



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa
en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Tavara Alarcon, Lourdes Melissa (orcid.org/0000-0002-4871-3240)

ASESORES:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (orcid.org/0000-0002-2599-2558)

Dr. Chero Zurita, Juan Carlos (orcid.org/0000-0003-3995-4226)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO — PERÚ

2023

DEDICATORIA:

Dedico la presente investigación, a mis amados padres Greta y Rigoberto, por ser los pilares de mi vida quienes alientan y contribuyen con mi formación personal y profesional, y a mi novio por ser el soporte y compañía durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Lourdes Melissa

AGRADECIMIENTO:

Agradecer a mis familiares, catedráticos, colegas y amigos, brindaron su soporte y orientación para cumplir con esta meta profesional, por impulsarme a cada día ser mejor, plantearme metas y alcanzar mi desarrollo profesional y personal.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTO:.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS:.....	35
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Prueba de normalidad para las variables en estudio</i>	29
Tabla 2 <i>Correlación de spearman entre simplificación administrativa y gobernabilidad</i>	25
Tabla 3 <i>Correlación de spearman para las variables simplificación administrativa y política institucional</i>	26

Índice de figuras

Figura 1 <i>Nivel de gobernabilidad institucional en el centro emergencia mujer de la región Amazonas del Perú</i>	22
Figura 2 <i>Nivel de política institucional en el centro emergencia mujer de la región Amazonas del Perú</i>	23
Figura 3 <i>Nivel de comunicación en el centro emergencia mujer de la región Amazonas del Perú</i>	24

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de Amazonas, 2023. Su metodología, fue básica, cuantitativa y no experimental, la población fue 175 usuarios y la muestra estuvo constituida por 29 usuarios. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados indican que la gestión pública en el CEM de la región Amazonas fue considerada por la mayoría de los usuarios, un 82.8%, de muy buena en el nivel de modernización, mientras que un 17.2% lo calificó de regular, por lo que el nivel de modernización del CEM en esta región tiene una tendencia ascendente de regular a muy buena, asimismo, la simplificación administrativa en el CEM de la región Amazonas del Perú fue considerada por el 86.2% de los usuarios de muy buen nivel, mientras que un 13.8% lo conceptuó de regular, lo que indica que el nivel de simplificación del CEM en esta región tiene muy buena. Se concluye que existe una relación positiva moderada y significativa entre la Simplificación administrativa y la Gobernabilidad del Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú.

Palabras clave: Modernización, gestión pública, simplificación administrativa.

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between the modernization of public management and administrative simplification in a Women's Emergency Center in Amazonas, 2023. Regarding its methodology, it was basic, with a quantitative approach and non-experimental design. The population was made up of 175 Users of the Women's Emergency Centers of the Province of Luya and the sample consisted of 29 users. The technique was the survey and the instrument the questionnaire. The results indicate that the public management in the Women's Emergency Center in the Amazonas region of Peru was considered by the majority of users, 82.8%, as very good in terms of modernization, while 17.2% described it as regular. Therefore, the level of modernization of the CEM in this region has an upward trend from regular to very good, likewise, the administrative simplification in the Women's Emergency Center in the Amazonas region of Peru was considered by 86.2% of the users to be very good. level, while 13.8% considered it regular, which indicates that the level of CEM simplification in this region has an upward trend from regular to very good. It is concluded that there is a moderate and significant positive relationship between the administrative simplification and the Governance of the Women's Emergency Center in the Amazonas region of Peru.

Keywords: Modernization, public management, administrative simplification.

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo y progreso de la gestión pública en las últimas décadas se han visto influenciados por el accionar de cada gobierno en el poder que de acuerdo a las perspectivas aplicadas generaron satisfacción e insatisfacción en los ciudadanos (Zheng, 2022). En los últimos años el Estado peruano se viene enfrentando a un desafío muy crucial, como es la erradicación de la corrupción existente en la administración pública; siendo un obstáculo que requiere una atención prioritaria para lograr que la gestión gubernamental sea transparente y con ética.

Teniendo en cuenta una perspectiva internacional, en países como Argentina, la modernización estuvo anclada en los valores y objetivos trazados en la Agenda 2030, también conocidos como Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En particular, relacionados con la promoción de la paz, la justicia y las instituciones sólidas, que también se consideran metas para reforzar la gobernabilidad democrática donde se prioriza el desarrollo de instituciones eficaces y responsables, la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas, y el acceso a la información pública en sus planes de largo plazo (Blutman & Hoya, 2019).

En el ámbito institucional del Centro Emergencia Mujer, se han implementado estrategias en la modernidad estatal que han sido favorables para eliminar trámites burocráticos, pero existe un grado de descontento en los usuarios con relación a la atención, al sentir desprotección y limitado acceso a la justicia; asimismo en el periodo de enero a diciembre del año 2021 habría un total de 163 797 casos, de los cuales el 86 % fueron mujeres, mientras que el 14 % fueron hombres, siendo el caso más frecuente la violencia psicológica con 46,3 %, violencia física con 39,6 %, sexual con 13,7 % y la económica y/o patrimonial con 0,4 % (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2022).

Además, hay acontecimientos importantes que deben tenerse en cuenta al realizar la investigación. Comenzamos con lo manifestado por Yunching (2022) que concluye que se requiere un fuerte compromiso político y la participación atenta de quienes se encuentran involucrados tanto en el sector público, privado y civil; que

permita utilizar herramientas virtuales, para lograr una efectiva modernización de la administración pública que le permita proporcionar recursos y condiciones para el acceso igualitario a la tecnología digital sin exclusión alguna. Siendo crucial tener un compromiso serio con la gestión de cambios e innovaciones en la estructura, tecnología, personal y valores de la organización para alcanzar una administración más eficaz y eficiente.

Al respecto, Chancha et al (2022) e Izquierdo (2021) consideran que una adecuada modernización de la gestión gubernamental, permite que las instituciones realicen una selección idónea del personal, a fin de que se alcancen los objetivos estratégicos, destacando las capacidades y habilidades de los trabajadores, todo ello hará posible alcanzar la calidad que se espera cuando se brinda un determinado servicio.

Al respecto, si se considera como referencia al Centro emergencia Mujer, el estado estaría ejerciendo poder en la población más vulnerable, reforzando sus funciones y abarcando mayor grupo social y territorial, para que de cierta manera obtenga más aceptación y respeto con relación a la gestión estatal, fortaleciendo de esta manera la confianza de la población de las instituciones públicas, sobre todo cuando el ciudadano tiene algún problema que es difícil de solucionar sin el apoyo y la ayuda de funcionarios públicos especializados y capacitados que realizan un trabajo eficaz y efectivo (Chancha et al., 2022).

Teniendo en cuenta la realidad problemática, surge la siguiente interrogante general: ¿Cuál es la relación entre modernización de la gestión pública (MGP) y simplificación administrativa (SA) en un Centro Emergencia Mujer (CEM) de Amazonas, 2023?, asimismo, los siguientes problemas específicos, ¿Cuál es el nivel de modernización de la gestión pública (MGP) en un Centro Emergencia Mujer (CEM) de la Región Amazonas?, ¿Cuál es el nivel de la simplificación administrativa (SA) en un Centro Emergencia Mujer (CEM) de la región Amazonas?, ¿Cuál es la relación entre la política institucional y la simplificación administrativa (SA) en un Centro Emergencia Mujer (CEM) de la región Amazonas? y ¿Cuál es la relación entre la gobernabilidad institucional y la simplificación administrativa (SA) en un Centro Emergencia Mujer (CEM) de la región Amazonas?

Esta investigación se justifica considerando que, los Centros Emergencias Mujer, actúan en la protección y gestión de los derechos de los ciudadanos víctimas de violencia, discriminación y desprotección, teniendo como público objetivo a las mujeres, poblaciones vulnerables, niñas, niños y adolescentes; permitiendo así demostrar la contribución en el sector público y de salud que beneficia tanto a investigadores sociales como a la población objetivo, con el fin de que brinde los servicios de calidad garantizando gestión y el desarrollo de estado el cual a la fecha busca eliminar las brechas de desigualdad existentes como la falta de eficiencia funcional, la escasez de recursos, entre otros desafíos de la gestión estatal. Sin embargo, es necesario hacer hincapié en la comodidad que debe percibir el usuario, ello con la finalidad de que satisfaga sus expectativas cuando necesita atención, tal comodidad puede estar conformada por la disponibilidad para atenderlo, la solución de sus problemas, el confort al momento de la comunicación, el profesionalismo de los trabajadores cuando se atenderlo se trata y la limpieza que debe ser superlativa en el lugar a donde acuda por ayuda.

Permitiendo proponer como objetivo general: Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de Amazonas. Asimismo, el plantear los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de modernización de la gestión pública en un Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas, identificar el nivel de la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas, establecer la relación entre la gobernabilidad institucional y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas; establecer la relación entre la política institucional y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas.

Finalmente considerando el planteamiento de los objetivos se cuenta con la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas.

II. MARCO TEÓRICO

En el enfoque institucionalista, Molina et al. (2018) realizó una investigación con el propósito de Analizar el acceso a los servicios de salud con equidad para el caso de México. El estudio realizado es econométrico y utilizó una metodología panel haciendo uso de variables instrumentales; las mismas que fueron en número de cinco y sirvieron para determinar su influencia, debido a su naturaleza institucional en acceso con equidad en México. Sus resultados muestran una desigualdad para gozar del beneficio de los servicios de salud, lo que se vio reflejado en los primeros años después del nacimiento, y se encuentra influenciada directamente por el analfabetismo, la pobreza y la falta de incorporación al sistema de salud. Concluye que el crecimiento económico de manera eficiente está basado en las instituciones, con un carácter en particular, lo que hace posible que tenga un crecimiento económico de manera inclusiva y extractiva generando un equilibrio. Asimismo, las instituciones no son del todo eficientes ni mucho menos perfectas, pero influyen directamente en la economía de mercado, en donde existe una relación entre los individuos al ser un elemento fundamental para que exista el mercado como tal, siendo también responsables de las reglas sociales existente en los acuerdos institucionales.

Según Pozo (2020) efectuó una investigación con el objetivo de describir los aspectos generales y principios en los que se fundamenta la Nueva Economía Institucional (NEI) según North (2001 [1990]). Su estudio fue de tipo documental y también descriptivo. Sus resultados muestran que, teniendo en cuenta la información empírica encontrada, las instituciones y sus trabajadores se relacionan con situación económica de los países a largo plazo. Finalmente concluye que, la nueva economía institucional se acerca a la teoría de las instituciones en la economía y enfatiza que la estructura de incentivos de una sociedad, que es crucial para el cambio, depende de su estructura institucional. Por ello, argumenta la importancia del fortalecimiento institucional en nuestra nación para lograr una gestión programática eficaz y asegurar un crecimiento económico sostenible.

Asimismo, es importante señalar que para lograr una reforma institucional que sea exitosa en nuestra nación, es muy importante y hasta imprescindible cambiar tanto las instituciones como los sistemas de creencias y valores porque

estos son los modelos mentales e ideológicos que influyen la toma de decisiones como agentes de fabricación (Modugno et al., 2022). Asimismo, se enfatiza que el Estado debe cumplir lo que le corresponde en su parte y hacer que predomine fundamentalmente la supremacía de la ley, el respeto a la misma y la seguridad jurídica, generando estabilidad en todos los ámbitos. En pocas palabras, el Estado debe adoptar una actitud coercitiva responsable (Pozo, 2020).

Como manifiesta Ferretti (2022) publicó un artículo con el objetivo de explorar la colaboración del gobierno y el sector privado para tocar el aspecto ético de la inteligencia artificial (IA). Su metodología tuvo un enfoque institucionalista en filosofía y ética empresarial. Los resultados explican que dicho enfoque puede brindar herramientas éticas a la industria de la IA y fundamentar los límites de la autorregulación, por lo que examinó tres afirmaciones institucionalistas. Como conclusión indica que existe correlación del sector empresarial con el aspecto ético y la inteligencia artificial; explicando la relación del estado con el sector privado, mediante el proceso ético por el cual debe regirse como principio, considerando la regulación como prioridad de la empresa y del estado para que se respeten las leyes establecidas. Es por ello que la rescatamos en la siguiente investigación, al ser el Centro Emergencia mujer, una institución que se encuentra adscrita al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), posee dentro de su estructura institucional desde recursos económicos, humano y logístico que permiten el desarrollo y ejecución de propuesta, estrategias y actividades que permiten brindar una atención integral a la población vulnerable que recurre a sus dependencias dentro del territorio nacional.

Asimismo, Pinzur (2021) publicó una investigación con el propósito de explicar los intercambios que tuvieron resultados divergentes en un par de bolsas de productos básicos del siglo XIX, en Chicago y Nueva Orleans. La metodología tuvo un enfoque cualitativo y con análisis documental. Los resultados muestran que los analistas deben atender la dinámica del mercado con relación a la infraestructura de las instituciones. Concluye que el poder estructural es contribuido por las medidas que el estado emplea en este caso en el mercado, hace referencia que la infraestructura en acción, tuvo dos formas, una fue la retroalimentación y la otra se resume en proporcionar a el intercambio la capacidad de formar a las

infraestructuras en su beneficio. Los estados con infraestructura de poder abarcan la infraestructura organizativa y la presencia territorial necesaria para intervenir activamente en la socialización de sus ciudadanos con el fin de inculcar una creencia en la legitimidad de la autoridad estatal. Permitiendo así no solo fomentar de manera directa, si no de forma indirecta. Es aquí donde se recurre a la descentralización de poderes

Desde otro ángulo, Lavers (2020) contribuye con su estudio en Etiopía, sobre un programa que se encarga netamente de alimento y dinero, centrándose en como los gobiernos locales resuelven dos desafíos que están relacionados con la distribución de transferencias sociales, en primer lugar sobre la capacidad estatal que le permite recabar información necesaria y precisa para la selección de los hogares beneficiarios pero que a su vez limitan la influencia innecesaria de un sector con poder; por otra parte está la presión por el cumplimiento de los objetivos que permitan el desarrollo del programa y la ejecución de la función protectora. Es por ello que se resalta el aporte de Mann, porque nos permite comprender la capacidad del estado, el cómo a través de acciones penetra en su territorio e implementa un conjunto de decisiones en beneficio de la población, lo cual no solo termina ahí, sino que se encuentra estrechamente relacionado y en constante relación con la vida social, permitiendo un crecimiento del poder soberano en la totalidad de su territorio.

Por otro lado, Morán & Martín (2017) aporte con su artículo, manifestando que la aplicación del enfoque o modelo de gobernanza, al estar basado en las políticas y lineamientos políticos contribuyen a la gestión transparente, permitiendo de esta manera que la relación de las instituciones del estado con la ciudadanía sea transparencia, dando la seguridad que se ejecuta una correcta contratación de servicios para efectuar las obras publicas que tienen. Asimismo, considera que la implementación de tecnología contribuye al progreso, promoviendo la interacción de los ciudadanos en actividades de interés público.

Al respecto, Ingrams et al. (2020) publicó un artículo en el que señala que en la administración pública actual, se mezclan muchas ideas nuevas de reforma, que brindan diversos y novedosos diagnósticos de la problemática gubernamental.

Por otro lado, los entendidos en la materia destacan que existe la posibilidad de dudar del optimismo de quienes plantean reformas. Existe un cúmulo de herramientas a implementarse desde el punto de vista político, que lleva por nombre “gobierno abierto”, el mismo que se encuentra vigente desde hace más de 10 años, al respecto, los especialistas aún no encuentran la manera de explicar el origen o perspectivas detallando un enfoque específico que permita reformar la gestión. Finalmente se concluye que los retos que debe enfrentar el gobierno abierto son nuevos y a la vez antiguos, sin embargo, como cualquier punto de vista de reforma, constituyen el resultado de desafíos de índole administrativo que trae consigo la posibilidad de reconciliar intereses y valores contrarios que acrecientan tensiones y pueden traer con ellos consecuencias inesperadas.

Muchas personas tienen dudas sobre la probabilidad de éxito de un gobierno democrático porque toman en cuenta factores como el incremento en la cantidad y la importancia de los actores políticos, económicos y sociales, ya sean locales o nacionales, que tienen la capacidad de estar en desacuerdo con las políticas establecidas, pero quienes también se apresuran a criticar áreas donde hay fallas que conducen a la ineficiencia operativa (Halili & Kukovič, 2022).

Por ello, para entender el enfoque de la gobernabilidad, debemos ser conscientes de las múltiples capacidades que tiene el Estado para gobernar cuando la sociedad lo ve como un problema más que como una potencial fuente de soluciones (Khanduri, 2021). La razón de ello se encuentra en el papel fundamental que juega el gobierno como primer actor responsable de la gobernabilidad de la sociedad, la cual es vista como un ente fundamentalmente difícil de gobernar por su autonomía y capacidad de autodeterminación en relación al resto de la sociedad (Dutta, 2023). En este sentido, el gobierno actúa como árbitro y mediador de las demandas y necesidades de los diversos grupos sociales, asegurando en el proceso una justa y equitativa distribución de los recursos y beneficios públicos (Klenk & Reiter, 2019). Por lo tanto, fortalecer la capacidad del gobierno para gestionar eficazmente las demandas y necesidades de la sociedad es esencial para garantizar la estabilidad de la gobernabilidad y el crecimiento sostenible de la nación (Maizondo, 2019).

