



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Modernización de la gestión pública y calidad de los servicios en el
centro de distribución general de la corte superior de justicia
del Santa, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ramos Orrillo, Jorge Juan (orcid.org/0000-0002-8169-3114)

ASESOR:

Dr. Vega Fajardo, Adolfo Hans (orcid.org/0000-0002-9530-6787)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por permitirme culminar mis estudios superiores iluminándome y guiándome en cada momento para seguir por el camino correcto y así lograr mis metas.

A mi familia, que son parte importante en mi vida y por ayudarme de alguna manera a seguir adelante durante mi vida universitaria.

Jorge Ramos

Agradecimiento

A Dios, por guiar mis pasos y estar a mi lado ayudándome a cumplir mis objetivos ya que sin él nada sería posible.

A mis Padres, por hacer un esfuerzo en apoyarme en toda la etapa de mi vida.

A la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios.

A los docentes de la Maestría, por compartir sus enseñanzas durante mi vida universitaria.

Jorge Ramos

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	9
III.METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV.RESULTADOS	27
V.DISCUSIÓN	32
VI.CONCLUSIONES	33
VII.RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Nivel de modernización de la gestión pública en la Corte Superior de Justicia del Santa.	27
Tabla 2. Niveles de las dimensiones de la variable gestión pública en la Corte Superior de Justicia del Santa.	27
Tabla 3. Nivel de calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa.	28
Tabla 4. Nivel de calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa.	28
Tabla 5. Pruebas de normalidad.	29
Tabla 6. Correlación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa.	29
Tabla 7. Correlación entre la modernización de la gestión pública y la dimensión nivel de calidad de los servicios en la Corte Superior de Justicia del Santa.	30
Tabla 8. Correlación entre la modernización de la gestión pública y la dimensión efectividad en la Corte Superior de Justicia del Santa.	30
Tabla 9. Correlación entre la modernización de la gestión pública y la dimensión productividad en la Corte Superior de Justicia del Santa.	31

Resumen

En la presente tesis se tuvo como propósito el determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, para ello el tipo de investigación que se empleó fue el descriptivo correlacional y el diseño de investigación que se empleó para la presente tesis fue el no experimental. La población en la presente investigación estuvo conformada por los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, los cuales llegan a alcanzar los 666 trabajadores a cabo del año 2021, no obstante, se trabajó con los trabajadores nombrados, no obstante, mediante la aplicación de la fórmula para una población finita, se obtuvo una muestra de 125 trabajadores, a quienes se les aplicó como instrumento del cuestionario. Finalmente, los resultados demostraron que el nivel de la modernización de la gestión pública, el 45% de los trabajadores, lo califican en un nivel alto, mientras tanto, el nivel de la calidad de servicio, el 41% de los trabajadores, manifiestan que se encuentra en un nivel medio. En conclusión, se logró demostrar y validar la hipótesis general, donde se evidencia que existe una correlación positiva moderada en Rho de Spearman de 0.603, relación que presenta un nivel de significancia de 0.000, cifra que al ser menor a 0.05, se traduce en una relación significativa al 5%.

Palabras Clave: Calidad de servicio, gestión pública, modernización.

Abstract

The purpose of this thesis was to determine the relationship between the modernization of public management and quality of service in the Superior Court of Justice of Santa, Chimbote, for this the type of investigation that was used was the descriptive correlational and the design The research used for this thesis was non-experimental. The population in the present investigation was made up of the workers of the Superior Court of Justifica del Santa, which reached 666 workers by the year 2021, however, we worked with the named workers, however, through the application From the formula for a finite population, a sample of 125 workers was obtained, to whom it was applied as an instrument of the questionnaire. Finally, the results showed that the level of modernization of public management, 45% of the workers, rate it at a high level, meanwhile, the level of quality of service, 41% of the workers, state that it is at a medium level. In conclusion, it was possible to demonstrate and validate the general hypothesis, where it is evidenced that there is a moderate positive correlation in Spearman's Rho of 0.603, a relationship that presents a level of significance of 0.000, a figure that, being less than 0.05, translates into a significant ratio at 5%.

Keywords: Quality of service, public management, modernization.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial en el sistema conglomerado en el cual vivimos, tenemos que estar de la mano con la tecnología, esto permite otorgar un mejor servicio, traducido en rapidez y calidad por parte de las entidades del Estado.

Esta modernidad va de la mano del trabajo de gestión del Estado y es insustituible porque establece el uso debido del patrimonio público, del erario estatal y para ello, se persigue la factibilización de los objetivos, de los planes trazados, de la mano de estrategias de políticas, llámese locales, regionales, nacionales y hasta del sector.

A nivel nacional el Estado, moderniza las entidades públicas diversas, a través de la expedición de normas. Esto es para lograrla equiparación de entrega de servicios y que estos sean de buena calidad al contratante. La Modernización del Estado se encuentra regulado por la ley, donde el fin de la norma se encuentra a la par de la tecnología.

A nivel local, se ha visto plasmado el avance de tecnología en diversas instituciones públicas, tales como la Dirección de Salud, Universidades, UGEL, Poder Judicial. A fin de poder entregar un mejor servicio a los usuarios.

El Centro de Distribución General – CDG - es un área indispensable dentro de la institución al tener como función la recepción de todos los escritos, demandas y denuncias que derivan de un proceso. El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, implementó la Mesa de Partes Electrónica y el Sistema EJE en materia Laboral y Civil, desde el mes de mayo de 2020 de forma obligatoria, con la finalidad de evitar las colas y aglomeraciones que se realizaban con el Sistema tradicional, como medida de prevención ante la emergencia sanitaria.

Tenemos así, como objetivo principal determinar la transformación de los entes del Estado y consecuentemente la efectividad y productividad del trabajo que se brinda en el Centro de Distribución General, siendo que el problema en nuestra sede judicial, es falta de conocimiento de los abogados y usuarios para el ingreso de los escritos, demandas, medidas cautelares, entre otras peticiones a la Mesa de Partes Electrónica, generando un malestar para un gran grupo de usuarios, indicando en sus diversas argumentaciones los

usuarios que ellos son abogados y no ingenieros de sistemas, y que se encuentra a la fecha la institución limitando su profesión.

Entiéndase, que para los efectos de ingresar un documento a la Mesa de Partes Electrónica. MPE. Hay que convertir todo su contenido del documento en PDF, ingresar a un archivo, dividir la demanda principal y los anexos que contiene está con los medios de prueba.

También se tiene como argumento de los abogados, servidores y usuarios que el Estado no les otorga los medios y mecanismos para cumplir con su trabajo, esto es, no tienen el aspecto logístico apropiado, una computadora e internet, para ingresar los documentos, siendo imposible cumplir con su trabajo, limitándolos en su derecho al trabajo.

Los usuarios señalan, que al no haberse suspendido los plazos procesales, estos siguen su curso, muchos se encuentran en un estado de desesperación entre el tiempo y poder ingresar la documentación a la Mesa de Partes Electrónica, generando reclamos en sede judicial, quejas en las Oficinas de Control y a los Servidores Judiciales.

Entiéndase que los documentos que se presentan a diario en las sedes judiciales son de gran importancia para los recurrentes, que se encuentran frente a peticiones de medidas cautelares, embargos, demandas principales con plazos, apelaciones, casaciones, nulidades, entre otras. Ocasionando incomodidad de los justiciables, de no poder ingresar sus requerimientos a una Mesa de Partes Virtual, dentro del tiempo procesal.

Es de verse en el sentido positivo e importancia de la virtualización de la Mesa de Partes Electrónica, su efectividad y eficiencia en el ingreso de las documentaciones. Es así, que su ingreso es inmediato, no se requiere que los usuarios, letrados, litigantes se apersonen a la Sede Judicial. Lo pueden trabajar el ingreso de sus documentos desde sus domicilios, oficinas y no hay un horario para su entrega y recepción, sino que estos se trabajan las 24 horas del día.

Además, por razones de salubridad, es muy favorable, parar afrontar el problema del contagio a nivel mundial y que no es ajena nuestra sociedad.

En la actividad desarrollada en la entidad, existen informes que se realizan en forma periódica, esto es, el informe de Gestión, en donde se detalla los resultados obtenidos, producto de nuestra actividad diaria, así se colige lo siguiente. En el año 2019, antes de la ejecución del Sistema Eje - Mesa Electrónica, los ingresos en forma presencial, eran como se detalla. Escritos presentados en forma presencial, enero 1410 escritos, febrero 391 escritos, marzo 1272 escritos, abril 1283 escritos, mayo 1390 escritos, junio 1339, Julio 1456 escritos, agosto 1292 escritos, Setiembre 1396 escritos, octubre 1328 escritos, noviembre 1077 escritos y diciembre 1327 escritos.

Al rubro de Demandas, seguimos con el año 2019. Enero 807 demandas, febrero 315 demandas, marzo 782 demandas, abril 729 demandas, mayo 851 demandas, junio 781 demandas, Julio 819 demandas, agosto 761 demandas, Setiembre 800 demandas, octubre 689 demandas, noviembre 588 demandas, diciembre 761 demandas.

A partir del empleo de la Mesa de Partes Electrónica y en plena pandemia por el COVID 19, tenemos en escritos, en el mes enero 2021, ingresados en la Mesa Partes electrónica 8, 835 y 2, 267 demandas y en la Mesa Partes tradicional 1, 132 escritos y demandas ingresados en forma presencial 132.

De las cifras se tiene que, el ingreso de las demandas y escritos en forma virtual, esto es con el empleo de la Mesa de Partes Electrónica, supera el 90% a la mesa de partes tradicional, el mismo que se va descifrar en su efectividad y eficiencia en el decurso de la investigación, a través del empleo de las técnicas de la investigación como son las encuestas a emplear.

El trabajo, al tener una perspectiva de diseño Metodológico no experimental, y tipo cuantitativo, los indicadores de efectividad y eficiencia, lo mediremos a través de encuestas a los servidores administrativos.

A la fecha, según el informe elaborado en la última estadística, tenemos que los escritos electrónicos ingresados, como se dijo abarcan a un 90% y la parte restante, trata de ingresar en forma tradicional, no aceptando la sistematización por razones de no conocer y no adecuarse a la implementación.

En este orden de ideas, no se debe dejar de explicar, que los encargados del despacho, trabajan en forma constante con conferencias al Colegio de abogados, la Policía Nacional del Perú y otras. Empero la tendencia es siempre de volver a un sistema tradicional.

En un planteamiento negativo de la presente investigación, es necesario dejar en claro que, todas las dependencias de administración sostenidas con intereses estatales tienen que ser restablecidas en todos sus aspectos, simplemente porque ello es así, digamos por ser imprescindibles, impostergables, por su esencia misma, a contrario sensu por un factor económico, de inversión, de transformación a futuro, de rentabilización, y luego dar pase a instituciones actuales, tanto en aspecto logístico como de finanzas, por todo ello se debe optar por la transformación de las entidades de administración en nuestro territorio nacional.

Nuestra referencia problemática, es determinar de qué forma el progreso estatal, contribuye a mejorar la efectividad de las actividades estatales en los usuarios, en la entidad antes referida.

Nuestra Administración Pública en un planteamiento positivo, busca constituir bases sólidas de trabajo interinstitucional y configurar mapas, directrices de un trabajo nuevo, efectivo, con tendencias novísimas para el estado actual que ya se vive y que dé como resultado, una respuesta positiva para los ciudadanos en sus diferentes posiciones e intereses, claro está, en conexidad y avasallamiento a los principios primordiales y a la modernización.

