar Timana <otimana@apn.gob.pe>

**Enviado el:** jueves, 9 de julio de 2020 17:13

**Para:** Guillermo Bouroncle Calixto <gbouroncle@apn.gob.pe>

**Asunto:** Solicita autorización para realizar encuestas

**Dr. GUILLERMO BOURONCLE CALIXTO**

Gerente General  
Autoridad Portuaria Nacional  
Presente.

**Anexo 8**  
**Base de datos de la prueba piloto**

BASE DE DATOS VARIABLE 1: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA																								
No	DIMENSIONES																							
	Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos								Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional								Servicio Civil meritocrático							
	Q3_1	Q3_2	Q3_3	Q3_4	Q3_5	Q3_6	Q3_7	Q3_8	Q4_1	Q4_2	Q4_3	Q4_4	Q4_5	Q4_6	Q4_7	Q4_8	Q5_1	Q5_2	Q5_3	Q5_4	Q5_5	Q5_6	Q5_7	Q5_8
1	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	1	2	2	3	4	5	4	4	2	3	3
2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	4	3	2	1	1	1	4	1	1	2	4	3	4	3
3	4	4	4	4	3	4	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	1	5	1	4	2
7	1	4	4	2	1	3	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3
8	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
9	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	3	2	3	4	3	2	5	2	4	2
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
11	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2
13	3	3	5	3	3	4	1	3	4	4	3	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3
14	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	1	2	1	4	5	4	3	4	4	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4



BASE DE DATOS VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO																		
No	DIMENSIONES																	
	Gestión por procesos						Gobierno electrónico								Adopción del modelo de excelencia			
	Q6_1	Q6_2	Q6_3	Q6_4	Q6_5	Q6_6	Q7_1	Q7_2	Q7_3	Q7_4	Q7_5	Q7_6	Q7_7	Q7_8	Q8_1	Q8_2	Q8_3	Q8_4
1	4	3	1	2	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4
2	2	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	2	4	1	3
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4
6	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
7	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2
8	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4
13	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
14	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

## **ANEXO 9**

### **Base de datos de la muestra**

## Base de datos de la variable 1: Modernización de la gestión pública

VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA																								
No	DIMENSIONES																							
	Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos								Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional								Servicio Civil meritocrático							
	Q3_1	Q3_2	Q3_3	Q3_4	Q3_5	Q3_6	Q3_7	Q3_8	Q4_1	Q4_2	Q4_3	Q4_4	Q4_5	Q4_6	Q4_7	Q4_8	Q5_1	Q5_2	Q5_3	Q5_4	Q5_5	Q5_6	Q5_7	Q5_8
1	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	1	2	2	3	4	5	4	4	2	3	3
2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	3	4	3	2	1	1	1	4	1	1	2	4	3	4	3
3	4	4	4	4	3	4	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	1	5	1	4	2
6	1	4	4	2	1	3	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3
7	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
8	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	3	2	3	4	3	2	5	2	4	2
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
10	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2
11	3	3	5	3	3	4	1	3	4	4	3	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3
12	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	1	2	1	4	5	4	3	4	4	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
16	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	1	1
18	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	1	3	1	2	3	3	2	3	2	4	2

**VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

20	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	5	4
21	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
24	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	5	5
25	4	3	5	2	4	4	4	2	5	5	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3
26	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
27	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	3	1	1	2	4	2	5	2	3	3
28	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4
29	4	3	3	2	3	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2
30	3	4	5	1	3	3	3	1	4	2	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1
31	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2
32	2	4	4	3	3	4	2	1	5	5	5	4	2	2	3	2	2	3	4	1	1	1	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4
36	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	5	3	4	4
37	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
39	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3
40	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	5	5
41	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3
43	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3
44	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
45	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3

**VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

49	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	4	5	1	3	2
50	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
53	1	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	4	1	2	3	2	3	4	4	3	4	2	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
58	4	4	4	3	3	4	3	2	5	4	1	1	3	2	4	2	2	2	2	1	3	2	2	2
59	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	2	4	3	3	5	5	3	5	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
64	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4
66	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	2	3	2	4	4	5	5	5	3	2	2
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
68	2	2	5	2	2	4	3	2	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	1	4	4	2	2	3
69	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
70	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	1	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	2	1	1	3	3	2	2	4	4	4
73	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
74	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
75	5	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
77	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3

**VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

78	5	4	5	5	4	3	2	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	1	3	2	4	3
79	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2	4
81	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	4	3	3	2	4	3	4
82	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2
83	5	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	5	5	5	4	5	4	4	5
85	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	1	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4
87	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	1	2	2
88	2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2
89	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2
90	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4
92	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4
93	4	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	2
94	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2
95	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
96	5	3	4	4	2	4	2	2	5	4	4	3	2	1	2	1	4	4	3	4	3	1	5	2
97	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4
98	4	4	5	5	3	4	5	1	3	3	4	3	3	4	4	3	4	1	3	4	5	3	2	4
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
100	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3
101	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
104	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	3	4	5	5	3	4	3	3	2	4	2	4	3	1	3	3	2	3	4	4	5	3	5	5
106	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4

**VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

107	3	3	4	2	5	4	4	1	4	3	4	4	2	1	3	1	4	2	3	2	2	2	3	1	
108	5	4	5	5	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	5	2	2	3	
109	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	5	1	2	1	2	1	3	2	2	4	4	2	3	1	
110	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
111	4	4	4	3	4	4	3	2	5	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	2	4	3	4	3	
112	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
113	3	2	3	2	2	3	2	4	5	5	4	4	4	2	2	2	3	2	2	1	4	2	4	3	
114	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
115	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	
118	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
119	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	5	4	5	3	3	4	
120	3	3	4	4	3	4	4	2	5	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
122	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	
123	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	5	1	2	1	2	1	3	2	2	4	4	2	3	1	
124	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	1	5	1	4	2	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
126	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
128	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4

## Base de datos de la variable 2: Calidad de servicio

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																		
No	DIMENSIONES																	
	Gestión por procesos						Gobierno electrónico								Adopción del modelo de excelencia			
	Q6_1	Q6_2	Q6_3	Q6_4	Q6_5	Q6_6	Q7_1	Q7_2	Q7_3	Q7_4	Q7_5	Q7_6	Q7_7	Q7_8	Q8_1	Q8_2	Q8_3	Q8_4
1	4	3	1	2	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	4
2	2	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	2	4	1	3
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4
5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
6	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2
7	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4
11	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
12	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
16	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
20	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
23	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4



**VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
26	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3
27	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
28	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4
29	2	3	2	3	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
30	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	5	3	3
31	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3
32	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
33	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4
36	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
37	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4
40	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
45	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
47	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
49	2	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	5	4	3
50	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	3	3
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																		
53	3	2	3	3	3	2	5	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
56	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
58	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	1	5	3	3
59	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
63	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
64	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
66	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
70	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
73	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
74	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
78	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
81	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4

**VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

82	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
83	4	4	3	3	5	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
85	2	4	3	4	5	4	5	3	2	4	3	2	5	4	4	5	4	4
86	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4
87	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4
88	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4
89	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3
93	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4
94	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
95	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
96	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4
97	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3
98	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
99	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4
100	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5
103	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4
106	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
107	2	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	2	5	3	2	4	3	3
108	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4
109	3	5	3	4	4	2	4	3	4	3	2	5	5	5	3	1	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																		
111	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4
112	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
113	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
115	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4
118	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
119	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4
120	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
121	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
122	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4
123	3	5	3	4	4	2	4	3	4	3	2	5	5	5	3	1	4	4
124	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
125	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4

**Anexo 10:**

**Certificados de validez de contenido de los instrumentos**



**Validación de expertos de los instrumentos.**

DR. OCHOA TATAJE FREDDY MGP		VALIDADOR: DRA. ALZA SALVATIERRA SILVIA		
PROGRAMA	ESTUDIANTE	INSTRUMENTO	OPINIÓN	OBSERVACIONES
MGP	Vladimir Guerrero Zirate	EL DESGASTE PROFESIONAL	APUCABLE	
		LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	APUCABLE	
MGP	López Málaga John Carlos	LA GESTIÓN DE LA PESCA ARTESANAL	APUCABLE	
		LA RESILIENCIA COMUNITARIA	APUCABLE	
MGP	Mas Gaslac Kety Betrahe	SISTEMA DE LEGAJOS DE RECURSOS HUMANOS	APUCABLE	
		GESTIÓN POR PROCESOS	APUCABLE	
MGP	QUISPE YMPU LLIZ BETSY	CALIDAD DE SERVICIO	APUCABLE	
		GESTIÓN PÚBLICA	APUCABLE	
MGP	Balbuena Monzon Victor Manuel	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	APUCABLE	
		ESTRÉS LABORAL	APUCABLE	
MGP	Caceda Pacheco Marcial Lisandro	APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	APUCABLE	
		CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	APUCABLE	
MGP	Calderón Icochea Gerardo Enrique	DESEMPEÑO PROFESIONAL	APUCABLE	
		EFICIENCIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	APUCABLE	
MGP	Torres Richart Adriana Victoria	CALIDAD DE SERVICIO	APUCABLE	
		SATISFACCIÓN DEL USUARIO	APUCABLE	
MGP	Tirmaná De la Flor Oscar Eduardo	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	APUCABLE	
		CALIDAD DE SERVICIO	APUCABLE	
MGP	Ulcóna Ychuc Rosse Mery	CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO	APUCABLE	
		GESTIÓN DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS	APUCABLE	
MGP	Suarez Condor Maria	CONTROL SIMULTÁNEO	APUCABLE	
		Ejecución de obras de saneamiento	APUCABLE	
MGP	Venegas Gomez Violeta Evangelina	EL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	APUCABLE	
		LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA	APUCABLE	