Teniendo en cuenta a Rosas (2018) quien nos habla sobre la diversidad de literatura existente para la teorización del enfoque de gobernanza, dichas nociones las relaciona con la organización, el direccionamiento del gobierno, la sustentación de cuentas y la cooperación del gobierno. Manifiesta que se emplea el término gobernanza para catalogar con gobierno como bueno, mediante la eficiencia y la participación ciudadana. Concluyendo que en la actualidad se debería poner mayor énfasis a la gobernabilidad que permite concretarla y establecerla como una herramienta importante para el mundo contemporáneo, al abordarse en diversos ámbitos tanto de la administración pública como de la ciudadanía, de tal manera permita un beneficio en la evolución de la relación del estado con la población. Ello se complementa porque este enfoque ayuda a entender cómo el Estado fortalece sus capacidades de gobernabilidad sobre todo su territorio a través de las instituciones de las que deriva poder para lograr el objetivo de sus capacidades de respuesta. Al canalizar los recursos a través del Centro de la Mujer Emergente, el gobierno puede administrar los recursos para atender las necesidades de la sociedad beneficiaria de la institución, al mismo tiempo que gana reconocimiento y fortalece su soberanía.

Si bien es cierto, el enfoque de gobernanza, hace referencia a el rol que juega el estado, mediante sus políticas y lineamientos como respuesta de capacidades competentes con el fin de generar una supervivencia de su población. Para ello Salas (2020) realizó una investigación con el objetivo de elaborar un modelo de gestión según enfoque de gobernanza que permita una mejora de la transparencia en las Municipalidades de la provincia de San Martín, 2018. Su metodología se basó en un tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo – propositivo, con diseño no experimental. Sus resultados señalan que el nivel de gestión disminuye en gran medida debido a que no se aplica correctamente el modelo de gestión y porque tiene poca participación ciudadana. Concluye que el nivel de transparencia es bajo al no considerar el rol de los ciudadanos mediante audiencias, la inclusión, las opiniones y el acceso limitado a los gastos que efectúan.

Abordando el tema de la gestión pública, para ello Cerquin & Gálvez (2020) en su tesis desarrollada en la provincia de Chota, la investigación tuvo el propósito de comprender la relación entre la gestión pública y la satisfacción que tiene el

ciudadano. Su metodología fue de enfoque cuantitativo y con diseño no experimental, teniendo como resultado que existe una relación baja, y por ello optaron en dar recomendación que permitan la mejora de la gestión pública y que, asimismo, sirva de antecedentes para póstumas investigaciones. Asimismo, a nivel nacional, hay una incidencia en el cumplimiento de los objetivos, donde aún no le han puesto énfasis en el rol del ciudadano, ya que este tiene el derecho de exigir un servicio de calidad, desde la atención hasta la satisfacción del servicio recibido. Y precisando el ámbito de estudio, también hay descontento por la población porque no logran cumplir las expectativas. La nueva administración pública surge en la década de 1980 en los países anglosajones como sustituto de la burocracia establecida y como respuesta a las dificultades fiscales del gobierno. La idea era combinar las mejores prácticas de gestión del sector privado con la gobernanza del sector público. Sin embargo, también hubo cierta oposición, y algunos argumentaron que esto indicaba una aceptación excesiva de las ideas del sector privado en la esfera pública. A pesar de las críticas, la nueva gestión pública ha demostrado ser útil en contextos específicos y ha sido adoptada a nivel mundial como un enfoque innovador para aumentar la eficacia del sector público.

De tal modo, Morveli (2021) publicó un artículo que tuvo como objetivo analizar la gestión pública que se desarrolla en Latinoamérica y su influencia en el gobierno peruano; su metodología tuvo un enfoque cualitativo. Los resultados mostraron que, sobre la gestión en el gobierno peruano, considera dos puntos uno es por los resultados y el otro por los procesos, estas tienen carácter progresista y complementaria, y se aplican en nivel de ministerios como de salud y educación en los cuales se aplica métodos de gestión en la calidad. Y la aplicación de dichos enfoques permite que obtengan como resultado un valor público al ciudadano a través de las gestiones y la continua mejora en los productos y servicios que se brinden. Concluyendo que el mundo está en constante cambio y por ello siempre habrá cambios en la gestión pública, la cual tiene como concepto la planificación del progreso, proyectando objetivos y metas, las que deben ser medidas por indicadores.

Finalmente, García (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo reconocer que la gestión del conocimiento es un enfoque innovador en el ámbito

de la gobernanza pública en el Perú y que su implementación mejorará los resultados de las instituciones estatales. Su metodología fue el análisis documental mediante un estudio de caso. Los resultados señalan que no se han previsto herramientas y procedimientos específicos para la aplicación efectiva de la gestión del conocimiento en las operaciones diarias de las entidades públicas. Finalmente concluye que lo mencionado ha impedido que las instituciones utilicen plenamente el potencial de la gestión del conocimiento para mejorar su desempeño y lograr sus objetivos de manera más efectiva.

Con relación a ello, Campana (2021) hizo un estudio con el objetivo de establecer el nivel de relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2021. Su metodología se basó en el tipo cuantitativo y el nivel de alcance fue el correlacional. Sus resultados determinan que el nivel de eficiencia del gobierno electrónico es considerado como regular por el 65,6 % por los trabajadores de la municipalidad distrital y el nivel de la simplificación administrativa es también considerada como regular por el 70,5 %. Concluye que existe una correlación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.

En cuanto a la teoría del estado, podemos remontarnos a la primera mitad del siglo XX, para ello se debe entender la teoría general del estado; cuando Hermann Heller dedicó una parte importante de su obra a discutir y reflexionar sobre el Estado, con el fin de comprender mejor la teoría básica del Estado (Ziyadin et al., 2020). Su objetivo era establecer una teoría que lo caracterizara por tener un sentido de la realidad y una conciencia de sus propias leyes (Pyun & Lallemand, 2017). La teoría del estado propuesta estaba íntimamente ligada a las circunstancias históricas, ecológicas y culturales de la época, lo que permitía una identificación y explicación más claras del fenómeno del estado (Sahni et al., 2021). En pocas palabras, la teoría del gobierno de Heller se centró en crear una fuerte conexión entre las leyes del estado y su entorno histórico, ecológico y cultural (Gobba, 2020). Donde es vital reconocer que las condiciones naturales pueden tener efectos políticos indirectos a través del trabajo de los seres humanos, para comprender la influencia indirecta de las condiciones naturales y centrarse en los

factores intrínsecos que expliquen la complejidad del estado y su relación con su entorno (Castaño, 2022).

Por su parte, Villalobos (2020) hace mención que la teoría del estado se enfoca en abordar teóricamente cuestiones relacionadas con el marco legal y político del estado mientras intenta comprender las características y dinámicas fundamentales del conocimiento estatal en sus contextos histórico y contemporáneo (Weitzenboeck, 2021). Considera que se debe estudiar al estado como una línea de tiempo, para entender su desarrollo empleando métodos de las ciencias sociales y también conocer mediante un análisis a la naturaleza.

De tal modo que, Fierro et al. (2018) manifiestan en su artículo, como determinaron la medida del compromiso organizacional como influencia en la gestión pública de una manera colaborativa en los servicios públicos del estado de México. Identificando un efecto positivo en el compromiso organizacional en relación a la gestión pública, mostrando que cuando los colaboradores manifiestan apego y cohesión a la institución siendo parte de la interacción y el compromiso de este, los resultados son óptimos y eficaces (Montalvo et al., 2020).

Por lo expuesto, Muñoz (2020) habla sobre la gestión pública desde un enfoque territorial, considera que para los gobiernos es todo un reto constante al elaborar políticas públicas que beneficien la operatividad de sus estrategias y puedan llegar efectivamente a los ciudadanos. Rescata la ubicación del territorio como la categoría de análisis que se incorpora a la gestión pública para hacer de manera eficaz y equitativa el accionar del estado en los diversos escenarios en el ámbito nacional, regional y local.

Entender la administración pública nos ayudará a comprender mejor cómo se simplifican los procesos administrativos del gobierno porque podremos identificar las diversas iniciativas y decisiones de política que se deben tomar dentro de una institución e identificar alternativas para reducir los costos y las barreras que, en algunos casos, limitan la eficacia de la interacción social entre ciudadanos y agentes económicos (Martínez et al., 2019). La implementación del Centro Emergencias Mujer permite a los ciudadanos tener una mayor comprensión de las múltiples herramientas y recursos que emplea el gobierno para llevar a cabo sus

operaciones en beneficio de la población vulnerable (Silveira et al., 2022). Este conocimiento es fundamental para una respuesta más eficaz y eficiente a los conflictos y situaciones de emergencia que puedan presentarse en la comunidad (Jáuregui et al., 2022). Además, al responder a estas situaciones con mayor eficacia y eficiencia, el gobierno puede reducir gastos innecesarios y eliminar barreras que impactan de forma rápida y negativa en los ciudadanos en general. Como resultado, el Centro Emergencia Mujer se convierte en un componente crucial para velar por el bienestar y la calidad de vida de la comunidad, mejorando así la relación entre el estado y la ciudadanía.

La gestión pública es el conjunto de procesos en toma de decisiones y la ejecución de acciones con la finalidad de cumplir las metas propuestas en las políticas públicas, como el garantizar que el estado presta servicios de manera oportuna y eficiente (Secretaría de Gestión Pública, 2021). Y con el surgimiento de la modernización de la gestión pública, le da paso a optimizar la calidad de vida de las personas en la implementación de las políticas públicas Khan et al. (2021), lo que permite la mejora en la organización de las instituciones, la gestión de presupuesto, el direccionamiento del recurso humano, entre otros; demandando el cambio estratégico.

En cuanto a la política institucional, son aquellas acciones llevadas a cabo en instituciones que poseen poder de decisión, como, por ejemplo, los gobiernos locales, los gobiernos regionales y el gobierno central, con el fin de promover el bienestar de la población y propiciar las condiciones idóneas (Villar, 2019). Para la preservación, defensa y promoción de la dignidad humana. Por supuesto, hay que agregar a la oposición que, a pesar de su falta de poder de decisión, juega un papel crucial y sin duda contribuye a fortalecer la política institucional (Rosas, 2018).

La simplificación administrativa, según lo señalado por Chancha et al. (2022) es un término utilizado para describir la simplificación de procedimientos que facilita la gestión de componentes organizativos, procesales y normativos interrelacionados. Esto asegura que las instituciones públicas operen de manera efectiva y eficiente mientras hacen un mejor uso de sus recursos y tiempo limitados.

Con relación a las dimensiones de la variable simplificación administrativa, según Yunching (2022) el profesionalismo se puede conceptualizar como acciones y actitudes que se adhieren a los estándares aceptados de decencia, objetividad y eficiencia, particularmente en el lugar de trabajo cuando una persona que ejerce su profesión particular de acuerdo con reglas estandarizadas, presenta una fisonomía y la apariencia (vestimenta), así como la forma de actuar, de tratar, la moral y la ética, acorde con el cumplimiento del deber en una situación y realidad.

La teoría del costeo estándar se vuelve imprescindible en la actualidad para aquellos que deseen llevar a cabo un programa de simplificación administrativa. Este modelo permite medir el costo de las cargas impuestas antes y después de la implementación del programa, incluyendo actividades como ventanillas únicas, presentación de trámites en línea y eliminación de requisitos innecesarios (Potěšil et al., 2021). De esta manera, se puede obtener una visión clara de los recursos económicos liberados a través de las acciones de simplificación (Olavarría, 2018). Además, es fundamental que estos programas de simplificación incorporen consultas públicas para identificar, a través de la voz de ciudadanos, empresas y organizaciones sociales, que son los trámites más complicados y por qué lo son (Lapuente & Van de Walle, 2020).

En cuanto a la teoría de gestión por procesos, que consiste en identificar y mejorar los procesos clave de una organización, eliminando pasos necesarios y optimizando la simplificación administrativa (Chancha et al., 2022). Ello incluye el uso de tecnología y automatización para simplificar y agilizar los procedimientos, como la implementación de sistemas electrónicos de presentación de trámites y pagos en línea (Jara et al., 2018).

Uno de los pilares para una adecuada simplificación administrativa es contar con personal que maneje una adecuada comunicación con los usuarios, esta debe ser lo más cordial, amena y eficaz posible y debe transmitir lo que el usuario debe conocer o en su defecto debe satisfacer alguna inquietud que se tenga del proceso de atención, trámite documentario e inclusive de los reclamos o quejas que se generen cuando se brinda un determinado servicio, asimismo, la comunicación debe incluir orientación, fluidez e inspirar confianza (Jara et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación:

En primer lugar, al definir el tipo de investigación, se tiene que en este caso Hernández & Mendoza (2019) nos dice que se considera como los puntos que conectan los conceptos con la información recabada y el análisis de esta.

La investigación fue de tipo básica. Según Hernández & Mendoza (2019) este tipo de investigación tiene por objetivo generar nuevos conocimientos y teorías, también es conocida con el nombre de pura o fundamental, de esta manera favorece a enriquecer el conocimiento científico, descubriendo principios y leyes.

Asimismo, el estudio fue de tipo correlacional, en este tipo de estudios se busca examinar la conexión o conexiones entre las variables que están involucradas en un fenómeno, el objetivo no es establecer una correlación causal, sino proporcionar una descripción de dicha relación (Hernández & Mendoza, 2019).

El enfoque cuantitativo es una estrategia apropiada para determinar la magnitud o frecuencia de los fenómenos y validar hipótesis. Por ejemplo, es posible determinar la prevalencia de una enfermedad y sus causas, predecir el resultado de una elección presidencial o determinar qué método de enseñanza es más efectivo para ayudar a una determinada población a aprender un tema en particular. Es un enfoque que se basa en datos numéricos y estadísticos y permite un análisis exhaustivo y sistemático de los resultados obtenidos. (Hernández & Mendoza, 2019).

Por ende, la investigación siguió una ruta cuantitativa, lo que quiere decir que el investigador emplea los diseños para el análisis con grado de certeza de la hipótesis planteada en la investigación dando así respuesta a las preguntas formuladas. Quiere decir que el diseño cuantitativo se utiliza para validar si la estrategia o plan ejecutado generó un resultado cierto o no.

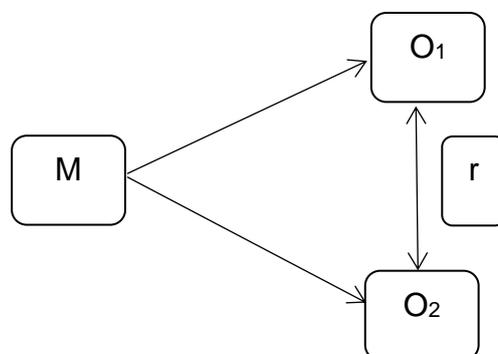
3.1.2 Diseño de investigación

Desde una perspectiva, Cvetkovic et al. (2021) manifiestan que se pueden distinguir estudios observacionales transversales descriptivos y analíticos, según el objetivo que se persiga. Este tipo de diseño de investigación es rápido, económico y permite una estimación directa de la prevalencia de una condición particular. Además, es posible medir tanto la exposición como el efecto simultáneamente durante un corto período de tiempo, lo cual es bastante útil. Sin embargo, para establecer una secuencia temporal clara, es imposible determinar la dirección de la relación entre exposición y efecto porque ocurren al mismo tiempo.

La investigación tuvo un diseño transversal, ya que la información se recolectó en un plazo determinado. Para ello se consideró describir las variables en un determinado momento, también el análisis algún acontecimiento o fenómeno dentro de un lapso de tiempo y finalmente la relación entre las variables dentro de un periodo de tiempo.

Asimismo, se le consideró de tipo hipotético-deductivo, ya que se propuso una hipótesis que se encuentra basada en el marco teórico y contrastada mediante la aplicación de los instrumentos, para corroborar la hipótesis planteada. Para ello, el estudio se basó en un esquema, el cual inició con la inducción que es la formulación de la hipótesis que explicó el fenómeno a estudiar, luego se aplicó la deducción, infiriendo los resultados de la hipótesis planteada, y finalmente se realizó la inducción, comprobando o refutando los enunciados.

El diseño utilizado se representa de la manera siguiente:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Modernización de la gestión pública

O₂ = Simplificación administrativa

r = Correlación entre ambas variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1:

- Modernización de la gestión pública.

Variable 2:

- Simplificación administrativa.

Definición conceptual

Según la secretaria de Gestión Pública (SGP) (2021) la MP es un proceso continuo que tiene como objetivo maximizar el valor público producido por las entidades involucradas en la administración pública. Este proceso implica poner en práctica nuevas estrategias, tecnologías y prácticas para mejorar la eficacia, eficiencia y transparencia de la prestación de servicios públicos, la toma de decisiones y la gestión de recursos.

Mientras que la SA, según Campana (2021) es un proceso que se caracteriza por presentar una tendencia hacia la implementación de una estrategia de simplificación administrativa que se suma al trabajo que se viene realizando en el ámbito del gobierno digital. La combinación de estas metodologías permite al Estado modernizar y mejorar la efectividad y accesibilidad de los servicios que brindan las instituciones públicas, particularmente para la población que se encuentra más vulnerable. Para incentivar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en muchos sectores gubernamentales, el cumplimiento de los estándares de simplificación es fundamental. En conclusión, la simplificación administrativa se convierte en una herramienta fundamental para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y reforzar la transparencia y eficacia del gobierno.