Entendiéndose que, el Estado Peruano es accesible a la modernidad, a lo sistematizado, por ser el momento actual que se vive, intercambio de ideas inter instituciones, aplicando estrategias de trabajo, proyecciones, trabajando mapas de prognosis, a futuro en resultados, claro si, contando con el aspecto logístico, y por qué no decirlo con el apoyo del gobierno. Se debe partir teniendo en cuenta, una bilateralidad entre Gobierno y usuario, esto es, un aspecto contractual entre las partes, que acuerdan resultados a sus intereses, como valor óptimo de sus participaciones sinalagmáticas.

En Distrito Judicial de nuestra Provincia, la Modernidad del trabajo Público, en el Centro de Distribución General, para la calidad de los usuarios se ha

establecido parámetros, para una gestión pública con resultados, de estrategias, políticas de desarrollo y gestión.

Anteriormente se contaba con una Mesa de Partes tradicional, esto es con registros en cuadernos y planillas de todas las actuaciones, a su posterioridad se cuenta con una Mesa de Partes Electrónica, que ha desplazado el registro tradicional, a la fecha, desde mayo del año en curso opera en el área laboral el Sistema EJE, Expediente Judicial Electrónica, esto es cero papeles, lo que denota una gestión moderna de resultados, estrategias y políticas de desarrollo.

Se planteó el problema general: ¿De qué manera la Modernización de la Gestión Pública contribuye a mejorar la calidad de los servicios públicos en el Centro de Distribución General de la Corte Superior del Santa en el año, 2021?

A su vez, se planteó los problemas específicos:

¿Cuál es el nivel de la modernización de la gestión pública en el Centro de Distribución General del Santa, 2021?

¿Cuál es el nivel de la calidad de los servicios en el Centro de Distribución General del Santa, 2021?

¿De qué manera es eficiente la modernización de la gestión pública en el Centro de Distribución General del Santa, 2021?

¿De qué manera es innovadora la modernización de la gestión pública en el Centro de Distribución General del Santa, 2021?

¿De qué manera es efectiva de la calidad de los servicios públicos en el Centro de Distribución General del Santa, 2021?

¿De qué manera es productiva la calidad de los servicios públicos en el Centro de Distribución General del Santa, 2021?

La ejecución de la transformación del trabajo público, tiene por objetivo principal y primordial conseguir la mejora de la efectividad en los trabajos que se realiza en la Mesa de Partes de la Corte Superior del Santa. No se debe dejar de mencionar que, el despacho de actividades Públicas de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), eje principal, de la transformación del Sistema

Administrativo Estatal, se encuentra realizando toda una operatividad efectiva en el proceso de transformación e innovación en las esferas del trabajo público, para así llegar a establecer en el territorio Nacional una concesión bilateral con intereses comunes entre los agentes partícipes del contrato, esto es el Gobierno y los usuarios, claro, bajo principios de probidad y transparencia.

Todo ello, rodeado de pilares y cimientos de la gestión por resultados. Esto es transparencia, participación ciudadana, ética y probidad, gestión de recursos, aspectos logísticos, órganos de control en sus diferentes dimensiones, de la mano de participación activa tanto política como como administrativa.

Sin dejar de mencionar que, la tecnología y modernidad va de la mano de la transformación estatal y es vital para los intereses de las partes intervinientes, toda vez que, bajo los principios de probidad y transparencia, los usuarios, van a tener conocimiento del destino de los erarios del Estado, esto es, la aplicación debida de los estándares de ingresos y la consecución de objetivos y proyectos establecidos en su oportunidad.

En posición contraria, pensamos que sucedería si la entidad del Estado no va de la mano con los avances de la modernidad, simplemente estaría contraviniendo la normativa, donde se define que el proceso de transformación del trabajo del Estado, tiene como objetivo primordial la efectividad, productividad, eficiencia, innovación de los entes estatales, para otorgar un mejor servicio a los agentes intervinientes en la relación contractual – Estado y clientes- jerarquizando y protegiendo de todos los niveles el erario Estatal.

Mencionamos que, en las últimas décadas, nuestro País alcanzó una de las más altas metas económicas trazadas en sus objetivos. Lo que se busca incansablemente en la investigación, es instituir si la transformación del trabajo estatal, es el instrumento adecuado e idóneo para lograr los objetivos que se pretenden llegar en nuestro País, esto es que, la calidad y efectividad de los servicios, sean óptimo para los usuarios.

En este orden de ideas es de mencionar que, el trabajo al tener una perspectiva de diseño Metodológico no experimental, y tipo cuantitativo, los indicadores de efectividad e innovación en los trabajos prestados en CDG, lo mediremos a través de encuestas, a los Señores servidores de la institución.

A la fecha, según el informe elaborado en la última estadística, tenemos que los escritos electrónicos ingresados, abarcan a un 90 % y la parte restante, trata de ingresar en forma tradicional, no aceptando la sistematización por razones de no conocer y no adecuarse a la implementación virtual.

Concluyendo bien, que la calidad y efectividad de los servicios, no pueden dejar de ser óptimos para los usuarios, en el proceso de transformación, para conseguir un producto del Estado con intereses comunes favorables para los intervinientes, lógicamente, en el territorio nacional.

Ante lo expuesto, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad de los servicios en el Centro de Distribución General del Santa, 2021

Los objetivos específicos son los siguientes:

Determinar el nivel de la modernización de la gestión pública en el Centro de Distribución General del Santa, 2021

Determinar el nivel de la calidad de los servicios en el Centro de Distribución General del Santa, 2021

Determinar la eficiencia de la modernización de la gestión pública en el Centro de Distribución General del Santa, 2021

Determinarla innovación de la modernización de la gestión pública en el Centro de Distribución General del Santa, 2021

Determinar la efectividad de la calidad de los servicios públicos en el Centro de Distribución General del Santa, 2021

Determinar la productividad de la calidad de los servicios públicos en el Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021.

La hipótesis general es la siguiente: La modernización de la gestión pública si permitirá determinadamente una calidad de los servicios en el Centro de Distribución General del Santa, 2021.

Las hipótesis específicas son las siguientes:

Es alto el nivel de la modernización de la gestión pública en el Centro de Distribución General del Santa, 2021

Es alto el nivel de la calidad de los servicios en el Centro de Distribución General del Santa, 2021.

Es eficiente la modernización de la gestión pública en el Centro de Distribución General del Santa, 2021

Es innovativa la modernización de la gestión pública en el Centro de Distribución General del Santa, 2021

Es efectiva la calidad de los servicios públicos en el Centro de Distribución General del Santa, 2021

Es productiva la calidad de los servicios públicos en el Centro de Distribución General del Santa, 2021

II. MARCO TEÓRICO

Ahora, procederemos a plasmar diferentes investigaciones anteriores, cuales, serán el sustento y base, para confirmar que, la relevancia científica, contemporánea y humana en el trabajo realizado, son trascendentales.

(Auad, 2017), en su tesis realizó su investigación, para conseguir un firme propósito, esto es exponer a través de una casuística de transformación y modernización en sector público chileno, el Plan Chile Gestiona, que el avance de la transformación Estatal se tiene necesariamente llevar a cabo, empezando de un trabajo interno de las diferentes áreas, en concepción común y colectiva, y no aferrarse permanentemente a instrumentos de gestión que se basen a prioridades erarias .

Este trabajo científico de investigación es de tipo de estudio cualitativo, se desarrolló una investigación de descripción y con una búsqueda empírica sistematizada, tipo de observación, para documentos, y efectuando el análisis documentario del Plan Chile Gestiona y su itinerario para Ahora transformadores públicos. Su importancia para mi tesis es el amplio desarrollo de la variable transformación del trabajo público. Las determinaciones arribadas, comprobaron respecto a variables de modernización del trabajo público, que es completamente manifiesta que, las directrices a la fecha perpetuados para modernizar se encuentran relacionados y subordinados por asuntos de problemas externos a su contenido inicial, así tenemos los reclamos de pagos y salarios de servidores del Gobierno. Consiguientemente, el trabajo que se realizó a fin de actualizar participaciones del Gobierno, a la fecha se encuentra afrontando a todo este problema de remuneración, y respecto a su otra variable de transformación e innovación en los interiores de la gestión, preceptúa que es la constitución de una base primordial en el interior de proyectos para el Gobierno, en sus diferentes instituciones, que tienen que ser actuales y acorde a la modernidad, con una perspectiva globalizada de gestión.

También tenemos a (Rivera, 2019), en su trabajo con la meta principal de estudiar la efectividad de un trabajo, complementación y conformidad del usuario, persona jurídica Green Andes Ecuador de la ciudad de Guayaquil. Es importante esta tesis, siendo que se va a trabajar con mi segunda variable que

es calidad de los servicios. En este trabajo se efectuó un rol de preguntas científico modelo SERVQUAL, para conocer las ideas, razonamientos y proyecciones de los usuarios encargados de la exportación relacionados al trabajo otorgado por la empresa. El tipo de trabajo científico desarrollado de forma Gestión Pública, bajo un diseño SERVQUAL proyectado en el GAP 5, el mismo que se direcciona bajo resultas diferenciales de conceptualización entre la efectividad en el trabajo y muchas proyecciones de la investigación, a este trabajo se plasmó el modelo descripción, de enfoque de gestión, y deductivo. Se llegó a utilizar como técnica de instrumento la encuesta, la misma que fue plasmada a una muestra de 180 usuarios encargados de la exportación. La respuesta final que mandó el trabajo científico, fueron determinantes para una efectividad y productividad del trabajo otorgado por la persona jurídica Green Andes Ecuador, es muy limitado y muy debajo a las posiciones expectativas de los usuarios contratantes. Las resultas determinantes proceden a configurarse bajo tendencias en la confianza y destreza con resultados, para los cuales presentan índices negativos muy altos, las mismas que deben ser reducidas y para conseguir esa meta se tiene que mejorar los procesos y otorgar obligaciones bajo responsabilidad a cada despacho que tiene relación con el usuario y determinar estrategias de actividades.

En esta investigación se han encontrado los siguientes antecedentes nacionales (Chávez, 2019), desarrolló su tesis que tuvo como meta y objetivo, resolver la relación entre la Novísima actuación Estatal con la Transformación institucional estatal, todo ello para garantizar un mejor servicio al cliente en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC – RENIEC. Su importancia para mi trabajo de tesis radica en que posee mis dos variables de investigación, transformación de la gestión pública y efectividad de los servicios. En la tesis bajo comento, se desarrolló un rol de preguntas, referente a una muestra conformada por 374 usuarios, que recibieron un servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC – RENIEC, los mismos que asistieron en forma preferente a solicitar trámites de Documento Nacional de Identidad. Luego, se empleó la recepción realice el rol de preguntas tipo Likert de 22 ítems, a fin de evaluar las metas y objetivos derivadas del diseño SERVQUAL, Todo un proceso estadístico de descripción se desarrolló a través del programa Excel,

donde su performance interna de la escala de medición se desarrolló a través del coeficiente alfa de Cronbach, teniendo un resultado de valores un 0.997 para la calidad del servicio, un 0.991 direccionado a la confiabilidad, 0.975 programado a las secuencias de aceptación inmediatas. Mencionemos que, el alfa de Cronbach, viene hacer un estándar media de coordenadas entre variables diversas, que conforman un sentido de medición. Teniendo como resultado, la efectividad del trabajo prestado, bajo dimensiones porcentuales de 130,5401, nota aprobatoria para un nivel de medición. En la presente investigación se determinó que Gestión Pública por cierto nueva, y la Modernidad del Estado, adoptan sistemas de contribución en satisfacer el requerimiento del usuario en el Centro MAC- RENIEC de Lima Norte, reduciendo los tiempos de servicio de atención y el ahorro dinerario.