**ANEXO 11**  
**Artículo Científico**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria  
Nacional, 2020

AUTOR:

Br. Oscar Eduardo Timaná De la Flor

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Sede Ate



### Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020”.
2. **AUTOR:** Br. Oscar Eduardo Timaná De la Flor
3. **RESUMEN:** La presente investigación se ha titulado: “Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 128 usuarios internos de la Autoridad Portuaria Nacional. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, uno por cada variable de estudio. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió alta en ambas variables: ,896 para la variable Modernización de la Gestión Pública y ,923 para la variable Calidad de Servicio. Se concluye que existe una “fuerte” asociación entre los instrumentos Modernización de la Gestión Pública y la Calidad del Servicio en la APN al obtenerse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,746 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ ; esta relación significa que en tanto se avance más en la implementación de la Modernización de la Gestión Pública en la APN mejor será la calidad de sus servicios.
4. **PALABRAS CLAVE:** Modernización de la Gestión Pública, calidad de servicio, gestión por procesos.
5. **ABSTRACT:** This research has been entitled: "Modernization of Public Management and quality of service in the National Port Authority, Callao 2020", the general objective of the research was to determine the relationship between Modernization of Public Management and quality of service in the National Port Authority. The type of research is basic, the

research level is descriptive, correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample was made up of 128 internal users of the National Port Authority. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires, one for each study variable. For the validity of the instruments, the judgment of experts was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was high in both variables: ,896 for the Modernization of Public Management variable and ,923 for the Quality of Service variable. It is concluded that there is a “strong” association between the instruments Modernization of Public Management and the Quality of the Service in the APN when obtaining a correlation coefficient Rho of Spearman = ,746 and a value  $p = 0.000$  lower than the level  $\alpha = 0.05$  ; This relationship means that the more progress is made in the implementation of the Modernization of Public Management in the APN, the better the quality of its services will be.

6. **KEYWORDS:** Modernization of Public Management, service quality, process management.
7. **INTRODUCCIÓN:** La Autoridad Portuaria Nacional (APN) en el marco de la PNMGP como el ente encargado del Sistema Portuario Nacional, viene realizando acciones para generar mayor valor público para su población beneficiara, en este sentido ha logrado un avance significativo en sus diferentes componentes en búsqueda de la eficiencia y calidad del servicio; no obstante, los resultados obtenidos por la APN es necesario analizar cómo se relaciona los avances en la MGP de la APN con la calidad de sus servicios e identificar puntos de mejora. En Perú la modernización del Estado ha logrado avances, por el ejemplo en lo relacionado al desarrollo de políticas públicas, a través de los procesos de planeamiento estratégico institucionales y planes operativos (Pasco, 2015), para lo cual en el marco del SINAPLAN, se elaboró y aprobó la directiva general que dicta los lineamientos para el desarrollo del proceso de planeamiento estratégico en las entidades del estado; luego ha ido perfeccionando este proceso con la Guía para el Planeamiento Institucional; en 2019 por consenso en el Foro del Acuerdo Nacional, en su Sesión 126 se aprobó la Visión del Perú al 2050 (CEPLAN, 2019). Con relación al presupuesto por Resultados, éste se viene implementando en los diferentes niveles y varios sectores de gobierno liderado por el MEF. Respecto al tercer pilar, en el 2014 la Secretaría de Gestión Pública aprobó un nuevo marco

normativo y metodológico para la gestión por procesos en los tres niveles de gobierno; en Simplificación administrativa el avance se explica con la eliminación de requisitos para hacer más fáciles las gestiones que realizan los ciudadanos con las entidades públicas; éste proceso se ha visto reforzado con la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos. En relación con Servicio Civil Meritocrático, se ha aprobado la ley y su reglamento y se han dictado los lineamientos para el proceso de tránsito al citado régimen de las entidades de estado. Según la CEPAL (2018) a nivel de América Latina, la República Dominicana, estableció su visión de desarrollo hasta el año 2030 y colocando así los cimientos para la institucionalización de la planificación del desarrollo. A nivel regional el presupuesto por resultados aun no alcanza un nivel óptimo en cuanto a la información que proporcionan sus indicadores de desempeño dado que la información que proporcionan información no es de calidad, y no permiten la correcta toma de decisiones siendo sólo de tipo financiero y operativo y no de resultados que midan el impacto generado por dicha política. La información de diferentes estudios señala que, entre los años 2007 al 2013 el PPR, tuvo un mínimo avance (BID 2015). De otro lado, se observa el liderazgo que algunos países de la región han alcanzado a nivel global instituyendo el planeamiento estratégico y los presupuestos funcionales que han tomado en consideración los objetivos y metas de desarrollo sostenible. De acuerdo con la realidad problemática antes descrita podemos decir que el proceso de MGP en Perú ha tenido buenos avances, pero aun presenta falencias que debe mejorarse para que se genere mayor valor público y calidad de servicio para los usuarios. Por lo expuesto, es necesario analizar la medida en que la MGP y la calidad del servicio se relacionan en la Autoridad Portuaria Nacional.