Definición operacional

La MGP se midió a través de sus dimensiones como son la gobernabilidad institucional y la política institucional.

Asimismo, la SA, fue medida por el profesionalismo, la comunicación y comodidad, las que a su vez fueron sometidas a una medición a través de una encuesta.

Indicadores

Finalmente, los indicadores de la MGP, fueron la Transparencia, vinculación con los procesos, respeto y responsabilidad, trabajo articulado, servicios acordes a las necesidades, procedimientos ágiles y la responsabilidad de funcionarios.

Mientras que, en la simplificación administrativa, fueron la preparación, lo ético, la eficiencia, el trato, la orientación, la fluidez, la confianza, la disponibilidad, la solución, el confort y la limpieza.

Escala de Medición

La escala de medición fue ordinal, teniendo los siguientes rangos: Muy buena (67 -100), regular (33 - 66) y mala (0 - 32)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por las personas que solicitan el servicio al Centro Emergencia Mujer en la Región Amazonas en el periodo del año 2023.

De esta forma, la población estuvo constituida por un total de 60 usuarios del CEM CIA Lamud (Portal Estadístico del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, Mayo 2023).

- Criterios de inclusión

- Haber sufrido algún tipo de violencia en los últimos dos años.

- Haber acudido o acudir al Centro Emergencia Mujer en la Región Amazonas.
 - Haber experimentado sucesos de ansiedad y/o depresión, como consecuencia de la violencia.
 - Aceptar su participación en la investigación de manera libre, voluntaria y con pleno consentimiento del uso de la información.
- **Criterios de exclusión**
- No haber sufrido algún tipo de violencia en los últimos dos años.
 - No haber acudido o acudir al Centro Emergencia Mujer en la Región Amazonas.
 - No haber experimentado sucesos de ansiedad y/o depresión, como consecuencia de la violencia.
 - Rechazar su participación en la investigación de manera libre, voluntaria y con pleno consentimiento del uso de la información.
 - Rango de edad >18.

3.3.2. Muestra

Para la definición de muestra, tenemos a Hernández & Mendoza (2019) quienes señalan que la muestra viene a ser una porción de la población que es estadísticamente representativa y que hace posible que se generalice de forma adecuada los hallazgos de la investigación.

La muestra estuvo constituida por mujeres mayores de edad y adultos mayores que fueron sido víctimas de algún tipo de maltrato en el periodo del año 2023. De esta forma, la muestra fue de 29 usuarios.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Tomando en cuenta lo dicho por Hernández & Mendoza (2019) este tipo de muestreo se

realiza seleccionando los elementos a estudiar independientemente de la probabilidad, considerando las características de la investigación. Por tal motivo, el muestreo no fue mecánico, tampoco incluyó la utilización de fórmulas de probabilidad, por el contrario, depende de lo que decida el investigador.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por los usuarios que acuden al Centro Emergencia Mujer en la Región Amazonas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta; que según Katz et al. (2019) es la técnica de producción de datos, que se refiere a la creación de cuestionarios escalados, es muy útil para examinar una variedad de temas en individuos o grupos. Mediante el uso de esta técnica se pueden recopilar datos sobre hechos, comportamientos, creencias, opiniones, hábitos alimentarios, actitudes prejuiciosas e incluso intenciones de voto.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, al respecto, el uso de preguntas estandarizadas permite formular interrogantes precisas sobre los temas de interés, lo que facilita la comparación y el análisis de los datos recopilados.

De esta manera nos permitió la recolección de información cuantitativa en base a un conglomerado de preguntas cerradas que se midieron y analizaron en un software estadístico para la correcta interpretación en el Office 2016.

Asimismo, vale considerar que para determinar la confiabilidad se consideró la escala de Cronbach, por ello Mohamad et al. (2018) sugieren que, para investigaciones como esta, se debe establecer un valor de referencia de 0,5 como hipótesis nula para el coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de confiabilidad del instrumento, lo que exige un tamaño de muestra mayor. Además, ya sea que se usen pruebas con tamaños de efecto extremadamente pequeños o

extremadamente grandes, se necesita una justificación clara y bien fundamentada al comparar dos coeficientes alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Según Katz et al. (2019) es necesario realizar actividades con instituciones o empresas idóneas que puedan brindar las facilidades para la recolección de información que será de provecho para la investigación, es por eso que se realizó las coordinaciones necesarias con la institución para selección de la muestra, asimismo la socialización del consentimiento informado, antes de empezar a ejecutar la aplicación de las encuestas. La encuesta contó con preguntas cerradas debido a que se tuvo una muestra representativa.

Para ello se cursó una carta de autorización al programa nacional Aurora. Luego de recibir la respectiva autorización, se procedió a realizar la encuesta a las usuarias en el área de seguimiento del Centro Emergencia Mujer Comisaria Lamud, así como también durante alguna visita domiciliaria, previa obtención del consentimiento informado mencionado en el párrafo anterior.

3.6. Métodos de análisis de datos

Luego de la realización de los cuestionarios con la muestra correspondiente, la información fue ordenada de acuerdo a una matriz elaborada con base en el esquema de la guía de cuestionario, que contempla la recolección de datos a través del análisis (Mohamad et al., 2018). La guía se organizó secuencialmente para facilitar el análisis de los datos recopilados. Una vez obtenida la información, se utilizó el software SPSS versión 25 y Microsoft Excel 2019 para crear tablas y figuras con los datos estadísticos y porcentajes adecuados. Esta información fue de utilidad para probar las hipótesis planteadas en la investigación.

Se utilizó el método de análisis de correlación de Spearman, una técnica estadística no paramétrica, se utiliza para evaluar la fuerza de la asociación entre dos variables cuantitativas. Finalmente se procedió a interpretar los resultados, para poder detallar las conclusiones y así finalizar con las recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

En la realización de la investigación se tomó en cuenta los principios de autonomía, de no maleficencia, de beneficencia, de justicia (Castro & García, 2018). Es por ello que, sobre los aspectos éticos considerados en la presente investigación, esta se basó, en primer lugar, considerando lo direccionado desde la casa de estudio, que es la Universidad César Vallejo, sobre todo en la responsabilidad en la investigación elegida y desarrollada, para la divulgación de los resultados permitiendo el acceso libre a ella y de dicha manera contribuir con la comunidad científica.

Desde el direccionamiento de la universidad tenemos el principio de autonomía, donde se desarrolla la participación voluntaria, con preguntas claras y concisas; luego está el principio de no maleficencia, para dar el respaldo que no existe riesgo al participar de la investigación; también el principio de beneficencia, donde se aclara que no hay ningún beneficio económico pero que si contribuirían a la población; y finalmente el principio de justicia, ya que este avala la confidencialidad de la información recabada y que no se extiende para fines fuera de la investigación.

Por otra parte, se aseguró el bienestar de los participantes, para hacerlos sentir cómodos con el tema a tratar mediante la protección confidencial de la información que brindan, y es mediante la entrega del consentimiento informado, respaldado con la ética profesional para la protección de los seres humanos en la investigación.

Haciendo precisión en la extracción de información, una vez entregado el consentimiento informado, se procedió con la aplicación de las encuestas por un lapso de 35 minutos y se consideraron los criterios de inclusión y exclusión.

Los instrumentos aplicados fueron validados previamente con las medidas correspondientes al entorno donde se ejecutó. Luego de terminada la investigación se procederá a correr traslado de los resultados al programa nacional Aurora para que la presente investigación contribuya en la mejora de los servicios de atención.

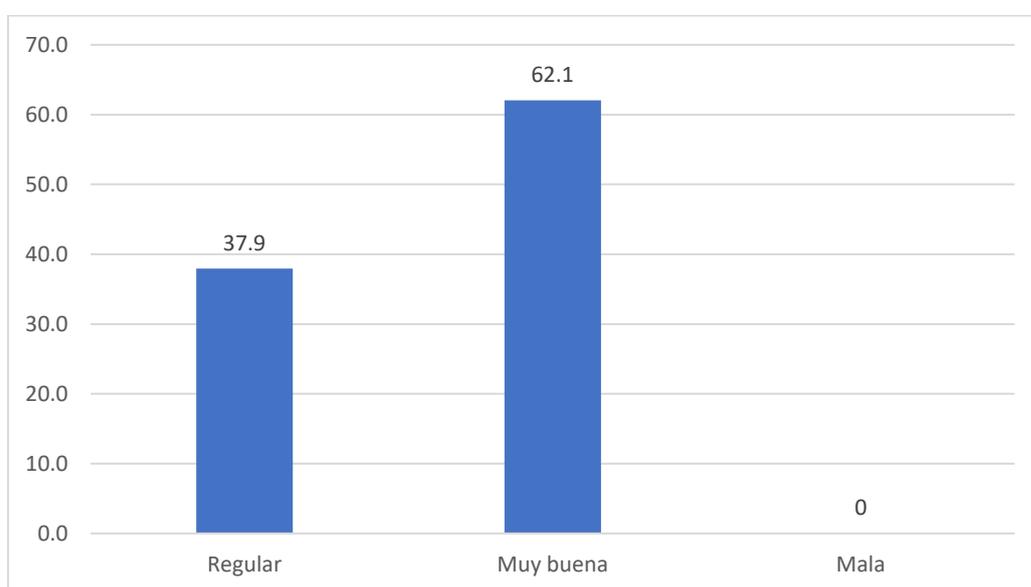
IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los ítems

Identificar el nivel de modernización de la gestión pública en un Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas.

Figura 1

Nivel de gobernabilidad institucional en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú

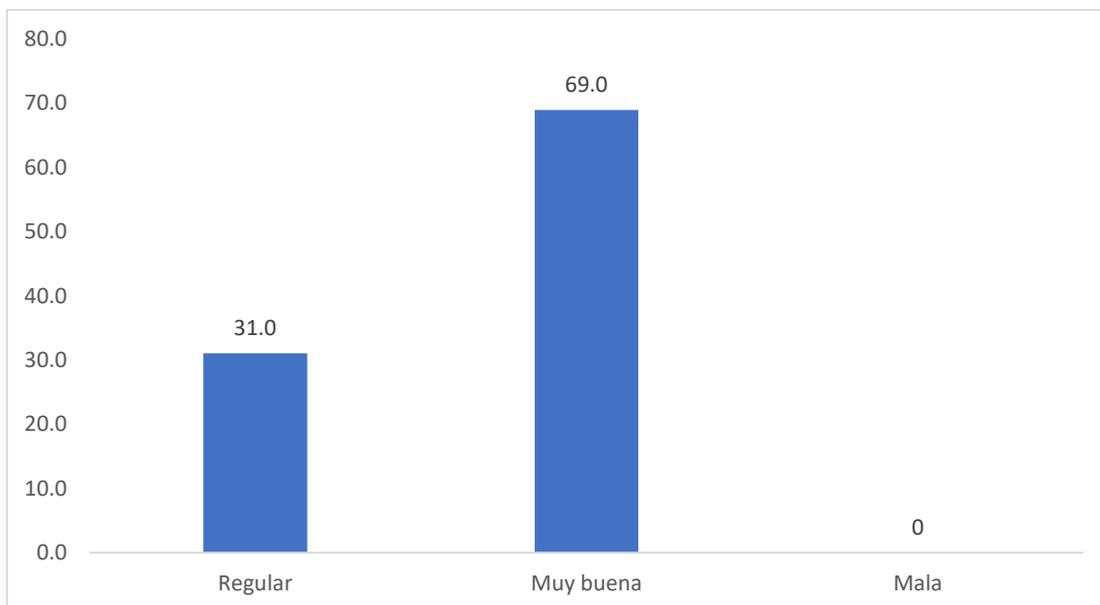


Nota: Se muestra el nivel de gobernabilidad institucional teniendo en cuenta se es regular, muy bueno o malo.

De acuerdo con los usuarios, un 37.9% de los encuestados tienen un nivel regular de gobernabilidad institucional en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, seguido de aquellos que presentaron un nivel muy bueno y malo, 62.1% y 0%, respectivamente; tal como se aprecia en la figura 5.

Figura 2

Nivel de política institucional en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú.



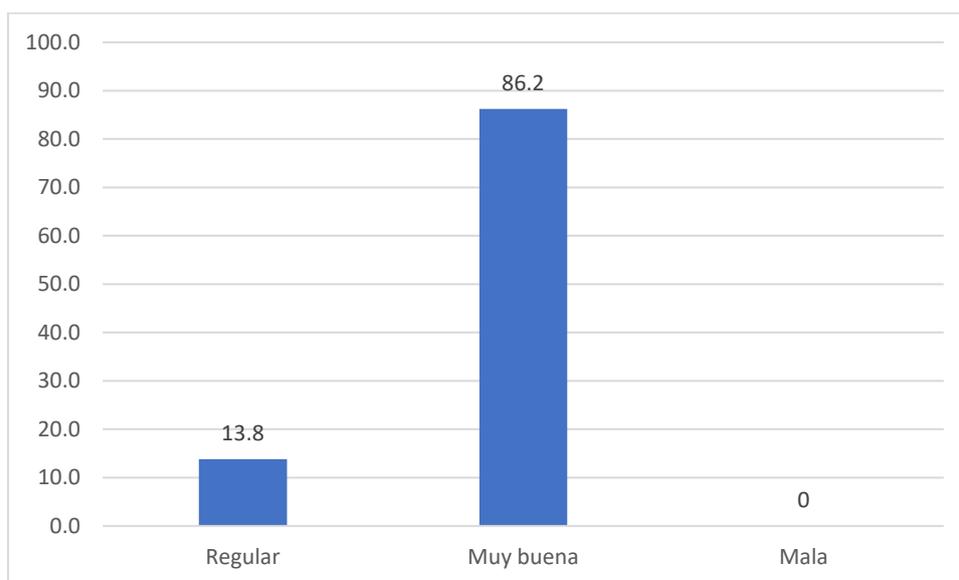
Nota: Se observa que existe un 69.0% de nivel muy bueno en la política institucional del CEM.

De acuerdo con los usuarios, un 31.9% de los encuestados tienen un nivel regular de política institucional en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, seguido de aquellos que presentaron un nivel muy buena y mala, 69.0% y 0%, respectivamente; tal como se aprecia en la figura 10.

Identificar el nivel de la simplificación administrativa en un Centro de Emergencia Mujer de la región Amazonas

Figura 3

Nivel de comunicación en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú



Nota: Se advierte que existe muy buen nivel de comunicación (86,2%) en el CEM.

De acuerdo con los usuarios, un 13.8% de los encuestados tienen un nivel regular de comunicación en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, seguido de aquellos que presentaron un nivel muy bueno y malo, 86.2% y 0%, respectivamente; tal como se aprecia en la figura 21.

Establecer la relación entre la gobernabilidad institucional y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas.

Tabla 1

Correlación de Spearman entre Simplificación administrativa y Gobernabilidad

Coeficiente Rho de Spearman	Gobernabilidad
Simplificación administrativa	,465*
Sig. (bilateral)	0,011
N	29

Nota: H₀: La Simplificación administrativa y la Gobernabilidad no están relacionadas

H₁: La Simplificación administrativa y la Gobernabilidad se encuentran relacionadas

α : 0.05

Rechazar H₀ si p-valor \leq 0.05

En la tabla 02 se observa un p-valor menor a 0.05, indicando el rechazo de la hipótesis nula, concluyéndose que la Simplificación administrativa y la Gobernabilidad se encuentran relacionadas a un nivel de significancia del 5%. Además, se aprecia que el valor Rho=0.465 revelando una correlación positiva moderada, lo que significa que al existir una buena gobernabilidad existirá una buena Simplificación administrativa.

Establecer la relación entre la política institucional y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas

Tabla 2

Correlación de Spearman para las variables Simplificación administrativa y Política institucional

Coefficiente Rho de Spearman	Política institucional
Simplificación administrativa	,593**
Sig. (bilateral)	0,001
N	29

Nota: H₀: La Simplificación administrativa y la Política institucional no están relacionadas

H₁: La Simplificación administrativa y la Política institucional se encuentran relacionadas

α : 0.05

Rechazar H₀ si p-valor \leq 0.05

En la tabla 03 se observa un p-valor menor a 0.05, indicando el rechazo de la hipótesis nula, concluyéndose que la Simplificación administrativa y la Política institucional se encuentran relacionadas a un nivel de significancia del 5%. El valor Rho=0.593 expone una correlación positiva alta, es decir, al existir una buena Política institucional existirá una buena Simplificación administrativa.

Tomando en cuenta la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas, se realizó su contrastación:

H₀: No existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas.

H₁: Existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas.

α =0.05

Rechazar H₀ si p-valor \leq 0.05, caso contrario aceptamos H₀

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, es importante señalar que, con relación al logro de una reforma institucional exitosa, es crucial y hasta esencial modificar los protocolos institucionales, así como los sistemas de creencias y valores, ya que estos modelos mentales e ideológicos, influyen en la toma de decisiones como actores constructores, además, se destaca la importancia de que el Estado cumpla con su responsabilidad y promueva principalmente la supremacía de la ley, el respeto por ella y la seguridad jurídica, lo que generará estabilidad en todas las áreas (Pozo, 2020).

