



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Factores psicosociales y modernización del Estado en la Defensoría
del Pueblo de Tarapoto, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rios Pinedo, Ruddy ([ORCID: 0000-0002-3305-4940](https://orcid.org/0000-0002-3305-4940))

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino ([ORCID: 0000-0003-2467-2939](https://orcid.org/0000-0003-2467-2939))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico de corazón esta tesis a toda mi familia en especial a mi hija, que es mi motivo de inspiración para salir siempre adelante y a mi madre, que sin su apoyo no lo hubiera logrado, ambas son motores alentadores en cada una de mis decisiones.

Ruddy

Agradecimiento

Agradecimiento especial a la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, por permitirme ejecutar la investigación en la entidad.

A la Universidad, que me brindó las facilidades para escalar un peldaño más en mi vida profesional y a cada uno de los catedráticos de quienes me llevo valiosos aprendizajes a poner en práctica.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y Operacionalización.....	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis...	18
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de los factores psicosociales en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.....	23
Tabla 2.	Nivel de los factores psicosociales por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.....	23
Tabla 3.	Nivel de modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.....	24
Tabla 4.	Nivel de modernización del Estado por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.....	24
Tabla 5.	Prueba de normalidad.....	25
Tabla 6.	Relación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.....	25

Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de dispersión entre los factores psicosociales y la modernización del Estado.....	26
------------------	--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 22 colaboradores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Los resultados fueron que el nivel de los factores psicosociales es bajo en 59 %. Asimismo, el nivel de modernización del Estado es bajo en 41 %; concluyendo que, existe relación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,985 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras clave: factores, modernización, colaboradores.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between psychosocial factors and the modernization of the State in the Office of the Ombudsman of Tarapoto, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample were 22 collaborators, the data collection technique was the survey and as an instrument, the questionnaire. The results were that the level of psychosocial factors is low in 59%. Likewise, the level of modernization of the state is low at 41%; concluding that there is a relationship between psychosocial factors and the modernization of the State in the Office of the Ombudsman of Tarapoto, 2021, because the Pearson correlation coefficient obtained a value of 0,985 that indicates a high positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: factors, modernization, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las entidades han ido cambiando la forma de operar en el mercado, con el avance de la globalización la población adquirió nuevas exigencias, expectativas y necesidades, incentivando a las empresas a mejorar sus procesos, estrategias y métodos en sus quehaceres cotidianos en busca de satisfacer las exigencias del mundo globalizado, un componente relevante que cambió drásticamente la vida de personas y empresas en general y que trae consigo modernización es el uso de herramientas tecnológicas. El sector público internacional se vio en la obligación de generar mejoras en el ámbito de gestión modernizando sus instalaciones y procesos operativos, apuntando a destruir la debilidad estructural de manera que se entregue un mejor servicio al público usuario, quienes tienen a la mano diferentes herramientas modernas con amplia información internacional, realizan comparaciones del desempeño de los diversos países y posterior a ello brindan recomendaciones sobre las diversas innovaciones que se deben implementar en la gestión pública para un óptimo desempeño (Pliscoff, 2017).

En los países Latinoamericanos, existe literatura que data de diversos cambios generados en los últimos tiempos en la administración pública, que no se justifican o mantienen relación necesariamente con la “moda”, sino más bien por mejoría aprovechando las herramientas del mundo globalizado generando así una nueva gestión pública (Cejudo, 2008). Dichas posturas manifestaron que no se puede dejar pasar desapercibido estrategias que traen consigo cambios útiles de mejora con su implementación adecuada y que aun así no se efectúen conociendo su importancia, más aún si ya fueron implementados en países desarrollados y muestran resultados innovadores y modernos. En América Latina, la nueva gestión pública que se viene implementando en las administraciones estatales de diversos países, traen consigo cambios significativos con mejoras en los factores psicosociales que optimizan el desempeño de los funcionarios públicos y la operatividad del sector en general (Dussauge, Atrio, Manning y Shepherd, 2009).

A nivel nacional, el Estado Peruano a través de sus diferentes instituciones descentralizadas con iniciativas de cambio vienen realizando reformas

concernientes a la modernización en sus procesos y actividades en general, esto surgió a partir de la globalización y la necesidad de promover la lealtad en cuanto a la gestión de los capitales del país contando con información en tiempo real sobre lo que sucede en nuestro Perú, tal es la situación de las reformas referentes al servicio civil donde se busca la contratación de personas profesionales en el sector público, los presupuestos por resultados (PpR) dictados por el Ministerio de Economía y Finanzas, la implementación de sistemas y aplicativos tecnológicos en las instituciones estatales, etc. Esta renovación se viene implementando paulatinamente a través de la Política Nacional de Modernización en la Gestión Pública en todas las instituciones estatales de forma integrada, la cual oferta parámetros orientando iniciativas a realizar por las instituciones del Estado en busca de mejorar su desempeño y ejecución presupuestal de calidad (García, 2018).

A nivel de la región San Martín, es notoria la demanda existente de mejora sobre la gestión de los servicios públicos, así mismo, resaltan factores psicosociales en los funcionarios denotando el poco compromiso y la falta de motivación en el desarrollo de sus labores, repercutiendo en la eficacia de atención que brindan a los beneficiarios; es deber y obligación del Estado peruano establecido constitucionalmente que brinde a través de todas sus instituciones descentralizadas un servicio de calidad a la población, es por ello que el gobierno viene realizando modernizaciones en todos los aspectos, a fin de que las diversas actividades que se desarrollan para satisfacer las necesidades poblacionales se ejecuten óptimamente alcanzando a todo el ámbito peruano, pero además para lograr estos objetivos es necesario que se cuente en el sector público con funcionarios aptos a desempeñarse en sus tareas encomendadas, con competencias necesarias para el puesto de trabajo.

A nivel local, la Defensoría del Pueblo en Tarapoto, evidencia factores psicosociales que obstaculizan tener una eficiente gestión pública y por tanto limita la modernización de éste, siendo las **causas** el desconocimiento por parte de la institución sobre estos factores psicosociales, en especial de los responsables o coordinadores del módulo, puesto que no tienen un estudio

sobre los factores psicosociales y de cómo pueden afectar en el entorno laboral, teniendo como **consecuencias** una gestión ineficiente, con riesgos de los factores psicosociales en los colaboradores, que producen estrés laboral con posibles daños psicológicos, fisiológicos o sociales, problemática que se viene evidenciando en la institución y por la que no puede cumplir sus actividades de acuerdo a sus planes de trabajo en aras a la modernización de sus procesos que incluye desde la atención hasta el estado de trámites y procesos de los usuarios, por ende la finalidad de éste estudio es determinar la relación entre los Factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

Según la realidad problemática es necesario formular el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021? Y Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de los factores psicosociales en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021?, ¿Cuál es el nivel de los factores psicosociales por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021?, ¿Cuál es el nivel de modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021? Y ¿Cuál es el nivel de modernización del Estado por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021?

Esta investigación fue **conveniente**, porque sugirió alternativas de mejora y sirvió como un indicador para la toma de decisiones, respecto a la **relevancia social** permitió contar con procesos modernos que logren eficiencia en el trabajo de la institución, trayendo consigo un beneficio y satisfacción a los usuarios, en cuanto al **valor teórico**, la presente investigación fue importante, porque contribuye con información científica relacionada a las competencias de los colaboradores que vienen laborando en las diferentes áreas de la institución, así como también aportó conocimientos sobre cada variable; se contrastaron y se realizó la discusión en base a las teorías explicadas en el marco teórico, fortaleciendo el conocimiento científico.

Asimismo, en las **implicancias prácticas**, la investigación permitió fortalecer al campo de la gestión y políticas públicas sobre las competencias en las instituciones estatales y entidades similares en la región y el país. Además,

los resultados fueron útiles para proponer estrategias que fortalezcan la labor de los recursos humanos y así poder incrementar el nivel de modernización de los procesos y por último en la **utilidad metodológica**, se desarrolló de acuerdo a los procedimientos del método científico, respetando las fases de la investigación, para tener resultados que expliquen de qué manera se relacionan ambas variables de estudio, comprobando las hipótesis de investigación planteadas.

Con respecto a lo indicado, se plantea como **objetivo general**: Determinar la relación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021 y Como **específicos**: Identificar el nivel de los factores psicosociales en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, Identificar el nivel de los factores psicosociales por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, Analizar el nivel de modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021 y Analizar el nivel de modernización del Estado por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

Como **hipótesis general**: H_0 : Existe relación significativa entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021. **Específicas**: H_1 : El nivel de los factores psicosociales en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, es medio. H_2 : El nivel de los factores psicosociales por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, es medio. H_3 : El nivel de modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, es medio. H_4 : El nivel de modernización del Estado por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, es medio.