En Perú la modernización del Estado se da inicio con la promulgación de la Ley N° 27658, LMMGE con el objetivo de llevar a cabo una mejor administración pública y crear un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, ley de alcance a todas las entidades públicas de los distintos niveles de gobierno en todo el país. El Sistema Administrativo de MGP se crea como tal, mediante la Ley N° 29158; a través del Decreto Legislativo N° 1446 se modificó la Ley N° 27658 con la finalidad alinear el proceso de MGP a los estándares de la OCDE; la MGP radica en el uso y selección de medios dirigidos a la creación de valor público por parte de las entidades públicas, es decir, satisfacen las expectativas y necesidades en las personas, creando beneficios en la sociedad, de esta manera se mejora la

gestión por medio de una utilización eficaz y productiva de los recursos públicos; ello se traduce en la aplicación de una gestión basada en resultados por parte de la totalidad de las entidades públicas; es un desarrollo de transformación permanente. Flavio Ausejo (2016) menciona que la modernización del Estado, implica elaborar reglas que permitan a los sistemas administrativos operar de forma conjunta. De otro lado, debe mencionarse la aprobación de la PNMGP, la cual es el instrumento principal que orienta este proceso de modernización hacia una gestión basada en resultados que hagan efectos de cambio mejorando el bienestar del ciudadano y progreso del país.

Vignolo (2019) señala que para crear una estrategia de MGP es necesario, primeramente, hacer un reconocimiento de las falencias de la gestión tradicional que predominan inclusive en la actualidad. Pont (2016) afirma que la innovación en los procesos de la administración pública resulta de las buenas prácticas, las cuales se introdujeron a la gestión pública como consecuencia de su deterioro y un reclamo ciudadano por los malos resultados pérdida de legitimidad del sistema político, lo que hizo urgente la aplicación de las buenas prácticas en el sector público. Restrepo (2018) cita a la eficiencia como elemento principal para el adecuado funcionamiento de la NGP dado que es necesario que las entidades del estado en los diferentes niveles de gobierno sean eficientes en sus procesos. También señala la importancia del enfoque de Druker (1969) cuando dice que al igual que se busca rendimiento en una empresa privada, es necesario lograr rendimiento en el sector público, el cual está dado por sus mejores prácticas para lo cual se requiere indicadores de gestión que ayuden a medir el cumplimiento de la misión de la entidad. Stoker (2006) citado por O'Flynn (2007) desarrolla cuatro proposiciones clave para definir el paradigma del valor público en la NGP; i) las intervenciones públicas se definen por la búsqueda de valor público que contrasta con las justificaciones de las fallas del mercado; ii) una amplia gama de stakeholders tiene legitimidad y debe ser incluida e involucrada en la actividad del gobierno; iii) adopción de un enfoque relacional de mente abierta, un nuevo pragmatismo en la gestión del sector público para las adquisiciones; iv) se requiere un enfoque adaptable y basado en el aprendizaje en la prestación de servicios públicos. Según Osborne y Gabler (2002) citados por Simbaqueba (2016) uno de los aspectos más importantes de la NGP es la reinención del gobierno, el de transformarse de una perspectiva de corte burocrático a una de tipo empresarial. Según Samaratunge, Alam y Teicher, (2008) citado por Kalimullah, Alam y

Nour (2012) la NGP es una práctica de gestión moderna con la lógica de la economía que conserva los valores públicos fundamentales que no son un fenómeno estático sino que evoluciona.