Sahni et al. (2021) propone definiciones como la teoría del estado, la que se encuentra estrechamente vinculada a las circunstancias históricas, ecológicas y culturales de la época, lo que facilita una identificación y explicación más clara del fenómeno del estado. Al respecto, según Gobba (2020), la teoría del gobierno de Heller se enfoca en establecer una conexión sólida entre las leyes del estado y su contexto histórico, ecológico y cultural, es por ello que es importante reconocer que las condiciones naturales pueden tener efectos políticos indirectos a través del trabajo humano, lo que nos permite comprender la influencia indirecta de las condiciones naturales y centrarnos en los factores intrínsecos que explican la complejidad del estado y su relación con su entorno (Castaño, 2022).

Al abordar el tema de la modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa, se destaca la relevancia del Centro Emergencia Mujer, una institución afiliada al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), debido a los recursos económicos, humanos y logísticos que posee dentro de su estructura institucional. Estos recursos son fundamentales para el desarrollo y la implementación de propuestas, estrategias y actividades que brindan una atención integral a la población vulnerable que busca ayuda en sus sedes en todo el país.

La gestión pública está influenciada de manera negativa por la burocracia de los trámites internos, situación que no permite simplificar los procesos administrativos, esto trae como consecuencia que los usuarios desperdicien tiempo en esperar y en muchos casos, dejan sus trámites y no los terminan. Por tal motivo, Campana (2021) menciona que el Estado en todo momento persigue implementar

mecanismos que contrarresten la lentitud de los trámites administrativos y se simplifiquen los pasos que debe seguir el ciudadano, de esta forma se contribuirá con la modernización de la gestión pública.

Considerando lo mencionado por Morán & Martín (2017) la aplicación del enfoque o modelo de gobernanza, basado en políticas y diversas directrices, tiene un impacto positivo en la gestión transparente. Esto permite establecer una relación adecuada entre las instituciones estatales y la ciudadanía, asegurando que la contratación de servicios para la ejecución de proyectos públicos se realice de manera adecuada. Además, los autores sostienen que la implementación de tecnología contribuye al progreso al fomentar la participación de los ciudadanos en actividades de interés público y favoreciendo de esta forma a la simplificación administrativa, tales afirmaciones se complementan con lo mencionado por Lavers (2020) quien refiere que resulta fundamental comprender la capacidad del Estado en cuanto a su habilidad para intervenir en su territorio y llevar a cabo una serie de decisiones en beneficio de la población. Este proceso no se limita únicamente a esa etapa, sino que se encuentra estrechamente vinculado y en constante interacción con la vida social, lo que facilita el fortalecimiento del poder soberano en la totalidad de su territorio y de esta forma colaborar con la modernización de la gestión pública.

Al respecto, los resultados obtenidos indican que hay una relación positiva entre la simplificación administrativa y dos aspectos: la gobernabilidad y la política institucional. Según la tabla 1, se observa un p-valor menor a 0.05, lo que indica que la simplificación administrativa y la gobernabilidad están relacionadas a un nivel de significancia del 5%. Además, el valor Rho de 0.465 revela una correlación positiva moderada entre estos dos factores. Esto significa que cuando hay una buena gobernabilidad, es más probable que exista una buena simplificación administrativa, aspecto que coincide con lo mencionado por Campana (2021) quien afirma que existe una correlación positiva moderada y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.

Tales resultados son complementarios a los obtenidos por García (2018) quien efectuó una investigación en la que señala que la gestión del conocimiento es un enfoque innovador en el ámbito de la gobernanza pública en Perú, y argumentó que su implementación puede mejorar los resultados de las instituciones

estatales. Utilizando una metodología de análisis documental y un estudio de caso, el autor encontró que no se han establecido herramientas y procedimientos específicos para la aplicación efectiva de la gestión del conocimiento en las operaciones diarias de las entidades públicas. Como resultado, las instituciones no han aprovechado plenamente el potencial de la gestión del conocimiento para mejorar su desempeño y lograr sus objetivos de manera más efectiva.

Asimismo, Jara et al. (2018) refieren que la simplificación administrativa se basa en contar con personal que se comunica de manera efectiva con los usuarios, brindando una atención cordial, amigable y eficiente. Además, Yunching (2022) indica que esta comunicación debe transmitir la información necesaria que los usuarios deben conocer o resolver cualquier inquietud que puedan tener respecto al proceso de atención, trámites documentales e incluso en caso de reclamos o quejas relacionadas con un servicio específico. Es importante destacar que la comunicación debe incluir orientación, fluidez y generar confianza en los usuarios.

En concordancia, Muñoz (2020) examina la política institucional desde una perspectiva territorial y plantea que es un desafío constante para los gobiernos desarrollar políticas públicas que mejoren la operatividad de sus estrategias y logren llegar de manera efectiva a los ciudadanos. El autor destaca la importancia de considerar la ubicación geográfica como una categoría de análisis que se integra a la gestión pública, logrando un desempeño eficaz y equitativo por parte del Estado en diversos escenarios a nivel nacional, regional y local.

Asimismo, la tabla 2 muestra un p-valor menor a 0.05, lo que indica que la simplificación administrativa y la política institucional están relacionadas a un nivel de significancia del 5%. El valor Rho de 0.593 indica una correlación positiva alta entre estos dos aspectos. Esto implica que cuando hay una buena política institucional, es más probable que exista una buena simplificación administrativa, ello en concordancia con lo expuesto por Morveli (2021) quien a su vez agrega que la gestión pública debe estar en constante cambio para su mejora.

En relación a la política institucional, Villar (2019) manifiesta que se refiere a las acciones llevadas a cabo en instituciones con poder de decisión, como los gobiernos locales, regionales y central, con el objetivo de promover el bienestar de la población y condiciones favorables para la defensa y promoción de la dignidad humana. Rosas (2018) complementa mencionando que es importante destacar el

papel crucial que desempeña la oposición, a pesar de su falta de poder de decisión, ya que contribuye al fortalecimiento de la política institucional.

La simplificación administrativa, según Chancha et al. (2022) se refiere a la simplificación de procedimientos que facilitan la gestión de componentes organizativos, procesales y normativos interrelacionados en las instituciones públicas. Esto permite que operen de manera efectiva y eficiente, optimizando el uso de sus limitados recursos y tiempo.

Al mismo tiempo, Yunching (2022) indica que el profesionalismo se puede entender como las acciones y actitudes que se adhieren a los estándares aceptados de decencia, objetividad y eficiencia, especialmente en el entorno laboral. Esto implica que una persona ejerza su profesión de acuerdo con reglas estandarizadas, mostrando una apariencia adecuada (vestimenta), así como una forma de actuar, tratar a otros, y una moral y ética acorde con el cumplimiento del deber en una situación y contexto determinados.

Los datos presentados en las tablas 1 y 2 respaldan la idea de que la simplificación administrativa en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú está relacionada positivamente con la gobernabilidad y la política institucional.

Martínez et al. (2019) mencionan que para lograr comprender la gobernabilidad es esencial entender cómo se simplifican los procesos administrativos del gobierno, esto porque permiten identificar las diversas iniciativas y decisiones de política que deben tomarse dentro de una institución, así como encontrar alternativas para reducir costos y barreras que pueden limitar la eficacia de la interacción social entre ciudadanos y agentes económicos.

Con relación a ello Silveira et al. (2022) indican que la implementación del Centro Emergencia Mujer proporciona a los ciudadanos una mayor comprensión de las diversas herramientas y recursos utilizados por el gobierno para llevar a cabo sus operaciones en beneficio de la población vulnerable. Este conocimiento es fundamental para una respuesta más eficaz y eficiente ante conflictos y situaciones de emergencia que puedan surgir en la comunidad (Jáuregui et al., 2022). Al responder de manera más eficaz y eficiente a estas situaciones, el gobierno puede reducir los gastos necesarios y eliminar las barreras que deterioran negativamente a los ciudadanos de manera rápida. Como resultado, el Centro Emergencia Mujer

se convierte en un componente crucial para salvar el bienestar y la calidad de vida de la comunidad.

Para tener una idea mucho más clara del enfoque de la gobernabilidad, para Khanduri (2021) es crucial reconocer las diversas capacidades que posee el Estado para gobernar, cuando incluso la sociedad lo percibe como un problema en lugar de una posible fuente de soluciones. Dicha afirmación concuerda con lo dicho por Dutta (2023) quien sostiene que esto se debe al papel fundamental que desempeña el gobierno como actor principal responsable de la gobernabilidad de la sociedad. La sociedad, por su parte, es considerada como un ente intrínsecamente difícil de gobernar debido a su autonomía y capacidad de autodeterminación en relación al resto de la sociedad.

En otras palabras, según Olavarría (2018) la sociedad se caracteriza por ser compleja y diversa, compuesta por una variedad de grupos sociales, cada uno con diferentes intereses y necesidades que deben ser satisfechas. En este sentido, el gobierno actúa como mediador y árbitro de las demandas y necesidades de los distintos grupos sociales, garantizando una distribución justa y equitativa de los recursos y beneficios públicos en el proceso (Klenk & Reiter, 2019). Con relación a ello, Maizondo (2019) indica que, por lo tanto, fortalecer la capacidad del gobierno para gestionar eficientemente las demandas y necesidades de la sociedad es crucial para asegurar la estabilidad de la gobernabilidad y el crecimiento sostenible del país.

Ello sugiere que una buena gobernabilidad y una política institucional sólida pueden contribuir a mejorar la simplificación administrativa en dicha institución, lo que se complementa con lo dicho por Rosas (2018) quien manifiesta que en la actualidad se debería poner mayor énfasis a la gobernabilidad que permite concretarla y establecerla como una herramienta importante para el mundo contemporáneo, al abordarse en diversos ámbitos tanto de la administración pública como de la ciudadanía, de tal manera permita un beneficio en la evolución de la relación del estado con la población.

Al respecto, Cerquin & Gálvez (2020) señalan que una gestión pública óptima será de mucha utilidad en contextos específicos constituyendo un enfoque innovador para aumentar la eficacia del sector público, por tal razón, sugieren que a nivel nacional, existe una falta de énfasis en el papel del ciudadano en el

cumplimiento de los objetivos, ya que este tiene el derecho de exigir un servicio de calidad que abarque desde la atención hasta la satisfacción del servicio recibido. Además, se señala un descontento por parte de la población debido a la falta de cumplimiento de sus expectativas.

Lo dicho se corrobora con lo mencionado por Salas (2020) quien manifiesta que la nueva administración pública surgió en la década de 1980 en países anglosajones como una alternativa a la burocracia establecida y en respuesta a las dificultades fiscales del gobierno. La idea principal era combinar las mejores de gestión del sector privado con los principios de gobernanza del sector público prácticas. Sin embargo, esta idea también seguirá cierta oposición, ya que algunos argumentaron que esto implicaba una excesiva aceptación de las ideas del sector privado en el ámbito público. A pesar de las críticas, la nueva gestión pública ha demostrado ser útil en contextos específicos y se ha adoptado a nivel mundial como un enfoque innovador para mejorar la eficacia del sector público.

De acuerdo con Yunching (2022) no hay que dejar de lado conceptos tales como el de profesionalismo, que se refiere a las acciones y actitudes que siguen los estándares aceptados de decencia, objetividad y eficiencia. en el entorno laboral, implica que una persona ejerza su profesión de acuerdo con reglas estandarizadas, mostrando una apariencia adecuada (vestimenta), así como una forma de actuar y tratar a otros que refleje una moral y ética congruentes especialmente con el cumplimiento de sus deberes en una situación y contexto pacífico.

Asimismo, Ingrams et al. (2020) señala que en el ámbito político, tanto la simplificación administrativa como la modernización de la gestión pública, son desafíos que resultan de cuestiones administrativas que implican la reconciliación de intereses y valores opuestos, lo que genera tensiones y posibles consecuencias inesperadas, panorama que debe ser enfrentado si se desea una mejora en las gestiones estatales, incluyendo sus instituciones, tales como el Centro Emergencia Mujer.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que existe un muy buen nivel de modernización en la gestión pública en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú.
2. Se estableció que el nivel de simplificación administrativa en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú es muy bueno.
3. Se comprobó que existe una relación positiva moderada y significativa entre la Simplificación administrativa y la Gobernabilidad del Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú.
4. Se evidenció que existe una relación positiva alta y significativa entre la Simplificación administrativa y la Política institucional del Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los coordinadores de los Centros Emergencia Mujer de la región Amazonas, implemente estrategias y/o capacite a los trabajadores en la modernización de la gestión pública, así como en la simplificación administrativa para cumplir con los objetivos planteados por la institución.
2. Mejorar la comunicación y participación de los usuarios, aunque la mayoría de los usuarios sintieron que sus sugerencias y opiniones fueron escuchadas, siempre hay margen de mejora.
3. Se recomiendan al equipo de atención mecanismos para fomentar una mayor participación de los usuarios en la toma de decisiones y mejorar la comunicación entre el personal y los usuarios. Esto puede incluir encuestas periódicas, buzones de sugerencias o reuniones periódicas con los usuarios para obtener comentarios e informar sobre los progresos del servicio.
4. A los futuros investigadores se recomienda analizar las variables de estudio en otras instituciones de la misma línea de trabajo con la finalidad de conocer o superar las necesidades que ocurren en ella.

REFERENCIAS:

- Blutman, G., & Hoya, A. (2019). *Reinventando la rueda-cuadrada: El empleo público en la modernización del Estado Argentino (2015-2019)*. REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre), 25, 40–62. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.244.90047>
- Campana, M. (2021). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88539>
- Castaño, S. (2022). *La Teoría de la soberanía de Hermann Heller y su polémica con el pensamiento internacionalista dominante*. Anales de la Cátedra Francisco Suárez, 56, 269–297. <https://doi.org/10.30827/acfs.v56i.21427>
- Castro, N., & García, S. (2018). *Principios de la Bioética: Principios Éticos rectores de las investigaciones de tercer nivel en Ciencias Medicas*. Educación Médica Superior, 32(2), Article 2. <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1220>
- Cerquin, M., & Gálvez, F. (2020). *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota - Cajamarca 2019*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1476>
- Chancha, T., Zurita, N., Quispe, R., & Solórzano, J. (2022). *Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), Article 6. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3646

- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). *Estudios transversales*. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179–185. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Dutta, B. (2023). *Modernization of Public Administration in Nepal: From NPM to NPG and e-Governance* (SSRN Scholarly Paper Núm. 4365512). <https://doi.org/10.2139/ssrn.4365512>
- Ferretti, T. (2022). *An Institutional Approach to AI Ethics: Justifying the Priority of Government Regulation over Self-Regulation*. *Moral Philosophy and Politics*, 9(2), 239–265. <https://doi.org/10.1515/mopp-2020-0056>
- Fierro, E., Martínez, M., Ortiz, F., & Bello, J. (2018). *La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional*. *Organizaciones del sector público del Estado de México | RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*. <https://recai.uaemex.mx/article/view/11426>
- Gobba, R. (2020). *Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case*. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 4(3), 179–197. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Halili, R., & Kukovič, S. (2022). *Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo*. *Administrative Sciences*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.3390/admsci12010018>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación* (Edamsa Impresiones, S.A. de C.V.). Mc Graw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Ingrams, A., Piotrowski, S., & Berliner, D. (2020). *Learning from Our Mistakes: Public Management Reform and the Hope of Open Government*.