(Fernández, 2015), desarrolló un trabajo científico que tuvo como meta principal, establecer direcciones y orientaciones y por qué no decirlo liderazgo del ente Estatal, en el claro concepto de modernización de la Misión Pública en las Facultades Estatales del Perú. La importancia de selección para este antecedente para mi investigación, radica en su variable independiente que es la transformación e innovación de la gestión pública, El método utilizado en la investigación bajo comentario es bibliográfico, de descripción, explicativo, aplicación y casuístico, al no utilizar, modelo alguno de experimento, desarrolla toda la problemática de los entes estatales, llevando a cabo docencia en forma detallada de los procesos completos para conseguir la innovación de las facultades Estatales. Se ha logrado tener permiso a los diferentes manuales de dirección: Tenemos, la plasmación observacional, esto es, cual diferentes sucesos desarrollados en las Universidades bajo comentario, de igual forma se ha tenido el acceso al acervo documentario que tiene la Institución, cual ha conllevado a desarrollar un profuso estudio y conseguir la meta trazada del estándar de innovación del proceso Estatal. Para todo esto, trabajaron a una muestra de 142 universidades, donde, 76 tienen permiso para funcionamiento, 66 tiene un permiso provisional (20 estatales y 46 no estatales), A esto es de mencionar que, las 142 Universidades del territorio peruano, realizan entregas de certificados con la nomenclatura del Estado, personificando la Nación. En este trabajo de investigación se llegó a determinar la vital importancia de

implementar las direccionales y trabajo interno Estatal, quienes incidirán en la transformación del trabajo de las facultades Estatales, teniendo la muestra de investigación, la Casa de estudios, tantas veces referida.

En esta investigación se han encontrado los siguientes antecedentes locales, (Solorzano, 2020), desarrolló su tesis cual tuvo como objetivos, establecer en forma fehaciente una conexidad entre el proceso de trabajo de calidad y el servicio prestado al cliente en la dirección de salud de la red Pacífico Norte, 2019. Es importante esta tesis, al considerar como una de sus variables la calidad de los servicios en una entidad estatal, conforme también lo desarrollo en mi trabajo de tesis. El trabajo de la investigación tuvo una perfoamancia de descripción correlativo; y directriz de Gestión amplia.

Al no tener un conjunto definido se trabajó con una muestra no probabilística, esto por convenir a las metas y objetivos, al no tener una muestra definida, proyectándose para ello, una muestra de 80 ciudadanos que intervendrán en este trabajo, teniendo en cuenta los aspectos participativos y no participación. Se trabajó con una estadística descriptiva, razón a ello procedieron a elaborar las tablas de frecuencia, así como estadística de inferencia por una subsecuente comparación de resultados, utilizándose el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman. Analizada la estadística se determine que la variable gestión de calidad se relaciona muy significativa ($p < .01$) y en grado moderado ($r = 0.482$) con la variable atención al cliente en los ciudadanos participantes en la dirección de salud de la red Pacífico Norte. En esta investigación se determinó un estándar de trabajo de calidad prestado, muy bajo, toda vez que el 97% de los encuestados exponen su muy poca aceptabilidad en los servicios realizados, por factores internos en la institución.

(Araujo, 2020) en desarrolló su tesis se tomo en cuenta esta investigación al ser importante para mí investigación por tener como variable a la calidad de los servicios, la cual se encuentra desarrolla eficientemente en su tesis, además de desarrollarse en la misma institución pública en la que voy a aplicar las técnicas de investigación; para este trabajo el modelo de investigación utilizado por el autor fue el de descripción correlativa y el diseño de investigación utilizado para la tesis fue el empírico. De igual forma el conjunto poblacional se conformó por

los servidores de la Corte Superior de Justicia del Santa, quienes son en su totalidad 666 servidores para el año 2020, también se realizó trabajos con los servidores nombrados, empleando una directriz para un ente poblacional definida o finita, consiguiéndose así, una muestra de 164 trabajadores, a quienes se les aplicó el cuestionario como instrumento metodológico. Así tenemos que, las resultas definieron el estándar del trabajo de recursos humanos, donde el 45% de servidores, lo conceptualizan en un grado superior y otros exponen, esto es, el 41% de servidores, que la calidad de servicio prestado es un nivel medio. Como aspecto concluido, se llegó a comprobar y determinar la hipótesis general, esto es, una existencia dual positiva moderada en Rho de Spearman de 0.603, dualidad que significa un estándar de 0.000, numeral al ser inferior a 0.05, tiene una apreciación representativa al 5%.

Prosiguiendo, desarrollaremos un marco referencial, teniendo en cuenta el aspecto literario del marco conceptual de los fenómenos de investigación y sus correspondientes variables que la conforman.

En referencia a la variable modernización de la gestión pública tenemos, (Presidencia del Consejo de Ministros- PCM, 2018) señala que, la modernización de la gestión pública se preceptúa como todo un proceso de transformación permanente, para desarrollar en buena forma lo que realizan los entes Estatales y, consiguientemente, irradiar un valor social o público, de conformidad al aspecto legal.

Así, tenemos otra institución representativa en nuestro país (Congreso de la Republica Peruana, 2019) señala, que la transformación y modernización de la Gestión Pública, ha sido una meta en los diferentes gobiernos de conciliación y ha sido generada porque se percibe que, para modernizar el Estado, es requisito indispensable comenzar por la flexibilización del aparato estatal, esto es la administración pública.

Según el autor chileno (Pasco, 2015) indica que la modernización del Estado en el Perú, tuvo su base en un esfuerzo por estandarizar la economía y por reducir el gasto del erario público. De esta forma, toda la gestión de impulsar la transformación del Estado, recae en el despacho de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros (SGP), como despacho

central del Sistema Administrativo de Gestión de la Modernización del ente Público, en su fecha marzo de 2007. Es así, por tanto, el ente principal a llevar a cabo el trabajo de mejora en la Gestión estatal y de igual forma viene hacer el eje central con responsabilidad de la transformación y modernización administrativa en las entidades estatales peruanas.

Esto involucra a todas las entidades públicas que integran la política y no afecta su autonomía de acuerdo a la ley. A través de diferentes instancias, esto involucra el compromiso del Poder Ejecutivo, instituciones de autogobierno, gobiernos descentralizados, instituciones políticas y sociedad civil. Página 6 del texto.

El objeto de esta decisión es tomar en cuenta las necesidades permanentes de la población, que el Estado las atienda en las mejores condiciones, pero a la vez de manera eficaz y eficiente. En la misma línea, Llona conceptualizó el objetivo de su creación de 2019 de la siguiente manera: crear un proceso que abordara la nueva visión de país representada por las reformas y acuerdos nacionales planificados. Esta visión requería una ciudadanía unida, descentralizada, eficaz y receptiva a las necesidades de la nueva visión del país. También imaginó sistemas que promovieran el crecimiento económico inclusivo al tiempo que reducían las disparidades socioeconómicas y físicas existentes. En términos prácticos, el proceso de modernización nacional de Llonas implicó la creación de mecanismos para la participación pública en la planificación e implementación del desarrollo. También implicó potenciar un crecimiento económico inclusivo que redujera las brechas sociales entre las personas.

En Casas (2018), la meta del estado es mejorar constantemente para que responda a las necesidades de sus ciudadanos. Para lograr esto, el estado debe evaluar e implementar continuamente soluciones a sus problemas. Estas soluciones deben estar orientadas a hacer que las necesidades de los ciudadanos sean mayores y mejores que antes. La necesidad continua de mejora significa que cada acción del estado debe ser examinada y mejorada. Esto puede verse como un proceso de mejora continua con un enfoque de

retroalimentación, que puede resumirse como un esfuerzo permanente para propiciar cambios y mejoras en la acción nacional (p. 12).

Modernizar la administración pública implica adaptarse a los cambios tecnológicos, así como a las nuevas estructuras dentro de la estructura. Es un proceso puramente administrativo que busca aumentar la eficiencia de las administraciones públicas mejorando la entrega de servicios y bienes a los ciudadanos. La meta declarada en 2017 es que la modernización del Estado sea un proceso continuo que requiera la participación de múltiples partes: políticos, funcionarios públicos y ciudadanos que utilizan los servicios estatales. El Estado no logra sus fines por medios individuales; en cambio, debe prever un objetivo colectivo. Para hacer esto, necesita ayudar a las personas en más sectores que no son tan populares. Este aumento de la ayuda estatal ayuda al Estado a lograr su visión de construir sociedad.

En otras palabras, las relaciones de poder subordinadas al ordenamiento jurídico del Estado y sus pueblos e instituciones son la concreción del ordenamiento jurídico que debe prevalecer en todo el territorio. Brunner (2017) asevera: Estamos en una encrucijada: o seguimos modernizando el Estado, asumiendo cada vez más funciones, responsabilidades y requisitos —y entonces podemos prever su fracaso— o hacemos reformas serias que hagan que nuestro Estado sea capaz de modernizarse. el estado, el gobierno y sus instituciones, y al hacerlo aumentan su capacidad para resolver problemas complejos.

Al discutir esta perspectiva, podemos concluir que el gobierno no debe realizar múltiples funciones que no puede compartir con organismos descentralizados o con la sociedad civil organizada. Estos problemas deben abordarse y resolverse utilizando las habilidades y estructuras de las personas y la organización creada para este propósito. Al analizar este método de perspectiva, encontramos que los gobiernos no deberían realizar de manera inapropiada múltiples funciones fuera de su jurisdicción. En cambio, deberían asociarse con otras organizaciones descentralizadas y la sociedad civil organizada para encontrar soluciones a problemas comunes.

Asimismo, tenemos a la (Universidad Privada de Tacna, 2017) preceptúa que, según la Política Nacional de Transformación y Modernización de la Gestión Pública al 2021, hecho pública con fecha 2013, bajo el Decreto Supremo 004, todos los entes involucrados en el sector público, deben estar consolidados para conseguir la descentralización, ser netamente inclusivos y diáfanos para llegar a cumplir objetivos y por qué no, superarlos.

Respecto al indicador nivel de la transformación y / o modernización de la gestión pública tenemos (Barboza, 2019) detalla que, es necesario llevar a cabo todo proceso de modernización del Estado, esto sí, que sea fidedigno, a través de una reingeniería que, de prestigio al nivel de la eficiencia de la administración del Estado, con una clara meta de elevar el rendimiento en la consecución de servicios a la sociedad.

También tenemos a (Barrientos, 2020) indica que, dicha etapa busca obtener mejores estándares de productividad del ente gubernamental, para que se obtenga un mejor servicio a los usuarios, favoreciendo y efectivizando el empleo positivo de los erarios del estado; por ello que es a través de un adecuado uso y relación del Gobierno electrónico con el Estado, se logrará efectivizar, lo que se espera ansiosamente, el nivel de eficiencia y eficacia del aparato de gobierno.