La modernización del Estado en Perú se basó según Pasco (2015) en un esfuerzo por asegurar la economía y por bajar el gasto público, lo que obligadamente redujo el tamaño del Estado. Así, el esfuerzo de promover la MGP recae en la SGP de la PCM como su ente rector de dicho sistema administrativo. También Pasco (2015) describe que el modelo peruano aprobado mediante la PNMGP es un modelo de gestión por resultados, cuyos pilares y ejes contribuyen entre ellos a integrar la gestión. Los pilares de este modelo de gestión son: a) Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos: el valor de la políticas públicas de acuerdo a la necesidades del ciudadano, al público objetivo; planes estratégicos que consideren el entorno y como ello puede afectar el logro de sus objetivos y resultados esperados, y planes operativos alineados con los objetivos estratégicos, b) Presupuesto para Resultados, la asignación de recursos presupuestales de acuerdo con los bienes y servicios que espera recibir los beneficiarios y al impacto de los resultados obtenidos c) Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional: implementación de una gestión de acuerdo a la cadena de valor asegurando resultados e impactos en los ciudadano; la exclusión de trabas o costos innecesarios para los ciudadanos cuando solicitan un servicio público; una adecuada organización institucional de acuerdo a sus procesos identificados d) Servicio Civil meritocrático, es decir la profesionalización del servidor público para mejorar su desempeño y como ello impacto en los resultados de la gestión y, e) Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento: es el proceso continuo de recolección y análisis de datos para la evaluación de los resultados e impactos y retroalimentación. Los tres ejes transversales son: a) Gobierno Abierto: promoción de la transparencia, integridad pública participación ciudadana, b) Gobierno electrónico, como medio principal para asegurar la modernización y, c) Articulación Intersectorial, la importancia de la relación interinstitucional entre los diferentes niveles de gobierno. Según Hood (1991) citado por Chandler (2017) y de León (2016), la nueva gestión pública tiene varias características: profesionalización de la gestión, mayor desagregación de las organizaciones del sector público en unidades administradas por separado; mejores competencias, uso de técnicas gerenciales que se aplican en empresas privadas; importancia

del control y uso ordenado de recursos públicos; adopción de estándares medibles de desempeño y uso de medidas de salida (resultados) preestablecidas. Iacovino, Barsanti y Cinquini (2017) citando a De Vries y Nemeč (2013) señalan que las reformas que se introdujeron con la NGP se han llevado a cabo de diferentes formas de un país a otro, algunos centrados en aumentar la calidad de los servicios públicos para los ciudadanos-usuarios y otros han enfatizado el escalado del equipamiento público. Según Arredondo (2014) la NGP no es uniforme en cuanto a las técnicas y componentes que describen los diversos autores sobre la temática siendo a veces contradictorios. De acuerdo con Cavalcante (2019) con el patrocinio de organizaciones multilaterales como la OCDE, el Fondo Monetario internacional y el Banco Mundial (Evans, 2009; Greve, 2006), las reformas no solo se han extendido a los países desarrollados, sino que también se han experimentado en los países en desarrollo de todas partes del mundo.

Dogaru (2016) citando a Dunleavy y otros (2006) señala que la NGP supuestamente ha dejado de existir y se ha dado un cambio paradigmático hacia un nuevo movimiento de reforma que destaca redes, alianzas, mayor integración, coordinación y capacidad central. Sin embargo, citando a Pollitt (2003) señala que la NGP está todavía muy viva en muchos países, y las reformas de la NGP normalmente no son reemplazadas por nuevas reformas sino más bien revisadas o complementadas por reformas posteriores a la NGP. Lapuente y Van de Walle (2020) señalan a las reformas de la NGP se les ha atribuido de colisionar con valores públicos fundamentales como justicia y equidad en razón a que la NGP ha importado prácticas y normas del sector privado, sin embargo, no hay pruebas de los efectos reales; si concluyen que el éxito o fracaso de implementar las reformas de la NGP dependen del contexto administrativo y político y de las políticas bajo las cuales se implementan.

Respecto al tema de la calidad de servicio, Moyado, (2012) enfatiza que, aunque la conceptualización de los procedimientos y su trato científico se dio profusamente en sus inicios en los Estados Unidos, los japoneses han sido los primeros en tomarla como instrumento de gestión de las empresas para la generación de productos y servicios y define a la calidad como la característica que un cliente otorga a un servicio o producto, en base a la capacidad de éste para satisfacer sus expectativas. Por su parte Grönroos (2007) citado por Amjal y otros (2020) señala que la calidad del servicio puede definirse como una actitud del consumidor en relación con los resultados de comparar entre las expectativas de servicio