II. MARCO TEÓRICO

Las variables de investigación fueron indagadas en distintas bibliografías, para lo cual se tomarán como antecedentes a las siguientes investigaciones a **nivel internacional**:

Monroy, A. y Juárez, A. (2019), *Factores de riesgo psicosocial laboral en I.E. superiores de América Latina*. (artículo científico) Universidad de Morelos, México. Correlacional, no experimental, donde la población y muestra fueron acervo documentario, como técnica al análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyeron que, la suma de evidencias desfavorables que se desarrollan en los institutos superiores promueven la necesidad de cambiar procedimientos para reducir el impacto negativo del clima laboral que presentan los docentes universitarios e incentivar la planificación para producir condiciones y mejorar la estructura orgánica de las instituciones. Especialmente en Latinoamérica se muestra que el progreso está rezagado en el cumplimiento de los estándares y recomendaciones que regulan la salud y seguridad ocupacional. Por tanto, es necesario implementar planes de acciones preventivas que promuevan el bienestar de los docentes universitarios que son tareas pertinentes de los altos funcionarios.

Además, el estudio de Salamanca, S., Pérez, J., Infante, A. y Olarte, Y. (2019), *Análisis de los factores de riesgo psicosocial nacional e internacional*. (artículo científico) REDIB. Colombia. Tipo correlacional, diseño no experimental, población y muestra, acervo documentario, técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyeron que, al estar el entorno en constante cambio, las emociones cambian debido a su influencia, la percepción que tienen las personas sobre las cosas depende del entorno donde se desenvuelven. En cuanto a los factores que manifiestan riesgo en una entidad con respecto al talento humano, son causados por la interacción entre el trabajo y el medio ambiente producido, es decir que los factores psicosociales negativos que generan los colaboradores están estrechamente vinculados a la calidad del ambiente en el que se encuentran, las relaciones interpersonales que se manejan, el estrés, carga laboral, la fatiga mental y corporal, falta de motivación.

Asimismo, se consideró el estudio de los autores Meléndez, J., Malvacias, A., García, R., Delgado, J. & Veliz, G. (2017), *Gestión del riesgo psicosocial, visión gerencial y realidad organizacional*. (artículo científico) Dialnet, España. Correlacional, no experimental, población y muestra consistente del acervo documentario, como técnica un análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyeron que, la manifestación conductual en los empleados, considerando el riesgo psicológico social de la empresa, se verá reflejado en los factores de desarrollo empresarial, el que responde a diversos incentivos. En este sentido, la investigación, manifestó relación de las variables adquiriendo poder descriptivo a partir de los factores sensibles que enfrentan los trabajadores. Además, se puede mencionar que en las organizaciones los factores psicosociales afectan directamente el trabajo que realizan los colaboradores y su gestión cumple un rol importante para minimizar los efectos negativos que traigan consigo.

También, Lalama, J. y Lara, J. (2017), *Riesgos psicosociales y su efecto en niños y adolescentes en conflicto con la ley en un centro de atención integral*. (artículo científico) Revista científica dominio de las ciencias. Ecuador. Correlacional, no experimental, población y muestra acervo documentario, técnica análisis documental, instrumento la guía de análisis documental. Concluyeron que, el director del centro debe generar participación activa con la policía nacional, escuelas y universidades para evitar que los pandilleros participen dentro y fuera de las instituciones educativas en actividades no aptas para estudiantes de su condición, además debe implementar medidas y planes estratégicos internos para reducir conductas y pensamientos psicosociales desfavorables. Hay varias formas de determinar la existencia de actividades y organizaciones escolares que realizan actos denigrables con los demás estudiantes y con la sociedad que deben ser oportunamente sancionados por las autoridades estudiantiles, así como por las autoridades encargadas del orden social en la localidad donde se encuentren.

Del mismo modo, en este ámbito, se citó a, Vicente, J., López, A. (2017), *Los factores psicosociales como predictores pronósticos de difícil retorno laboral tras incapacidad*. (artículo científico). Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Murcia. España. El tipo de estudio fue descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue el acervo documental, la técnica el análisis documental, el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyeron que, las variables manifiestan relación de 0,654 y un p valor de 0,000; al desarrollar los factores psicosociales ésta favorecerá al entorno laboral, además es necesario que la gestión en curso implemente políticas abiertas hacia el mundo globalizado, articule esfuerzos para que se desarrolle los factores psicosociales en todas las áreas y procesos, que se lleven a cabo de manera eficiente aprovechando al máximo los recursos, logrando las metas y objetivos institucionales trazados, sobre todo que se brinde un servicio y atención al público de calidad satisfaciendo sus necesidades.

Finalmente, en este plano, se citó a Lemos, M., Calle, G., Valencia, M., Calderón, J. (2018), *Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos*. (artículo científico). Universidad EAFIT, Colombia. El tipo de estudio fue básico, diseño descriptivo, la población y muestra fue de 61 profesores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, se ha demostrado que las condiciones de trabajo, como la ambigüedad de los roles, las largas horas o trabajo excesivo, los cambios rotundos, la variación laboral, la falta de control de procesos y condiciones de trabajo, influyen en la calidad del desarrollo de las labores de los profesores universitarios y aumentan los niveles de estrés, pero aquí también puede entrar a tallar el liderazgo a los recursos humanos inspirando confianza y seguridad para afrontar dicho estrés. Por otro lado, se encontró que la cantidad de roles que la misma persona debe cumplir, tiende a ser una fuente de estrés, especialmente cuando sus expectativas fueron distintas antes de ingresar al centro laboral. Sin embargo, también hay evidencias a cerca de factores psicosociales laborales con impacto positivo en las personas, generando oportunidades en cuanto al desarrollo personal y profesional del colaborador dentro de su centro laboral resultando trascendental, pues el trabajador encuentra en el desarrollo de su trabajo gusto y ganas de realizarlo de la mejor manera posible obteniendo los mejores resultados.

Del mismo modo, se tomó estudios **a nivel nacional**, tal es el caso de Huanca, J., Morales, C., Zela, C. y Talavera, I. (2021), *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno*. (artículo científico) *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, Juliaca, Perú. Tipo cuantitativa, relacional, población y muestra de 13 gerentes municipales y 680 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, el Rho de Spearman arrojó la existencia de relación entre ambas variables con un coeficiente de 0.839, y un p valor de 0.000 lo que muestra que la correlación positiva es alta, satisfaciendo así el propósito general de la investigación. Además, se obtuvo que la modernización de la gestión pública no solo se evidencia por la falta de eficiencia en la calidad de atención a los usuarios de las municipalidades provinciales sino también a causa de la burocracia administrativa, ineficaz selección de colaboradores, escasa preparación, insuficientes recursos materiales y la aversión a utilizar los recursos tecnológicos y de comunicación.

Asimismo, el estudio de Maizondo, F. y Hidalgo, I. (2021), *Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*. (artículo científico) Instituto de Gobierno y Gestión Pública, Lima, Perú. Tipo básica con diseño no experimental, 550 usuarios, muestra de 217, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que, la modernización tiene el propósito de cambiar la estructura y la forma de atención al público, esto significa que se deben priorizar los criterios que orientan las respuestas a las demandas de los ciudadanos. La gestión por resultados está vinculada a los cambios de la cultura y organización burocrática, su propósito es generar mayor valor público utilizando de manera coordinada instrumentos de gestión.

Además, el estudio de Apaza, C., Seminario, R. y Santa, J. (2020), *Factores psicosociales durante el confinamiento por el Covid-19 – Perú*. (artículo científico) Universidad Nacional de Frontera, Perú. Tipo no experimental, cuantitativo descriptivo, muestreo no probabilístico de 296 estudiantes universitarios, técnica encuesta online, instrumento cuestionario. Concluyó que, una situación de confinamiento social obligatorio tiene relación directa con la evidencia de factores psicosociales como el estrés, la depresión y

ansiedad, especialmente en estudiantes universitarios, siendo las más afectadas las mujeres. La atención de los factores psicosociales presentes durante la pandemia por el Covid-19, necesitan de investigación minuciosas con poblaciones extensas, teniendo en cuenta diferentes segmentos de la población y diferentes ámbitos geográficos, con la finalidad de conocer la forma efectiva de intervenir y contribuir con políticas públicas de salud mental en situaciones de esta índole, dando a conocer que la salud física es tan importante como la salud mental.

En cuanto a las bases teóricas relacionadas con las variables, el autor Sotelo (2020), señaló que los **factores psicosociales** se refieren a diversas circunstancias y aspectos que existen en una organización, que afectan directamente sea de manera positiva o negativa la forma, condición, manera, compromiso, esfuerzo y las ganas que tienen los colaboradores en el desarrollo de su labor, además estas situaciones producen respuestas emocionales, psíquicas, fisiológicas, de reconocimiento, y actitudinales generando un cierto grado de presión en el trabajo, conduciendo a formar barreras psicológicas que pueden permitir o no la buena realización laboral de los colaboradores. Consecuentemente Moreno (2011), reveló que los factores psicosociales dentro de los centros laborales resultan confusos y dificultosos de comprender pudiendo simbolizarse y abarcar aspectos como: el estrés laboral, carga laboral y mental, fatiga física, mental y laboral, deficientes relaciones interpersonales, mala comunicación, deficiente compañerismo y entre otros aspectos más según el tipo y dimensión de la empresa.

De la misma manera, Cortez (2012), resalta que, para comenzar con el examen e intervención de los diversos riesgos psicosociales, resulta necesario comenzar con conceptos básicos, como la psicología o la psicología social que se definen como una ciencia que realiza el estudio de la interacción humana, entendiéndose por interacción, a la influencia mutua entre individuos o grupos; estos aspectos determinan la manera y forma de actuar de las personas frente a las distintas circunstancias de la vida, es por ello que en un centro laboral pueden surgir diferentes aspectos positivos o negativos que pueden influenciar el desempeño de los colaboradores.