Respecto al indicador eficiencia de la modernización de la gestión pública (Martín, 2020) conceptualiza ello, como uno de los principales objetivos del Estado, en su dimensión total de gestión, es otorgarles a los usuarios una calidad de servicios de excelencia, de la mano con calidad de vida en forma permanente y reconocidos a través de logros del Estado. Cual contribuirá a todo un desarrollo de la urbe y población activa. Sin dejar de lado, que se optimicen de manera positiva los erarios que la sociedad le hace entrega al ente estatal para dicha meta y propósito. La dualidad de ambos elementos detallados (logros y erarios) edifican, al detallarse de manera dual, la eficiencia; que viene hacer, en términos muy conocidos, el uso correcto de los recursos para la obtención de un nivel mayor, de una intervención estatal en favor de la sociedad.

Los autores (Mohamad, Wan y Mat, 2020) mencionan que, la eficiencia del sector público es determinante para conseguir un Perú de competencia y desarrollo. Así tenemos, el Informe de Competitividad 2020, que introduce este factor en su análisis y presenta ideas en lo comentado a los recursos humanos, el arreglo de las instituciones de la gestión del Estado y en forma necesaria una política de control permanente. De igual forma realiza un importante aporte, exponiendo que una errática dimensión estatal, en servicios y gestión, transgrede necesariamente cada día a usuarios y empresas, que deben enfrentar día a día, trámites burocráticos, de muy mala calidad en atención y servicios, agregado a ello, la mala infraestructura del que se padece.

Respecto al indicador Innovación de la modernización de la gestión pública tenemos a (Crosby, 2018) señala el autor, que la innovación en el sector del estado es un fenómeno nuevo y reciente. De igual forma, la (Comisión Económica para América Latina y el Caribe- CEPAL, 2014) considera así, es vital e indispensable producir sistemas de ideas permanentes de transformación al interior de los despachos estatales, para proponer ideas en grandes escalas de iniciativas, que permitan multiplicar la eficiencia y calidad de los servicios a los clientes usuarios, que va a conllevar a una mejor y trascendental forma de vivir.

Respecto a la Calidad de los servicios tenemos al (Barboza, 2019) refiere que, cuando nos referimos a la calidad en los servicios públicos, hablamos de la transformación que ha tenido toda la administración pública, para una mejora permanente, con la meta de consolidar las formas en que se hacen uso y entregan los servicios a la población. Es así, que debemos tener presente que, los servicios que presta el Estado, es la mejor alternativa para empezar a construir urbes con conocimiento de causa, sostenibles, equiparadas y democráticas. La población quiere y exige una administración diáfana del Estado, que cumpla sus pretensiones, sus demandas y prioridades, con servicios de calidad, eficientes, de eficacia y por qué no decir transparentes, que viabilicen una simplificación de trámites.

Ídem tenemos (Benyekhllef, Iavarone-Turcotte, Vermeys (2019) consideran que el Estado, se preocupa en alcanzar una administración pública de servicio, de

calidad, diáfana, de producción, teniendo como interés primordial, las resultas favorables en el estándar de vida de los ciudadanos.

Respecto al indicador nivel de la calidad de los servicios tenemos a la Norma técnica para la gestión de la calidad en el Sector Público (Presidencia del Consejo de Ministros- PCM, 2018), que señala en relación al nivel de la graduación y el estudio de la calidad del trabajo prestado, que la entidad estatal este presente con sus técnicas de desarrollo, en forma periódica, realizando mediciones de los directrices de calidad, y que conociendo los resultados se tomen propuestas a favor de los bienes y servicios para la población .

También tenemos a (Velásquez, 2017) detalla que, la gestión de calidad en los servicios que brindan las entidades públicas ha sido objetada en muchas ocasiones y así, sin realizar un análisis profuso tenemos que, muchas veces no se han obtenido los resultados requeridos, programados para el año del ejercicio presupuestal. Así se detalla en los interiores de los diversos despachos estatales. Las causas, son diversas, falta de procesos de dirección, falta de aspectos logísticos, de gestión y por qué no decir falta de recursos económicos, trayendo como resultado final, una disconformidad total de los ciudadanos para los servicios requeridos.

Respecto al indicador efectividad de la calidad de los servicios (Watson, Rukundakuvuga y Khachatur, 2016) señala que, el trabajo directivo en el sector público no es más que la creación de valor público, que no es más que, satisfacer las metas y aspiraciones ciudadanas. Esta concepción es de índice central en su explicación, toda vez que los ciudadanos los perciben de diferente manera y con efusividad, los servicios que se reciben del estado.

Respecto al indicador productividad de la calidad de los servicios tenemos al (Pérez, 2020) considera que, las buenas actividades en la administración pública, realizada con calidad, disminuyen los tiempos de espera al usuario y se traduce en mejora de la dualidad costo- rendimiento de los servicios públicos, favoreciendo la productividad con obligación y responsabilidad. Así de esta manera, el sector público cumple un rol determinante en el aspecto económico y social de los clientes.

Por último (Crosby, 2018) determina que, cuanto mayor sea la producción, mayor será el índice agregado en las etapas productivas, que se materializa en más efectividad dineraria por parte de los usuarios, y por qué no decir de las personas jurídicas y de los Gobiernos locales, centrales y así de los bienes y servicios a favor de la población.

Con respecto a un servicio, es “un conjunto de actividades y actitudes interrelacionadas diseñadas para la satisfacción de las necesidades de los usuarios”. Características de un servicio: Invisible: Difícil de percibir con los sentidos. Inseparable: Un servicio no puede separarse de la persona que lo recibe cuando se consume, por ejemplo, masaje, viaje, etc. Variabilidad: Esto depende de las condiciones del proveedor, espacio, ubicación y su experiencia en el campo. Propiedades perecederas: no es muy duradero, por lo que nunca se puede almacenar. Sin propiedad: Pagas por el servicio cuando lo consumes, pero más de lo que pagas por el producto que brinda el servicio, como el servicio de taxi, pagas por el transporte.

Según los autores (Watson, Rukundakuvuga, & Khachatur, 2018): “Los problemas de calidad se refieren no solo a los productos sino también a los servicios, solo que en este caso la calidad es intangible” (p. 36). Debido a su interacción diaria con los usuarios, cada experiencia personal que los empleados tienen por parte de la empresa es única y de esta manera resalta la importancia que le dan a los servicios que brindan, ya que la responsabilidad de la imagen de la institución recae en ellos. pertenecer

Según los autores (Watson, Rukundakuvuga, & Khachatur, 2018), afirman que: “Un servicio excelente no solo cumple con la norma, sino que también cumple con las expectativas de los clientes” (p. 55). Entonces las entidades que brindan servicios y se equivocan con los usuarios, por muy rápido que lo hagan, no están brindando un servicio de calidad.

Elementos de la Calidad del Servicio: Confiabilidad: Expresada en la propia opinión del servicio recibido, capacidad de brindar resultados positivos que satisfagan las necesidades esperadas y recomendaciones de terceros. Accesibilidad: Los servicios deben ser accesibles tanto temporal como geográficamente para que los clientes puedan beneficiarse de ellos sin incurrir

en sobrecostos o un esfuerzo significativo que reduzca su disposición a adquirir los servicios Respuesta: Entender las respuestas a la disponibilidad oportuna, Velocidad de entrega de un bien o un servicio destaca la eficiencia en la atención, pues los requerimientos de los clientes son cada vez más altos. Seguridad: Cuando la seguridad percibida de los servicios prestados es la ausencia de riesgo en la utilización de los mismos, excluyendo cualquier duda sobre la prestación.

La agencia debe tener clara su misión. La calidad del servicio es fundamental para la determinación de la misión, ya que proporciona valor dentro de las características del servicio prestado. La misión de una organización debe ser compartida y aceptada por todos sus miembros, por ejemplo, si la misión es brindar un servicio de calidad, independientemente de sus características, todos deben comprender los conceptos de servicio y calidad que se aplican. .Si la misión no establece una prioridad de calidad de servicio, todos los procedimientos para lograrla serán inútiles y el futuro siempre abrumará a la organización. (Pérez, 2020)

Según (Watson, et.al, 2016) En su libro *Midiendo la Calidad y Satisfacción de los Ciudadanos – Usuarios de Servicios Públicos Privatizados*, habla del programa “Cartas de Compromiso con los Ciudadanos”, expresando lo siguiente: Sirven como servicios públicos, servicios públicos privatizados, características sociales de los consumidores/usuarios de beneficiarios de ayudas y otro tipo de servicios prestados por el Estado. El estatuto detalla de manera clara y sucinta lo que cada institución puede ofrecer con los recursos disponibles, para que los usuarios sepan qué esperar y, por otro lado, qué derechos (a ser escuchados, a ser respetados, a ser respondidos) y garantías se deben exigir.

Evaluación de la percepción de la calidad del servicio Se solicitó a los usuarios que respondieran un cuestionario indicando su percepción específica sobre los servicios prestados por las entidades objeto de estudio. El instrumento utilizado en esta fase del estudio fue un cuestionario de 15 ítems que, según la investigación realizada, fueron suficientes, (Brunner, 2017).

III. METODOLOGÍA

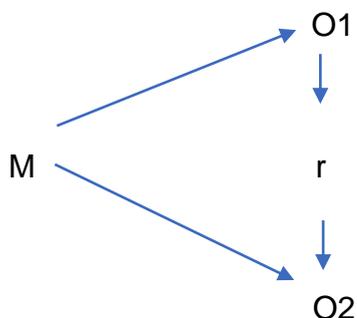
3.1. Tipo y diseño de investigación

Las encuestas actuales respaldan un tipo de investigación aplicada, que muestra que la investigación aplicada, también conocida como investigación práctica o empírica, tiene como objetivo aplicar o utilizar el conocimiento adquirido a través del clima.

Para el diseño se desarrolló como un corte transversal no experimental debido a que las variables elegidas por los investigadores para el estudio no fueron manipuladas intencionalmente, por lo que la información se recolectó únicamente en su contexto natural, al igual que cuando se hizo en un tiempo definido.

A su vez, expone un rango de correlaciones, ya que el propósito principal del estudio es encontrar una relación entre dos variables seleccionadas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Dependiendo del alcance detallado, la investigación sintetizó las siguientes opciones:



Donde:

M: Muestra.

O1: Observaciones de la modernización de la gestión pública.

O2: Observación de la calidad de los servicios.

r: Correlación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Modernización de la gestión pública

Definición conceptual: La modernización o transformación de la gestión pública se concibe como un proceso de evolución o transformación constante, para así lograr mejorar lo realizado por los entes estatales y, subsiguientemente, enervar un valor social o público (Secretaría De Gestión Pública, 2018).

Definición operacional: La variable modernización de la gestión pública es cualitativa o categórica, se mide a través de sus dimensiones el nivel de la modernización de la gestión pública, la eficiencia y la innovación.

Indicadores: Gestión de procesos, gobierno electrónico, simplificación de procesos, flexibilidad de los procesos y gestión de recursos públicos.

Escala de medición: Ordinal

Variable dependiente: Calidad de los servicios.

Definición conceptual: Respecto a la Calidad de los servicios tenemos que, cuando nos referimos a la calidad en los servicios públicos, hablamos de la transformación que ha tenido toda la administración pública, para una mejora permanente, con la meta de consolidar las formas en que se hacen uso y entregan los servicios a la población. (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2018)

Definición operacional: La variable posicionamiento es cualitativa o categórica, se mide a través de sus dimensiones nivel de la calidad de los servicios, efectividad y productividad.