con sus percepciones del rendimiento real. De otro lado, Kumar (2010) citado por Amjal y otros (2020) escribe que la fuente principal de creación de valor para la calidad de un servicio es el desempeño del proveedor del servicio. Según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985, 1988) citado por Hennayake (2017) definen la "calidad del servicio" como la diferencia entre las percepciones del cliente sobre el servicio actual que ofrece una organización determinada y las expectativas del cliente de un servicio excelente dentro de esa industria determinada. Según Crozier (1992) mencionado por Contreras (2014) en el sector público, la calidad está vinculada con la excelencia en el servicio e involucra transformaciones de pensamiento, de valores y relaciones entre personas. Cabuya (2010) citado por Henderson-García (2017), señala que la posibilidad de aumentar la satisfacción del cliente dependerá del sistema de gestión de calidad, el cual nos da el punto de referencia para una mejora continua. De otro lado Bhuiyan y Baghel (2005) citado por Elis y Davis (2018) la mejora continua se da a través de una mejora evolutiva, lo que significa que las mejoras son incrementales. Desde el punto de vista del usuario interno de una entidad pública, Sarmiento y Paredes (2019) determina la importancia de este actor en la generación de calidad en el servicio dado que ello dependerá de la cooperación existente entre ellos y de cómo percibe cada uno su labor; así también se requiere de liderazgo en la gestión y responsabilidad. Sotelo y Acosta (2018) señalan que en razón a que los ciudadanos están exigiendo mayor calidad de los servicios al sector público, se ha hecho necesario que las entidades que lo conforman comiencen a aplicar gestión de calidad. Sotelo y Acosta (2018) señala que la calidad de servicio en el sector público obedecerá de las mejoras en los procesos que se llevan a cabo en la producción de bienes y servicios que ofrecen para buscar la satisfacción de los ciudadanos. Para Bruce y Warren (2018) la creciente prevalencia de la NGP también se puede atribuir al ascenso de la economía neoclásica y a un movimiento contable neoliberal que hace hincapié en la descentralización, una mayor dependencia de los mercados y la competencia entre las entidades públicas para garantizar una prestación de servicios eficaz.

Respecto a la calidad en el servicio, Sotelo y Acosta (2018) identifica las siguientes dimensiones: i) Dirección estratégica y ciclo de mejora. Las políticas, objetivos y estrategias institucionales que se diseñan deben ser acordes con los servicios que ofrece la organización, así mismo su marco normativo aprobado debe hacer más simple el desarrollo de las actividades de cada empleado, ii) Gestión por procesos. Los procesos e insumos necesarios

para la prestación de servicios en la entidad estén debidamente identificados. Los procesos de la entidad deben tener como objetivo coadyuvar a que la calidad en el servicio se vaya perfeccionando, asimismo deben diseñarse de tal manera que incluyan todas las actividades necesarias para que el empleado desarrolle sus funciones; a efectos de evaluar los procesos la entidad, los indicadores deben definirse y diseñarse claramente; y finalmente, los responsables que cumplen función directiva, deben desarrollar sus actividades acorde con sus funciones asignadas por la entidad; iii) Mejora de la normatividad. Se requiere que la organización esté atenta ante la necesidad de mejorar la calidad de los servicios, asegurándose de que la normativa vigente haga más fácil el desenvolvimiento y actividades de los empleados según sus funciones asignadas; iv) Gobierno electrónico. Realizar un estudio de cómo la organización facilita el servicio a los usuarios a través de trámites electrónicos; igualmente evaluar la importancia de digitalizar la documentación; y promover la sistematización de procesos que conlleven a mejoras en la calidad en el servicio; v) Gestión del conocimiento. Realizar una evaluación periódica de los procesos llevados a cabo en la entidad y revisar si los manuales de funciones de la entidad especifican claramente las actividades de cada trabajador, y que las mismas estén correctamente definidas y orientadas a brindar calidad en el servicio. Intercambiar experiencias entre las áreas que conforman la entidad también es importante porque permiten generar nuevos conocimientos y una mejora continua; vi) Aportes de funcionarios. Los directivos de la entidad acorde con sus funciones deben aportar al desarrollo de funciones de los trabajadores realizando sugerencias y recomendaciones a fin de mejorar los procesos que se llevan a cabo; vii) Adopción del modelo de excelencia. Se recomienda implementar y difundir en la entidad algún modelo de calidad para que esta forma introducir sistemáticamente una dinámica de mejora continua de la calidad en el servicio. Matraeva y otros (2020) señala que la experiencia de evaluar la eficiencia de la calidad del servicio público ha demostrado la viabilidad de utilizar el indicador "nivel de satisfacción" para mantener la paridad entre los componentes político, económico y social en la implementación de los programas estatales.

El **problema general** que se plantea en el presente trabajo de investigación se describe de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional?; los problemas específicos que se plantean son; i) ¿Cuál es la relación entre planeamiento estratégico y la calidad de servicio



en la Autoridad Portuaria Nacional?; ii) ¿Cuál es la relación entre simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional?; iii) ¿Cuál es la relación entre servicio civil meritocrático y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional?

La **Hipótesis General** que se plantea, se describe de la siguiente manera: Existe relación entre la Modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; de otro lado, se tiene las siguientes hipótesis específicas: **Hipótesis Específica 1:** Existe relación entre planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; **Hipótesis Específica 2:** Existe relación entre simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; **Hipótesis Específica 3:** Existe relación entre servicio civil meritocrático y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

En cuanto al **Objetivo General**, el enunciado es el siguiente: Determinar la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; los objetivos específicos se han planteado de la siguiente forma: **Objetivo Específico 1:** Determinar la relación entre planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; **Objetivo Específico 2:** Determinar la relación entre gestión por procesos y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional; **Objetivo Específico 3:** Determinar la relación entre simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional.