- Perspectives on Public Management and Governance, 3(4), 257–272.
<https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvaa001>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Revista Venezolana de Gerencia, 23(83), 740–760.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Jáuregui, M., Napaico, G., Napaico, M., & Vicuña, P. (2022). *A look at the quality of service based on the modernization of public management: An emerging situation in Peru*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(5), 1723. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3188
- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Khan, A., Lima, R., & Mahmud, M. (2021). *Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model*. Global Business Review, 22(1), 85–100.
<https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Khanduri, S. (2021). *Service Quality Analysis of Banks in Rajasthan Post Financial Inclusion Program*. WSEAS TRANSACTIONS ON BUSINESS AND ECONOMICS, 18, 396–401.
<https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.40>

- Klenk, T., & Reiter, R. (2019). *From New Public Management to post-New Public Management?* Sage Journals, 85(1).
<https://doi.org/10.1177/0020852318810883>
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). *The effects of new public management on the quality of public services*. *Governance*, 33(3), 461–475.
<https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Lavers, T. (2020, julio 6). *State infrastructural power and social transfers: The local politics of distribution and delivering 'progress' in Ethiopia*. ESID.
<https://www.effective-states.org/working-paper-147/>
- Maizondo, F. (2019). *Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019 | REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/201>
- Martínez, J., Weingarten, P., Balmann, A., Birner, R., Christen, O., Gauly, M., Grethe, H., Latacz, U., Nieberg, H., Pischetsrieder, M., Renner, B., Schmid, J., Spiller, A., Taube, F., & Voget, L. (2019). *Administrative simplification of the EU Common Agricultural Policy—Possibilities, approaches and constraints*. *Berichte über Landwirtschaft - Zeitschrift für Agrarpolitik und Landwirtschaft*. <https://doi.org/10.12767/buel.v0i226.295>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2022). *Más de 160 mil personas fueron atendidas por los Centros de Emergencia Mujer y el Servicio de Atención Urgente*.
<https://www.gob.pe/institucion/mimp/noticias/579755-mas-de-160-mil->

personas-fueron-atendidas-por-los-centros-de-emergencia-mujer-y-el-servicio-de-atencion-urgente

- Modugno, G., Bertoni, M., & Rosa, B. (2022). *The Simplification of Public Administration: A Managerial Perspective*. *Naše gospodarstvo/Our economy*, 68(1), 64–76. <https://doi.org/10.2478/ngoe-2022-0006>
- Mohamad, A., Evi, D., & Nur, A. (2018). *Una revisión sobre la determinación del tamaño de la muestra para la prueba alfa de Cronbach: Una guía simple para investigadores—PMC*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6422571/>
- Molina, R., Aguilar, F., & Amozurrutia, J. (2018). *Acceso con equidad en los servicios de salud en México un enfoque institucional*. *Rev. Horizonte sanitario*, 17(3), 197–201. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592018000300197&script=sci_abstract
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), Article 2. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Morán, P., & Martín, R. (2017). *Gijón/Xixón: Un Modelo De Gobernanza Basado En La Integración De Las Tic En La Política Comunicativa De La Ciudad*. *Razón y Palabra*, 83. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199527531053>
- Morveli, G. (2021). *Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), Article 3. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546

- Muñoz, P. (2020). *La gestión pública: De los modelos al territorio*. Universidad Sergio Arboleda.
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1457>
- Olavarría, M. (2018). *Public management and organizational reform in a historical perspective: The case of Chile's State reform and public management modernization of 1920s*. *Management & Organizational History*, 13(3), 258–282. <https://doi.org/10.1080/17449359.2018.1547646>
- Pinzur, D. (2021). *Infrastructural power: Discretion and the dynamics of infrastructure in action*. *Journal of Cultural Economy*, 14(6), 644–661. <https://doi.org/10.1080/17530350.2021.1913212>
- Portal Estadístico del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. (2023). *Casos atendidos por los CEM según departamento—Año 2023*. Portal Estadístico. <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/casos-atendidos-por-los-cem-segun-departamento-ano-2023/>
- Potěšil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). *Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries)*. *Administrative Sciences*, 11(1), Article 1. <https://doi.org/10.3390/admsci11010009>
- Pozo, B. (2020). *La nueva economía institucional y las causas fundamentales del desempeño económico: Un enfoque a partir de Douglass North | Revista Pensamiento Gerencial*. 3(8). <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/rpg/article/view/829>
- Pyun, H., & Lallemand, A.-S. (2017). *To reform the public administration, is it an impossible mission? Case study of French public administration reforms*

- since 1980s. *Gestion et management public*, 3/1(3), 75–88.
<https://doi.org/10.3917/gmp.031.0075>
- Rosas, F. (2018). *Características y enfoques de la gobernanza*. Quivera. *Revista de Estudios Territoriales*, 20(2), 117–122.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40158030002>
- Sahni, N., Carrus, B., & Cutler, D. (2021). *Administrative Simplification and the Potential for Saving a Quarter-Trillion Dollars in Health Care*. *JAMA*, 326(17), 1677–1678. <https://doi.org/10.1001/jama.2021.17315>
- Salas, K. (2020). *Modelo de gestión según enfoque de gobernanza para mejorar la transparencia en las Municipalidades de la provincia de San Martín, 2018*. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50444>
- Secretaria de Gestión Pública. (2021). *Sistema de modernización de la gestión pública avances y agenda futura*. Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros, Gobierno del Perú.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2069623/Sistema%20de%20Modernizacion%20de%20la%20Gestion%20Publica.pdf>
- Silveira, J., Fabião, G., Fidalgo de Freitas, T., & Assis, M. (2022). *The simplification of procedures in Portuguese Administrative Law* (SSRN Scholarly Paper Núm. 4259167). <https://doi.org/10.2139/ssrn.4259167>
- Villalobos, L. (2020). *Apunte: Naturaleza, Objetivo y Método de la Teoría General del Estado | Teoría General del Estado | Derecho (UNAM) | | Filadd*.
<https://filadd.com/doc/apuntes-teoria-del-estado-pdf-teoria-general-del>
- Villar, L. (2019). *Satisfacción de las usuarias víctimas de violencia familiar atendidas en el centro emergencia Mujer Contralmirante Villar-Tumbes*,

2019. Repositorio Institucional - UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43009>

Weitzenboeck, E. (2021). *Simplification of Administrative Procedures through Fully Automated Decision-Making: The Case of Norway*. Oslo Met, 11(4).
<https://doi.org/10.3390/admsci11040149>

Yunching, A. (2022). *Modernización de la gestión pública para democratizar el estado*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), Article 4.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783

Zheng, X. (2022). *The Trend Prediction of the New Public Management Model Based on the Discrete Dynamic Evolution Model*. Security and Communication Networks, 2022, e3398392.
<https://doi.org/10.1155/2022/3398392>

Ziyadin, S., Malayev, K., Fernández, I., Ismail, G., & Beyzhanova, A. (2020). *Digital Modernization of the System of Public Administration: Prerogatives and Barriers*. E3S Web of Conferences, 159, 05003.
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015905003>

ANEXOS

Tabla de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.I. Modernización de la Gestión Pública	<p>La modernización de la gestión pública consiste en aportar innovación y cambio a la gestión presente con estrategias de solución a la problemática del país, basado en una gestión transparente (PliscoffVaras, 2017).</p> <p>Proceso de transformación constante a fin de mejorar lo que hacen las entidades públicas y, de esa manera, generar valor público. (Secretaría de Gestión Pública, 2018)</p>	<p>La modernización de la gestión pública se encuentra dividido en la política institucional y la gobernabilidad institucional.</p>	Gobernabilidad institucional	Transparencia-	Ordinal Muy buena (67 -100) Regular (33 - 66) Mala (0 - 32)
				Participación	
				Equidad	
				Eficiencia	
			Política institucional	Servicios acordes a las necesidades	
				Procedimientos ágiles	
Responsabilidad de funcionarios					
V.D. Simplificación administrativa	<p>La simplificación administrativa es una iniciativa y una decisión de política, que requiere de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para reducir las vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción de los ciudadanos y los agentes económicos. (CIP, 2005)</p> <p>Es la concentración en los aspectos de costos de transacción vinculados a los agentes económicos; la reducción de las competencias y posibilidades de acoger denuncias sobre el servicio prestado y ejercer vigilancia en al procedimiento administrativo. (CIP, 2005)</p>	<p>Es un proceso de reconfigurar el diseño generando una institucionalidad que retome la iniciativa, tenga capacidades vinculantes y permita la defensa tanto de los ciudadanos como de los agentes económicos junto con elevar la calidad en el servicio de un Estado regulador y facilitador.</p>	Profesionalismo	Preparación	
				Ético	
				Eficiencia	
			Comunicación	Trato	
				Orientación	
				Fluidez	
			Comodidad	Confianza	
				Disponibilidad	
				Solución	
				Confort	
Limpieza					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO DE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN
PÚBLICA

INSTRUCCIONES: Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 5 = Siempre**
4 = Casi Siempre
3 = Algunas Veces
2 = Casi Nunca
1 = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Gobernabilidad institucional					
1	Cuando solicito información acerca de un trámite me la proporcionan inmediatamente					
2	Cuando brindo sugerencias para mejorar la atención o el servicio en el CEM he sido escuchado					
3	En el Centro Emergencia Mujer tratan a todos por igual					
4	Cada vez que solicito ayuda obtengo buenos resultados					
	Política institucional					
5	Los servicios brindados están de acuerdo con mis necesidades					
6	Los trámites que se realizan en el Centro Emergencia Mujer son ágiles					
7	Los trabajadores que atienden al público cumplen con sus responsabilidades					
8	Se puede notar que quienes laboran en el CEM se identifican con su trabajo					

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

INSTRUCCIONES: Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 5 = Siempre**
4 = Casi Siempre
3 = Algunas Veces
2 = Casi Nunca
1 = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Profesionalismo					
1	Los trabajadores se encuentran preparados y capacitados para atenderme					
2	Los trabajadores actúan con honestidad					
3	Las personas que trabajan en el Centro Emergencia Mujer son eficientes					
4	Cada vez que voy al Centro Emergencia Mujer me han tratado muy bien					
	Comunicación					
5	Cuando he tenido problemas con los trámites, los trabajadores me han dado buenos consejos					
6	Cuando los trabajadores hablan conmigo entiendo lo que me explican					
7	Tengo confianza en las personas que trabajan en el Centro Emergencia Mujer					
8	El CEM cuenta con una línea telefónica que atiende las 24 horas del día.					
	Comodidad					
9	Cuando voy al Centro Emergencia Mujer me atienden lo más rápido que pueden					
10	En el Centro Emergencia Mujer tratan de dar solución a mis problemas					
11	Me siento cómodo con la atención que recibo					
12	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer se encuentran limpios y ordenados.					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: **Modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas**

Investigador (a) (es): Távora Alarcón, Lourdes Melissa

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de Amazonas, 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado del PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA., de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Programa Nacional AURORA-MIMP.

Por ello en el ámbito institucional del Centro Emergencia Mujer, se han implementado estrategias en la modernidad estatal que han sido favorables para eliminar trámites burocráticos, pero existe un grado de descontento en los usuarios con relación a la atención, al sentir desprotección y limitado acceso a la justicia; asimismo en el periodo de enero a diciembre del año 2021 habría un total de 163 797 casos, de los cuales el 86 % fueron mujeres, mientras que el 14 % fueron hombres, siendo el caso más frecuente la violencia psicológica con 46,3 %, violencia física con 39,6 %, sexual con 13,7 % y la económica y/o patrimonial con 0,4 % (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2022).

Procedimiento Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas”.

2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de área de seguimiento de la institución CEM CIA LAMUD. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es): Távora Alarcón, Lourdes Melissa email: Itavaraal@ucvirtual.edu.pe y Docente asesor: Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo email: fcoronadoe@ucvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Nombre y apellidos

DNI

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Gobernabilidad institucional														
01	Cuando solicito información acerca de un trámite me la proporcionan inmediatamente				X				X				X	
02	Cuando brindo sugerencias para mejorar la atención o el servicio en el CEM he sido escuchado				X				x				X	
03	En el Centro Emergencia Mujer tratan a todos por igual				X				X				X	
04	Cada vez que solicito ayuda obtengo buenos resultados				X				X				X	
Política institucional														
01	Los servicios brindados están de acuerdo con mis necesidades				X				X				X	
02	Los trámites que se realizan en el Centro Emergencia Mujer son ágiles				x				X				X	
03	Los trabajadores que atienden al público cumplen con sus responsabilidades				x				x				X	
04	Se puede notar que quienes laboran en el CEM se identifican con su trabajo				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio

2. Bajo nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Alto nivel

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán

DNI:47404469

Especialidad del validador (a): Gestión pública y gestión empresarial

20 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán
 REGUC N° 31880-CLAD
 DNI: 47404469

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹			Coherencia ²			Relevancia ³			Observaciones/ Recomendaciones	
Profesionalismo												
01	Los trabajadores se encuentran preparados y capacitados para atenderme			X				X			X	
02	Los trabajadores siempre actúan con honestidad			X				X			X	
03	Las personas que trabajan en el Centro Emergencia Mujer son eficientes			X				X		X		
04	Cada vez que voy al Centro Emergencia Mujer me han tratado muy bien			X				X			X	
Comunicación												
01	Cuando he tenido problemas con los trámites, los trabajadores me han dado buenos consejos			X				X			X	
02	Cuando los trabajadores hablan conmigo entiendo lo que me explican			X				X			X	
03	Tengo confianza en las personas que trabajan en el Centro Emergencia Mujer		X					X			X	
04	El CEM cuenta con una línea telefónica que atiende las 24 horas del día			X				X			X	
Comodidad												
01	Cuando voy al Centro de Emergencia Mujer me atienden lo más rápido que pueden			X				X			X	
02	En el Centro de Emergencia Mujer tratan de dar solución a mis problemas			X				X		X		
03	Me siento cómodo con la atención que recibo			X				X			X	
04	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer se encuentran limpios y ordenados.			X				X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Alto nivel

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán

DNI: 47404469

Especialidad del validador (a): Gestión empresarial y gestión empresarial



 Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán
 REGUC N° 31880-CLAD
 DNI: 47404469

20 de junio de 2023

Firma del experto informante

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VARGAS GUZMÁN**
Nombres **FRANZ JHONN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **47404469**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/02/22**
Resolución/Acta **0070-2022-UCV**
Diploma **052-149502**
Fecha Matrícula **04/01/2019**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001338536

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 20/06/2023 22:37:48-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Gobernabilidad institucional														
01	Cuando solicito información acerca de un trámite me la proporcionan inmediatamente				X				X				X	
02	Cuando brindo sugerencias para mejorar la atención o el servicio en el CEM he sido escuchado				X				x				X	
03	En el Centro Emergencia Mujer tratan a todos por igual				X				X				X	
04	Cada vez que solicito ayuda obtengo buenos resultados				X				X				X	
Política institucional														
01	Los servicios brindados están de acuerdo con mis necesidades				X				X				X	
02	Los trámites que se realizan en el Centro Emergencia Mujer son ágiles				x				X				X	
03	Los trabajadores que atienden al público cumplen con sus responsabilidades				x				x				X	
04	Se puede notar que quienes laboran en el CEM se identifican con su trabajo				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio

2. Bajo nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Alto nivel

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Segundo Helí Alarcón Montoya

DNI:16677174

Especialidad del validador (a): Gestión pública y gestión empresarial

20 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del experto informante

Mg. Segundo Helí Alarcón Montoya

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹			Coherencia ²			Relevancia ³			Observaciones/ Recomendaciones
	Profesionalismo										
01	Los trabajadores se encuentran preparados y capacitados para atenderme		X				X			X	
02	Los trabajadores siempre actúan con honestidad			X			X			X	
03	Las personas que trabajan en el Centro Emergencia Mujer son eficientes			X			X		X		
04	Cada vez que voy al Centro Emergencia Mujer me han tratado muy bien			X			X			X	
	Comunicación										
01	Cuando he tenido problemas con los trámites, los trabajadores me han dado buenos consejos			X			X			X	
02	Cuando los trabajadores hablan conmigo entiendo lo que me explican			X			X			X	
03	Tengo confianza en las personas que trabajan en el Centro Emergencia Mujer		X				X			X	
04	El CEM cuenta con una línea telefónica que atiende las 24 horas del día			X			X			X	
	Comodidad										
01	Cuando voy al Centro de Emergencia Mujer me atienden lo más rápido que pueden			X			X			X	
02	En el Centro de Emergencia Mujer tratan de dar solución a mis problemas			X			X		X		
03	Me siento cómodo con la atención que recibo			X			X			X	
04	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer se encuentran limpios y ordenados.			X			X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

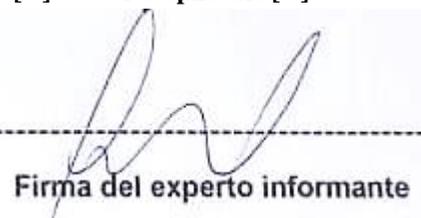
4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Alto nivel

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Segundo Helí Alarcón Montoya
DNI: 16677174

Especialidad del validador (a): Gestión empresarial y gestión empresarial



Firma del experto informante

20 de junio de 2023

Firma del experto informante
Mg. Segundo Helí Alarcón Montoya

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALARCON MONTOYA**
Nombres **SEGUNDO HELI**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16677174**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ**
Secretario General **RAFAEL ANTONIO GUERRERO DELGADO**
Director **NILO RAMIREZ RODAS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA**
Fecha de Expedición **12/05/2009**
Resolución/Acta **060-2009-R-GYT**
Diploma **A973575**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001338532

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 20/06/2023 22:35:05-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Gobernabilidad institucional													
01	Cuando solicito información acerca de un trámite me la proporcionan inmediatamente				X				X				X	
02	Cuando brindo sugerencias para mejorar la atención o el servicio en el CEM he sido escuchado				X			X					X	
03	En el Centro Emergencia Mujer tratan a todos por igual				X				X				X	
04	Cada vez que solicito ayuda obtengo buenos resultados				X				X				X	
	Política institucional													
01	Los servicios brindados están de acuerdo con mis necesidades				X				X				X	
02	Los trámites que se realizan en el Centro Emergencia Mujer son ágiles			X					X				X	
03	Los trabajadores que atienden al público cumplen con sus responsabilidades				X			X					X	
04	Se puede notar que quienes laboran en el CEM se identifican con su trabajo				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio

2. Bajo nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Alto nivel

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Lady Diana Arévalo Alva

DNI: 43040028

Especialidad del validador (a): Gestión pública.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicad midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser in

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son para medir la dimensión

20 de junio de 2023



Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
CLAD N° 7128

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹			Coherencia ²			Relevancia ³			Observaciones/ Recomendaciones
Profesionalismo											
01	Los trabajadores se encuentran preparados y capacitados para atenderme			X				X			X
02	Los trabajadores siempre actúan con honestidad			X				X			X
03	Las personas que trabajan en el Centro Emergencia Mujer son eficientes			X				X		X	
04	Cada vez que voy al Centro Emergencia Mujer me han tratado muy bien			X				X			X
Comunicación											
01	Cuando he tenido problemas con los trámites, los trabajadores me han dado buenos consejos			X				X			X
02	Cuando los trabajadores hablan conmigo entiendo lo que me explican			X				X			X
03	Tengo confianza en las personas que trabajan en el Centro Emergencia Mujer			X				X			X
04	El CEM cuenta con una línea telefónica que atiende las 24 horas del día			X				X			X
Comodidad											
01	Cuando voy al Centro de Emergencia Mujer me atienden lo más rápido que pueden			X				X			X
02	En el Centro de Emergencia Mujer tratan de dar solución a mis problemas			X				X		X	
03	Me siento cómodo con la atención que recibo			X				X			X
04	Los ambientes del Centro Emergencia Mujer se encuentran limpios y ordenados.			X				X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Alto nivel

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Lady Diana Arévalo Alva

DNI: 43040028

Especialidad del validador (a): Gestión pública.



Lic. Abg. Lady Diana Arévalo Alva
CLAD N° 7138

20 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Firma del experto informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ARÉVALO ALVA**
Nombres **LADY DIANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **43040028**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **09/06/17**
Resolución/Acta **0167-2017-UCV**
Diploma **052-011340**
Fecha Matrícula **27/03/2015**
Fecha Egreso **29/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001338502

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 20/06/2023 21:59:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

A7 - DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN - CHICLAYO
- MAESTRIA EN GESTION PUBLICA - 202301

Grupos visibles: Todos los participantes

Mis envíos

Sección 1						
Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles		
● DÉCIMO CUARTA REVISIÓN TURNITIN - Sección 1	8 jul 2023 - 00:00	13 jul 2023 - 23:59	14 jul 2023 - 00:00	100		
Resumen: Estimados maestrantes subir en PDF la tesis recortada: Carátula, introducción, marco teórico, metodología, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y propuesta.						
🔄 Refrescar Envíos						
Ver Recibo Digital	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	Entregar Trabajo
Ver Recibo Digital	TAVARRA_ALM_TNT_F	2130140562	12/07/2023 10:31	14%		Entregar Trabajo



Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor del envío	LOURDES MELISSA TAVARA ALARCON
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	2130140562
Título del Envío	TAVARRA_ALM_TNT_F
Título de Tarea	DÉCIMO CUARTA REVISIÓN TURNITIN
Fecha del envío	12/07/23, 10:31

 [Imprimir](#)

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

Al llevar a cabo una encuesta piloto en nueve participantes, se obtuvo lo siguiente:

Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Modernización de la Gestión Pública	0,96	8
Simplificación administrativa	0,97	12
Ambos	0,98	20

Según el análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach 0.96, 0.97 y en general 0.98 nos indica que el instrumento es consistente por lo tanto es muy bueno para medir las variables en estudio.

TOMAS FOTOGRÁFICAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)







TABULACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable: Modernización pública

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	5	4	5	5	5	2	5	5
2	4	4	5	4	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	2	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	5	4	5	4	5	5
9	5	4	5	5	5	2	5	5
10	4	4	4	5	5	4	5	2
11	4	4	5	4	4	4	5	4
12	4	4	5	4	4	4	5	4
13	4	4	5	4	4	4	5	4
14	4	4	5	4	4	4	5	4
15	4	4	5	5	4	4	5	5
16	4	4	5	5	4	4	5	5
17	4	4	5	5	4	4	5	5
18	4	3	4	4	3	3	4	4
19	4	3	4	4	3	3	4	4
20	4	3	4	4	3	3	4	4
21	3	3	5	4	4	3	4	4
22	3	3	5	4	4	3	4	4
23	3	3	5	4	4	3	4	4
24	3	3	5	4	4	3	4	4
25	3	3	4	4	4	3	5	4
26	3	3	4	4	4	3	4	5
27	3	3	4	4	4	3	4	5
28	3	3	4	4	4	3	5	4
29	4	3	5	4	4	3	4	4

TABULACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

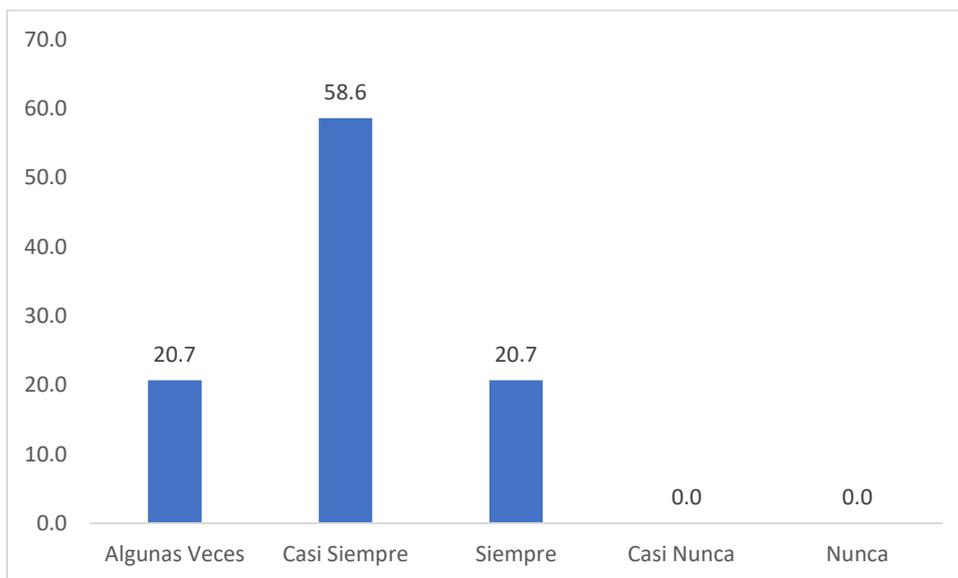
Variable: Simplificación administrativa

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	5	5
2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5
5	4	4	4	5	5	4	5	2	5	4	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
9	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5
10	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3
11	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5
12	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5
13	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5
14	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5
15	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
16	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
17	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
18	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
19	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
20	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
21	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5
22	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5
23	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5
24	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5
25	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5
26	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5
27	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5
28	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5
29	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4

RESULTADOS COMPLEMENTARIOS DE LA ENCUESTA REALIZADA

Figura 4

Ítem 01.- Cuando solicito información acerca de un trámite me la proporcionan inmediatamente

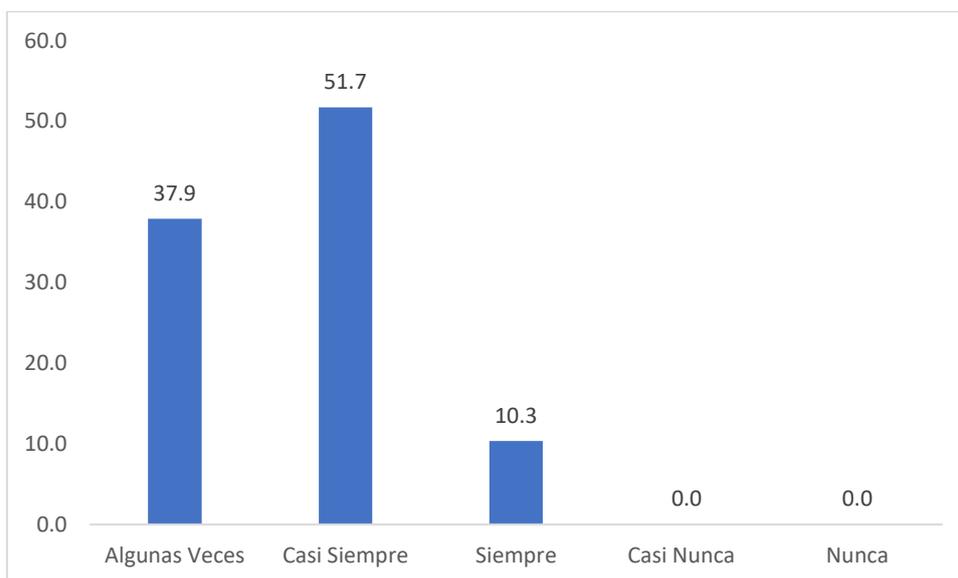


Nota: Se aprecia que la mayoría de los encuestados (58,6 %) reciben ayuda cuando solicitan un trámite.

La figura 1 muestra que el 58.6% casi siempre recibe una respuesta inmediata cuando solicitan información acerca de un trámite en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, seguido de un 20.7% igualado por aquellos usuarios que manifestaron recibir algunas veces y siempre la información de forma rápida.

Figura 5

Ítem 02.- Cuando brindo sugerencias para mejorar la atención o el servicio en el CEM he sido escuchado

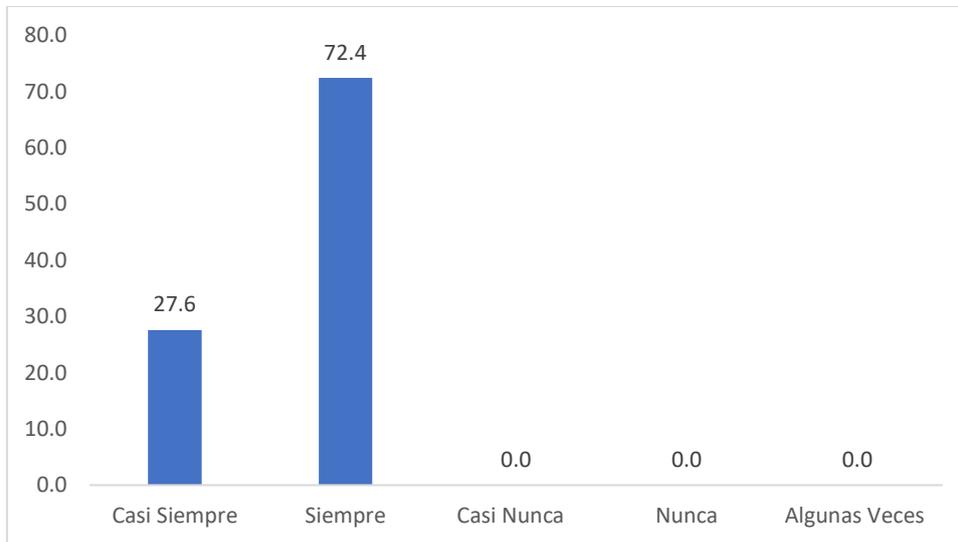


Nota: En la figura se observa que más de la mitad de los encuestados (51,7%) es tomado en cuenta cuando otorga alguna sugerencia para la mejora del servicio en el CEM.

La figura 2 indica que los usuarios en un 51.7% casi siempre sienten haber sido escuchados al dar una sugerencia de mejora en la atención o el servicio del Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, un 37.9% señalaron que algunas veces y los demás que siempre son escuchados.

Figura 6

Ítem 03.- En el Centro Emergencia Mujer tratan a todos por igual

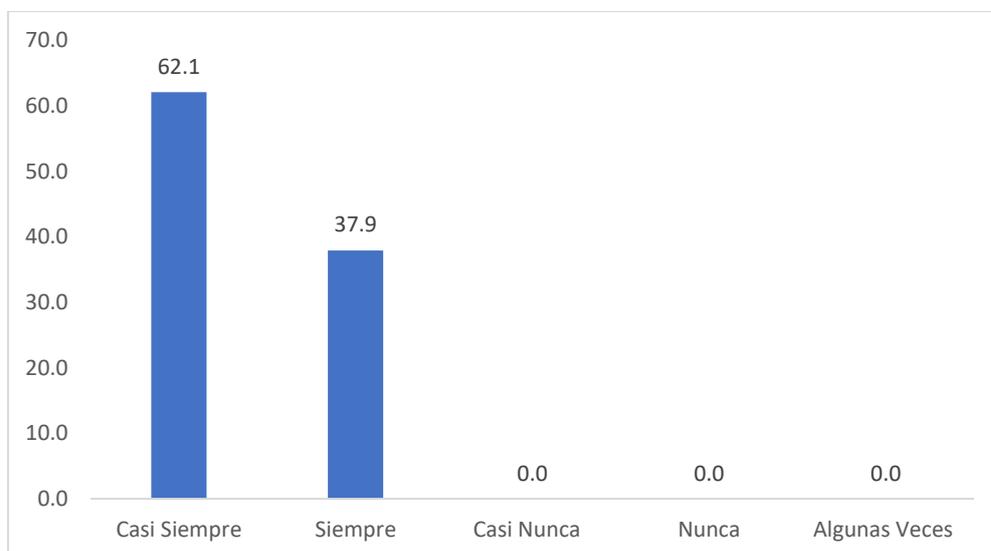


Nota: Se muestra que el 72,4% siempre son tratados por igual en el CEM.

La figura 3 señala que, en un 72.6% los usuarios revelaron ser tratados igualitariamente en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, complementándose con aquellos que dijeron que casi siempre es así.

Figura 7

Ítem 04.- Cada vez que solicito ayuda obtengo buenos resultados

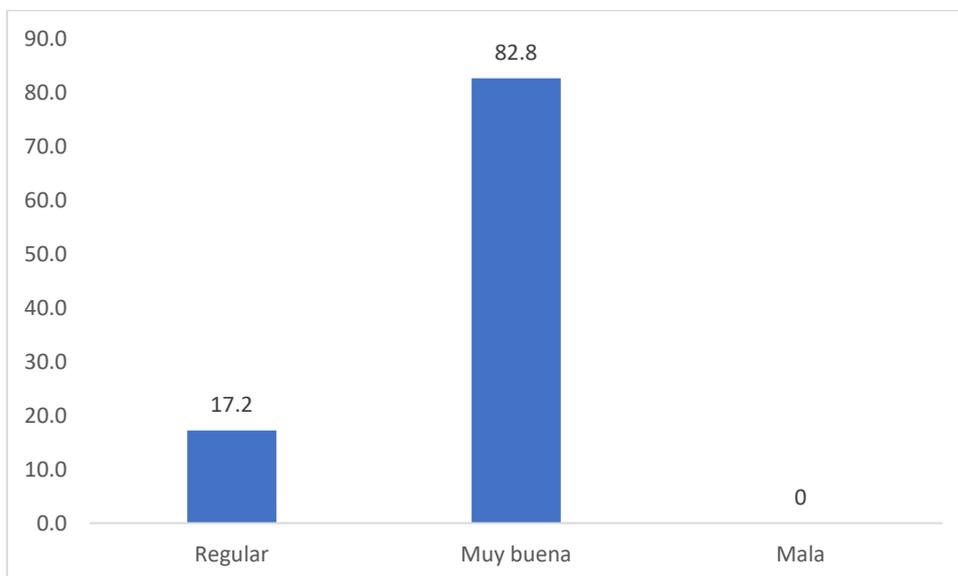


Nota: Se observa que la mayoría de usuarios (62,1%) obtiene ayuda por parte del CEM cuando la solicitan.

La figura 4 expone que, en un 62.1% los usuarios expresaron obtener casi siempre buenos resultados cuando solicitan ayuda en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, y el 37.9% declaró que siempre obtiene buenos resultados.

Figura 8

Nivel de modernización de la gestión pública en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú

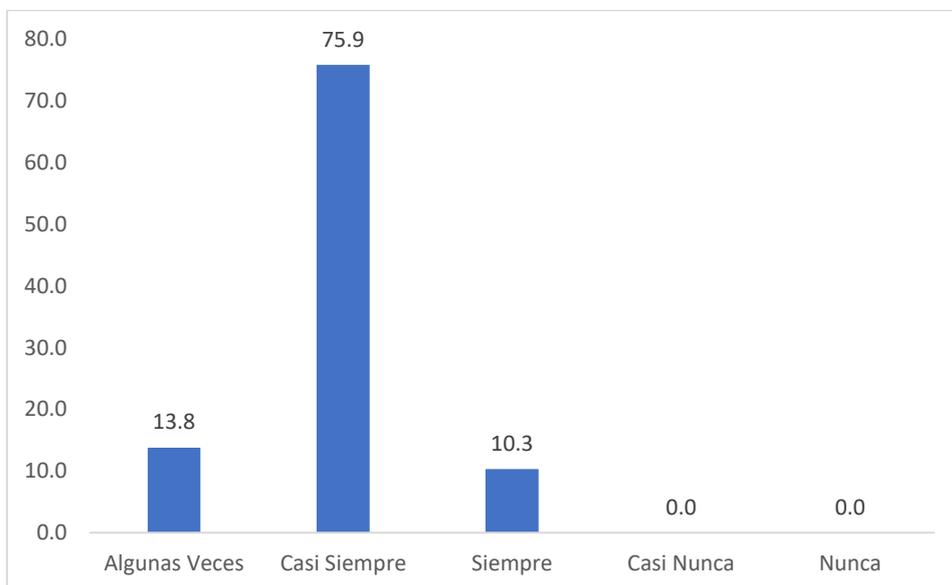


Nota: En la figura se aprecia que existe solamente un 17.2% que indica un nivel regular de modernización de la gestión pública en el CEM.

La gestión pública en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú presentada en la tabla y figura anterior, fue considerada por la mayoría de los usuarios, un 82.8%, de muy buena en el nivel de modernización, mientras que un 17.2% lo calificó de regular. Con esto se infiere que el nivel de modernización del CEM en esta región tiene una tendencia ascendente de regular a muy buena.