Indicadores: acceso a la información, vulnerabilidad de servidores, inestabilidad laboral, satisfacción de los usuarios y atención inmediata.

Escala de medición: Ordinal

La matriz de operacionalización de variables se presenta en el anexo N° 1

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población de estudio es un conglomerado de casos, netamente determinados, definidos, estandarizados, preceptuados, y accesible, que serán parte a una futura elección de la muestra, cual está

rodeada de un rosario de conceptualizaciones ya preestablecidos. (Gómez, 2016).

La especificación del universo de la presente investigación, se centró en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa:

Criterios de inclusión: Los trabajadores que tienen contacto directo con el área de CDG.

Criterios de exclusión: Los trabajadores administrativos que tienen contacto directo con el área de CDG.

Muestra: De conformidad a las diversas concepciones mencionadas, se albergó un total de 125 usuarios constituido por servidores administrativos que tienen contacto laboral con el área de CDG Champagnat, cual, por ser una cantidad nimia, se cogió en su máxima cantidad como población, para así llevar a cabo el presente trabajo científico y cuyos numerales y cantidades se definen en su momento:

Muestreo: el muestreo es no probabilístico por conveniencia, porque todos los elementos de la muestra mantienen la misma selección mediante la ejecución aleatoria al recolectar información. (Galeno, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Empleo de la encuesta como técnica metodológica, misma que es necesaria para la obtención de datos, a través de las preguntas directas e intencionales a los ciudadanos elegidos como muestra, para así lograr las metas, como es medir las dimensiones otorgadas por el estudio teórico (Hernández, 2014).

Para llevar a cabo la técnica de la encuesta, se conformó un cuestionario como ficha de instrumento, desarrollándose un grupo de preguntas relacionadas con el trabajo, estudios y cultura de los trabajadores administrativos del CDG Champagnat y otras áreas administrativas, la referida materia de estudio, percibió dos cuestionarios, detallados de la siguiente forma:

El rol de preguntas, cuestionario, relacionados con la variable modernización, conlleva a preguntas e interrogantes, planteadas en una escala ordinal,

perfeccionadas en base a las dimensiones, nivel de la modernización, eficiencia e innovación.

El rol de preguntas, cuestionarios relacionados a la variable calidad de los servicios, contiene interrogantes, planteadas en escala ordinal, preceptuadas respecto a las dimensiones, efectividad y productividad.

Por lo tanto, para determinar la validez de la herramienta de concepción, se desarrolló el juicio de expertos con el apoyo de tres profesionales de la disciplina, entre ellos metodólogos y profesores de administración de empresas, quienes difundirían sus conocimientos mediante el llenado de un formulario, una matriz de valoraciones y resultados que mostraran la consistencia de las preguntas planteadas en los indicadores, dimensiones y variables.

Para la escala de confiabilidad se contará con el alfa de Cronbach, que resume el grado de cohesión y consistencia de las preguntas otorgadas por el instrumento, con 0,81 para modernidad y 0,80 para calidad de vida.

3.5. Procedimientos

Es así que, teniendo como punto de partida la tenencia de los instrumentos confirmados y ratificados, se llevó a cabo el trabajo coordinado y directo con la Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa, para la subsecuente obtención de datos de los trabajadores administrativos de la institución, así como fijar día y hora para llevar a cabo la referida encuesta.

Los encuestados fueron coordinados para el trabajo de campo, toda la coordinación se hizo por teléfono y aplicación de WhatsApp debido a nuestra emergencia sanitaria, y la guía de entrevista contenida dentro fue enviada electrónicamente ya que su experiencia y conocimiento aportó a la información necesaria de la encuesta, siguen las siguientes trayectorias: identificar el problema, delinear el problema, plantear el problema, investigar, analizar datos, interpretar, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

En este estudio tenemos que mencionar que el equipo informativo se realizó bajo el software estadístico SPSS para posibilitar la comprensión del análisis descriptivo para que la medición de las variables esté guiada por la respuesta

de las categorías o niveles, los resultados están representados por una tabla de frecuencias acompañada de cifras, cuyo firme propósito es brindar una mejor comprensión de lo que se está reportando.

De igual manera, mediante el desarrollo de la prueba de correlación de Rho Spearman se mantiene el análisis de razonamiento y se aclara el propósito, es decir, encontrar el grado de correlación entre las variables modernización de la gestión pública y calidad del servicio, por lo que se propone la prueba de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación, se determinó los siguientes criterios éticos: Se factibilizó una autorización oportuna por parte de la Presidencia de la Corte Superior de Justicia del Santa, para llevar a cabo la investigación, de igual forma, se contó con la autorización debida de la Unidad de Servicios Judiciales de la Corte Superior de Justicia del Santa. La plasmación de la información de la técnica de la encuesta, se tradujo en el anonimato de los usuarios que tuvieron relación con la investigación. Los resultados de información obtenidos, mantuvieron una concepción realmente académica. Por tanto, podemos decir que, los resultados expuestos son enteramente fidedignos.

IV.RESULTADOS

La encuesta entregó los siguientes datos:

Tabla 1. Nivel de modernización de la gestión pública en la Corte Superior de Justicia del Santa.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	56	45%
Medio	45	36%
Bajo	24	19%
Total	125	100%

Fuente: Base de datos de instrumento.

En la Tabla 1 Al observar el nivel de modernización de la administración pública en la Corte Superior de Santa, se puede observar que el 45% de los trabajadores (56 de ellos) lo calificaron como un nivel alto, mientras que el 19% de los trabajadores dijo que estaba en un nivel bajo, sin embargo, una proporción significativa (36%) dijo estar en el medio.

Tabla 2. Niveles de las dimensiones de la variable gestión pública en la Corte Superior de Justicia del Santa.

Niveles	Nivel de la modernización		Eficiencia e innovación	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	68	54%	54	43%
Medio	46	37%	45	36%
Bajo	11	9%	26	21%
Total	125	100%	125	100%

Fuente: Base de datos de instrumento.

En la Tabla 2 Mirando el nivel de modernización, poco más de la mitad de ellos, o el 54%, de los trabajadores, lo que representa una cifra de 68 de ellos, corresponden a un nivel alto, mientras que solo el 9% parece estar en un nivel bajo, sin embargo, una parte considerable de la fuerza laboral total del 37% La gente piensa que está en el medio. Asimismo, se observaron los niveles de las dimensiones de evaluación de la eficiencia y la innovación, donde el 43% de los trabajadores (lo que representa 54 de ellos) calificaron esta dimensión como alto, sin embargo, un grupo importante conformado por el 36% de los trabajadores se ubicó definitivamente en el nivel medio, mientras que, solo el 21% pensó que estaba en un nivel bajo.

Tabla 3. Nivel de calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	45	36%
Medio	51	41%
Bajo	29	23%
Total	125	100%

Fuente: Base de datos de instrumento.

En la tabla 3 se muestran los niveles de calidad, el 41% de los trabajadores, cifra que representa 51 de estos, afirman que la variable es de calidad media, mientras que una parte importante de los trabajadores, el 36%, afirma que la variable es de calidad media. alta calidad, sin embargo, el 23% afirma que la calidad es baja.

Tabla 4. Nivel de calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa.

Niveles	Nivel de calidad de los servicios		Efectividad		Productividad	
	f	%	f	%	f	%
Alto	36	29%	55	44%	46	37%
Medio	65	52%	54	43%	60	48%
Bajo	24	19%	16	13%	19	15%
Total	125	100%	125	100%	125	100%

Fuente: Base de datos de instrumento.

En la Tabla 4 Se observó el nivel de calidad de servicio, donde el 52% de los trabajadores calificó esta dimensión como media, mientras que un panel del 29% la confirmó como alta, sin embargo, una minoría del 19% la calificó como baja. En cuanto a la eficiencia, hay una percepción muy similar, por un lado el 44% de los empleados se considera en un nivel alto, al mismo tiempo el 43% se considera en un nivel medio, pero también hay un pequeño grupo del 13%. La confirmación del trabajador está en un nivel bajo. En cuanto a la productividad, el 48% de los empleados califica esta dimensión como media, mientras que una parte importante (37%) afirma que está en un nivel alto, mientras que el 15% la califica en un nivel alto.

Identificar pruebas estadísticas para datos paramétricos y no paramétricos

Para determinar si existen datos paramétricos o no paramétricos y analizar los coeficientes de correlación a utilizar, se procedió a desarrollar una prueba de normalidad.

Tabla 5. Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trabajadores	0.266	125	0	0.709	125	0

Fuente: Base de datos de instrumento.

En la tabla 5 Las pruebas de normalidad tienen como finalidad determinar si los datos son paramétricos, al respecto la población está compuesta por 125 individuos, se optó por la prueba de Shapiro-Wilk con un nivel de significancia de 0.000 que es menor a 0. El valor de P de 0.05 indica que los datos no son estadísticamente significativos, por lo que se empleó la prueba Rho de Spearman.

Tabla 6. Correlación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia del Santa.

			Modernización de la gestión pública	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	1	0.603	
		Sig. (bilateral)	.	0	
			N	125	125
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.603	1	
Sig. (bilateral)		0	.		
		N	125	125	

Fuente: Base de datos de instrumento.

En la tabla 6 Se observó una correlación entre la variable Modernización de la Administración Pública y la calidad del servicio de la Corte Superior de Justicia, donde se evidencia que el Rho de Spearman fue de 0.603, una correlación moderadamente positiva, y esta relación presentó un nivel de significancia de

0.000, número menor que 0,05, lo que se traduce en una relación significativa del 5%. Entonces, dado este resultado, se aceptó la hipótesis general de la investigación, a saber, determinar la existencia de una relación positiva entre la modernización de la administración pública y la calidad del servicio del Tribunal Superior de Justicia de Chimbote.

Tabla 7. Correlación entre la modernización de la gestión pública y la dimensión nivel de calidad de los servicios en la Corte Superior de Justicia del Santa.

			Modernización de la gestión pública	Nivel de calidad de los servicios
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	1	0.598
		Sig. (bilateral)	.	0.002
			N	125
	Nivel de calidad de los servicios	Coefficiente de correlación	0.598	1
Sig. (bilateral)		0	.	
		N	125	125

Fuente: Base de datos de instrumento.

En la tabla 7 La gestión pública moderna muestra una fuerte correlación positiva con el nivel de la dimensión calidad del servicio. El Rho de Spearman para esta correlación es 0,598, lo que indica una correlación positiva de moderada a alta. Cualquier correlación inferior a 0,05 indica una relación significativa del 5% entre los dos.

Tabla 8. Correlación entre la modernización de la gestión pública y la dimensión efectividad en la Corte Superior de Justicia del Santa.

			Modernización de la gestión pública	Efectividad
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	1	0.668
		Sig. (bilateral)	.	0.000
			N	125
	Efectividad	Coefficiente de correlación	0.668	1
Sig. (bilateral)		0	.	
		N	125	125

Fuente: Base de datos de instrumento.

En la tabla 8 Se demuestra la asociación entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión eficiencia que forma parte de la variable calidad del servicio, se evidencia la correlación positiva del Rho de Spearman de 0.668, esto también demuestra un nivel de significancia de 0.000, un valor menor a 0.05 se considera significativo, en este caso existe una relación.