Asimismo, los autores Collantes y Marcos (2012), refieren que los riesgos laborales incluyen a todos los aspectos que causan daño a los colaboradores de una entidad, ya sea física, emocional, mental o social, se basan en factores que afectan negativamente y en algunos casos mejoran sus condiciones biopsicosociales. Por otro lado, el autor Fernández (2010), afirma que la gestión psicosocial no solo influye en lo psíquico de la persona, sino a su vez influye en el sistema biopsicosocial de todas las personas que mantienen relación con ella, por tal razón la prioridad de estudiar y prevenir estos riesgos para que la salud del colaborador no se vea afectado. Es importante que el personal gerencial se encuentre atento e identifique dichos factores oportunamente para poder gestionarlos y de esta manera prevenir daños colaterales, se realicen las funciones y se desarrollen las actividades laborales adecuadamente protegiendo el buen desempeño y la productividad empresarial en general.

En cambio, los autores Moreno y Báez (2010), indican que existen factores psicosociales virtuosos que presentan condiciones adecuadas facilitando la ejecución laboral de los colaboradores, mejorando sus competencias personales, propiciando satisfacción en las actividades que realizan, mejorando la productividad organizacional, logrando alcanzar mayores resultados contribuyendo al desempeño empresarial óptimamente como es el caso del trabajo en equipo, apoyo mutuo, compañerismo, buena comunicación y demás factores que generan confianza y buenas prácticas institucionales. Los factores psicosociales que se desarrollan en un centro laboral pueden influir en el desempeño de los colaboradores, al alterar el comportamiento de los empleados.

Para Alvites (2019), los factores psicosociales son condiciones existentes en las relaciones laborales organizacionales, que tienen que ver con la realización de las tareas asignadas e influyen en salud física, mental y social de los colaboradores, éstos factores pueden llegar a determinar el estado anímico de las personas y pueden ser contagiados en todo el grupo, es por ello que se deben tomar en cuenta para ser identificadas y se realicen las medidas correctivas oportunas para que no se conviertan en problemas

mayores que afecten el rendimiento empresarial. Así mismo, Beltrán (2012), define los factores psicosociales de riesgo laboral como aquellos elementos característicos que presenta cada persona, organización y/o situación que genera malestar e impiden la correcta funcionalidad de las actividades operativas de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de sus tareas. Por otro lado, también se presentan factores ventajosos y/o protectores del estado de salud ocupacional del colaborador, muy favorables para la entidad donde se desarrollan.

Se considera la evaluación de los factores psicosociales en riesgo de acuerdo con Giner (2012), como un proceso para conocer su magnitud, de tal manera que facilite obtener información útil para realizar medidas correctivas si es que están sucediendo y/o preventivas en el caso se estime que sucederán. En cuanto a la gestión preventiva de los factores psicosociales en riesgo, los autores manifiestan que conscientemente, la organización debe ejecutar la evaluación de riesgos y es precisamente el instrumento fundamental que permitirá reducir la maximización de problemas futuros, una vez realizada esta gestión permite tomar medidas apropiadas para asegurar la salud integral de los colaboradores involucrados. Es importante que la gerencia garantice un entorno de trabajo con condiciones óptimas en todo sentido que no afecte la integridad de los subordinados y de ninguna persona que se encuentre relacionada, se cuente con aspectos fundamentales para cumplir con la legislación que apoyan su implementación y el desarrollo de programas que mitigan los riesgos, salvaguardando la salud y la seguridad en la realización del trabajo (Salamanca, Pérez, Infante y Olarte, 2019).

De acuerdo con Lemos, Calle, Valencia Y Calderón (2018), quienes mencionan que se ha demostrado que las condiciones de trabajo, como la ambigüedad de los roles, las largas horas o trabajo excesivo, los cambios rotundos, la variación laboral, la falta de control de procesos y condiciones de trabajo, influyen en la calidad del desarrollo de las labores de los colaboradores en una empresa y aumentan los niveles de estrés, pero aquí también puede entrar a tallar liderazgo a los recursos humanos inspirando confianza y seguridad para afrontar dicho estrés. Por otro lado, se encontró

que la cantidad de roles que la misma persona debe cumplir, tiende a ser una fuente de estrés, especialmente cuando sus expectativas fueron distintas antes de ingresar al centro laboral. Sin embargo, también hay evidencias a cerca de factores psicosociales laborales con impacto positivo en las personas, generando oportunidades en cuanto al desarrollo personal y profesional del colaborador dentro de su centro laboral resultando trascendental, pues el trabajador encuentra en el desarrollo de su trabajo gusto y ganas de realizarlo de la mejor manera posible obteniendo los mejores resultados.

El autor, Sotelo (2020), indica que las dimensiones principales de la variable factores psicosociales son: **Dimensión 1: Factores intralaborales**, que es entendido como las condiciones del trabajo y la entidad, que están relacionadas con la salud y especialmente, en la satisfacción del empleado, durante la realización de su trabajo, además comprende aspectos emocionales, pues estos son constantes en el día, ya que las personas suelen expresar sentimientos con frecuencia en la realización de sus actividades ya sea con lo que están ejecutando o con las personas que se encuentran cercanas. Sus indicadores son: requisitos psicológicos, trabajos activos y desarrollo de habilidades, demanda de trabajo y recompensa.

De igual manera, el autor, Sotelo (2020), manifiesta la **Dimensión 2: Factores extralaborales**, esto implica la estimulación externa de los trabajadores para motivarlos, relaciones familiares, la vida social que realiza, la formación y habilidades con los que cuente el colaborador adquirido extrínsecamente, la creciente demanda de esfuerzos para cumplir con cierta función, además de impactos negativos que afectan en su estado anímico y físico. Con respecto a la asistencia social externa a una institución, se debe considerar que el trabajador aislado no cumplirá plenamente con la actividad, porque el ser humano necesita socialización. Los indicadores son: desarrollo personal, desarrollo social y desarrollo profesional.

Con respecto a la segunda variable: **modernización del Estado**, se procede a describirla, para lo cual la Presidencia del Consejo de Ministros (2017), mencionó que la política de modernización estatal cumple el objetivo de

actualizar el proceso de modernización en la gestión del gobierno con los resultados que ofrecen al ciudadano y el crecimiento del bienestar para éstos, así mismo estas políticas diseñadas por el gobierno tienen el rol de dotar al Estado peruano con ambientes, herramientas e instrumentos modernos que contribuyan eficazmente con las actividades de gestión que se realizan. Por otro lado, también los autores, Seminario y Delgado (2010), haciendo referencia a la modernización declararon que es la vigilancia de los métodos sociales naturales otorgados al sector público para la implementación de avances técnicos y tecnológicos que aseguren la transparencia de los procesos en todo momento. Pero la modernización no sólo se refiere a la implementación de tecnologías, sino también a la estructura física, orgánica y formas estratégicas de realizar las cosas.

Así mismo la Ley N.º 27658 (2002), establece que la modernización estatal comprende un proceso cuyo objeto es lograr un mayor grado de eficiencia y eficacia de todo el aparato gubernamental a nivel nacional, logrando que se brinden óptimos servicios y atenciones a los ciudadanos con prioridad y maximizando el uso de los recursos estatales, teniendo como base que el estado con la participación de sus tres poderes activamente siempre se encuentra al servicio de la población en general; con una gestión transparente y adecuadamente planificada, sin olvidar el presupuesto fiscal que es una herramienta muy importante para que las políticas y planes de estado se cumplan. Al igual que Echevarría y Mendoza (2009), mencionan que, ajena a las exigencias del pueblo, hasta hace poco, la Administración Pública no se ha concentrado en asistir con eficiencia y eficacia las necesidades más urgentes de la comunidad, pues existen muchos vacíos y sectores desatendidos por el gobierno, esto quizá porque su alcance fue más limitado, y hoy con la accesible tecnología resulta un poco más sencillo el uso y distribución de los recursos para atender dichos sectores.

Los autores Valenzuela & Gil (2019) en cuanto a la modernización del Estado mencionan que debe existir un Gobierno abierto que permita el ingreso de tecnologías a todo el aparato estatal influyendo en la forma particular de controlar y administrar las políticas de Estado. En cuanto a la administración

democrática, el gobierno abierto y la inserción de tecnologías contribuye a la transparencia, la participación ciudadana y la cooperación entre el gobierno y los ciudadanos, el gobierno abierto crea escenarios posibles en las sociedades anglosajones. Complementando a ello el autor Ripalda (2019), menciona que la modernización del Estado tiene que ver con la inmersión en un Gobierno Electrónico indicando que se fundamenta en el uso de herramientas tecnológicas, como son las TICs estratégicamente buscando transparentar la información sobre el uso y administración de los bienes y recursos gubernamentales. Entonces la modernización del Estado está estrechamente vinculada con la apertura al mundo tecnológico, pero no sólo se trata de adquirir tecnologías sino también de mejorar las instalaciones, infraestructura y la capacitación sobre el uso a todos los funcionarios públicos.

De acuerdo con Pefaur y Moreno (2016), el Estado democrático actual en Perú, mantiene mecanismos de representación que se basan en procesos electorales para designación de los líderes a nivel Nacional, Regional y Local, quienes se encargan por un periodo designado a realizar las gestiones pertinentes buscando el desarrollo socioeconómico de la población bajo su jurisdicción. Esto ha implicado que el gobierno con su legitimidad democrática y el consecuente acto de gobernar acuda a buscar estrategias que mejoren su gestión apuntando al mundo globalizado para adquirir nuevas ideas, metodologías, herramientas e instrumentos que coadyuven la administración de los recursos y la atención de las necesidades prioritarias que presenta el pueblo, garantizando el desarrollo social articulando la maquinaria estatal. De la misma manera el autor, Casas (2012), señala que la modernización del Estado se basa en que las instituciones públicas con sus diferentes dependencias descentralizadas, actúen utilizando las herramientas del mundo contemporáneo más eficientes en el servicio al ciudadano.

Concordando con el autor Salazar (2013), la modernización estatal es la unión de diversos procedimientos que permiten alcanzar el cumplimiento de las obligaciones estatales. En el Estado peruano actual, como lo establece la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto Público (2004), que es una herramienta de gestión gubernamental que contribuye al logro de metas y

objetivos contempladas en el Plan Operativo Institucional (POI) del gobierno, debe aprovechar e implementar instrumentos tecnológicos según la realidad en la que se encuentre, a fin de insertarse en el mundo globalizado y realice su gestión óptimamente. La tarea de los servidores estatales está enfocada en servir a los ciudadanos y cumplir los intereses nacionales, para lograr los resultados que esperan los ciudadanos, las entidades públicas deben estar en constante monitoreo de los procesos y renovación de estrategias implementando los mejores planes de acción (Presidencia de Consejos de Ministros, 2013).

La Presidencia de Consejos de Ministros (2013), expresa los primordiales principios que mantiene la política de modernización estatal y éstos son: la orientación al ciudadano, el cual refiere que la administración pública tiene el objetivo de servir al pueblo, definiendo necesidades prioritarias y establecer medidas de acción para atenderlas; la articulación intergubernamental e intersectorial, que tiene que ver con la planificación y ejecución de acciones articuladamente entre todo el órgano gubernamental eliminando ambigüedades, fortaleciendo capacidades, para el cumplimiento de las políticas estatales con miras a atender a la comunidad; Balance entre flexibilidad y control de la gestión, es decir que las gestiones deben ser ágiles, eficientes y oportunas en el uso de los recursos gubernamentales.

Asimismo, la transparencia, rendición de cuentas y la ética pública, pues la actuación de los funcionarios públicos debe ser con la debida transparencia y ética profesional y rindiendo eficientemente las cuentas en el momento establecido; Innovación y aprovechamiento de las tecnologías, el Estado peruano debe encontrarse en constante innovación en cuanto a herramientas tecnológicas para responder y aprovechar de manera eficiente los bienes y recursos estatales; y por último el Principio de sostenibilidad, la actuación y ejecución presupuestal debe estar enfocado en mantener integración y equilibrio en todos los aspectos sociales, económicos, ambientales, de desarrollo, entre otros (Presidencia de Consejos de Ministros, 2013).

De acuerdo con el autor Zárate (2017), menciona que la Modernización del Estado tiene como objetivo en las entidades de orientar, entrelazar y promover

el proceso de modernización hacia una gestión gubernamental con resultados, que brinde bienestar al ciudadano y desarrollo al país. Las principales dimensiones que contempla la variable de modernización del Estado son: **Dimensión 1: Gobierno abierto**, es un eje transversal que atrae la innovación al Estado, contribuyendo con la transparencia en la administración de bienes y recursos gubernamentales, se encuentra presente en la intervención del talento humano y evita la corrupción en los diferentes órganos del Estado, utilizando el poder de la tecnología para dar soluciones, dotar de responsabilidades y contribuir en el cumplimiento de objetivos estatales. Un gobierno abierto incide en la forma de control y administración de políticas públicas, caracterizándose por la transparencia, participación ciudadana y cooperación entre el gobierno y el ciudadano. Siendo sus indicadores: transparencia, participación ciudadana e integridad pública.

Asimismo, el autor Zárate (2017), menciona la **dimensión 2: Gobierno Electrónico**, es la modernización de la maquinaria estatal a través de plataformas digitales que van de la mano con la administración, monitoreo, valoración y también comunicación con los ciudadanos, el cual se fundamenta con el uso de las TICs, aplicadas estratégicamente para lograr eficiencia y eficacia en la administración pública, buscando acciones participativas de la ciudadanía. Siendo sus indicadores: Potencia de tecnología, usabilidad, gravedad, inclusión y sugerencias. El gobierno electrónico, representa un aspecto importante en el desarrollo de la gestión pública, ya que, aprovechándolo de manera estratégica, agrega valor a los procedimientos institucionales, en cuanto a la reducción de tiempos, facilidad de comunicación, transparencia, resguardo de información, entre otros aspectos benéficos para el sector público en beneficio de la comunidad.

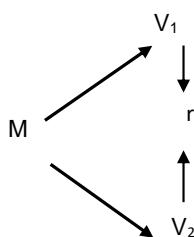
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio, básica, porque sólo se dedicó a recoger la información para poder comprobar la hipótesis, más no hizo manipulación de variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de investigación, no experimental, con un enfoque cuantitativo de tipo nivel correlacional porque tuvo como propósito determinar la relación que existe entre dos o más categorías o variables en un espacio determinado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 158)

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



Dónde:

- M = muestra
- V1 = Factores psicosociales
- V2= Modernización del Estado
- r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables:

- V1: Factores psicosociales
- V2: Modernización del Estado

Nota: La operacionalización de variables se encuentra en los anexos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población estuvo conformada por 22 colaboradores de la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021. (Fuente: coordinador del módulo de la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021)

Criterios de selección

Inclusión: Estuvo conformado por los colaboradores nombrados y CAS de la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

Exclusión: Estuvo conformado por los colaboradores contratados como locadores de la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

Muestra: La muestra fue igual que la población, por tanto a los 22 colaboradores.

Unidad de análisis: Fue un colaborador de la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se aplica para determinar la relación entre las variables de estudio es la encuesta.

Instrumento

El instrumento para medir la variable factores psicosociales, cuya finalidad es identificar el nivel de los Factores psicosociales en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, es el cuestionario que fue adaptado del estudio de Abanto (2018), denominada: Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. Conformado por 15 enunciados, fraccionado en 2 dimensiones, la primera con 6 ítems y la segunda con 9 ítems. La escala de medición es la ordinal con valoración de: 1 = Muy mala, 2= mala, 3= regular, 4=buena, 5= muy buena.

Para el análisis se realizó un proceso de conversión de las escalas originales a tres niveles: bajo (rango: 15 -35) medio (36 – 56) y alto (57 -75) los rangos o intervalos se establecieron cogiendo los valores mínimos y máximos, de acuerdo a los resultados o totales tanto de las dimensiones y variables de estudio.

El instrumento para medir la variable modernización del Estado, cuya finalidad es analizar el nivel de modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, el cuestionario fue adaptado del estudio de Bravo y Rau (2018), denominada: Modernización del Estado y responsabilidad social en la municipalidad distrital de Simón Bolívar, Pasco-2018. Conformado por 15 enunciados, fraccionado en 2 dimensiones, la primera con 7 ítems y la segunda de 8 ítems. La escala de medición es la ordinal con una valoración de: 1 = Muy mala, 2= mala, 3= regular, 4=buena, 5= muy buena.

Para el análisis se realizó un proceso de conversión de las escalas originales a tres niveles: bajo (15 -35), medio (36 -56) y alto (57 -75), los rangos o intervalos se establecieron cogiendo los valores mínimos y máximos, de acuerdo a los resultados o totales tanto de las dimensiones y variables de estudio.

Validez

Para determinar los datos de validez de los instrumentos aplicados, se recurrió al juicio de expertos, que conformaron profesionales expertos en las variables, quienes tuvieron la capacidad de emitir la valoración final sobre los indicadores de coherencia.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Factores psicosociales	1	Metodólogo	4.5	Procede su aplicación
	2	Especialista	4.3	Si aplica
	3	Especialista	4.6	Si es viable
Modernización del Estado	1	Metodólogo	4.5	Procede su aplicación
	2	Especialista	4.4	Si aplica
	3	Especialista	4.8	Si es viable

Los instrumentos fueron evaluados por profesionales especialistas en la temática de Gestión Pública. Los cuales emitieron un resultado promedio de 4.52, representando el 90.33% de aprobación entre jueces, lo que indica que tienen alta validez.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se determinó utilizando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad de factores psicosociales

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	15

Análisis de confiabilidad de modernización del Estado

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	15

3.5. Procedimientos

Se indagó a través de fuentes confiables para la elaboración del marco teórico, procediendo con la elaboración de los instrumentos que para la presente investigación son los cuestionarios, útiles para la recopilación de datos de cada una de las variables a estudiar; aplicados a los 22 colaboradores, por tanto, siendo población muestra y total del estudio, el proceso y el análisis de la información obtenida se hizo a través de estadística descriptiva, se hizo uso del Excel. Los resultados se interpretaron en tres niveles (bajo, medio y alto), estos resultados se contrastaron con los antecedentes y las teorías de la investigación, estableciendo posterior a ello conclusiones y recomendaciones pertinentes según los objetivos propuestos.

3.6. Métodos de análisis de datos

La recolección de datos es a través de los instrumentos dirigidos que se da en la muestra para luego ser validados por los expertos, los resultados se presentaron a través de tablas y figuras estadísticas, para contrastar las hipótesis se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson, haciendo uso del SPSS V. 25. El coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total.

3.7. Aspectos éticos

El estudio garantizó la aplicabilidad de los principios éticos, priorizando el **respeto** a las personas, quienes participan libremente, **la contribución**, pues se buscó beneficiar a los involucrados en el estudio, así como a la institución en general donde se desarrolló; la **no maleficencia**, evitando perjudicar a partir del desarrollo del estudio con daños a involucrados; **la autonomía**, con decisiones autónomas por parte de los involucrados, así como por parte de los investigadores, propiciando el buen desarrollo del estudio evitando que las influencias distorsionen los resultados; el principio **de justicia**, tratando equitativamente a los aspectos en estudio, siendo justos con todo el proceso de estudio y los resultados obtenidos, se **respetó** los derechos

del autor y propiedad intelectual de cada trabajo, así mismo se realizó bajo el consentimiento de la institución en estudio, se orientó por la guía de la Universidad César Vallejo sobre materia investigativa y las APA sexta edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de los factores psicosociales en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021

Tabla 1.

Nivel de los factores psicosociales en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

Escala	Intervalos	fi	Porcentaje
Bajo	15 – 35	13	59 %
Medio	36 – 56	7	32 %
Alto	57– 75	2	9 %
		22	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto.

Interpretación:

El nivel de los factores psicosociales es bajo en 59 %, medio en 32 % y alto en 9 %.

4.2. Nivel de los factores psicosociales por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021

Tabla 2.

Nivel de los factores psicosociales por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

Escala	Factores intralaborales			Factores extralaborales		
	Intervalos	fi	Porcentaje	Intervalos	fi	Porcentaje
Bajo	6 – 14	10	45 %	9 – 21	12	55 %
Medio	15 – 23	5	23 %	22 – 34	6	27 %
Alto	24 – 30	7	32 %	35 – 45	4	18 %
Total		22	100 %		22	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto.

Interpretación:

Respecto al nivel por dimensiones de la variable factores psicosociales, la dimensión de factores intralaborales es bajo en 45 %; es medio en 23

%, es alto en 32 %. En cuanto a la dimensión factores extralaborales es bajo en 55 %, es medio en 27 % y alto en 18 %.

4.3. Nivel de modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

Tabla 3.

Nivel de modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

Escala	Intervalos	fi	Porcentaje
Bajo	15 – 35	9	41%
Medio	36 – 56	5	23%
Alto	57 – 75	8	36%
		22	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto.

Interpretación:

El nivel de modernización del Estado es bajo en 41 %, es medio en 23 % y alto en 36 %.

4.4. Nivel de modernización del Estado por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

Tabla 4.

Nivel de modernización del Estado por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

Escala	Gobierno abierto			Gobierno electrónico		
	Intervalos	fi	Porcentaje	Intervalos	fi	Porcentaje
Bajo	7 – 16	11	50%	8 - 19	15	68%
Medio	17 – 26	4	18%	20 – 31	4	18%
Alto	27 – 35	7	32%	32 – 40	3	14%
Total		22	100%		22	100%

Fuente: Cuestionario aplicado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto.

Interpretación:

El nivel por dimensiones de la variable modernización del Estado, la dimensión de gobierno abierto es bajo en 50 %; es medio en 18 %, es alto en 32 %. En cuanto a la dimensión de gobierno electrónico es bajo en 68 %, es medio en 18 % y alto en 14 %.

4.5. Relación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021

Tabla 5.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores psicosociales	,955	22	,387
Modernización del Estado	,947	22	,269

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Debido a que la muestra es menor que 50, se calcula el coeficiente de Shapiro Willk; el resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Pearson para la correlación.

Tabla 6.

Relación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

			Factores psicosociales	Modernización del Estado
Factores psicosociales	Correlación Pearson	de	1	,985**
	Sig. (bilateral)			,000
	N		22	22
Modernización del Estado	Correlación Pearson	de	985**	1
	Sig. (bilateral)		000	
	N		22	22

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

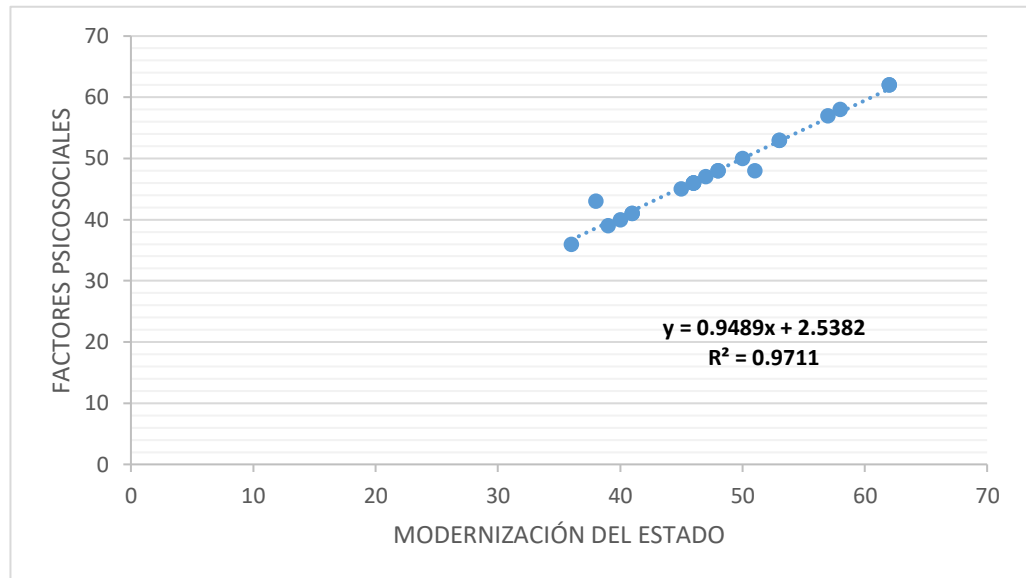


Figura 1. *Diagrama de dispersión entre los factores psicosociales y la modernización del Estado.*

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la correlación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,985 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.05), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que los factores psicosociales se relacionan en un (nivel alto) con la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

V. DISCUSIÓN

En esta fase se comparan los resultados conseguidos con los antecedentes, obteniendo que el nivel de los factores psicosociales es bajo en 59 %, medio en 32 % y alto en 9 %. Así mismo, el nivel por dimensiones de la variable factores psicosociales se muestran de la siguiente manera: la dimensión de factores intralaborales es bajo en 45 %; medio en 23 % y alto en 32 %. En cuanto a la dimensión factores extralaborales: es bajo en 55 %, medio en 27 % y alto en 18 %. Dichos resultados se deben a que las exigencias psicológicas que demanda el puesto donde laboran (atención constante, gestión de emociones, nivel de estrés) ocasionan desgaste emocional, el nivel de importancia que le dan a las opiniones de los colaboradores es baja, la cooperación que existe entre compañeros de trabajo es baja, el actuar de sus jefes inmediatos en la resolución de conflictos en su institución es baja y la manera como sobrellevan sus responsabilidades del hogar con aquellas del trabajo es baja.

Estos resultados se relacionan con lo expuesto por Meléndez, Malvacias, García, Delgado y Veliz (2017) quienes afirman que la gestión de conducta en los empleados, considerando el riesgo psicológico social de la empresa o entidad, se verá reflejado en los factores de desarrollo, el cual responde a diversos incentivos. En este sentido, la investigación, evidencia relación de las variables adquiriendo poder descriptivo a partir de los factores sensibles que enfrentan los trabajadores. Además, cabe mencionar que en las organizaciones los factores psicosociales afectan directamente el trabajo que realizan los colaboradores y su gestión cumple un rol importante para minimizar los efectos negativos que traigan consigo.

Así mismo Monroy y Juárez (2019) indican que las evidencias desfavorables que se desarrollan en las instituciones promueven la necesidad de cambiar procedimientos para reducir el impacto negativo del clima laboral que presentan los colaboradores e incentivar la planificación para producir condiciones y mejorar la estructura orgánica de las entidades; en Latinoamérica se muestra que el progreso está rezagado en el cumplimiento de los estándares y recomendaciones que regulan la salud y seguridad

ocupacional. Por tanto, es necesario implementar planes de acciones preventivas que promuevan el bienestar de los colaboradores y es tarea de los altos funcionarios realizar medidas correctivas pertinentes y estrategias de gestión que contribuyan a sacar el máximo provecho de las habilidades y destrezas que poseen los profesionales, implementando acciones incluso desde la formación como futuros profesionales, es decir durante el centro de estudios superiores.

En la misma línea Salamanca, Pérez, Infante y Olarte (2019) mencionan que, al estar el entorno en constante cambio, las emociones cambian debido a su influencia, la percepción que tienen las personas sobre las cosas depende del entorno donde se desenvuelven. En cuanto a los factores que manifiestan riesgo en una entidad con respecto al talento humano, estos son causados por la interacción entre el trabajo y el medio ambiente producido, es decir que los factores psicosociales negativos que generan los colaboradores están estrechamente vinculados a la calidad del ambiente en el que se encuentran, las relaciones interpersonales que se manejan, el estrés, carga laboral, la fatiga mental y corporal, falta de motivación y entre otros aspectos que la gerencia debe urgentemente gestionar para lograr el mejor desempeño en sus funcionarios, logrando ser productivos en sus quehaceres y obtener el cumplimiento de metas y objetivos institucionales; de igual manera Lalama y Lara (2017) afirman que se debe implementar medidas y planes estratégicos internos para reducir conductas y pensamientos psicosociales desfavorables, así como por las autoridades encargadas de la salud mental en la localidad donde se encuentren.

Asimismo, se muestra el nivel de la modernización del Estado que es bajo en 41 %, alto en 36 % y medio en 23 %; en cuanto al nivel por dimensiones de la variable modernización del Estado, la dimensión de gobierno abierto presentó los siguientes resultados: bajo en 50 %; medio en 18 % y alto en 32 %. En cuanto a la dimensión de gobierno electrónico: es bajo en 68 %, medio en 18 % y alto en 14 %. Dichos resultados se deben a que la utilización de metodologías para evaluar la mejora de los procesos (autoevaluaciones o monitoreos) son deficientes, la modernización del Estado en la contribución

cumplimiento de los objetivos de forma eficiente y eficaz en su institución es baja, las políticas de calidad impuesta por el Estado para la mejora del desempeño de la entidad pública son escasas, la promoción de políticas y objetivos para incrementar la motivación y participación de los servidores de la entidad son bajas y las acciones necesarias que se realizan para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos son bajas.

Estos resultados guardan relación con lo expuesto por Maizondo, F. y Hidalgo, I. (2021) quienes afirman que la implementación de políticas nacionales de modernización en las gestiones públicas del Perú, son indispensables para que se desarrolle un enfoque participativo con la población, en este modelo el alcance de la PNMGP se puede determinar en los trabajos de modernización necesarios que deben realizar en todos los Ministerios. Este modelo de modernización debe permitir determinar el alcance del impacto de la PNMGP en la organización, especialmente en las áreas donde presentan algunas diferencias con las propuestas de éste. Las diferencias previsibles deben resolverse mediante la adopción de distintos instrumentos, procesos analíticos y metodologías que revelen aspectos específicos e importantes.

Así mismo Huanca, J., Morales, C., Zela, C. y Talavera, I. (2021), menciona que en la implementación de modernización encontraron deficiencias en cuanto a las capacidades y conocimientos con los que cuentan los colaboradores respecto de las nuevas tecnologías implementadas ya que al reclutar nuevos trabajadores no se brinda la retroalimentación pertinente para el cumplimiento de sus roles, es por ello que el personal directivo debe tomar medidas al respecto para que la inversión ejecutada en la modernización sean aprovechadas al máximo y contribuyan a la consecución de mejores resultados en relación a la satisfacción de los usuarios.

Por tales razones se destaca la existencia de una relación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,985 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), indicando que a mejor desarrollo o implementación de los factores psicosociales, mayor será la modernización del Estado; estos resultados

guardan relación con lo expuesto por Apaza, C., Seminario, R. y Santa, J. (2020), quien asevera que el estrés es parte de los factores psicosociales que afectan el trabajo de los colaboradores y con base a lo obtenido por el estudio se afirma que al incrementarse los factores psicosociales de riesgo, también se incrementará la presión laboral trayendo consigo estrés en los colaboradores. El autor mencionaba que toda entidad debe mejorar las estrategias de gestión de estrés en el personal de salud de manera que el desarrollo de sus actividades sean óptimas y que esto lo pueden lograr realizando ejercicios motivacionales, promoviendo el descanso productivo, relajación laboral eficiente, mejorando la comunicación, fomentando buenas relaciones interpersonales y demás acciones que contribuyan a reducir el estrés laboral.

En la misma línea Vicente Y López (2017) indican a través de su investigación que sus variables manifiestan relación de 0,654 y un p valor de 0,000; pues al desarrollar los factores psicosociales ésta favorecerá al entorno laboral y es necesario que la gestión en curso implemente políticas abiertas hacia el mundo globalizado, articule esfuerzos para que se desarrolle los factores psicosociales en todas las áreas y procesos que se lleven a cabo, de manera que el trabajo resulte eficiente aprovechando al máximo los recursos, logrando las metas y objetivos institucionales trazados, sobre todo que se brinde un servicio y atención al público de calidad satisfaciendo sus necesidades.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,985 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$)
- 6.2.** El nivel de los factores psicosociales es bajo en 59 %, medio en 32 %, alto en 9 %.
- 6.3.** Los niveles de las dimensiones de la variable factores psicosociales son: en cuanto a los factores intralaborales es bajo en 45 %; alto en 32 %, medio en 23 % y con respecto a los factores extralaborales es bajo en 55 %, medio en 27 % y alto en un 18 %.
- 6.4.** El nivel de la modernización del estado es bajo en 41 %, alto en 36 % y medio en 23 %.
- 6.5.** Los niveles de las dimensiones de la variable modernización del Estado tienen como resultados: el gobierno abierto es bajo en 50 %; alto en 32 %, medio en 18 %; en cuanto al gobierno electrónico es bajo en 68 %, media en 18 % y bajo en 14 %.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al coordinador de la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, incentivar la cooperación entre colaboradores para el logro de las metas institucionales, realizando reuniones de trabajo frecuentes o espacios de fortalecimiento socioemocional con el personal responsable de las áreas institucionales.

- 7.2.** Al coordinador de la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, hacer partícipes a todos los colaboradores en las reuniones y toma de decisiones con el objetivo de comprometerlos e involucrarlos en las actividades institucionales.

- 7.3.** Al coordinador de la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, capacitar y utilizar herramientas actualizadas para evaluar la mejora de los procesos (autoevaluaciones o monitoreos), contribuyendo a la modernización del Estado y al logro de los objetivos de forma eficiente y eficaz.

- 7.4.** Al coordinador de la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, aplicar de manera adecuada y oportuna las políticas de calidad impuesta por el Estado para optimizar el desempeño de la entidad pública.

- 7.5.** Al coordinador de la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, difundir las políticas y objetivos como entidad, con la finalidad de motivar e incentivar a la participación de los servidores para implementar acciones pertinentes y alcanzar los resultados planificados a favor de la mejora continua de los procesos.

REFERENCIAS

- Alvites, C. (2019) *Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa*, artículo científico, Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú, Editorial Ecoe. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230779992019000300006&script=sci_arttext&tIng=es
- Apaza, C., Seminario, R. y Santa, J. (2020), *Factores psicosociales durante el confinamiento por el Covid-19 – Perú*. (artículo científico) Universidad Nacional de Frontera, Perú. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559022/29063559022.pdf>
- Andía, W. (2016). *Manual de Gestión Pública: Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos*. (6a. ed.). Perú: Colecciones Jovic.
- Aragón, U. (2014). *El manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*.
- Atrio, Jorge y Piccone, María Sol (2008), *De la administración pública a la gerencia pública: El porqué de la necesidad de gestionar la transición, en Reforma y Democracia*, núm. 42, Venezuela: CLAD.
- Beltrán, A. (2012). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012*. (Tesis de maestría). Bogotá: Universidad del Rosario
- Benavides, F. (2014). *La modernización de la administración pública base del desarrollo empresarial*. México D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Camacho, a. & rocío, d. (2017). *Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social*. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 14. <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Casas, C. (2012). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Lima, Perú: Secretaría de Gestión Pública PCM.
- Collantes, M. y Marcos J. (2012). *La salud mental de los trabajadores*. Madrid: La Ley.
- Cortéz, J. (2012). *Seguridad e Higiene del Trabajo*. 10ma. Edición. Madrid: Tebar.
- Echebarría, K., & Mendoza, X. (2009). *La especificidad de la gestión pública: el concepto de management público*. En Losada i Marrodán, C. (Ed.). *¿De burócratas a gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la*

- administración del Estado*. Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario
- Giner, A. (2012). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud*. Ginebra. Organización Mundial de la Salud 1988.
- Guía De Prevención De Riesgos Psicosociales (2013). *En El Trabajo*. Edición octubre
- Huanca, J., Morales, C., Zela, C. y Talavera, I. (2021), *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno*. (artículo científico) Revista Científico-Académica Multidisciplinaria, Juliaca, Perú.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159>
- Lalama, J & Lara, J. (2017). *Riesgos psicosociales y su influencia en niños y adolescentes en conflicto con la ley en un centro de atención integral*. (Artículo científico). Revista científica dominio de las ciencias. Ecuador.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6134925.pdf>
- Lemos, M., Calle, G., Valencia, M., Calderón, J. (2018), *Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos*. (artículo científico). Universidad EAFIT, Colombia.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6965921.pdf>
- Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (2014). *Principales indicadores socioeconómicos*. 2018-2019.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1669/snmartin.htm
- Ley N° 27658 (2002). *Ley de modernización de la gestión del Estado*.
- Maizondo, F. y Hidalgo, I. (2021), *Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*. (artículo científico) Instituto de Gobierno y Gestión Pública, Lima, Perú.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/201/347>
- Meléndez, J; Malvacias, A; García, R; Delgado, J & Veliz, G. (2017). *Gestión del riesgo psicosocial: visión gerencial compartida del escenario emergente en*

- la realidad organizacional*. (Artículo científico). Dialnet. España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6128110.pdf>
- Monroy, A & Juárez, A. (2019). *Factores de riesgo psicosocial laboral en académicos de instituciones de educación superior en Latinoamérica: Una revisión sistemática*. (Artículo científico). Universidad Autónoma del Estado de Morelos. México. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a10v7n3.pdf>
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Medicina y seguridad del trabajo, <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Editorial de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Pasco, J. (2015). *La modernización del estado en el Perú*. Políticas Públicas, 7. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6067298.pdf>
- Pefaur, D. & Moreno, D. (2016). *Transparencia y modernización del Estado en Chile: brechas entre la teoría y la práctica*. Revista Enfoques, 27. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=851d3b86-9cdf-4160-a65e-b6a761c0e2be%40sessionmgr4008>
- Pliscoff, C. *Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352017000100141
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2015). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Lima, Perú: Secretaría de Gestión Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>
- Presidencia de Consejos de Ministros. (2013). *Política de Modernización en la Gestión Pública 2021*. Gobierno del Perú, 39. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2017). *Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021*. Perú. <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-pública-al-2021/>

- Ripalda, J. (2019). *El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública*. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 17.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=b392c0b7-397d-428e-b5a1-7bf4390c7fe7%40pdc-v-sessmgr05>
- Salamanca, R., Pérez, J. Infante, A. & Olarte, Y. (2019). *Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional*. Revista Temas, 7.
<http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/TEMAS/article/download/2332/1710>
- Salazar, A. (2013). *Problemas que afronta la Modernización del Estado*. Actualidad Gubernamental, 62-12.
- Seminario, F. y Delgado, J. (2010). *Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/131/112>
- Sotelo, G. (2020). *Factores psicosociales y formación continua de los docentes de la UGEL N° 13 Yauyos, 2020*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46896/Sotelo_HGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valenzuela, R. & Gil, R. (2019). *Gobierno abierto para la modernización del Estado*. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 3.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=abda5070-c6bd-4e8b-ac2c-c03576356f33%40sessionmgr4007>
- Vicente, J., López, A. (2017), *Los factores psicosociales como predictores pronósticos de difícil retorno laboral tras incapacidad*. (artículo científico). Instituto Nacional de la Seguridad Social. Murcia. España.
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v64n250/0465-546X-mesetra-64-250-00050.pdf>
- Zárate, G. (2017). *Modernización del Estado y gestión del cambio en la comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo - Lima, 2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8896/Z%c3%a1rate_RGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Factores psicosociales	Sotelo (2020) indica que los factores psicosociales son aquellas situaciones que tienen un origen dentro de las organizaciones donde se trabaja y éstos originan una respuesta en varios aspectos como: en lo emocional, fisiológico, cognitivo, asimismo se ve afectada la actitud, llevándolos a un grado de estrés alto, en consecuencia, más grave, conllevaría a tener trastornos de carácter psicológico. (p. 18-19)	Son elementos y circunstancias organizacionales que dan lugar a consecuencias positivas o negativas, el mismo que se evaluó de acuerdo a las dimensiones e indicadores detallados a continuación.	Factores intralaborales	Exigencia psicológica	Ordinal
				Trabajo activo y desarrollo de habilidades	
				Demanda de trabajo	
				Recompensa	
			Factores extralaborales	Condiciones del lugar de trabajo	
				Tiempo fuera del trabajo	
				Relaciones familiares	
				Influencia del entorno sobre el trabajo	
V2: Modernización del Estado	Zárate (2017) menciona que la modernización del Estado tiene como objetivo en las entidades de orientar, entrelazar y promover el proceso de modernización hacia una gestión gubernamental con resultados, que brinde bienestar al ciudadano y desarrollo al país (p. 23)	La modernización del Estado es el proceso que busca mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano, el mismo que se evaluó de acuerdo a las dimensiones e indicadores detallados a continuación.	Gobierno Abierto	Transparencia	Ordinal
				Participación ciudadana	
				Integridad pública	
			Gobierno Electrónico	Poder de la tecnología	
				Usabilidad	
				Pertinencia	
				Inclusión	
				Retroalimentación	

Fuente: *Elaboración Propia*

Matriz de consistencia

Título: Factores psicosociales y modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos								
<p>problema general: ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021?</p> <p>problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de los factores psicosociales en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021?, ¿Cuál es el nivel de los factores psicosociales por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021? ¿Cuál es el nivel de modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021? ¿Cuál es el nivel de modernización del Estado por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021?</p>	<p>objetivo general: Determinar la relación entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021</p> <p>específicos: Identificar el nivel de los factores psicosociales en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021 Identificar nivel de los factores psicosociales por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021 Analizar el nivel de modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021. Analizar el nivel de modernización del Estado por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021.</p>	<p>hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales y la modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021</p> <p>Específicas: H1: El nivel de los factores psicosociales en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, es medio. H2: El nivel de los factores psicosociales por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, es medio. H3: El nivel de modernización del Estado en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, es medio. H4: El nivel de modernización del Estado por dimensiones en la Defensoría del Pueblo de Tarapoto, 2021, es medio.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>								
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones									
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> <p>Donde: M = Muestra V1= factores psicosociales V2= modernización del estado r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población estar comprendida por 22 trabajadores entre nombrados y contratados modalidad CAS.</p> <p>Muestra La muestra será la misma cantidad de la población por ser finita, es decir por los 22 trabajadores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Factores psicosociales</td> <td style="text-align: center;">Factores intralaborales</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Factores extralaborales</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Modernización del Estado</td> <td style="text-align: center;">Gobierno Abierto</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Gobierno Electrónico</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Factores psicosociales	Factores intralaborales	Factores extralaborales	Modernización del Estado	Gobierno Abierto	Gobierno Electrónico	
Variables	Dimensiones										
Factores psicosociales	Factores intralaborales										
	Factores extralaborales										
Modernización del Estado	Gobierno Abierto										
	Gobierno Electrónico										

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de la variable Factores psicosociales

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de los factores psicosociales en tu centro laboral. Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, calificando del 1 al 5, según corresponda su respuesta. Considerar que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Le recordamos que, la respuesta que brinda es totalmente reservada guardando confidencialidad.

Escala valorativa	
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

V1	FACTORES PSICOSOCIALES	Escala de medición				
D1	Factores intralaborales	1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera las exigencias psicológicas que demanda el puesto donde labora? (atención constante, gestión de emociones, nivel de estrés)					
2	¿Cómo califica el trabajo activo y desarrollo de habilidades sociales de los colaboradores?					
3	¿Cómo evalúa a la demanda del trabajo en la institución?					
4	¿Cómo considera las recompensas recibidas por parte de sus superiores ante el cumplimiento de las metas?					
5	¿Cómo califica el nivel de importancia que le dan a las opiniones de los colaboradores?					
6	¿Cómo evalúa que son los incentivos laborales que recibe cada colaborador?					
D2	Factores extralaborales	1	2	3	4	5
7	¿Cómo califica el apoyo recibido de su jefe o superior inmediato?					
8	¿Cómo determina la cooperación que existe entre compañeros de trabajo?					
9	¿Cómo considera el actuar de sus jefes inmediatos en la resolución de conflictos en su institución?					
10	¿Cómo califica las condiciones del lugar de trabajo?					
11	¿Cómo percibe a las relaciones familiares que mantienen los colaboradores de su institución?					
12	¿Cómo califica los reconocimientos brindados por sus superiores?					
13	¿Cómo percibe a sus exigencias domésticas y familiares cuando está en el trabajo?					
14	¿Cómo califica la influencia del clima laboral sobre su desempeño en el trabajo?					
15	¿Cómo considera que sobrelleva sus responsabilidades del hogar con aquellas del trabajo?					

Muchas gracias

Cuestionario de la variable Modernización del Estado

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la modernización del estado. Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, calificando del 1 al 5, según corresponda su respuesta. Considerar que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Le recordamos que, la respuesta que brinda es totalmente reservada guardando confidencialidad.

Escala valorativa	
Muy mala	1
Mala	2
Regular	3
Buena	4
Muy buena	5

V1	MODERNIZACIÓN DEL ESTADO	Escala de medición				
D1	Gobierno abierto	1	2	3	4	5
1	¿Cómo evalúa el nivel de transparencia en los procesos de contrataciones en su institución?					
2	¿Cómo califica la utilización de métodos para evaluar la mejora de los procesos? (autoevaluaciones o monitoreos por parte de la Gerencia)					
3	¿Cómo determina la participación ciudadana en la mejora de los procesos? (autoevaluaciones o monitoreos por parte de la Gerencia)					
4	¿Cómo califica la ejecución de actividades y recursos gestionados en los procesos para el cumplimiento de la planificación de trabajo en su entidad?					
5	¿Cómo considera a la modernización del Estado en la contribución al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente en su institución?					
6	¿Cómo califica el apoyo del gobierno en la contribución de la mejora de la administración pública a través de la modernización del Estado?					
7	¿Cómo califica el apoyo del Estado en la contribución para el fortalecimiento de capacidades a los colaboradores?					
D2	Gobierno electrónico	1	2	3	4	5
8	¿Cómo evalúa a la promoción de políticas y objetivos para incrementar la motivación y participación de los servidores de la entidad?					
9	¿Cómo califica las políticas de calidad impuesta por el Estado para la mejora del desempeño de la entidad pública?					
10	¿Cómo considera a la política salarial legal, ética y clara de la entidad hacia los colaboradores?					
11	¿Cómo califica la implementación de los procesos de auditoría interna y externa en la institución?					
12	¿Cómo considera a los mecanismos de pago tanto a colaboradores como a proveedores, que se realizan dentro del marco de la Ley y la ética?					
13	¿Cómo califica el nivel de capacitación de los colaboradores para comprender y analizar las informaciones presupuestales de la entidad?					
14	¿Cómo evalúa el uso de los recursos tecnológicos por parte del personal de la institución?					
15	¿Cómo considera a las acciones necesarias que se realizan para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?					

Muchas gracias

Validación de instrumentos

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García, Gustavo
Institución donde labora : EPG-UCV T
Especialidad : Doctor en Administración de la Educación
Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Factores psicosociales**
Autor (s) del instrumento (s) : Ríos Pinedo, Ruddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Factores psicosociales en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Factores Psicosociales .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Factores psicosociales de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Factores psicosociales .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Factores psicosociales .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento guarda coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 18 de mayo del 2021

Sello personal y firma:


Dr. Gustavo Ramírez García
DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García, Gustavo
 Institución donde labora : EPG-UCV T
 Especialidad : Doctor en Administración de la Educación
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Modernización del Estado**
 Autor (s) del instrumento (s) : Ríos Pinedo, Ruddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Modernización del Estado en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización del Estado.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Modernización del Estado de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización del Estado.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Modernización del Estado.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable, por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto 18 de mayo del 2021

Sello personal y firma:



Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Carranza García, Carmen Rosa
 Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Factores psicosociales**
 Autor (s) del instrumento (s) : Ríos Pinedo, Ruddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Factores psicosociales en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Factores Psicosociales .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Factores psicosociales de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Factores psicosociales .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Factores psicosociales .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Di aplica.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 14 de mayo del 2021

Sello personal y firma:


 Lic. Carmen Rosa Carranza García
 DOCTORA EN GP Y G
 DNI 01123333

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Carranza García, Carmen Rosa
 Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Modernización del Estado**
 Autor (s) del instrumento (s) : Ríos Pinedo, Ruddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Modernización del Estado en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización del Estado.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Modernización del Estado de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización del Estado.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Modernización del Estado.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Si aplica.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 14 de mayo del 2021

Sello personal y firma:


Lic. Carmen Rosa Carranza García
DOCTORA EN GP Y G
DNI 01123333

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Isuiza Pérez, Alfonso
 Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Factores psicosociales**
 Autor (s) del instrumento (s) : Ríos Pinedo, Ruddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Factores psicosociales en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Factores Psicosociales .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Factores psicosociales de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Factores psicosociales .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Factores psicosociales .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						4,6

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Los indicadores del instrumento cumplen coherentemente con la variable de estudio

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,6

Tarapoto, 19 de 05 del 2021

Sello personal y firma:



Lic. Alfonso Isuiza Pérez
 D. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 CPPe: 0347191

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Isuiza Pérez, Alfonso
 Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario sobre Modernización del Estado**
 Autor (s) del instrumento (s) : Ríos Pinedo, Ruddy

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Modernización del Estado en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Modernización del Estado .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Modernización del Estado de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Modernización del Estado .				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Modernización del Estado .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8

Tarapoto, 19 de 05 del 2021

Sello personal y firma:



Lic. Alfonso Isuiza Pérez
 Dr. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 CPP: 0347191

Constancia donde se ejecutó la investigación



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de
Independencia"

Tarapoto, 19 de junio del 2021

CARTA N° 007-2021-DP/OD-SMAR/MOD-TAR

Lic:
RUDDY RIOS PINEDO.
Presente.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y, al mismo tiempo, informarle que se recibió la solicitud mediante la cual solicita permiso para gestionar información cuantitativa y cualitativa en el desarrollo y ejecución de su proyecto de investigación, asimismo la aplicación de instrumentos de recojo de información sobre Factores Psicosociales y Modernización del Estado dirigido a todos los colaboradores que laboran en el Módulo Defensorial de Tarapoto.

Al respecto informarle que se autoriza la aplicación de los instrumentos de recojo de información a los colaboradores del Módulo Defensorial de Tarapoto, esperando contribuir con su investigación.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

AUGERIO SANTIAGO TAMAY SILVA
Coordinador de Oficina de Atención al Ciudadano de Tarapoto
DEFENSORIA DEL PUEBLO

Base de datos estadísticos

Variable 1: Factores psicosociales

NUMERO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	SUB.TOTAL D1	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	SUB.TOTAL D2	TOTAL
1	3	4	4	4	4	3	22	2	4	2	4	2	2	3	3	2	24	46
2	3	3	3	3	3	2	17	2	1	4	4	3	3	3	4	4	28	45
3	4	4	4	4	4	2	22	3	2	3	3	1	2	1	1	2	18	40
4	4	4	4	4	5	3	24	3	4	5	5	1	5	2	2	2	29	53
5	3	3	3	4	3	3	19	2	2	3	4	3	4	4	3	4	29	48
6	3	3	3	3	3	2	17	1	4	3	3	1	2	2	2	1	19	36
7	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	2	4	4	3	34	58
8	3	3	3	4	4	4	21	4	3	4	2	3	2	2	3	2	25	46
9	2	2	3	3	4	5	19	3	1	2	4	4	1	4	5	5	29	48
10	4	4	4	3	4	3	22	4	4	2	4	5	3	4	5	4	35	57
11	4	4	4	4	5	5	26	5	4	5	4	4	2	4	4	4	36	62
12	2	3	2	3	4	4	18	3	1	2	2	3	4	2	4	2	23	41
13	3	2	3	2	2	2	14	4	4	2	4	2	2	3	2	2	25	39
14	4	4	4	4	3	4	23	2	2	4	3	4	4	3	4	4	30	53
15	4	2	3	3	3	4	19	4	1	4	4	2	2	2	1	2	22	41
16	4	3	4	4	4	4	23	3	3	3	4	2	3	2	1	2	23	46
17	4	2	4	5	5	5	25	5	5	5	4	4	3	4	3	4	37	62
18	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	1	3	3	1	2	25	47
19	5	2	3	3	3	3	19	2	3	3	4	3	2	3	4	3	27	46
20	3	3	4	4	5	4	23	4	1	4	5	2	3	3	3	2	27	50
21	2	3	3	2	2	2	14	3	3	3	2	2	3	2	3	3	24	38
22	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	51

Variable 2: Modernización del Estado

NÚMERO	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	SUB.TOTAL D1	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	SUB.TOTAL D2	TOTAL
1	3	4	4	4	4	3	2	24	4	2	4	2	2	3	3	2	22	46
2	3	3	3	3	3	2	2	19	1	4	4	3	3	3	4	4	26	45
3	4	4	4	4	4	2	3	25	2	3	3	1	2	1	1	2	15	40
4	4	4	4	4	5	3	3	27	4	5	5	1	5	2	2	2	26	53
5	3	3	3	4	3	3	2	21	2	3	4	3	4	4	3	4	27	48
6	3	3	3	3	3	2	1	18	4	3	3	1	2	2	2	1	18	36
7	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	2	4	4	3	30	58
8	3	3	3	4	4	4	4	25	3	4	2	3	2	2	3	2	21	46
9	2	2	3	3	4	5	3	22	1	2	4	4	1	4	5	5	26	48
10	4	4	4	3	4	3	4	26	4	2	4	5	3	4	5	4	31	57
11	4	4	4	4	5	5	5	31	4	5	4	4	2	4	4	4	31	62
12	2	3	2	3	4	4	3	21	1	2	2	3	4	2	4	2	20	41
13	3	2	3	2	2	2	4	18	4	2	4	2	2	3	2	2	21	39
14	4	4	4	4	3	4	2	25	2	4	3	4	4	3	4	4	28	53
15	4	2	3	3	3	4	4	23	1	4	4	2	2	2	1	2	18	41
16	4	3	4	4	4	4	3	26	3	3	4	2	3	2	1	2	20	46
17	4	2	4	5	5	5	5	30	5	5	4	4	3	4	3	4	32	62
18	4	3	4	3	4	4	4	26	3	4	4	1	3	3	1	2	21	47
19	5	2	3	3	3	3	2	21	3	3	4	3	2	3	4	3	25	46
20	3	3	4	4	5	4	4	27	1	4	5	2	3	3	3	2	23	50
21	3	2	3	2	3	3	2	18	3	3	3	2	3	3	5	3	25	43
22	4	3	3	3	3	4	3	23	3	3	4	3	3	3	3	3	25	48