Figura 9

Ítem 01.- Los trabajadores se encuentran preparados y capacitados para atenderme

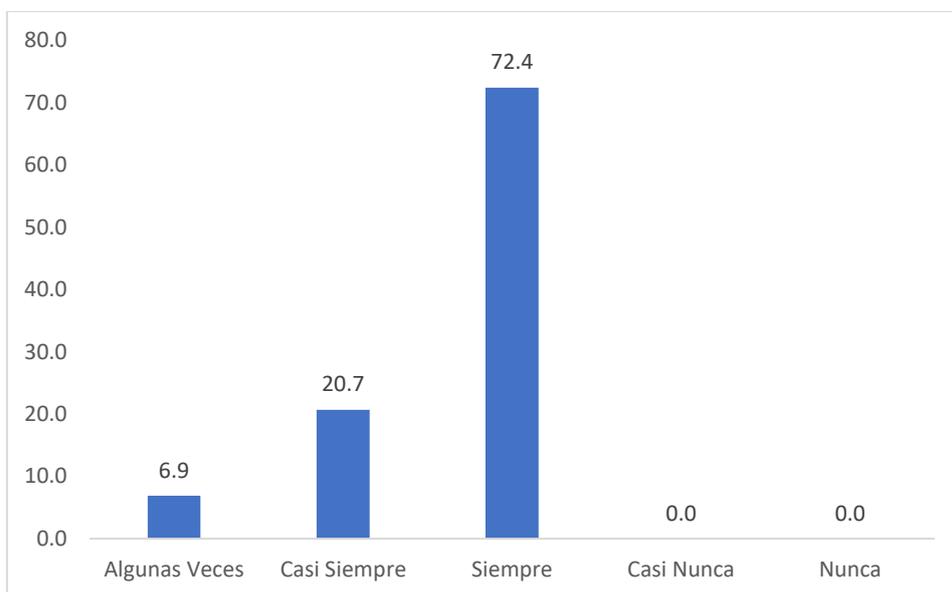


Nota: La figura indica que el 10.3% siempre quienes laboran en el CEM están capacitados para la atención al usuario.

En la figura 12 se observa que un 75.9% de los usuarios opinaron casi siempre encontrar trabajadores preparados y capacitados para atenderlos en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú, mientras un 13.8% consideraron que algunas veces y un 10.3% dijo siempre encontrar este tipo de trabajadores para la atención.

Figura 10

Ítem 02.- Los trabajadores actúan con honestidad

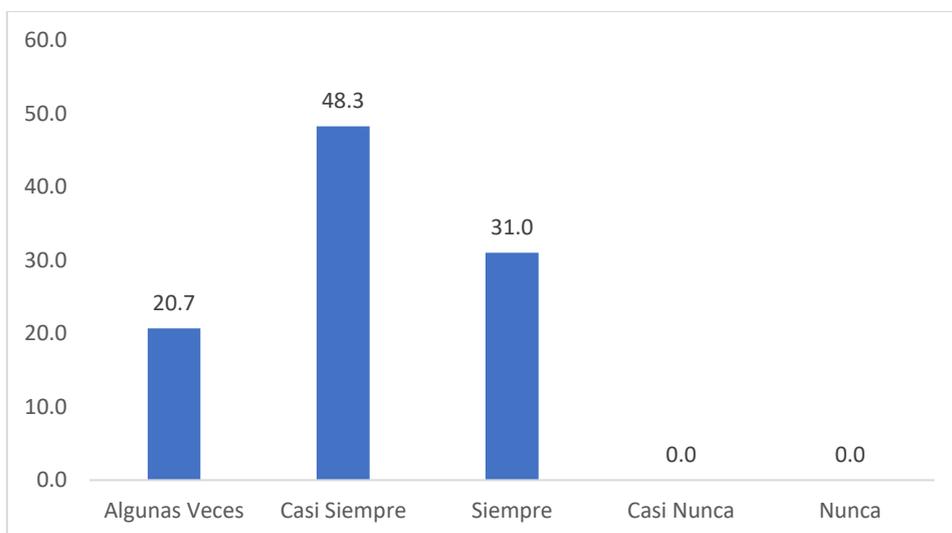


Nota: Se aprecia que el 6.9% piensa que algunas veces quienes laboran en el CEM actúan con honestidad.

La figura 13 presenta que un 72.4% de los usuarios considera que siempre los trabajadores en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú actúan con honestidad, un 20.7% consideró que casi siempre actúan de esta manera y un 6.9% expresó que algunas veces.

Figura 11

Ítem 03.- Las personas que trabajan en el Centro Emergencia Mujer son eficientes

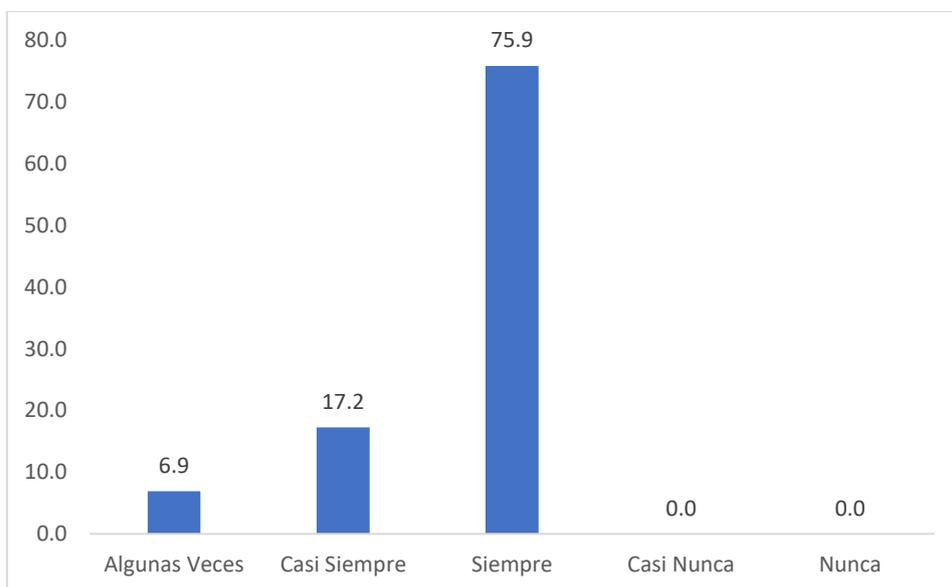


Nota: La figura indica que el 20,7% cree algunas veces existe eficiencia por parte de los trabajadores del CEM.

La figura 14 exhibe que un 48.3% de los usuarios indica que casi siempre los trabajadores en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú son eficientes, un 31% consideró que siempre y un 20.7% opinó que algunas veces son eficientes.

Figura 12

Ítem 04.- Cada vez que voy al Centro Emergencia Mujer me han tratado muy bien

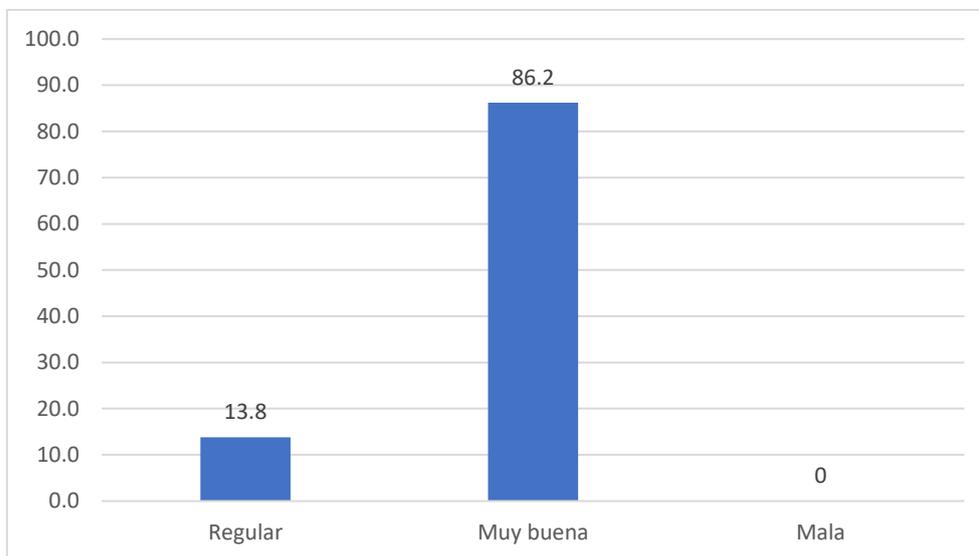


Nota: Se observa que el 6,9% considera que algunas veces recibe buen trato de parte de los trabajadores del CEM.

La figura 15 exterioriza que un 75.9% de los usuarios reveló que siempre son tratados de muy buena manera por parte de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú, un 24.1% consideró que casi siempre y algunas veces son tratados de esa forma.

Figura 13

Nivel de profesionalismo en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú

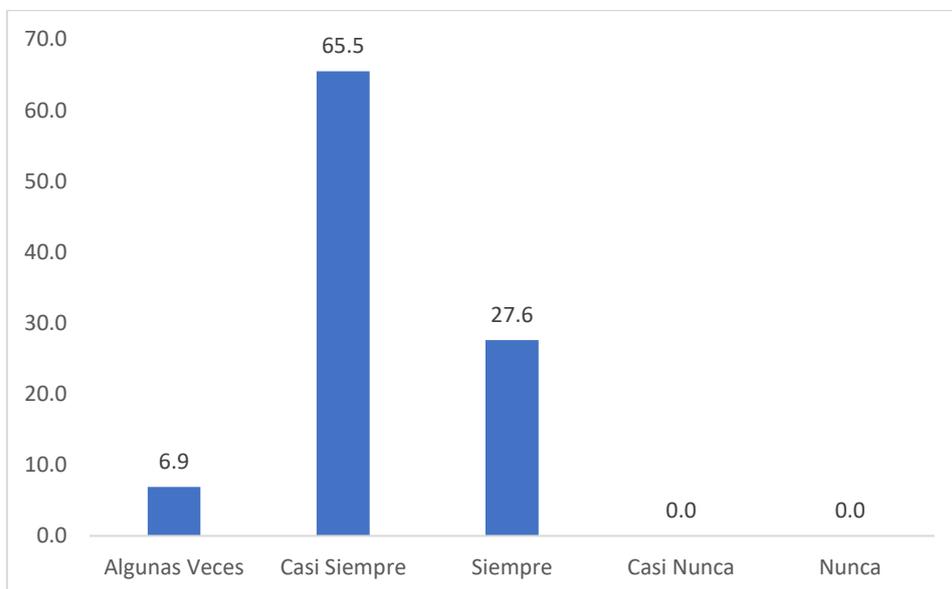


Nota: Se aprecia que el nivel de profesionalismo en el CEM es 86,2% muy bueno.

De acuerdo con los usuarios, un 13.8% de los encuestados tienen un nivel regular de profesionalismo en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, seguido de aquellos que presentaron un nivel muy bueno y malo, 86.2% y 0%, respectivamente; tal como se aprecia en la figura 16.

Figura 14

Ítem 05.- Cuando he tenido problemas con los trámites, los trabajadores me han dado buenos consejos

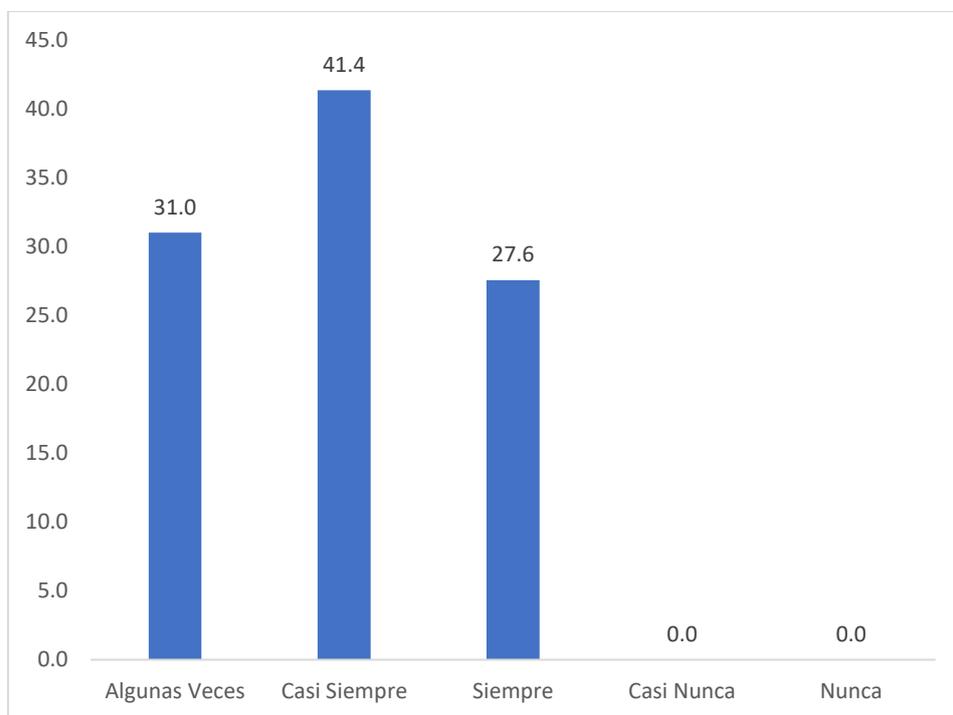


Nota: La figura indica que solo el 6,9% de los encuestados algunas veces han recibido buenos consejos por parte de los trabajadores del CEM.

Los usuarios encuestados mayoritariamente, 65.5%, declararon que casi siempre los trabajadores les dan buenos consejos cuando tienen problemas con los trámites en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, un 27.6% comentó que siempre les dan buenos consejos ante estas adversidades y un 6.9% manifestó que algunas veces; tal como se aprecia en la figura 17.

Figura 15

Ítem 06.- Cuando los trabajadores hablan conmigo entiendo lo que me explican

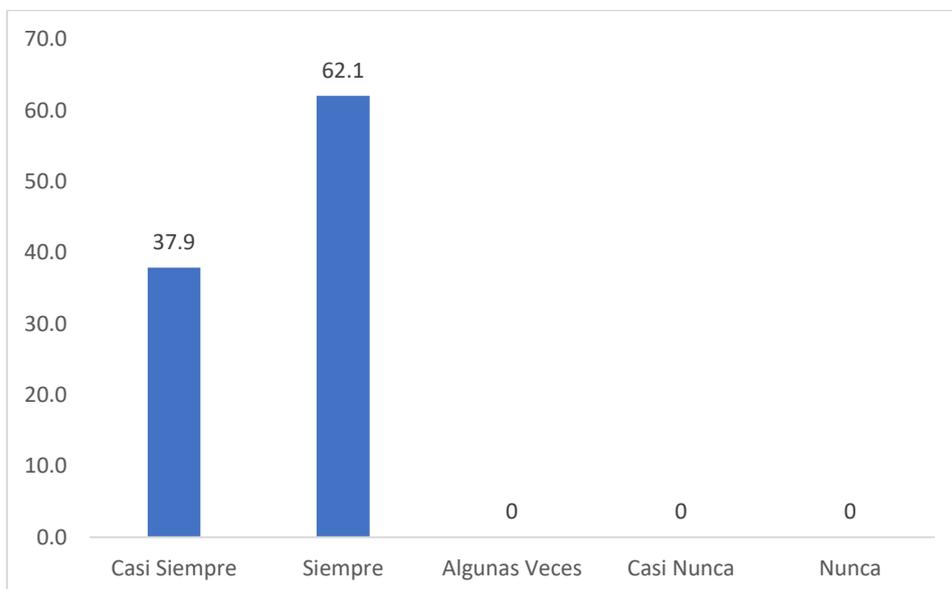


Nota: En la figura se observa que el 31.0% algunas veces entienden lo que les explican los trabajadores del CEM.

Los usuarios encuestados en su mayoría, 41.4%, expresaron que casi siempre entienden a los trabajadores del Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú cuando les explican, un 27.6% comentó que siempre entienden lo que les explican y un 31% exteriorizó que algunas veces los entienden; tal como se aprecia en la figura 18.

Figura 16

Ítem 07.- Tengo confianza en las personas que trabajan en el Centro Emergencia Mujer

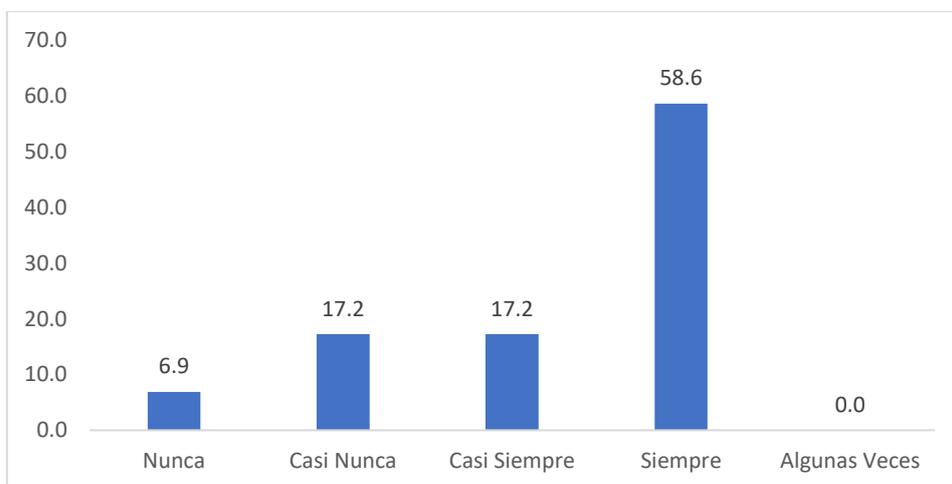


Nota: Se observa que solo el 37,9% de la muestra casi siempre tiene confianza en las personas que laboran en el CEM.

Los usuarios encuestados opinaron en su mayoría, 62.1%, que siempre confían en los trabajadores del Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, el 37.9% restante expuso que casi siempre confían en ellos; tal como se aprecia en la figura 19.