Tabla 9. Correlación entre la modernización de la gestión pública y la dimensión productividad en la Corte Superior de Justicia del Santa.

			Modernización de la gestión pública	Productividad
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	1	0.594
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	125	125
	Productividad	Coefficiente de correlación	0.594	1
Sig. (bilateral)		0	.	
		N	125	125

Fuente: Base de datos de instrumento.

En la Tabla 9, existe una correlación entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión calidad que forma parte de la variable calidad del servicio, se evidencia la correlación positiva del Rho de Spearman de 0.594, esta relación también tiene un nivel de significancia de 0.000, esta es la relación.

V. DISCUSIÓN

Después de obtener los resultados del proceso de investigación y procesamiento estadístico, los resultados obtenidos se compararon con los otros resultados obtenidos por los investigadores en sus artículos científicos y se verifican mediante supuestos teóricos que explican los antecedentes de los resultados.

En primer lugar, con respecto al objetivo general, se encontró una correlación Rho de Spearman moderadamente positiva de 0,603, lo que se traduce en una relación de significancia del 5% en el nivel de significancia de 0,000. Esto llevó a concluir que existió una relación positiva entre las variables estudiadas, resultado similar al de Dulanto (2019), que también muestra que existe una relación con un nivel de significancia de 0.000 y una correlación Rho de Spearman de 0.542, adicionalmente, esto lo explica Evangelista (2018), quien demuestra un alto nivel de insatisfacción con respecto a la calidad de los servicios del gobierno municipal, la calidad de la gestión de los recursos humanos es baja. En última instancia, la relación entre las variables es evidente. Benito (2007) considera que la calidad del servicio depende de una adecuada relación entre una organización y sus clientes o usuarios, esta tiene por objeto satisfacer sus necesidades.

El primer objetivo fue determinar los niveles de la variable Gestión de Recursos Humanos, esto reveló que el 45% de los colaboradores (74 de ellos) reportaron estar en un nivel alto, sin embargo, esto se contrastó con el 19% de colaboradores que se consideró en un nivel bajo. Esto está parcialmente relacionado con los hallazgos de Vargas (2017), quien documentó que el 62% de los encuestados consideraba rutinaria la eficiencia de los recursos humanos administrativos. Louffat (2012) describió la gestión de recursos humanos como el proceso que se encarga de incrementar los recursos en diversas áreas con la finalidad de llegar a los objetivos de la compañía en el sentido de que la validación teórica luego se interpreta en el contexto de los resultados obtenidos y luego referido El hecho de que las perspectivas para la gestión de recursos humanos presenten un nivel positivo se expresa en las percepciones de los trabajadores.

En cuanto al segundo objetivo, se determinó que el 41% de los empleados (67 de ellos) manifestaron que la calidad se encontraba en un nivel moderado, en lugar de estar frente a un grupo importante. El 23% de trabajadores que afirmaron en un nivel bajo, en particular, se relaciona con los resultados de Huamán (2017), donde el 85,6% de los encuestados afirmó que el nivel de calidad del servicio era deficiente. Esto se traduce en niveles de servicio deficientes, esto se basa en la teoría de Robbins y Coulter (2005), que afirma que la calidad del servicio es un medio para satisfacer mejor a los clientes, cumpliendo con sus expectativas. Sin embargo, el nivel de calidad del servicio en el Tribunal Superior de Santa Claus se considera normal, este resultado indica que aún existe una deficiencia, según Miranda, Chamorro y Rubio (2012), ver Mejorar la calidad del servicio de una organización puede promover crecimiento organizacional, sin embargo, al mismo tiempo que se crean puestos de trabajo, existe la necesidad de implementar principios o enfoques que consideren planificar, ejecutar, controlar y actuar, para aumentar la productividad de las actividades y de los trabajadores.

En cuanto al objetivo de intentar determinar la relación entre la modernización de la administración pública y la calidad del servicio, se planteó esta premisa. La tercera dimensión es validada por la teoría de Villalba (2013), esta tercera dimensión es crucial para los trabajadores de la organización debido a que deben cuidar a los clientes y cumplir sus deseos en tiempo y forma.

Con respecto al objetivo de tratar de determinar la relación entre la modernización de la administración pública y la dimensión de eficacia de St. Superior, se encontró que el Rho de Spearman es de 0,668 correlacionado positivamente, esta relación se justifica por la competencia desarrollada por los recursos humanos. y los trabajadores deben ponerse en el lugar del usuario y comprender su posición o necesidades, entonces, esto explica la relación existente, que a su vez es validada por la teoría de Wayne y Noé (2005), quienes junto con Wherther y Davis (2008), Coincidieron en que la interacción y compenetración que tiene el personal al momento de atender a los clientes debe tener en cuenta una serie de criterios en esta dimensión, como la comunicación y comprensión de los usuarios, además de crear un ambiente ideal para el trabajo en equipo.

Con respecto al objetivo de buscar identificar la relación entre la modernización de la administración pública y la dimensión productividad de St. Superior, se encontró que el Rho de Spearman es de 0.594 correlacionado positivamente, y esta relación puede ser explicada por la forma en que fueron capacitados. La teoría de Zeithaml y Bitner (2002) explica esto, desde un punto de vista más comercial, la productividad al prestar un servicio o vender un producto, debe ser vista como un procedimiento para brindar un plan de mejora de ventas de un producto o servicio.

VI.CONCLUSIONES

1. La Corte Superior de Santa determinó el nivel de modernización de la administración pública, y se puede observar que el 45% de los trabajadores lo calificó como un nivel alto, mientras que el 19% de los trabajadores dijo que estaba en un nivel bajo, sin embargo, el 36% calificó como un nivel medio.
2. El Tribunal Superior de Santa determinó el nivel de calidad del servicio, donde el 41% de los trabajadores dijo estar en un nivel medio, mientras que el 36% de los trabajadores afirmó estar en un nivel alto, sin embargo, el 23% lo calificó bajo.
3. Es posible probar y contrastar la hipótesis general, donde es claro que el Rho de Spearman tiene una correlación positiva moderada de 0.603, esta relación presenta un nivel de significación de 0.000, este número es menor a 0.05, lo que se traduce en un 5% relación significativa.
4. Se puede demostrar una correlación entre la modernización de la administración pública y la calidad del servicio, se observa una correlación positiva moderada del Rho de Spearman de 0.598, además tiene una significancia de 0.002, cifra menor. La asociación entre las dos variables fue significativa a un nivel de 0,05, lo que indica una relación del 5%.
5. Se puede demostrar la correlación entre la modernización de la gestión pública y la dimensión eficacia, se puede observar que el Rho de Spearman es una correlación positiva de 0.668, que también presenta un nivel de significancia de 0.000, esta cifra indica que cuando es menor a 0.05, significa que el 5% de la relación significativa.
6. Se puede demostrar que la correlación entre la modernización de la gestión pública y la dimensión productividad, donde la Rho de Spearman es significativamente positiva, es de 0.594, nuevamente el nivel de significancia es de 0.000, la figura muestra que menor a 0.05, indicando una relación significativa del 5%

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Recomienda a la Gerencia de Recursos Humanos del Tribunal Superior de Santa que desarrolle un programa de capacitación a su personal para que pueda continuar identificándose con la alta dirección y, posteriormente, realizar un proceso de seguimiento para identificar posibles indicadores negativos que puedan ser eliminados de manera oportuna.
- 2.** Se recomienda que en el distrito de la Santa Corte Superior se establezca un grupo de trabajo para planificar la capacitación permanente para mejorar la calidad del servicio, y así mismo monitorear el trato que reciben los usuarios para identificar posibles deficiencias en la atención y mejora del diseño. estrategias.
- 3.** Considerando el nivel de calidad del servicio que brinda el Distrito CDG, se recomienda facultar al Distrito Administrativo de Recursos Humanos del Tribunal Superior de Santa para capacitar a los trabajadores en el uso de estrategias para gestionar adecuadamente la solución en conflictos de la atención al cliente.
- 4.** Considerando el nivel de validez de los hallazgos, se recomienda que el área de gestión de recursos humanos del Tribunal Superior de Justicia del Santa monitoree las inquietudes del personal sobre los usuarios y realice una investigación a estos últimos para calificarlos para la atención.
- 5.** Considerando los niveles de productividad encontrados, se recomienda al Tribunal Superior Distrito Administrativo de Recursos Humanos del Santa capacitar a todos los trabajadores para que participen en los métodos de trabajo, documentos y procedimientos que se deben utilizar en la atención inmediata de las necesidades de los clientes.

REFERENCIAS

- Abanto, M. (2007). *Acerca de la teoría de bienes jurídico. Modernas tendencias de dogmática penal y política criminal*. Libro Homenaje al Dr. Juan Bustos Ramírez, Lima: Idemsa.
- Alastuey, C. (2004). *El delito de contaminación ambiental* (art. 325.1 del Código Penal), Granada: Comares.
- Alfaro, L. (2018). *Teoría de la Responsabilidad Civil. Perú*. Universidad Peruana de Los Andes.
- Andaluz, C. (2013) *Manual de Derecho Ambiental*. Lima, Perú: Iustitia.
- Andía, J. (2013) *Manual de Derecho Ambiental*. Doctrina –Jurisprudencia – Legislación. Lima, Perú: “El Saber”.
- Auad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. Tesis para obtener el grado de magister con mención en Políticas Públicas. Chile: Universidad del Desarrollo de Chile.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3° ed. México: Mcgrawhill Editorial.
- Barcia, S. (2018). *Gestión Ambiental de la fiscalía provincial en Ecuador. Una Mirada desde la Constitución Ecuatoriana*. *Redalyc*, 20(2), pp. 307 – 318. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99356889006/99356889006.pdf>
- Basurto, M. Santillana, J. y Arguijo, K. (2000). *Delitos ambientales*. Lima: Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios Sobre Medio Ambiente Y Desarrollo
- Beltrán, J A (2017). *Un problema frecuente en el Perú: La reparación civil en el proceso penal y la indemnización en el proceso civil*. <bit.ly/2t2Fw17>
- Barboza, P. (2019). *Los sistemas administrativos del estado peruano*. Lima: Ideas Gubernamentales.
- Barrientos, R. (2020). *Modernización de la gestión pública en el Perú - Gobierno Electrónico*. Lima: Forma e Imagen.

- Bernal, A. (2012). *Análisis de la responsabilidad civil de las empresas distribuidoras de energía eléctrica en Colombia*. [Tesis pregrado]. La Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá – Colombia.
- Benyekhlef, Karim, Iavarone-Turcotte, Cléa, Vermeys, Nicolas (2019), Comparative Analysis of Key Characteristics of Court Administration Systems, Université de Montréal, Centre de Recherche en Droit Public, Montréal, Canada, 6 de julio de 2019, p. 1; en línea: <https://www.cjccm.gc.ca/cmslib/general/AJC/Comparative%20Analysis%20of%20Administration%20Systems%202013-03.pdf>; última visita: 18 de noviembre de 2016.
- Brunner, J. J. (2017). Compromiso con la reforma del Estado. Recuperado de <https://www.cepchile.cl/compromiso-con-la-reforma-del-estado/cep/2017-06-21/153800.html>
- Cárdenas, N. (2018). Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería en la Organización de Evaluación y Fiscalización Ambiental. Tesis para obtener el grado de magister con mención en Gestión Pública. Lima: Universidad César Vallejo del Perú, Escuela de Posgrado
- Casas, C. (2018). Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado y de la Gestión Pública. Recuperado de <http://www.cunamas.gob.pe/wp-content/uploads/2015/02/marcoconceptual-sobre-reforma-y-modernizacion-del-estado-19.04.12.pdf>
- Chancha, T. (2018). Modernización de la gestión pública y descentralización en el gobierno regional de Huancavelica, 2018. Tesis para obtener el grado de magister con mención en Gestión Pública. Perú: Universidad César Vallejo del Perú, Escuela de Posgrado
- Crosby O. (2018). La administración pública a través de las ciencias sociales. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gamboa, Á. (2019) Los factores que influyen en el desempeño de los gobiernos regionales en la gestión de la inversión pública en el Perú: estudio comparado a partir de los casos del GR de La Libertad y del GR de Lima

Provincias (2018- 12). Tesis de licenciatura con mención en Ciencia Política y Gobierno. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias Sociales.

García, G. (2020). El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016). Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Letras y Ciencias Humanas.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2017). Metodología de la Investigación (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Llona, M. (2019). Memoria del Seminario Internacional. Hacia un Estado al servicio del ciudadano. Recuperado de http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf

Manfredi, J. (2018). Indicators of transparency and good governance of municipal websites Spanish. Universidad de Castilla, la Mancha. Revista Investigaciones y Documentos 23 (1), 477-488. DOI. <http://dx.doi.org/10.5209/ESMP.55608>. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Juan_Manfredi2/publication/318350429_Indicadores_de_transparencia_y_buen_gobierno_de_las_webs_municipales_espanolas/links/5a17dafb0f7e9be37f95a5b1/Indicadores-de-transparencia-y-buengobierno-de-las-webs-municipales-espanolas.pdf

Martín, I. (2020). La reforma de la administración y la calidad de servicio: una oportunidad para la innovación desde el derecho. Editorial Colección INNAP Investiga serie Innovación Administrativa. España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=HqArDwAAQBAJ&pg=PT148&dq=definicion+del+expediente+digital+electronico+%2B+concepto+%2B+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT9q6qtYjmAhVQvFkKHUmvAOIQ6AEINzAC#v=onepage&q=definicion%20del%20expediente%20digital%20electronico%20%2B%20concepto%20%2B%202015&f=false>

- Ministerio Público. *Fiscalía especializada en materia ambiental. Fema – Leoncio Prado. “Delitos ambientales en relación con el nuevo Código Procesal Penal”*.
http://www.unas.edu.pe/web/sites/default/files/web/archivos/actividades_academicas/6%20DELITOS%20AMBIENTALES.pdf
- Molero, J. (2015). *La responsabilidad extracontractual frente a las víctimas en accidentes de tránsito en la provincia de cusco – 2014*. [Tesis pregrado] Universidad Andina “Néstor Cáceres Velázquez” de Juliaca – Perú.
- Monja, P. (2016). *Hacia una correcta valoración económica como consecuencia del daño ambiental*. [Tesis pregrado]. Universidad Señor de Sipán – Chiclayo.
- Monteza, J. y Silva, D. (2019). *La criminalidad ecológica en el departamento de Lambayeque*. Universidad Señor de Sipán – Chiclayo.
- Morales, A. y Morales, J. (2017). Combate efectivo de los delitos contra la biodiversidad en México como una herramienta de conservación de la biodiversidad. *Redalyc*, 51 (2), pp. 133-145.
<https://www.redalyc.org/pdf/181/18153284017.pdf> ISSN 1578-6730
- Mohamad, N. Wan, W y Mat, S. (2020). Managing Electronic Records in Malaysian Civil Courts: A Review of Literature. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 7 (8), 909-919. Malasya. DOI: 10.6007/IJARBSS/v7-i8/3303. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v7-i8/3303>
- Orrego, P. (2019). *De la responsabilidad civil en general y de la responsabilidad extracontractual en particular: delitos y cuasidelitos civiles*. Santiago de Chile.
- Osterling, F y Rebaza A. (2015). *Indemnizando la probabilidad: Acerca de la llamada pérdida de la chance o pérdida de la oportunidad*. <bit.ly/2uPn5KD>
- Páramo, P. y Arango, M. (2008). *La investigación de las ciencias sociales*. Bogotá: Universidad piloto de Colombia, Net educativa.

- Páramo, P. y Gómez, M. (2008). La investigación de las ciencias sociales. Bogotá: Universidad piloto de Colombia, Net educativa.
- Pérez, H. (2020) Gestión y medición del conocimiento en organizaciones públicas. Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración. Guanajuato: Universidad de Guanajuato.
- Presidencia del Consejo de ministros (PCM) (013b) Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2017. Lima. Consulta: 20 de setiembre del 2018
- Sepúlveda, A. L. (2017). Guía para la implementación de la calidad en la gestión pública. Recuperado de <http://www.mef.gob.pa/es/servicios/Documents./Guia%20para%20la%20Implementacion%20de%20la%20Calidad%20en%20la%20Gestion%20Publica.pdf>
- Tello, D. (2018). The electronic government as an instrument of inclusion and participation in the colombian state. Revista da facultad de direito UFPR 6 (3), 39-65. Bogotá, Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/rfdufpr.v6i1i3.48517>. Recuperado de <https://www.revistas.ufpr.br/direito/article/view/48517>
- Universidad Privada de Tacna (2017). Calidad de servicio en el poder judicial del Perú. Informática Jurídica. Tacna, Perú. Recuperado de <http://infojurrevm.blogspot.com/2013/08/implementacion-del-expediente.html>
- Velásquez, J. (2017). Incidencia de la nueva gestión pública en la cultura organizacional de la Dirección Desconcentrada de Cultura - Ancash, 2017. Tesis para obtener el grado de magister con mención en Gestión Pública. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado
- Vicente, C. (2017). Responsabilidad civil del empresario por daños ocasionados por sus trabajadores. Segovia.
- Vidal, M D, (2015). La reparación civil ex delicto en los delitos de peligro abstracto, en *Agora. Revista de Derecho*, 7(2), 110-121.

- Vera, J (2014). El impacto ambiental negativo y su evaluación antes, durante y después del desarrollo de actividades productiva. *Derecho & Sociedad*, 42(5), 115-125 Lima
- Vilela, P. (2018). *Determinación del Riesgo Penal en el delito de Contaminación Ambiental y sus consecuencias: a propósito del principio de lesividad*. [Tesis pregrado]. Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3303/DER_083.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villa S. (1998). *Derecho penal - Parte especial*. Editorial San Marcos.
- Watson, A. Rukundakuvuga, R. and Khachatur, M. (2018). Integrated Justice: An Information Systems Approach to Justice Sector Case Management and Information Sharing Case Study of the Integrated Electronic Case Management System for the Ministry of Justice in Rwanda IJCA 8 (1), 32-42. Rwanda. DOI: <https://doi.org/10.15847/obsOBS12220181238>. Recuperado de <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/ijca8&div=28&id=&page=>
- Weingarten, C., Ghersi, C. y otros. (2008) *Daños. Medio Ambiente – Salud – Familia – Derechos Humanos*. Buenos Aires, Argentina: Rubinzal – Culzoni editores.
- Yauri (2018). *Compliance - ambiental como instrumento preventivo de la responsabilidad penal de personas jurídicas por los delitos ambientales, Perú-2017*. [Tesis pregrado]. Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo.
- Zambrano, S., Goyas, L. y Serrano, J. (2018). Políticas públicas en defensa de la naturaleza, casuística y penalidad en Ecuador. *Scielo*. 10 (2), pp.234-250.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Modernización	La modernización es hito significativo que forma parte de una línea de necesidad sobre la implementación de mejoras de proyectos existentes, generalmente son promovidas por estados o fuertes instituciones, se reconoce que los componentes de desarrollo sostenible más importantes del entorno de vida son la optimización de soluciones arquitectónicas (Vavilova, 2010).	La variable modernización es cualitativa, se mide a través de sus dimensiones nivel de la modernización de la gestión pública, eficiencia, innovación.	Nivel de la modernización	Gestión de Procesos	01-04	Ordinal
			Eficiencia	Gobierno Electrónico	05-08	
				Simplificación de Procesos	09-12	
			Innovación	Flexibilidad de Procesos	13-16	
				Gestión de Recursos Públicos	17-20	
Calidad de los Servicios	Respecto a la Calidad de los servicios tenemos al refiere que, cuando nos referimos a la calidad en los servicios públicos, hablamos de la transformación que ha tenido toda la administración pública, para una mejora permanente, con la meta de consolidar las formas en que se hacen uso y entregan los servicios a la población. (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2018)	La variable calidad de los servicios es cualitativa, se mide a través de sus dimensiones nivel de la calidad de los servicios, efectividad y productividad.	Nivel de la calidad de los servicios	Acceso a la información	01-04	Ordinal
			Efectividad	Vulnerabilidad de Servidores	05-08	
				Inestabilidad Laboral	09-12	
			Productividad	Satisfacción del usuario	13-16	
				Atención Inmediata	17-20	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

El presente cuestionario requiere conocer su percepción respecto a la Modernización de la Gestión Pública en el Centro de Distribución General de la CSJSA, se encuentra dirigido a los usuarios que presentan documentos excepcionales en el CDG de la sede Champagnat y servidores que realizan labores en el área, el lugar de desarrollo es el Centro de Distribución de la Sede Champagnat, y la fecha de la realización del instrumento es el mes de diciembre de 2021, de antemano se agradece el apoyo brindado.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque con una **x** dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola y mantener en cuenta para su respuesta en la escala valorativa que se presenta a continuación:

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Totalmente En Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De Acuerdo

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
GESTIÓN DE PROCESOS						
01	¿Está usted de acuerdo que se incremente el nivel de la modernización de la gestión pública al mejorar continuamente las actividades en el área CDG Champagnat?					
02	¿Está usted de acuerdo que se mejora el nivel de la modernización pública con el nuevo procedimiento electrónico de presentación de documentos en el área CDG Champagnat?					
03	¿Está usted de acuerdo que el nivel de la modernización pública mejorará al contar con profesionales altamente calificados que realicen un trabajo estructurado del					

	área CDG Champagnat?					
04	¿Está usted de acuerdo que se mejora el nivel de la modernización pública al aplicar la gestión por procesos?					
GOBIERNO ELECTRÓNICO						
05	¿Está usted de acuerdo que el área CDG Champagnat ha innovado con la implementación del gobierno electrónico?					
06	¿Está usted de acuerdo que el uso de la tecnología ha fomentado la innovación en el área CDG Champagnat respecto a otras instituciones locales?					
07	¿Está usted de acuerdo al ser obligatoria la presentación de documentos por la MPE, mejora la innovación en el área de CDG Champagnat?					
08	¿Está usted de acuerdo que se han cubierto mediante el uso de las tecnologías de innovación las necesidades de los abogados litigantes?					
SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS						
09	¿Está usted de acuerdo que se ha mejorado la eficiencia al reducir el flujo de procesos en el área CDG Champagnat?					
10	¿Está usted de acuerdo que es eficiente el rediseño de los procesos en el área CDG Champagnat?					
11	¿Está usted de acuerdo que la mesa de partes electrónica ha reducido de forma eficiente el tiempo que conlleva la presentación de documentos en el área CDG Champagnat?					
12	¿Está usted de acuerdo que existen procedimientos que se deben de eliminar siendo que no aporta eficiencia al área CDG Champagnat?					
FLEXIBILIDAD DE LOS PROCESOS						
13	¿Está usted de acuerdo que existe una cualidad de innovación proactiva de los servidores del área CDG Champagnat?					

14	¿Está usted de acuerdo que el Consejo Ejecutivo ha generado cambios tecnológicos que permiten innovar y reducir tiempos en las labores de los abogados?					
15	¿Está usted de acuerdo que debido a la COVID 19 se necesita implementar mayor exigencia de competitividad innovativa en el área CDG Champagnat?					
16	¿Está usted de acuerdo que se mejora la innovación en la gestión pública al reducir los requisitos para presentar un escrito de forma electrónica?					
GESTIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS						
17	¿Está usted de acuerdo que se mejora la eficiencia de los servidores del área CDG Champagnat al contar con una mayor remuneración que compense la labor que realizan?					
18	¿Está usted de acuerdo que son eficientes los recursos que brinda el Estado para las demandas logísticas del área CDG Champagnat?					
19	¿Está usted de acuerdo que se mejora la eficiencia con un mayor financiamiento tecnológico en el área CDG Champagnat?					
20	¿Está usted de acuerdo que se mejora la eficiencia en el área de CDG Champagnat con una buena administración de recursos económicos por sus autoridades encargadas?					

Cuestionario: Calidad de los servicios del Centro de Distribución General de la CSJSA

El presente cuestionario requiere conocer su percepción respecto a la Calidad de los servicios del Centro de Distribución General de la CSJSA, se encuentra dirigido a los usuarios que presentan documentos excepcionales en el CDG de la sede Champagnat y servidores que realizan labores en el área, el lugar de desarrollo es en el Centro de Distribución de la Sede Champagnat, y la fecha es el mes de diciembre de 2021, de antemano se agradece el apoyo brindado.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque con una **x** dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola y mantener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presenta a continuación:

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Totalmente En Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni De Acuerdo, Ni En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De Acuerdo

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
ACCESO A LA INFORMACIÓN						
01	¿Está usted de acuerdo que el acceso a la información mejora el nivel de calidad de los servicios en el área de CDG Champagnat?					
02	¿Está usted de acuerdo que existe una amplia información a la población de los nuevos servicios prestados en el área CDG Champagnat?					
03	¿Está usted de acuerdo que la información solicitada en el portal web del área CDG Champagnat vulnera el nivel de la calidad de los servicios?					

04	¿Está usted de acuerdo que el nivel de la calidad de los servicios en el área CDG Champagnat, disminuye al exigir para su acceso una casilla electrónica?					
VULNERABILIDAD DE SERVIDORES						
05	¿Está usted de acuerdo que la efectividad del área CDG Champagnat disminuye, al contar con un personal vulnerable?					
06	¿Está usted de acuerdo que las restricciones de ingreso al área CDG Champagnat, de los diversos usuarios en estado de vulnerabilidad, disminuye la efectividad de trabajo en el área?					
07	¿Está usted de acuerdo que la labor presencial en el área CDG Champagnat, es más efectiva que la labor remota que desempeñan los servidores vulnerables del área referida?					
08	¿Está usted de acuerdo que las funciones que realiza el personal vulnerable del área CDG Champagnat, son cubiertas mediante el uso de la tecnología?					
INESTABILIDAD LABORAL						
09	¿Está usted de acuerdo que la inestabilidad laboral del personal del área CDG Champagnat, disminuye la productividad del trabajo?					
10	¿Está usted de acuerdo que la inestabilidad laboral impide que los servidores área CDG Champagnat, realicen proyectos para mejorar su productividad?					
11	¿Está usted de acuerdo que, es más productiva la mesa de partes electrónica del área CDG Champagnat, al no ser necesario que el Estado invierta en más personal nombrado?					
12	¿Está usted de acuerdo que los trabajadores nombrados del área CDG Champagnat, no tienen la misma productividad que un servidor contratado?					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO						

13	¿Está usted de acuerdo con la efectividad de los servicios que brinda el área CDG Champagnat?					
14	¿Está usted de acuerdo que el área CDG Champagnat con los servicios virtuales prestados, no tienen rango de efectividad administrativa y es necesario fortalecerlas?					
15	¿Está usted de acuerdo que el área CDG Champagnat con sus servicios presenciales realizados, no otorga una satisfacción administrativa a los usuarios y es necesario fortalecerlas?					
16	¿Está usted de acuerdo con la atención que se brinda en el área CDG Champagnat y que conlleva a una satisfacción de servicio?					
ATENCIÓN INMEDIATA						
17	¿Está usted de acuerdo que los servidores del área CDG Champagnat atienden a sus requerimientos de servicio en forma inmediata?					
18	¿Está usted de acuerdo que los canales de atención del área CDG Champagnat, son inmediatos y productivos a sus requerimientos?					
19	¿Está usted de acuerdo que, por ser de atención inmediata, existe mayor preferencia en emplear la mesa de partes electrónica del área CDG Champagnat, antes que la presencial?					
20	¿Está usted de acuerdo que los tiempos de atención presencial, por el personal del área CDG Champagnat, son inmediatos a sus solicitudes?					

Anexo 3. Confiabilidad del instrumento

Cuestionario sobre la modernización

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,81	,751	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item01	61,13	50,552	,365	,738
Item02	61,73	51,210	,373	,739
Item03	61,40	54,400	,030	,761
Item04	61,40	48,114	,579	,722
Item05	61,20	53,314	,120	,755
Item06	61,67	47,810	,487	,727
Item07	61,47	53,838	,061	,760
Item08	61,87	49,695	,400	,735
Item09	61,80	51,029	,308	,742
Item10	61,20	53,314	,120	,755
Item11	61,67	47,810	,487	,727
Item12	61,47	53,838	,061	,760
Item13	61,87	49,695	,400	,735
Item14	61,80	51,029	,308	,742
Item15	61,87	49,695	,400	,735
Item16	61,80	51,029	,308	,742
Item17	61,20	53,314	,120	,755
Item18	61,67	47,810	,487	,727
Item19	61,47	53,838	,061	,760
Item20	61,67	47,810	,487	,727

Cuestionario sobre calidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,80	,751	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item01	61,13	50,552	,365	,738
Item02	61,73	51,210	,373	,739
Item03	61,40	54,400	,030	,761
Item04	61,40	48,114	,579	,722
Item05	61,20	53,314	,120	,755
Item06	61,67	47,810	,487	,727
Item07	61,47	53,838	,061	,760
Item08	61,87	49,695	,400	,735
Item09	61,80	51,029	,308	,742
Item10	61,20	53,314	,120	,755
Item11	61,67	47,810	,487	,727
Item12	61,47	53,838	,061	,760
Item13	61,87	49,695	,400	,735
Item14	61,80	51,029	,308	,742
Item15	61,87	49,695	,400	,735
Item16	61,80	51,029	,308	,742
Item17	61,20	53,314	,120	,755
Item18	61,67	47,810	,487	,727
Item19	61,47	53,838	,061	,760
Item20	61,67	47,810	,487	,727

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre La Modernización dirigido a los usuarios excepcionales del área del Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad de los servicios en el Centro de Distribución General del Santa, 2021.

DIRIGIDO A: 125 Usuarios excepcionales de CDG.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Ruth Ivonne Dominguez Villavicencio.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa.


MAG. RUTH IVONNE DOMINGUEZ VILLAVICENCIO
DNI N° 40054004

TITULO: Modernización de la Gestión Pública y calidad de los servicios en el Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de Respuesta					Criterios de Evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES								
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No				
MODERNIZACIÓN	NIVEL DE LA MODERNIZACIÓN	GESTIÓN DE PROCESOS	¿Está usted de acuerdo que se incremente el nivel de la modernización de la gestión pública al mejorar continuamente las actividades en el área CDG Champagnat?																		
			¿Está usted de acuerdo que se mejora el nivel de la modernización pública con el nuevo procedimiento electrónico de presentación de documentos en el área CDG Champagnat?						x												
			¿Está usted de acuerdo que el nivel de la modernización pública mejorará al contar con profesionales altamente calificados que realicen un trabajo estructurado del área CDG Champagnat?								x										
			¿Está usted de acuerdo que se mejora el nivel de la modernización pública al aplicar la gestión por procesos?																		
	INNOVACIÓN	GOBIERNO ELECTRÓNICO	¿Está usted de acuerdo que el área CDG Champagnat ha innovado con la implementación del gobierno electrónico?																		
			¿Está usted de acuerdo que el uso de la tecnología ha fomentado la innovación en el área CDG Champagnat respecto a otras instituciones locales?						x												

		¿Está usted de acuerdo que se mejora la innovación en la gestión pública al reducir los requisitos para presentar un escrito de forma electrónica?																	
GESTIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS		¿Está usted de acuerdo que se mejora la eficiencia de los servidores del área CDG Champagnat al contar con una mayor remuneración que compense la labor que realizan?																	
		¿Está usted de acuerdo que son eficientes los recursos que brinda el Estado para las demandas logísticas del área CDG Champagnat?																	
		¿Está usted de acuerdo que se mejora la eficiencia con un mayor financiamiento tecnológico en el área CDG Champagnat?																	
		¿Está usted de acuerdo que se mejora la eficiencia en el área de CDG Champagnat con una buena administración de recursos económicos por sus autoridades encargadas?																	

Firma,

Adolfo Hans Vega Fajardo
DNI N° 00515273

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre La Modernización dirigido a los usuarios excepcionales del área del Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad de los servicios en el Centro de Distribución General del Santa, 2021.

DIRIGIDO A: 125 Usuarios excepcionales de CDG.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Adolfo Hans Vega Fajardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

Firma,

Adolfo Hans Vega Fajardo
DNI N° 00515273

Matriz de validación del instrumento

TITULO: Modernización de la Gestión Pública y calidad de los servicios en el Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de Respuesta					Criterios de Evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta								
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No							
NIVEL DE LA MODERNIZACIÓN	GESTIÓN DE PROCESOS		¿Está usted de acuerdo que se incremente el nivel de la modernización de la gestión pública al mejorar continuamente las actividades en el área CDG Champagnat?						x														
			¿Está usted de acuerdo que se mejora el nivel de la modernización pública con el nuevo procedimiento electrónico de presentación de documentos en el área CDG Champagnat?																				
			¿Está usted de acuerdo que el nivel de la modernización pública mejorará al contar con profesionales altamente calificados que realicen un trabajo estructurado del área CDG Champagnat?																				
			¿Está usted de acuerdo que se mejora el nivel de la modernización pública al aplicar la gestión por procesos?																				

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre La Modernización dirigido a los usuarios excepcionales del área del Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2021.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad de los servicios en el Centro de Distribución General del Santa, 2021.

DIRIGIDO A: 125 Usuarios excepcionales de CDG.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Rosa Morales Fano

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública



ROSA MORALES FANO
DNI N°41256811



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VEGA FAJARDO ADOLFO HANS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA, 2021", cuyo autor es RAMOS ORRILLO JORGE JUAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 06 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VEGA FAJARDO ADOLFO HANS DNI: 00515273 ORCID 0000000207561420	Firmado digitalmente por: AVEGAF el 06-01-2022 10:22:30

Código documento Trilce: TRI - 0254977