8. **METODOLOGÍA:** Se utiliza el método hipotético y deductivo dado que se comprueban hipótesis las cuales van a generar conclusiones y recomendaciones que podrán ser aplicadas a la realidad para la solución de problemas específicos. Es básica y correlacional, considerando que sustenta en un marco teórico que relaciona o explica una realidad. Se han planteado las hipótesis y las variables se han identificado en las preguntas del problema general que se plantea; estas variables se medirán cuantitativamente y serán analizadas estadísticamente; es transeccional- correlacional al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables en un momento determinado. La población está compuesta por 190 usuarios internos (trabajadores CAP y CAS) de la Autoridad Portuaria Nacional información

proporcionada por la Oficina General de Administración de la entidad. La muestra aleatoria simple de acuerdo con la fórmula probabilística es de 128 usuarios internos. La técnica con la que se trabajó fue la encuesta; según Martínez (2013) la técnica, son las estrategias que se utilizan para conseguir la información para el estudio y así generar el conocimiento de lo que se investiga. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, la cual estuvo dirigida a los usuarios internos de la Autoridad Portuaria Nacional, en la que se diseñaron preguntas politómicas con cinco alternativas de respuesta y para la valoración se utilizó la escala de Likert. Los cuestionarios fueron validados por juicio de expertos. Para la comprobación del coeficiente de confiabilidad de los instrumentos se llevó a cabo una prueba piloto, luego se analizó a través del alfa de Cronbach, determinándose su confiabilidad.

**9. RESULTADOS:** En el nivel descriptivo, tomando como referencia las preguntas de la encuesta, podemos observar que, del total de encuestados, el 1.6% opina estar totalmente desacuerdo en que el planeamiento estratégico y operativo se lleva a cabo mediante un proceso participativo; el 7% respondió estar en desacuerdo y el 21.1% se encuentra casi de acuerdo; el 53.1% y 17.2% están de acuerdo y totalmente en acuerdo respectivamente. También se puede observar que podemos observar que, del total de encuestados, el 1.6% opina estar totalmente desacuerdo en que la eliminación de barreras burocráticas en los procedimientos administrativos de la entidad es razonable y favorece a los administrado; el 4.7% respondió estar en desacuerdo y el 9.4% se encuentra casi de acuerdo; el 55.5% y 28.9% están de acuerdo y totalmente en acuerdo respectivamente. En el nivel inferencial, de acuerdo con el análisis de datos, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,746, lo cual confirma que existe una “fuerte” asociación entre las variables Modernización de la Gestión Pública y la Calidad del Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional. En conclusión, con lo que se confirma la Hipótesis General.

**10. DISCUSIÓN:** De acuerdo con los resultados obtenidos por la investigación y realizándose la comparación con los antecedentes, se observa que existe similitud con los estudios realizados considerando que han sido realizados en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y se analizan variables como gestión administrativa y calidad de servicio; se puede afirmar que existe una mayor semejanza entre el estudio realizado por Ordoñez (2016) y el presente trabajo de investigación, dado que las variables

utilizadas en ambos casos son las mismas, MGP y Calidad de Servicio; en ambos estudios se establece que existe una relación significativa entre dichas variables, es decir a mayor avance en la implementación de la MGP mejor calidad de servicio.

**11. CONCLUSIONES:** Se concluye que existe una “fuerte” asociación entre los instrumentos MGP y la Calidad del Servicio en la APN al obtenerse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,746 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ ; esta relación significa que en tanto se avance más en la implementación de la MGP en la APN mejor será la calidad de sus servicios. Se confirma que existe una “fuerte” asociación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos en la APN al obtenerse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,716 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ ; esta asociación significa que en tanto se vaya perfeccionando la implementación de esta dimensión ello mejorará la calidad de sus servicios. Se confirma que existe una “fuerte” asociación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional en la Autoridad Portuaria Nacional al obtenerse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,623 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ ; esta relación indica que en tanto se vaya mejorando la implementación de esta dimensión ello incrementará el nivel de la calidad de sus servicios. Se confirma que existe una “moderada” asociación entre el instrumento Calidad del Servicio y la dimensión Servicio Civil Meritocrático en la Autoridad Portuaria Nacional al obtenerse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,598 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel  $\alpha = 0,05$ ; esta relación indica el avance en la implementación del servicio civil meritocrático tiene efecto positivo en la calidad de servicios.