Figura 17

Ítem 08.- El CEM cuenta con una línea telefónica que atiende las 24 horas del día

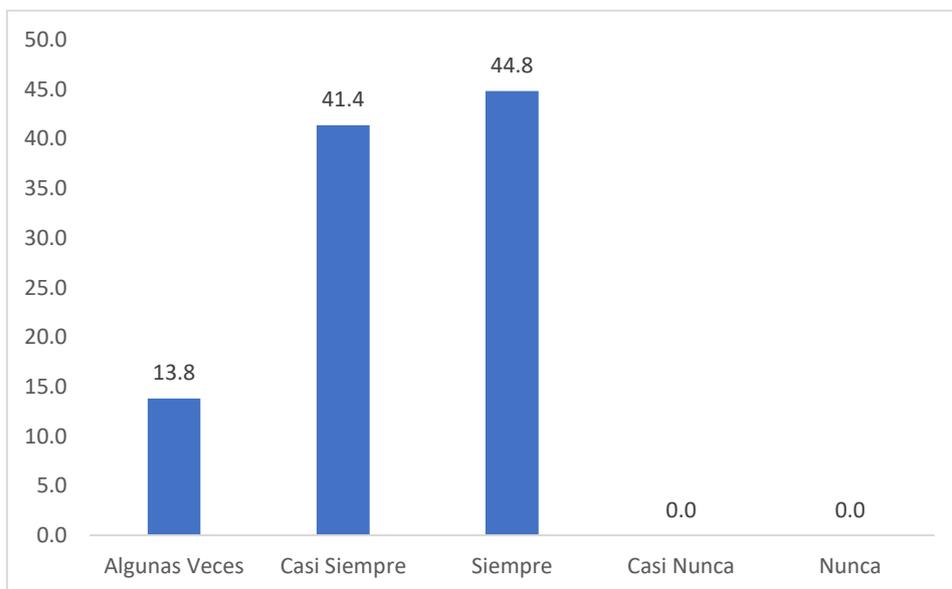


Nota: En la figura se aprecia que solamente el 6,9% de los usuarios encuestados nunca fue atendido cuando llamaron por teléfono al CEM.

Los usuarios encuestados en su mayoría, 75.8%, indicaron que siempre y casi siempre cuentan con la línea telefónica que atiende las 24 horas del Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, un 17.2% ostentó que casi nunca cuentan con la línea telefónica y un 6.9% declaró que nunca cuentan con esa línea telefónica del CEM; tal como se aprecia en la figura 20.

Figura 18

Ítem 09.- Cuando voy al Centro Emergencia Mujer me atienden lo más rápido que pueden

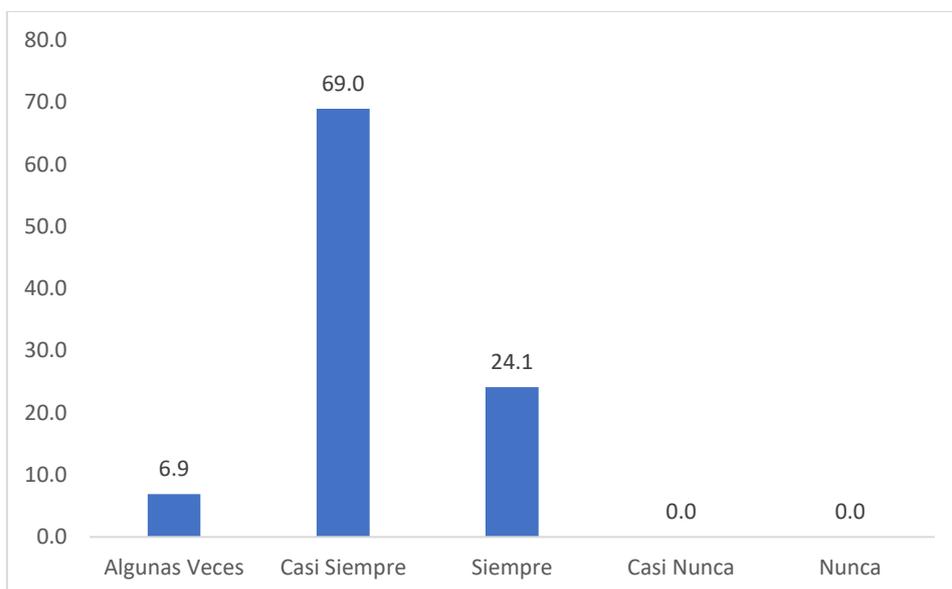


Nota: Se observa que el 13.8% de los usuarios encuestados algunas veces son atendidos rápidamente en el CEM.

Los usuarios encuestados señalaron en un 44.8% que siempre los atienden rápidamente en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, un 41.4% reveló que casi siempre los atienden rápido y los demás dijeron que algunas veces sucede esto; tal como se aprecia en la figura 22.

Figura 19

Ítem 10.- En el Centro Emergencia Mujer tratan de dar solución a mis problemas

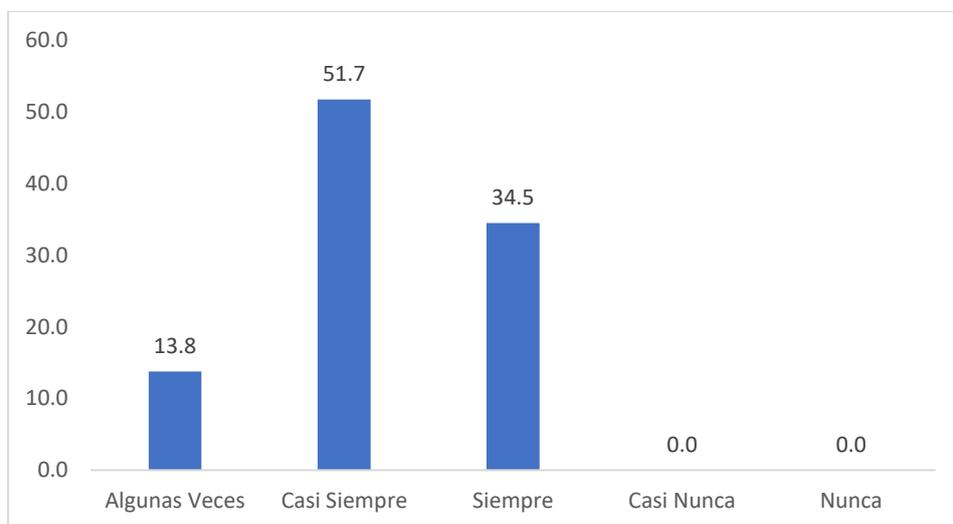


Nota: En la figura se advierte que el 24,1% de la muestra considera que siempre dan solución a sus problemas cuando acuden al CEM.

Los usuarios encuestados exteriorizaron en un 69% que casi siempre tratan de dar solución a sus problemas en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, un 24.1% alegó que siempre tratan de dar solución y el resto comentaron que algunas veces sucede esto; tal como se aprecia en la figura 23.

Figura 20

Ítem 11.- Me siento cómodo con la atención que recibo

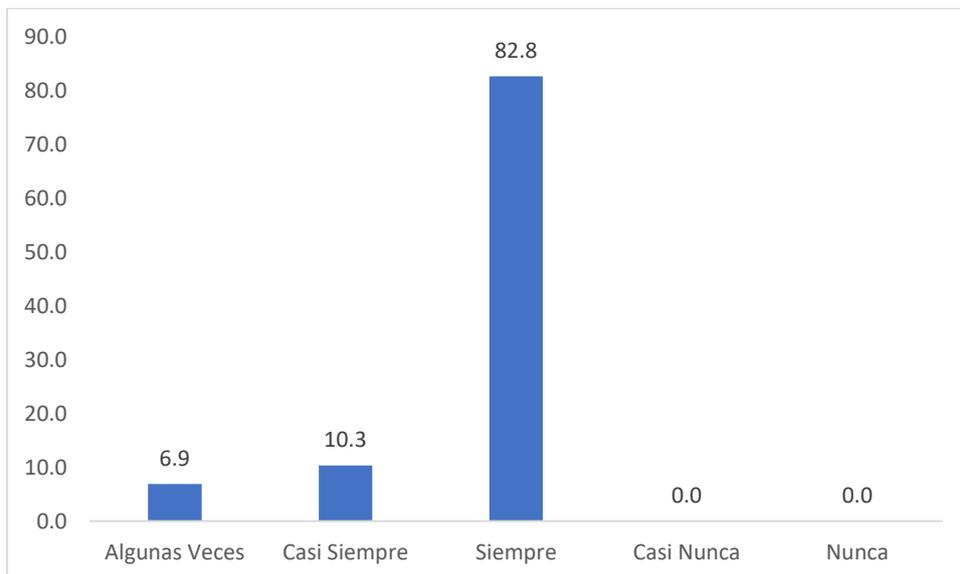


Nota: Se observa que solamente el 13,8% algunas veces se sienten cómodos con la atención recibida en el CEM.

Los usuarios encuestados manifestaron en un 51.7% que casi siempre se sienten cómodos con la atención recibida en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, un 34.5% citó que siempre están cómodos con la atención recibida y el resto expuso que algunas veces sucede esto; tal como se aprecia en la figura 24.

Figura 21

Ítem 12.- Los ambientes del Centro Emergencia Mujer se encuentran limpios y ordenados

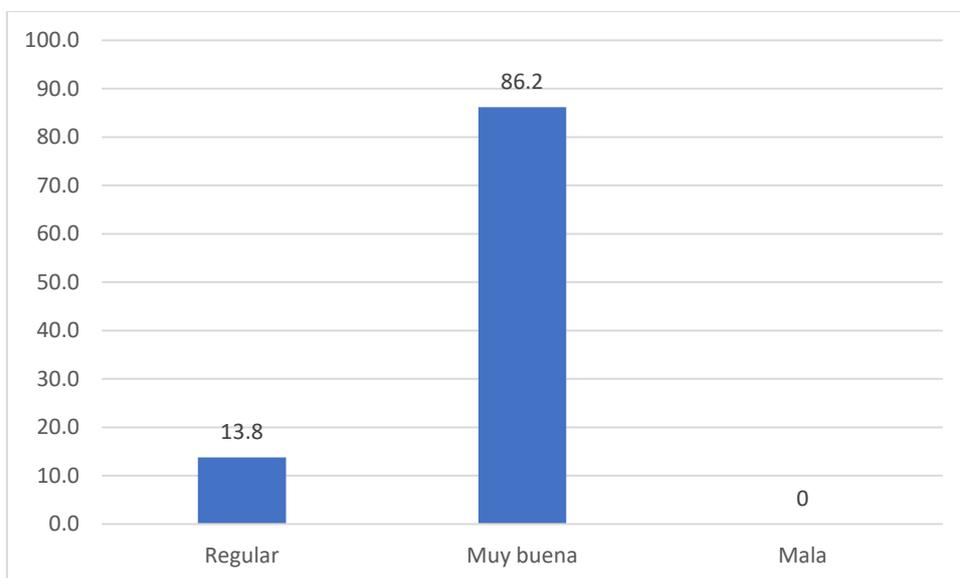


Nota: En la figura se advierte que el 6,9% de los encuestados algunas veces observan los ambientes limpios ordenados en el CEM.

Los usuarios encuestados declararon en un 82.8% que siempre se encuentran limpios y ordenados los ambientes del Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, un 10.3% mencionó que casi siempre los ambientes están limpios y ordenados y, solo el 6.9% citó que algunas veces sucede esto; tal como se aprecia en la figura 25.

Figura 22

Nivel de Comodidad en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú

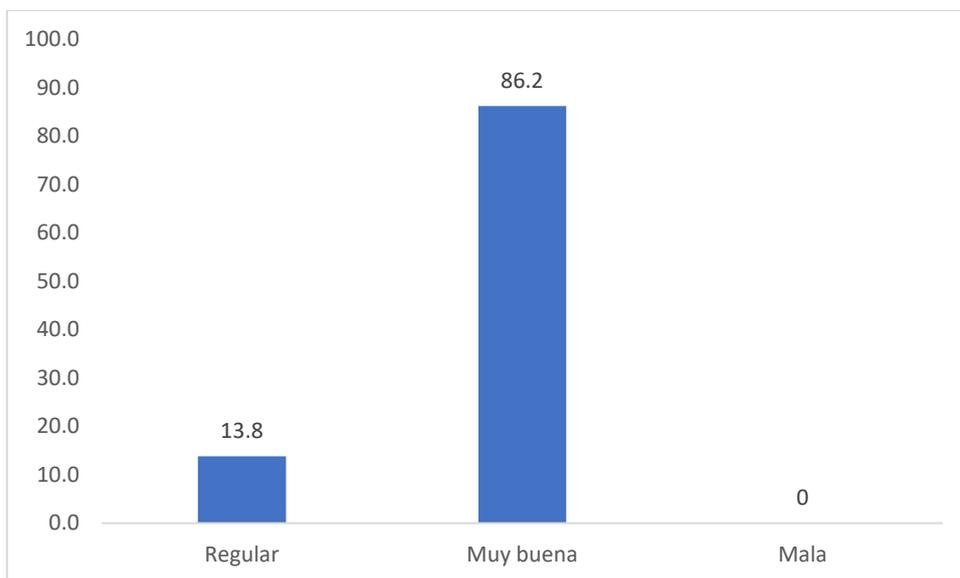


Nota: En la figura se aprecia que existe un muy buen nivel de comodidad (13,8%) en el CEM.

De acuerdo con los usuarios, un 13.8% de los encuestados tienen un nivel regular de comodidad en el Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas del Perú, seguido de aquellos que presentaron un nivel muy buena y mala, 86.2% y 0%, respectivamente; tal como se aprecia en la figura 26.

Figura 23

Nivel de simplificación administrativa en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú



Nota: En la figura se observa que existe un 13,8% en lo referido a un regular nivel de simplificación administrativa.

La simplificación administrativa en el Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del Perú presentada en la tabla y figura anterior, fue considerada por el 86.2% de los usuarios de muy buen nivel, mientras que un 13.8% lo conceptuó de regular. Con esto se infiere que el nivel de simplificación del CEM en esta región tiene una tendencia ascendente de regular a muy buena.

Tabla 3

Prueba de normalidad para las variables en estudio

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Simplificación administrativa	0,835	29	0,000
Gobernabilidad	0,906	29	0,014
Política institucional	0,928	29	0,050

a. Corrección de significación de Lilliefors

H₀: Los datos de las variables Simplificación administrativa, Gobernabilidad y Política institucional siguen una distribución normal.

H₁: Los datos de las variables Simplificación administrativa, Gobernabilidad y Política institucional no siguen una distribución normal.

α : 0.05

Rechazar H₀ si p-valor ≤ 0.05

La tabla 01 muestra p-valor menor a 0.05 en todas las variables en estudio, indicando el rechazo de la hipótesis nula, concluyéndose que los datos en estudio de todas las variables no siguen una distribución normal a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 4*Correlación de Spearman para contrastar la hipótesis general*

Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Simplificación administrativa
Coefficiente de correlación	1,000	,580**
Sig. (bilateral)		0,001
N	29	29

Según la tabla 4 observamos un p-valor menor a 0.05 indicando que se rechaza la hipótesis nula y concluimos que la Simplificación administrativa y la modernización de la gestión pública se encuentran relacionadas a un nivel de significancia del 5%. El valor $Rho=0.580$ nos indica una correlación positiva alta, lo que significa que al existir una buena modernización de la gestión pública existirá una buena Simplificación administrativa.

Cuadro de Matriz de consistencia

Matriz de consistencia						
Título: Modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas del año 2023						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Enfoque / Tipo / Diseño	Técnica / Instrumento
Pregunta Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	V.I. Modernización de la Gestión Pública	UNIDAD DE ANÁLISIS	Tipo de Investigación: Básica Enfoque de Investigación: Cuantitativo	Técnica: Encuestas Instrumento: Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Deductivo
¿Cuál es la relación entre modernización de la gestión pública y simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de Amazonas, 2023?	Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de Amazonas, 2023	H1: Existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas, 2023		POBLACIÓN		
Pregunta Específica	Objetivos Específicos			175 Usuarios de los Centros Emergencia Mujer de la Provincia de Luya		
1. ¿Cuál es el nivel de modernización de la gestión pública (MGP) en un Centro Emergencia Mujer (CEM) de la Región Amazonas?	1. Identificar el nivel de modernización de la gestión pública en un Centro Emergencia Mujer de la Región Amazonas.		V.D. Simplificación administrativa	MUESTRA	Diseño de investigación: No experimental	
2. ¿Cuál es el nivel de la simplificación administrativa (SA) en un Centro Emergencia Mujer (CEM) de la región Amazonas?	2. Identificar el nivel de la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas.					

<p>3. ¿Cuál es la relación entre la política institucional y la simplificación administrativa (SA) en un Centro Emergencia Mujer (CEM) de la región Amazonas?</p>	<p>3. Establecer la relación entre la gobernabilidad institucional y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas.</p>			<p>29 usuarios</p> <p>MUESTREO No probabilístico por conveniencia</p>		
<p>4. ¿Cuál es la relación entre la gobernabilidad institucional y la simplificación administrativa (SA) en un Centro Emergencia Mujer (CEM) de la región Amazonas?</p>	<p>4. Establecer la relación entre la política institucional y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas</p>					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Modernización de la gestión pública y la simplificación administrativa en un Centro Emergencia Mujer de la región Amazonas", cuyo autor es TAVARA ALARCON LOURDES MELISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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 Completa 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.

CHICLAYO, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO DNI: 27422969 ORCID: 0000-0002-2599-2558	Firmado electrónicamente por: FCORONADOE el 31-07-2023 18:36:57

Código documento Trilce: TRI - 0609713