## **12. REFERENCIAS:**

- Ajmal, M., Tuomi, V., Helo, P. y Sandhu, M. (2020). TQM practices in public sector: case of Finnish healthcare organizations. In *Hospital Management and Emergency Medicine: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 536-549). IGI Global.
- Arredondo, A. (2014). Los componentes de la nueva gerencia pública en la reforma educativa mexicana.

- Bruce, V. y Warren, M. (2018). Progressive public administration and new public management in public sector accountancy. *Meditari Accountancy Research*, 26(1), 44-69. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/MEDAR-03-2017-0131>
- Cavalcante, P. (2019). Trends in public administration after hegemony of the new public management. *Revista do Serviço Público*, 70(2), 195-218. doi:<http://dx.doi.org/10.21874/rsp.v70i2.3212>
- CEPLAN (2019), Visión del Perú al 2050, <https://www.ceplan.gob.pe/visionperu2050/>
- Chandler, J. (2017). *Questioning the new public management*. Routledge.
- Comercio, E. (2016, Jul 03). Modernizando el estado desde adentro. *El Comercio* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1801330416?accountid=37408>
- de León, C. (2016). *De la administración pública tradicional a la nueva gestión pública: evolución, conceptos y desafíos*. McGraw-Hill Interamericana Editores
- Dogaru, T. (2016). The Effect Of Public Administration Reforms Under The Post-new Public Management Paradigm. *Varazdin: Varazdin Development and Entrepreneurship Agency (VADEA)*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1854281246?accountid=37408>
- Henderson-García, A. (2017). *De la Administración Pública Tradicional a la calidad en la Gestión Pública*. San José, C.R.: ICAP, 2017.
- Hennayake, H. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction of public sector commercial banks: A study on rural economic context. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(2), 156-161.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill
- Iacovino, N., Barsanti, S., y Cinquini, L. (2017). Public organizations between old public administration, new public management and public governance: The case of the tuscany region. *Public Organization Review*, 17(1), 61-82. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s11115-015-0327-x>
- Kalimullah, N., Alam, K. y Nour, M. (2012). New public management: Emergence and principles. *Bup Journal*, 1(1), 1-22.
- Martínez, V. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. Lima, Perú.

- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A., y Vasiutina, E. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: Russian practice: Acces la success. *Calitatea*, 21(177), 77-85. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2436132111?accountid=37408>
- Morales, M., Bustos, M. y Cerda, J. (2019) Efectos de la Nueva Gestión Pública en el desempeño: análisis de los hospitales públicos chilenos. *Revista Salud Pública*. 21(3): 1-7, 2019.
- Moyado, F. (2015). *Calidad en la Gestión Pública: Un enfoque de convergencia*. Buen Gobierno, núm. 19, julio-diciembre, 2015, Fundación Mexicana de Estudios Políticos y Administrativos A.C. Ciudad de México, México
- NU. CEPAL. ILPES (2018) *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Editorial CEPAL
- Pasco, J. (2015). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 1(2), 246-252.
- Pont, J. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, Nueva Época – No. 16, julio-diciembre 2016.
- Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach* Telos, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, 2010, pp. 248-252 Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín Maracaibo, Venezuela
- Restrepo, J. (2018). La gestión pública en la rama de la administración de justicia en Colombia, una mirada desde la teoría de la gestión y la teoría institucional. *Ensayos: Revista de Estudiantes de Administración de Empresas*, 10(1).
- Sarmiento, S. y Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Revista Industrial Data*, 22(1), 95-112
- Simbaqueba, N. (2016). Una aproximación a la nueva gestión pública en Bogotá. *Administración & Desarrollo*, 46(2), 200-218. Recuperado de <http://esapvirtual.esap.edu.co/ojs/index.php/admindesarro/article/view/67>
- Sotelo-Asef, J. y Acosta-Gallegos, N. (2018). Calidad en el servicio y sus dimensiones-análisis de correlación. D. Arrieta, (eds.). *La gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional* Proceedings- ECORFAN-México.

Vignolo, C. (2019). Gestión pública en la "era de la gestión": modernización para la post-modernidad. *Revista de Ciencia Política*, 15(1-2), 169-186.

Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475.  
doi:<http://dx.doi.org/10.1111/gove.12502>

## **Anexo 12**

### **Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico**

**Declaración jurada de autoría y autorización  
para la publicación del artículo científico**

Yo, Oscar Eduardo Timaná De la Flor, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 25670153, con el artículo titulado: “Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ate, agosto de 2020



## ANEXO 13

### Índice de abreviaturas

PNMGP	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
MGP	Modernización de la Gestión Pública
GA	Gestión Administrativa
SINAPLAN	Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico
UGEL	Unidad de Gestión Educativa Local
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
CEPLAN	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
OEFA	Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
LMMGE	Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico