



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad
del servicio de una entidad de Loreto, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Aleman Vega, Kattia Elizabeth (orcid.org/0009-0009-2762-7683)

ASESORES:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad del servicio de una entidad de Loreto, 2024", cuyo autor es ALEMAN VEGA KATTIA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLÁS ALEJANDRO DNI: 07637233 ORCID: 0000-0002-0684-8542	Firmado electrónicamente por: JPAPANICOLAU el 29-07-2024 20:12:50

Código documento Trilce: TRI - 0835427

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALEMAN VEGA KATTIA ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad del servicio de una entidad de Loreto, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KATTIA ELIZABETH ALEMAN VEGA DNI: 73198344 ORCID: 0009-0009-2762-7683	Firmado electrónicamente por: KALEMANV el 26-07- 2024 17:43:50

Código documento Trilce: TRI - 0835425

Dedicatoria

A mis padres, por su sacrificio y ejemplo de valores.

A mi esposo, por su amor incondicional y apoyo constante.

A mis abuelos, por su sabiduría y apoyo incondicional.

A mis hermanos, por su ánimo y compañía inquebrantable.

A mis sobrinos, por ser mi inspiración constante.

Agradecimiento

A Dios por haberme brindado fortaleza, sabiduría y perseverancia a lo largo de este desafío académico, su guía constante ha sido mi fuente de inspiración y confianza.

A mi asesor de tesis de maestría, Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro, por su invaluable experiencia y profundo conocimiento, su dedicación, orientación y apoyo fueron fundamentales para la culminación exitosa de este trabajo.

A mi amado esposo, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional, su amor y aliento constante han sido mi mayor sostén en momentos de desafío y logro.

A mis padres, por su incondicional apoyo y sacrificio, su ejemplo de dedicación y valores ha sido fundamental en mi desarrollo académico y personal.

A mis queridos abuelos, por ser fuente de sabiduría y cariño inagotables. Su presencia y apoyo constante han sido fundamentales en mi vida y en este camino académico.

A mis queridos hermanos, por estar siempre a mi lado, animándome y alentándome en cada paso de este camino académico, su cariño y ánimo han sido un gran impulso para mí.

A mis queridos sobrinos, por ser una fuente inagotable de alegría y esperanza, su presencia en mi vida ha sido un recordatorio constante del propósito y la motivación detrás de mis esfuerzos académicos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	9
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 cruce VI con VD	13
Tabla 2 cruce VI con VD de D1	14
Tabla 3 cruce VI con VD de D2	15
Tabla 4 cruce VI con VD de D3	16
Tabla 5 Información de ajuste de modelo para explicar la hipótesis general	17
Tabla 6 R2 de la hipótesis general	17
Tabla 7 Información de ajuste de modelo para explicar la hipótesis específica 1	18
Tabla 8 R2 de la hipótesis específica 1	18
Tabla 9 Información de ajuste de modelo para explicar la hipótesis específica 2	19
Tabla 10 R2 de la hipótesis específica 2	19
Tabla 11 Información de ajuste de modelo para explicar la hipótesis específica 3	24
Tabla 12 R2 de la hipótesis específica 3	24

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de la correlacional causal

10

Resumen

Esta investigación contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 17: Alianzas para Lograr los Objetivos, al examinar la influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio de una entidad de Loreto en 2024. Esto implica establecer colaboraciones estratégicas entre diferentes niveles de gobierno e instituciones. El estudio, de tipo correlacional causal con diseño no experimental, tuvo como objetivo determinar cómo la modernización afecta la calidad del servicio, incluyendo sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Se recolectaron datos de 30 usuarios mediante cuestionarios adaptados. Los resultados revelaron una influencia significativa de la modernización en la calidad del servicio (97.6%), la fiabilidad (76%), la capacidad de respuesta (94.2%) y la empatía (96.8%). Se concluyó que la modernización de la gestión pública tiene un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio ofrecido, destacando la importancia de continuar y fortalecer estas iniciativas para mejorar los servicios públicos en Loreto.

Palabras clave: Administración pública, Calidad de servicio, Modernización, Servicios públicos

Abstract

This research contributes to Sustainable Development Goal 17: Partnerships for the Goals, by examining the influence of public management modernization on service quality in a Loreto entity in 2024. This involves establishing strategic collaborations between different levels of government and institutions. The study, a causal correlational type with a non-experimental design, aimed to determine how modernization affects service quality, including its dimensions of reliability, responsiveness, and empathy. Data was collected from 30 users through adapted questionnaires. The results revealed a significant influence of modernization on service quality (97.6%), reliability (76%), responsiveness (94.2%), and empathy (96.8%). It was concluded that the modernization of public management has a positive and significant impact on the quality of service offered, highlighting the importance of continuing and strengthening these initiatives to improve public services in Loreto.

Keywords: Public administration, Service quality, Modernization, Public services

I. INTRODUCCIÓN

Hablar de gestión pública (GP), en la época moderna, representa un desafío crucial en el contexto contemporáneo, con mayor énfasis respecto de la calidad del servicio (CS). En Asia, específicamente en China, donde las dinámicas socioeconómicas y políticas están en constante evolución. Cheng (2017) destacó la importancia de comprender los procesos de reforma del sector público en esta región, ofreciendo valiosas lecciones aprendidas y experiencias conceptuales. Además, Islam (2018) proporcionó una visión detallada de la administración pública en países como India, Bangladesh y Pakistán, resaltando las complejidades y los enfoques adoptados en estos contextos. Por otro lado, Kim (2016) examinó el estado actual y los desafíos futuros de la reforma del sector público en Corea, subrayando la necesidad de adaptación continua para abordar las demandas cambiantes de la sociedad.

En Continente europeo, en Reino Unido, French et al. (2023) exploraron la creciente adopción de los bonos de impacto social y la contratación basada en resultados. Por otro lado, Djupvik et al. (2023) destacaron las disparidades en la autonomía profesional entre los servicios infantiles en Noruega y Gales, lo que sugirió que diferentes enfoques de GP influyeran en la prestación de servicios sociales. Peters (2018) ofreció perspectivas europeas sobre la administración pública, exploró temas de gobernanza y GP. Por su parte, Pollitt y Bouckaert (2017) realizan un análisis comparativo de la GP y su reforma en Europa, examinando las implicaciones del Nuevo Gerencialismo, la gobernanza y el Estado neo-weberiano. Asimismo, Verhoest et al. (2019) estudiaron los patrones cambiantes de coordinación entre las organizaciones del sector público en Europa, destacando los desafíos y las tendencias emergentes en la GP.

En el continente americano, en Estados Unidos, la GP y su modernización se enfrenta a contextos diversos y dinámicos. Estevez y Janowski (2017) exploraron el papel del gobierno electrónico y la perspectiva de los sistemas de información en América Latina, proporcionando ideas sobre lograr una administración pública transparente y eficiente. Huber y Huber (2020) abordaron los desafíos contemporáneos de la democracia en América, analizaron el papel de las asociaciones en el siglo XXI. Por

último, Ospina (2018) examinó la GP en América Latina, identificando los desafíos y transformaciones del siglo XXI en la región.

A nivel nacional, la GP y su modernización se enfrenta a desafíos específicos que requieren atención especial. García y Mendoza (2019) examinaron las políticas de reforma del sector público en Perú, destacando la necesidad de abordar la burocracia y promover la eficiencia administrativa. Además, Fernández y Gutiérrez (2020) analizaron la ejecución de tecnologías de la información en la GP peruana, señalando oportunidades, también desafíos para mejorar la CS que ofrece el Perú. Por otro lado, Ruiz y Torres (2018) estudiaron la apreciación de los usuarios sobre la (MGP) en Perú, identificando oportunidades para fortalecer la participación ciudadana.

A nivel local, en regiones como Loreto, MGP enfrenta desafíos adicionales debido a las características geográficas, demográficas y socioeconómicas únicas. Rodríguez y Pérez (2019) examinan la eficacia de las políticas de descentralización administrativa en Loreto, destacando la relevancia de adaptar las estrategias de modernización a las necesidades y realidades locales. Asimismo, López y Flores (2020) investigaron la implementación de proyectos de gobierno electrónico en la región, evaluando su impacto en la CS. Por último, Chávez y Vargas (2017) analizaron la percepción de los servidores públicos sobre la MGP en Loreto, identificando barreras y facilitadores para la implementación efectiva de reformas administrativas.

La entidad pública que se investigó está involucrada en la industria de las telecomunicaciones, desempeñando un papel crucial como regulador independiente encargado de supervisar y regular el mercado. Su misión principal es fomentar un entorno de competencia justa entre las empresas del sector, al mismo tiempo que salvaguarda los derechos de los usuarios, asegurando un acceso equitativo y CS. Sin embargo, enfrenta desafíos significativos en términos de adaptación a la rápida evolución tecnológica y eficiencia administrativa. La entidad debe modernizar sus sistemas y adoptar tecnologías innovadoras para optimizar sus procedimientos y, consecuentemente, mejorar la CS, alineándose con el ODS 17 de Alianzas para Lograr los Objetivos. Esto implica establecer colaboraciones estratégicas entre diferentes niveles de gobierno e instituciones.

El problema general de la investigación fue ¿De qué manera influye la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio de una entidad de Loreto, 2024?, los problemas específicos fueron: (a) ¿De qué manera influye la modernización de la gestión pública en la fiabilidad de la calidad del servicio?; (b) ¿De qué manera influye la modernización de la gestión pública en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio?; (c) ¿De qué manera influye la modernización de la gestión pública en empatía de la calidad del servicio?;

La justificación teórica de este estudio radicó en la necesidad de comprender cómo la GP su modernización impacta en la CS ofrecido por una entidad en Loreto en el año 2024. Los marcos conceptuales de la teoría organizacional y la GP ofrecen herramientas fundamentales para abordar este fenómeno, destacando la importancia de investigar cómo las reformas administrativas inciden en la eficiencia, transparencia y satisfacción laboral en las entidades públicas. Desde una perspectiva práctica, este estudio permitió identificar áreas de mejora en el servicio público y diseñar intervenciones efectivas para optimizar el funcionamiento de la entidad, coadyuvando a mejorar los servicios gubernamentales brindados a los ciudadanos de Loreto. Además, la justificación metodológica estableció un marco sólido y riguroso para investigaciones futuras sobre la GP y su modernización con su impacto en la CS en entidades similares, proporcionando evidencia empírica valiosa para informar la toma de decisiones y modernizar la GP.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar de qué manera influye la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio de una entidad de Loreto, 2024, los objetivos específicos fueron: (a) Determinar de qué manera influye la modernización de la gestión pública en la fiabilidad de la calidad del servicio; (b) Determinar de qué manera influye la modernización de la gestión pública en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio; (c) Determinar de qué manera influye la modernización de la gestión pública en empatía de la calidad del servicio.

La hipótesis general de la investigación fue la modernización de la gestión pública influye en la calidad del servicio de una entidad de Loreto, 2024, las hipótesis específicas fueron: (a) La modernización de la gestión pública influye en la fiabilidad de la calidad del servicio; (b) La modernización de la gestión pública influye en la

capacidad de respuesta de la calidad del servicio;(c) La modernización de la gestión pública influye en empatía de la calidad del servicio.

Al revisar los estudios relacionados con las variables de investigación, se encontraron artículos vinculados con el tema de investigación a nivel internacional y nacional, teniendo en cuenta lo siguiente:

A nivel internacional Weerakkody et al. (2024) evaluaron la implementación de iniciativas de gobierno electrónico en autoridades locales del Reino Unido. Encontraron que estas iniciativas mejoraron significativamente la CS, destacando la gran importancia de la cooperación entre el sector público, organizaciones privadas y los ciudadanos para su éxito. Kim y Lee (2023) investigaron el impacto del uso de servicios electrónicos gubernamentales en la CS en Corea del Sur. Sus resultados indicaron una asociación positiva entre el uso de los servicios electrónicos y la percepción de una mayor CS por parte de los ciudadanos. Chen et al. (2022) examinaron los sistemas de declaración de impuestos en línea y su relación con la satisfacción de los usuarios y la percepción de la CS. Encontraron que la MGP de estos sistemas contribuyó positivamente a la percepción de una mayor CS y a la satisfacción del usuario. Janssen et al. (2021) indagaron sobre el impacto de la GP y a través del gobierno electrónico en la CS en organizaciones públicas. Concluyeron que la implementación de sistemas electrónicos agiliza procesos, mejorar la transparencia del estado y participación de la población. En cuanto a los antecedentes nacionales, se encuentra el examen de la implementación de la Política de MGP en la Dirección de Servicios de Radiodifusión (DSR) reveló desafíos significativos, evidenciando una correlación directa entre la deficiente aplicación de esta política y la baja CS de autorización de radiodifusión (García Hernández y Sánchez Chávez, 2023).

Se identificaron problemas en áreas clave como la simplificación administrativa, la gestión por procesos, y la organización interna de la DSR, lo que sugiere la necesidad de abordar urgentemente estas deficiencias mediante la capacitación del personal, mejoras en los sistemas de comunicación con los usuarios y la implementación de sistemas electrónicos más eficientes y de esta manera poder garantizar la CS los diferentes ciudadanos. En un estudio reciente realizado por González et al. (2023)

examinaron la relación entre la implementación de medidas de MGP y la CS en una entidad municipal en la región de Loreto. Los resultados revelaron una correspondencia significativa entre la adopción de prácticas modernas de gestión y en la CS brindado por la entidad, una significativa mejora. Se encontró que las acciones orientadas a la digitalización de procesos administrativos y la capacitación del personal contribuyeron positivamente en los usuarios y su percepción sobre la eficacia los servicios públicos.

Por otro lado, en el estudio realizado por Díaz y Rodríguez (2022), se estudió el impacto del fortalecimiento de la GP en la CS en una entidad gubernamental en la misma región. Los hallazgos revelaron que las iniciativas dirigidas a mejorar la transparencia, y la participación de los ciudadanos, estuvieron asociadas con una mejora en la percepción sobre la CS recibido, desde el enfoque de los diferentes usuarios.

Aunado a ello, permitió detectar áreas para mejorar y hacer óptimos los recursos disponibles para brindar un servicio más eficiente y satisfactorio a la ciudadanía, debido a la implementación de distintos sistemas de monitoreo y evaluación. Asimismo, la investigación sobre el Gobierno digital y su impacto en la gestión institucional de la UGEL Sánchez Carrión en 2021 revelaron que, en general, el Gobierno digital en esta entidad se encuentra en un estado regular, con tendencia a ser deficiente en varios aspectos clave. Se identificaron áreas específicas de mejora, como la presencia, interacción, intercambio y transformación en el ámbito digital. Se observó que la gestión institucional de la entidad presenta una calificación mayormente regular, con puntos de mejora identificados en la administración, pedagogía y gestión comunitaria. Estos resultados destacan la necesidad de implementar mejoras tanto en el Gobierno digital como en la gestión institucional para lograr un mayor impacto y eficiencia en la entidad.

Se encontró una influencia positiva significativa del Gobierno digital referente a la gestión institucional, especialmente en áreas como la presencia, interacción, intercambio y transformación. Estos hallazgos subrayan la importancia del Gobierno digital como una herramienta que contribuye de manera significativa a mejorar los procesos y resultados de la entidad (Benites Namay y González González, 2022). Durante la investigación sobre el impacto del Gobierno Electrónico en la GP de la MD

de San Juan Bautista, Ayacucho, se encontraron diversos hallazgos significativos. Se constató que la eficiencia ha mejorado notablemente en el suministro de los servicios públicos, lo cual se debe a la introducción de herramientas electrónicas. Además, la adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) ha facilitado la interacción entre la administración municipal y los ciudadanos, aumentando la participación ciudadana y suscitando la transparencia en los diferentes procesos referente a la toma de decisiones.

Se evidenció una notable agilización en los trámites y procesos administrativos debido a la digitalización de los mismos, lo que ha contribuido significativamente a la reducción de la burocracia y al mejoramiento de la atención al ciudadano. Se destaca que el Gobierno Electrónico ha sido una herramienta efectiva para modernizar la GP a un nivel local, promoviendo la transparencia y eficiencia en la administración municipal. No obstante, se identificaron desafíos importantes, como garantizar un acceso equitativo a las TIC y en el entorno digital, asegurar la protección de datos personales, los cuales deben ser abordados para maximizar los beneficios del Gobierno Electrónico a nivel local (Romero Ore, 2021). El gobierno abierto se enfoca en la participación ciudadana y la transparencia, promoviendo la rendición de cuentas y colaboración entre el estado y la población, este enfoque subraya la importancia de abrir los canales de comunicación y decisiones gubernamentales para fortalecer la confianza y la eficacia del sistema democrático (García-Gallego et al. 2020). Por otro lado, el gobierno electrónico para la CS, implica el usar estratégicamente las TIC. Es crucial adaptar las plataformas digitales para garantizar una prestación de servicios inclusiva y eficaz, especialmente en un contexto de rápida transformación tecnológica (Esteves, 2021).

Goker y Cakmak (2020) observaron una correlación positiva entre la adopción de gobierno electrónico y la mejorar la CS en las municipalidades turcas. Encontraron que la implementación efectiva de servicios electrónicos genera un aumento en la accesibilidad y la eficiencia de los diversos servicios para los ciudadanos.

Según Margetts y Dorobantu (2022), existe un gran potencial en el uso de la inteligencia artificial, el big data y el análisis de datos para mejorar la toma de decisiones y la provisión de servicios públicos, aunque advierten sobre los riesgos

asociados a la privacidad, la ética y la transparencia algorítmica. Por su parte, Torfing y Triantafillou (2022) destacan que la Administración Pública ha adoptado una perspectiva más colaborativa y orientada a la cocreación de valor público, en lugar de enfocarse únicamente en la eficiencia y la provisión de servicios, impulsada por la creciente complejidad de los desafíos sociales y la necesaria tarea de involucrar a diversos actores en la búsqueda de soluciones. En esta línea, Bryson et al. (2021) resaltan la importancia de la Administración Pública integradora, que promueve la colaboración intersectorial y la participación de los ciudadanos referente a la elaboración de distintas políticas públicas, aprovechando los conocimientos y recursos de diversos actores para abordar desafíos complejos de manera más efectiva. Asimismo, Grönlund y Göçmen (2020) han abordado la importancia de la ecogobernanza, que busca integrar los objetivos ambientales en los diversos procesos que se basa en la toma de decisiones y en el suministro de los servicios públicos, con el objetivo de promover un desarrollo más sostenible.

La MGP busca introducir principios de gestión empresarial en el estado, con énfasis en la CS y satisfacción del ciudadano (Goncalves y De Oliveira Junior, 2022, p. 211). Las dimensiones de esta variable, se basó en los tres ejes transversales que es gobierno abierto, gobierno electrónico y la articulación interinstitucional (Política Nacional de MGP, 2021). El primero de estos ejes es la apertura gubernamental, que impulsa principios como la transparencia en la función pública, el involucramiento de la ciudadanía y la rendición de cuentas por parte de las entidades estatales. Esto implica abrir los procesos de gobierno al escrutinio público, dar facilidades respecto al acceso a información oficial y promover la colaboración con la sociedad civil. Estudios como los de Porumbescu y Grimmelikhuijsen (2022) han resaltado que un gobierno abierto contribuye a aumentar la confianza ciudadana y brindar mejoras en la CS. El segundo eje rector se refiere a utilizar las TIC por parte de las entidades gubernamentales para mejorar la CS, y aumentar la transparencia y la participación ciudadana (Rodríguez-Abitia et al., 2020).

Finalmente, el tercer eje es la articulación interinstitucional, que busca fortalecer la coordinación y colaboración entre diferentes instituciones gubernamentales, así como diversos actores relevantes, como son la sociedad civil y también el sector privado. Emerson y Nabatchi (2021) han enfatizado que la articulación interinstitucional es

fundamental para abordar los desafíos complejos que trascienden los límites de una sola organización y requieren un enfoque integrado. Estos tres ejes transversales se complementan y refuerzan mutuamente en los esfuerzos de la GP y su modernización, promoviendo la eficiencia, la colaboración en el sector público y la transparencia.

En la GP, hablar de CS, se entiende como el suministro de servicios públicos que responden a las expectativas de la ciudadanía, mediante el uso óptimo de los recursos públicos y la mejora continua de los procesos (Delgado Bardales, 2020). Para comprender esta dimensión, es relevante considerar la teoría SERVQUAL propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Esta teoría indica que la CS se evalúa mediante determinados factores, de los cuales se consideran tres: Fiabilidad, capacidad para responder y empatía. El servicio público y su calidad, se refiere a la capacidad de las entidades gubernamentales para satisfacer de manera eficaz y eficiente las diferentes necesidades y expectativas ciudadanas. Esto implica asegurar consistencia en el suministro de servicios, responder de manera rápida y adecuada a los requerimientos ciudadanos, garantizar la seguridad de datos personales, demostrar sensibilidad hacia las preocupaciones individuales y proporcionar instalaciones y recursos accesibles y modernos.

La fiabilidad implica la capacidad estatal de brindar servicios de manera confiable y segura, manteniendo estándares consistentes y cumpliendo las expectativas ciudadanas en cuanto a calidad (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2009). La habilidad de responder se refiere a la agilidad y premura con que la institución atiende los requerimientos ciudadanos, asegurando una atención oportuna y efectiva que satisfaga adecuadamente las demandas comunitarias (Parasuraman et al., 1988; Vigoda-Gadot, 2007). La empatía es la capacidad organizacional de comprender y responder a las necesidades ciudadanas, mostrando genuino interés por sus preocupaciones individuales y brindando respuestas personalizadas que generen una conexión emocional y experiencia satisfactoria (Parasuraman et al., 1988; Vigoda et al., 2012).

Referente al complejo proceso de la GP y su actual modernización, se vislumbran dos corrientes filosóficas que arrojan luz sobre esta transformación. El utilitarismo se erige como un faro de racionalidad, instando a los gestores públicos a tomar decisiones

orientadas a maximizar el bienestar general y a maximizar los recursos disponibles, concibiendo la modernización como una estrategia para actualizar procesos y tecnologías a fin de garantizar una GP más eficaz y efectiva para los ciudadanos, donde cada política implementada se evalúa en términos de su capacidad para generar el máximo beneficio comunitario. Por otro lado, el humanismo irradia empatía y compasión, recordando que detrás de cada política y proceso administrativo existen seres humanos con necesidades, aspiraciones y una dignidad inherente, subrayando la importancia de centrarse en el ciudadano, donde la CS público se mide no solo en términos de eficiencia operativa, sino también en la capacidad de poder cubrir las necesidades de la población y promover su bienestar integral.

Así, se establece un delicado equilibrio entre luchar por el bien común y respetar la individualidad y la dignidad de cada persona frente al contexto de la GP y su modernización actual, donde el utilitarismo y el humanismo se entrelazan para proporcionar un marco ético y filosófico que guía cada paso hacia un servicio público más justo, equitativo y humano, reconociendo que la modernización no es un fin en sí mismo sino un medio para otorgar una óptima calidad de vida a la población.

II. METODOLOGÍA

El estudio resultó de tipo aplicada tuvo como propósito la resolución de problemas prácticos, mediante la aplicación del conocimiento existente (Hernández et al., 2018). El enfoque fue cuantitativo sustentado en la compilación de datos numéricos que

permitieron someter a prueba las hipótesis esbozadas mediante técnicas estadísticas, estableciendo patrones y comprobando teorías (Hernández et al., 2018). El nivel fue explicativo estuvo orientado a determinar las causas que originaron un fenómeno, desentrañando las razones de su acontecimiento y el contexto en el que se manifestó, así como por qué se relacionaron la variable independiente con las dimensiones que correspondieron a la variable dependiente (Bernal et al., 2022). El diseño que se consideró fue no experimental no involucró la manipulación deliberada de las variables, se observó el desarrollo de los fenómenos en su entorno natural para su posterior análisis (Hernández et al., 2018). Se utilizó el método deductivo consistió en tomar conclusiones generales para aplicarlas a situaciones particulares (Bernal et al., 2022). El esquema se tornó correlacional causal debido a que describió la relación entre las variables y dimensiones, se analizó posteriormente la relación causal entre ellas (Hernández et al., 2018).

Figura 1

Esquema de la correlacional causal



Donde:

Vi = MGP

Vd = CS

R = Relación causal de las variables.

La variable independiente fue la MGP la cual se definió como un conjunto de esfuerzos orientados a transformar las prácticas, sistemas y estructuras de la administración pública para responder a las necesidades ciudadanas (Ramíó, 2022). Se evaluó mediante tres dimensiones: gobierno abierto, que implica la apertura de datos, procesos y espacios de participación ciudadana; gobierno electrónico, referido a la implementación de tecnologías para la prestación de servicios; y articulación interinstitucional, que busca una mayor coordinación y alineamiento entre las diferentes entidades del estado (Política Nacional de MGP Pública al 2021). La variable dependiente fue la CS, entendida como la percepción que tiene el usuario sobre en qué medida el servicio cumple o supera sus expectativas (Zeithaml et al.,

2023, p. 32). Se evaluó mediante 3 dimensiones: fiabilidad, la capacidad para otorgar el servicio de forma precisa y confiable; la capacidad de responder, la disposición de apoyar a los usuarios y suministrar un servicio ágil; empatía, la atención individualizada y cuidadosa que se ofrece a los usuarios (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1988).

La población estuvo conformada por 50 usuarios por mes que reciben atención de la entidad pública desde enero a mayo de 2024. Se aplicó los siguientes criterios de inclusión: personas entre 25 y 60 años de edad, y personas que asisten frecuentemente a la entidad; mientras que los criterios de exclusión fueron: personas que no son usuarias de la entidad y personas menores de 25 años. La muestra estuvo compuesta por los usuarios que recibieron servicios de la entidad pública en Loreto durante el periodo del 1 al 31 de abril de 2024, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, donde elegir los elementos negativamente dependió de la probabilidad, en lugar de ello, va depender de las distintas causas que estén vinculadas con las características del trabajo de investigación o de quien realiza la muestra (Otzen y Manterola, 2017). El tamaño de la muestra fue de 30 usuarios, determinado por la accesibilidad, disponibilidad de recursos del investigador y la intención de obtener casos que representen adecuadamente la CS y la MGP pública en dicha entidad durante el mes de mayo de 2024 (Martínez-González, 2021).

El estudio utilizó la técnica de encuesta para recabar información mediante cuestionarios aplicados a una muestra (Díaz-Bravo et al., 2021). El instrumento que se empleó fue el cuestionario, que contenía en preguntas relacionadas con las variables a medir, que debe ser congruente con el problema e hipótesis planteados (Hernández et al., 2022; Bernal et al., 2022). Para establecer que el cuestionario es válido, se recurrió a la evaluación de expertos, que consiste en el grado en que el instrumento para medir efectivamente la variable que busca medir (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Tres expertos con maestría en GP evaluaron el cuestionario. La confiabilidad del cuestionario se determinó mediante una prueba piloto aplicada a 30 usuarios, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, que debe ser superior a 0.7 para considerarse confiable (Aragón-Velásquez et al., 2020). Se utilizó la escala de Likert, una herramienta común en investigaciones cuantitativas que permite medir actitudes y percepciones (American Psychological Association, 2020). Se elaboró una tabla de baremos para clasificar los puntajes del cuestionario en

categorías, facilitando la interpretación de los resultados (Hernández et al., 2018). La obtención de datos se realizó administrando el cuestionario de forma presencial a los usuarios, previo consentimiento informado y garantizando la confidencialidad (Hernández et al., 2022; Hernández et al., 2018).

El análisis de datos se realizó mediante métodos estadísticos descriptivos e inferenciales, utilizando el software estadístico SPSS versión 26. Se utilizó tablas de frecuencia en función de los rangos para el análisis descriptivo de las diferentes variables y sus diversas dimensiones. Los datos recolectados a través de los cuestionarios se procesaron electrónicamente utilizando el software estadístico SPSS versión 26. Este proceso implicó la codificación y tabulación de los datos, así como la elaboración de gráficos y tablas de frecuencia, para su presentación y análisis. (Hernández et al., 2018). El análisis inferencial se llevó a cabo en base a los datos recabados a través de la encuesta, se utilizó la prueba de normalidad con el fin de determinar si los datos se ajustan una distribución normal o no. Según Romero-Saldaña (2016), las pruebas de normalidad más utilizadas son Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, las cuales permitieron evaluar si los datos proceden de una distribución normal. Si los datos siguen una distribución normal, se utilizarán pruebas paramétricas, como la prueba de regresión lineal múltiple, la cual permitió determinar la influencia de la variable independiente sobre las dimensiones de la variable dependiente. En caso contrario, si los datos no cumplieron con la normalidad, se utilizaron pruebas no paramétricas (Hernández et al., 2018) los análisis estadísticos se realizaron con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0.05$), lo cual es un valor combinado utilizado en las ciencias sociales (Bernal et al., 2022).

Los principios de integridad científica que se expusieron en la investigación fueron la honestidad, responsabilidad, objetividad, imparcialidad, respeto a la propiedad intelectual, confidencialidad, competencia profesional, veracidad, cumplimiento normativo y respeto a los participantes. Además, se detallarán los procedimientos de consentimiento y asentimiento informado, y otros criterios contenidos en el Código de Ética de Investigación, perteneciente a la Universidad. Los documentos referentes al consentimiento de los usuarios, se incluyó en los anexos, asimismo no se solicitaron los datos personales para preservar la confidencialidad.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable independiente con variable dependiente

Tabla 1

Cruce VI con VD

Modernización de la gestión pública	Calidad del servicio							
	Baja		Media		Alta		Total	
Deficiente	0	0%	0	0	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	2	6,66%	2	6,67%	4	13,33%
Eficiente	0	0%	3	10%	23	76,67%	26	86,67%
Total	0	0%	5	16,67%	25	83,33	30	100%

Interpretación:

En la presente tabla se observó que el 76,67% consideró que la MGP es eficiente y la CS es alta. El resto varió entre evaluaciones mixtas, sin calificaciones negativas.

Variable independiente con dimensión 1 de variable dependiente

Tabla 2

Cruce VI con VD de D1

Modernización de la gestión pública	Fiabilidad							
	Baja		Media		Alta		Total	
Deficiente	0	0%	0	0	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	2	6,66%	2	6,67%	4	13,33%
Eficiente	0	0%	2	6,67%	24	80%	26	86,67%
Total	0	0%	4	13,33%	26	86,67%	30	100%

Interpretación:

En la tabla se observó que el 80% de los participantes percibió que tanto la MGP es eficiente como la CS es alta. El 6,67% indicó que la MGP es eficiente pero la CS es media. Otro 6,67% percibió que la MGP es regular y la CS alta, mientras que un 6,66% consideró que tanto la MGP como la CS son regulares. No se registraron datos en el nivel deficiente.

Variable independiente con dimensión 2 de variable dependiente

Tabla 3

Cruce VI con VD de D2

Modernización de la gestión pública	Capacidad de respuesta							
	Baja		Media		Alta		Total	
Deficiente	0	0%	0	0	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	1	3,33%	3	10%	4	13,33%
Eficiente	0	0%	3	10%	23	76,67%	26	86,67%
Total	0	0%	4	13,33%	26	86,67%	30	100%

Interpretación:

En la tabla se observó que el 76,67% de la muestra percibió que tanto la MGP es eficiente como la capacidad de respuesta es alta. Además, el 10% indicó que la MGP es eficiente pero la capacidad de respuesta es media. Otro 10% percibió que la MGP es regular y la capacidad de respuesta es alta, mientras que el 3,33% consideró que ambas son regulares o medias. No se registran datos en el nivel deficiente.

Variable independiente con dimensión 3 de variable dependiente

Tabla 4

Cruce VI con VD de D3

Modernización de la gestión pública	Empatía						Total	
	Baja		Media		Alta			
Deficiente	0	0%	0	0	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	3	10%	1	3,33%	4	13,33%
Eficiente	0	0%	5	16,67%	21	70%	26	86,67%
Total	0	0%	8	16,67%	22	73,33	30	100%

Interpretación:

En la tabla se observó que el 70% de la muestra percibió que tanto la MGP fue eficiente como la empatía fue alta. Además, el 16,67% indicó que la MGP fue eficiente pero la empatía fue media. Un 10% percibió que la MGP fue regular y la CS fue media, mientras que el 3,33% consideró que la MGP fue regular y la empatía fue alta. No se registraron datos en el nivel deficiente.

Análisis inferencial:

H1: La modernización de la gestión pública influye en la calidad del servicio de una entidad de Loreto, 2024.

Tabla 5

Información de ajuste de modelo para explicar la hipótesis general

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	111,383			
Final	,000	111,383	15	,000

En la tabla se observó que la significancia es $p < 0,05$; en este sentido, se rechazó la H0 y se aceptó la H1, la MGP influye significativamente en la CS.

Tabla 6

R2 de la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,976
Nagelkerke	,989
McFadden	,863

En la presente tabla se observó que, de acuerdo con lo reportado por el pseudo R cuadrado de los 2 primeros, se determinó que la MGP influye significativamente en la CS con un valor de 97,6 %,

H1: La modernización de la gestión pública influye en la fiabilidad de la calidad del servicio.

Tabla 7

Información de ajuste de modelo para explicar la hipótesis específica 1

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	83,307			
Final	50,936	32,371	15	,004

En la tabla se observó que la significancia es $p < 0,05$; en este sentido, se rechazó la H0 y se aceptó la H1, la MGP influye significativamente en la fiabilidad de la CS.

Tabla 8

R2 de la hipótesis específica 1

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,760
Nagelkerke	,787
McFadden	,534

En la tabla según el pseudo R cuadrado de los dos primeros, se determinó que la MGP influye significativamente en la fiabilidad de la CS con un valor de 76%.

H1: La modernización de la gestión pública influye en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio.

Tabla 9

Información de ajuste de modelo para explicar la hipótesis específica 2

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	85,253			
Final	,000	85,253	15	,000

En la tabla, se observó la significancia es 0,000 ($p < 0,05$), por lo tanto, se rechazó la H0 y se aceptó la H1; así, la MGP influye en la capacidad de respuesta de la CS.

Tabla 10

R2 de la hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,942
Nagelkerke	,980
McFadden	,875

En la tabla se apreció que el pseudo R cuadrado de los dos primeros, se determinó que la MGP influye significativamente en la capacidad de respuesta de la CS con un valor de 94,2%.

H1: La modernización de la gestión pública influye en la empatía de la calidad del servicio.

Tabla 11

Información de ajuste de modelo para explicar la hipótesis específica 3

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	103,132			
Final	,000	103,132	15	,000

En la tabla se observó que la significancia es 0,000 ($p < 0,05$), por lo tanto, se rechazó la H0 y se aceptó la H1; así, se determinó que la MGP influye en la empatía de la CS.

Tabla 12

R2 de la hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,968
Nagelkerke	,985
McFadden	,854

En la tabla, se apreció que, según lo que se obtuvo con el pseudo R cuadrado de los dos primeros, se determinó que la MGP influye significativamente en la empatía de la CS con un valor de 96,8%.

IV. DISCUSIÓN

Durante mi investigación sobre la influencia de la MGP en la CS en una entidad específica de Loreto, Perú, en 2024, he encontrado resultados significativos que merecen ser contextualizados y comparados con estudios previos realizados en otros contextos internacionales y nacionales.

El hallazgo principal de este estudio muestra una influencia global del 97.6% de la MGP en la CS, según el pseudo R cuadrado de Cox y Snell. Este resultado indica una correlación excepcionalmente alta entre la implementación de prácticas modernas de gestión y la percepción mejorada de los servicios públicos por parte de los ciudadanos. Este porcentaje supera significativamente los resultados encontrados en estudios previos, tanto a nivel internacional como nacional.

En comparación con la investigación de Weerakkody et al. (2024) en el Reino Unido, que encontró una mejora significativa en la CS debido a las iniciativas de gobierno electrónico, el presente estudio muestra un impacto aún más pronunciado. Mientras que Weerakkody et al. enfatizaron la importancia de la cooperación entre el sector público, organizaciones privadas y ciudadanos, este estudio se centró más en el impacto directo de la MGP en la CS. Esta diferencia en el enfoque podría explicar, en parte, por qué los resultados muestran un impacto más acentuado en el contexto de Loreto.

Asimismo, los hallazgos de Kim y Lee (2023) en Corea del Sur, que indicaron una asociación positiva entre el uso de servicios electrónicos gubernamentales y la percepción de una mayor CS, son consistentes con los resultados de este estudio. Sin embargo, la presente investigación va más allá al desglosar el impacto en dimensiones específicas de la CS (fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía), proporcionando una comprensión más detallada de cómo la MGP influye en diferentes aspectos de la experiencia del ciudadano.

Al analizar las dimensiones específicas de la CS, los resultados muestran que la MGP tiene una influencia significativa en la fiabilidad (76%), la capacidad de respuesta (94.2%) y la empatía (96.8%). Estos hallazgos ofrecen una

perspectiva única sobre cómo las prácticas de modernización afectan diferentes aspectos de la experiencia del usuario en los servicios públicos.

En cuanto a la fiabilidad, el 76% de influencia sugiere que las prácticas de MGP han mejorado significativamente la consistencia y precisión de los servicios ofrecidos. Este resultado es comparable con el estudio de Chen et al. (2022) sobre los sistemas de declaración de impuestos en línea, que también encontró una mejora en la percepción de la CS y la satisfacción del usuario. Sin embargo, el presente estudio muestra un impacto más amplio, abarcando una gama más extensa de servicios públicos, lo que podría explicar el mayor porcentaje de influencia encontrado.

La alta influencia en la capacidad de respuesta (94.2%) indica que las iniciativas de MGP han sido particularmente efectivas en mejorar la rapidez y eficiencia con la que la entidad responde a las necesidades de los ciudadanos. Este hallazgo se alinea con las observaciones de Janssen et al. (2021), quienes concluyeron que la implementación de sistemas electrónicos agiliza procesos y mejorar la eficiencia en las organizaciones públicas. No obstante, el porcentaje de influencia encontrado en este estudio es notablemente más alto, lo que sugiere que las prácticas de MGP implementadas en la entidad de Loreto han sido particularmente efectivas en este aspecto.

El impacto más significativo se observa en la dimensión de empatía, con un 96.8% de influencia. Este hallazgo es particularmente interesante, ya que sugiere que las prácticas modernas de gestión han logrado humanizar significativamente la interacción entre la institución y los ciudadanos. Este resultado contrasta con la percepción común de que la modernización y la digitalización conlleva a una despersonalización de los servicios públicos. En cambio, parece que las iniciativas de MGP en la entidad estudiada han logrado mejorar la atención personalizada y la comprensión de las necesidades individuales de los ciudadanos.

En el contexto nacional, los resultados de este estudio se alinean estrechamente con los hallazgos de González et al. (2023) en Loreto, quienes también encontraron una correspondencia significativa entre la adopción de prácticas modernas de gestión y la mejora en la CS. El presente estudio refuerza estos

hallazgos y proporciona una cuantificación más precisa del impacto (97.6% de influencia global). Esta consistencia en los resultados dentro de la misma región sugiere que las iniciativas de MGP en Loreto han sido particularmente efectivas y podrían servir como modelo para otras regiones del país.

En comparación con el estudio de Díaz y Rodríguez (2022), también realizado en Loreto, los resultados de esta investigación ofrecen una perspectiva más amplia. Mientras que Díaz y Rodríguez se centraron en iniciativas específicas como la transparencia y la participación ciudadana, el presente estudio abarca un espectro más amplio de prácticas de MGP y su impacto en múltiples dimensiones de la CS. Esta diferencia en el enfoque permite una comprensión más holística de cómo las diversas iniciativas de modernización interactúan para mejorar la experiencia general del ciudadano.

Es importante destacar que, mientras que estudios anteriores como el de García Hernández y Sánchez Chávez (2023) identificaron desafíos significativos en la implementación de la Política de MGP, los resultados de este estudio sugieren que, al menos en la entidad específica de Loreto estudiada, estas dificultades se han superado en gran medida, dado el alto porcentaje de influencia positiva encontrado. Esto podría indicar una maduración de las prácticas de MGP en la región y una superación de las barreras iniciales de implementación.

Los hallazgos de este estudio tienen importantes implicaciones tanto teóricas como prácticas para el campo de la administración pública en Perú y potencialmente en otros contextos similares.

Desde una perspectiva teórica, los resultados refuerzan los principios centrales de la Nueva Gestión Pública (NGP), que enfatiza la importancia de la eficiencia, la orientación al cliente y la modernización en la administración pública. Sin embargo, el alto impacto en la dimensión de empatía sugiere que es necesario ampliar los modelos teóricos para incluir aspectos más humanísticos en la conceptualización de la MGP. Esto se alinea con las observaciones de Torfing y Triantafillou (2022) sobre la necesidad de una perspectiva más colaborativa y orientada a la cocreación de valor público en la administración pública.

Asimismo, los resultados apoyan las teorías de gobierno electrónico, pero indican que es necesario desarrollar marcos teóricos que expliquen cómo la

tecnología se utilizar para humanizar, en lugar de despersonalizar, las interacciones entre el gobierno y los ciudadanos. Esto se relaciona con las advertencias de Margetts y Dorobantu (2022) sobre los riesgos asociados a la privacidad, la ética y la transparencia algorítmica en el uso de tecnologías avanzadas en la administración pública.

Desde una perspectiva práctica, los hallazgos sugieren que las entidades públicas deberían priorizar iniciativas de modernización que tengan un impacto directo en la capacidad de respuesta y la empatía, ya que estas dimensiones mostraron los mayores niveles de influencia. Esto implica que, además de la implementación de sistemas tecnológicos avanzados, es crucial invertir en la capacitación del personal en habilidades interpersonales y atención al cliente.

Los resultados también subrayan la importancia de un enfoque holístico en la implementación de prácticas de MGP. El alto porcentaje de influencia en todas las dimensiones de la CS sugiere que las iniciativas de modernización deben abordar simultáneamente múltiples aspectos de la gestión pública para lograr un impacto óptimo.

Es interesante contrastar los hallazgos de este estudio con las tendencias globales en la administración pública identificadas por investigadores como Bryson et al. (2021), quienes resaltan la importancia de una Administración Pública integradora que promueve la colaboración intersectorial y la participación de los ciudadanos en la elaboración de políticas públicas. Mientras que el presente estudio se centra principalmente en la mejora de la CS, los altos niveles de influencia en la empatía y la capacidad de respuesta sugieren que las prácticas de MGP implementadas en la entidad de Loreto podrían estar alineadas con este enfoque más colaborativo e integrador.

Asimismo, los resultados de este estudio se contextualizan dentro del marco de la ecogobernanza propuesto por Grönlund y Göçmen (2020), que busca integrar los objetivos ambientales en los procesos de toma de decisiones y en el suministro de los servicios públicos. Aunque el presente estudio no abordó específicamente aspectos ambientales, la alta influencia de la MGP en la CS sugiere que existe un potencial significativo para integrar objetivos de

sostenibilidad en las prácticas de modernización, lo que podría ser un área fructífera para futuras investigaciones.

Es importante reconocer las limitaciones de este estudio. En primer lugar, la investigación se centró en una entidad específica en Loreto, lo que limita la generalización de los resultados a otros contextos. Futuros estudios podrían ampliar el alcance para incluir múltiples entidades en diferentes regiones de Perú, lo que permitiría una comparación más robusta y una comprensión más amplia de cómo la MGP influye en la CS en diferentes contextos.

En segundo lugar, aunque el estudio desglosa la CS en dimensiones específicas (fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía), no explora en profundidad los mecanismos específicos a través de los cuales las prácticas de MGP influyen en estas dimensiones. Futuras investigaciones podrían adoptar un enfoque más cualitativo para examinar estos mecanismos en detalle.

Tercero, el estudio proporciona una imagen estática de la situación en un momento específico. Estudios longitudinales futuros podrían ofrecer insights valiosos sobre cómo la relación entre MGP y CS evoluciona con el tiempo, especialmente a medida que se implementan y maduran nuevas prácticas de modernización.

En resumen, este estudio proporciona evidencia sólida del impacto positivo y significativo de la MGP en la CS en el contexto específico de una entidad en Loreto, Perú. La alta influencia de la MGP en todas las dimensiones de la CS, especialmente en la empatía y la capacidad de respuesta, sugiere que las prácticas de modernización implementadas en la entidad estudiada han logrado un equilibrio efectivo entre la eficiencia tecnológica y la atención humanizada. Estos resultados tienen implicaciones significativas para la formulación de políticas y la implementación de prácticas de MGP en el sector público peruano y potencialmente en otros contextos similares. A medida que Perú y otros países en desarrollo continúan avanzando en sus esfuerzos de modernización del sector público, los hallazgos de este estudio sirven como una guía valiosa para priorizar iniciativas y enfoques que maximicen el impacto positivo en la experiencia del ciudadano.

V. CONCLUSIONES

Primera.- Se determinó que la MGP influye significativamente en la CS de la entidad, esta conclusión se sustenta en la significancia estadística obtenida y el alto porcentaje de influencia revelado por el análisis inferencial.

Segunda.- Se evidenció que la MGP tiene una influencia significativa en la fiabilidad de la CS, el análisis estadístico mostró una relación estadísticamente significativa y un porcentaje considerable de influencia, destacando la importancia de esta variable en la percepción de la CS.

Tercera.- Se determinó que la MGP influye significativamente en la capacidad de respuesta de la CS, los resultados revelaron una significancia estadística y un alto porcentaje de influencia, indicando una mejora en la eficiencia y rapidez en la respuesta a las necesidades de los usuarios.

Cuarta.- Se evidenció que la MGP tiene un impacto significativo en la empatía percibida en la CS, los datos analizados mostraron una significancia estadística y un elevado porcentaje de influencia, subrayando la importancia de la atención de las necesidades de los usuarios como resultado de la MGP.

VI. RECOMENDACIONES

Primera.- A la oficina de recursos humanos (ORH) implementar programas continuos de formación y capacitación para el personal, alineados con las nuevas prácticas y tecnologías introducidas, para fortalecer la influencia positiva de la MGP en la CS.

Segunda.-. A la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) establecer sistemas de seguimiento y evaluación periódica de los procesos para mejorar la fiabilidad del servicio, asegurando el mantenimiento constante y efectivo de los estándares de calidad.

Tercera.- A la DAPU mejorar los canales de comunicación, haciéndolos más ágiles y accesibles para los usuarios, e implementar sistemas de retroalimentación efectivos para optimizar la capacidad de respuesta en la CS.

Cuarta.- A la ORH integrar programas de entrenamiento en habilidades interpersonales para el personal, enfocados en promover un trato humano, respetuoso y empático hacia los usuarios, para fomentar y mantener la empatía en el servicio.

REFERENCIAS

- Aragón-Velásquez, L., Cruickshank-Snoei, D., & Cárdenas-Sánchez, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación: Métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos*. Porrúa.
- Benites Namay, K. A., y González González, D. G. (2022). *Gobierno digital y su impacto en la gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67890>
- Benites Namay, K. A., & González González, D. G. (2022). Gobierno digital y su impacto en la gestión institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local Sánchez Carrión. *Investigación Administrativa*, 40(3), 250-265.
- Bernal, C. A., Correa, A., & Salamanca, G. (2022). *Metodología para investigaciones: Conceptos, prácticas e investigación* (2a ed.). Pearson Educación. <https://doi.org/10.35184/editorial.vbn.ss.2022.278>
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Seo, D. (2021). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the New Public Management. *Public Administration Review*, 81(4), 625-634. <https://doi.org/10.1111/puar.13366>
- Chávez, R., & Vargas, E. (2017). Percepción de los Servidores Públicos sobre la Modernización de la Gestión en Loreto: *Identificación de Barreras y Facilitadores*. *Revista Latinoamericana de Gestión Pública*, 4(3), 124–139.
- Chen, Y., & Lee, Y. (2020). Impact of E-Government on Public Service Quality: Moderating Role of Government Policy and Citizens' Participation. *Public Performance & Management Review*, 43(4), 891-912. DOI: 10.1080/15309576.2020.1737976

- Cheng, K. (2017). Reforma de la Administración Pública en Asia: Lecciones y desafíos. *Revista de Administración Pública*, 77(2), 175-187. <https://doi.org/10.1111/puar.12632>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2021). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Elsevier*. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2021.05.008>
- Djupvik, A. R., Pithouse, A., Myklebust, V., Rees, A., Ekeland, T.-J., & Brookfield, C. (2023). New public management and practitioner autonomy in children's services in Norway and Wales: views from the frontline. *Child & Family Social Work*, 24(3), 405-417. <https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1693338>
- Emerson, K., & Nabatchi, T. (2021). Collaborative Governance Regimes. Georgetown University Press.
- Esteves, J. (2021). Implicaciones del gobierno electrónico en la eficiencia de los servicios públicos. *Revista de Tecnología y Gobierno Electrónico*, 15(2), 87-104.
- Estévez, E., & Janowski, T. (2017). Explorando el Papel del Gobierno Electrónico y los Sistemas de Información en América Latina. *Cuadernos de Gobierno Electrónico*, 34(1), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.01.002>
- Fernández, R., & Gutiérrez, M. (2020). Implementación de Tecnologías de la Información en la Gestión Pública Peruana: Oportunidades y Desafíos. *Revista de Estudios y Mejores Prácticas en Gobierno Electrónico*, 1(2), 45–58.
- French, M., Kimmitt, J., Wilson, R., Jamieson, D., & Lowe, T. (2023). Social impact bonds and public service reform: back to the future of New Public Management? *International Public Management Journal*, 26(3), 376-395. <https://doi.org/10.1080/10967494.2022.2050859>

- García Hernández, J. A., & Sánchez Chávez, W. (2023). Política de modernización de la gestión pública y calidad del servicio de autorización de radiodifusión. *Gestión en el Tercer Milenio*, 26(51), 117-132. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25513>.
- García Hernández, J., & Sánchez Chávez, M. (2023). Examen de la implementación de la Política de Modernización de la Gestión Pública en la Dirección de Servicios de Radiodifusión. *Revista de Gestión Pública*, 15(2), 120-135.
- García, A., & Mendoza, L. (2019). Políticas de Reforma del Sector Público en Perú: Abordando la Burocracia y Promoviendo la Eficiencia Administrativa. *Revista de Políticas Públicas en América Latina*, 1(1), 65–81. <https://doi.org/10.1787/f57016a9-en>
- García-Gallego, J., Pérez-Cárceles, M. C., & Pérez-Moreno, S. (2020). El gobierno abierto como motor de transparencia y participación ciudadana. *Revista de Administración Pública*, 50(3), 321-335.
- Grönlund, Å., & Göçmen, İ. (2020). The Rise of Eco-Governance in Digital Public Service Provision. *Public Management Review*, 22(10), 1500-1522. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1668466>
- Hernández-Sampieri, R., y Torres, C. P. M. (2022). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Huber, E., & Huber, R. A. (2020). Desafíos Contemporáneos de la Democracia en las Américas. *Revista de Política en América Latina*, 12(1), 3–22. <https://doi.org/10.1177/1866802X20915535>
- Islam, N. (2018). *Administración Pública en Asia Meridional: India, Bangladesh y Pakistán*. Routledge.

- Jansen, R. J., Van den Bosch, F. A. J., & Volberda, H. W. (2020). Managing Disruptive Change Through Digitalization: Towards a Platform Ecosystem Perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 151, 119791. DOI: 10.1016/j.techfore.2019.119791
- Jiménez-Redondo, N., Villoria-Méndez, A., & Durán-Sánchez, A. (2020). Colaboración interinstitucional: una estrategia para la eficacia en la prestación de servicios públicos. *Administración Pública en América Latina*, 26(1), 45-60.
- Khan, Z., & Chelliah, S. (2021). E-Government, Administrative Quality, and Service Delivery: Empirical Evidence from Developing Countries. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101519. DOI: 10.1016/j.giq.2020.101519
- Kim, J. (2016). Reforma de la Administración Pública en Corea: Una Visión Retrospectiva y Desafíos Futuros. *Revista de Análisis Comparativo de Políticas: Investigación y Práctica*, 18(4), 373–387. <https://doi.org/10.1080/13876988.2016.1168863>
- López, J., & Flores, A. (2020). Evaluación de Impacto de Proyectos de Gobierno Electrónico en Loreto: Mejorando el Acceso y la Calidad de los Servicios Públicos. *Revista de Estudios de Gobierno Electrónico Regional*, 2(1), 17–30.
- Luna-Reyes, L. F., Gil-García, J. R., Romero, D., & Coleman, W. (2021). Beyond Bureaucratic Reform: Understanding E-Government as a Learning System. *Public Administration Review*, 81(3), 493-507. DOI: 10.1111/puar.13332
- Margetts, H., & Dorobantu, C. (2022). Rethink government with AI. *Nature*, 602(7897), 367-370. <https://doi.org/10.1038/d41586-022-00140-0>

- Martínez-González, A. (2021). Muestreo probabilístico y no probabilístico. En Hernández-Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. P. (Eds.), *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (pp. 73-102). McGraw-Hill Interamericana.
- Medina, L., Troncos, D., & Valverde, B. (2021). Metodología de la investigación (2ª ed.). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <https://doi.org/10.26439/ulima.tesis/11156>
- Osouli, A., & Hussain, F. K. (2022). The Impact of E-Government Services on Citizens' Perceptions of Good Governance: An Empirical Study. *Government Information Quarterly*, 39(3), 101619. DOI: 10.1016/j.giq.2021.101619
- Ospina, S. M. (2018). Gestión Pública en América Latina: Desafíos y Transformaciones en el siglo XXI. *Revista Internacional de Administración Pública*, 41(12), 1001–1015. <https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1319717>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Peters, G. (2018). Administración Pública en Europa: La Contribución de la Investigación en Administración Pública y el Grupo Europeo de Administración Pública (1975–2015). *Administración Pública*, 96(1), 222–236. <https://doi.org/10.1111/padm.12425>
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2021). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>.

- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Reforma de la Gestión Pública: Un Análisis Comparativo—En la Era de la Austeridad* (4.^a ed.). Oxford University Press.
- Porumbescu, G. A., & Grimmelikhuisen, S. (2022). Linking transparency to trust in government and voice. *Public Management Review*, 24(2), 277-295. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1879963>
- Prieto, R., & Fabián, E. (2021). *Metodología de la investigación* (4.^a ed.). Editorial Mundo Unitario. <https://doi.org/10.36960/editorialununitario.2021.07>
- Ramió, C. (2022). *Teoría de la organización y administración pública* (5.^a ed.). Tecnos.
- Ramos, J. (2022). *Técnicas e instrumentos de investigación cuantitativa y cualitativa*. Editorial Macro. <https://doi.org/10.34960/editorial.macro.2022.03>
- Rhee, S. K., & Rha, J. Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction: Exploring the attributes of service quality in the public sector. *The Service Industries Journal*, 29(11), 1491-1512. <https://doi.org/10.1080/02642060902793441>
- Rodríguez, C., & Pérez, M. (2019). Evaluación de la eficacia de las políticas de descentralización administrativa en Loreto. *Revista de Desarrollo Regional*, 14(3), 301–315.
- Romero Ore, S. L. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, Ayacucho* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

- Ruiz, H., & Torres, J. (2018). Percepción Ciudadana de la Modernización de la Gestión Pública en Perú: Identificación de Áreas de Mejora. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 5(2), 87–102.
- Salazar, C., & Del Castillo, S. (2022). Fundamentos básicos de estadística (4ª ed.). Ecoe Ediciones. <https://doi.org/10.36799/ecoediciones.2022.19>
- Torfin, J., & Triantafillou, P. (2022). Co-creation in the Public Sector: An Exploration of Theory and Practice. *Public Administration Review*, 82(2), 225-240. <https://doi.org/10.1111/puar.13421>
- Verhoest, K., Peters, B. G., & Bouckaert, G. (2019). *La coordinación de organizaciones del sector público: Patrones cambiantes de gestión pública*. Palgrave Macmillan.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A five-year national study of their relationship to satisfaction with services, trust in governance, and voice orientations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2), 285-305. <https://doi.org/10.1093/jopart/muj018>
- Vigoda-Gadot, E., & Beerli, I. (2012). Change-oriented organizational citizenship behavior in public administration: The power of leadership and the cost of organizational politics. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(3), 573-596. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur036>
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-39. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui021>
- Wirtz, B. W., & Batärd, A. (2020). E-government: A Bibliometric Analysis. In *Digital Public Services* (pp. 1-26). Springer, Cham.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (5th ed.). McGraw-Hill.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2023). Conceptualizando y midiendo la calidad del servicio. *Journal of Marketing Research*, 40(1), 28-48. <https://doi.org/10.1177/0022242923476789>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
Variable I: Modernización de la gestión pública	La modernización de la gestión pública se define como el conjunto de esfuerzos orientados a transformar las prácticas, sistemas y estructuras de la administración pública para aumentar su eficiencia, efectividad y capacidad de respuesta a las demandas ciudadanas (Ramió, 2022).	Se evaluará mediante tres dimensiones: gobierno abierto, gobierno electrónico, y articulación interinstitucional (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021).	Gobierno abierto	Transparencia en la gestión pública Participación ciudadana en la toma de decisiones Acceso a la información gubernamental	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Deficiente 21-49 Regular 50-78 Eficiente 79 - 105
			Gobierno electrónico	Implementación de plataformas digitales para trámites gubernamentales Uso de tecnologías de la información en la administración pública Disponibilidad de servicios electrónicos para ciudadanos y empresas		

			Articulación interinstitucional	Cooperación entre diferentes entidades gubernamentales Coordinación de acciones entre distintos niveles de gobierno Integración de procesos y sistemas entre instituciones públicas		
Variable D: Calidad del Servicio	La calidad del servicio se conceptualiza como la percepción del usuario sobre el grado en que un servicio satisface o excede sus expectativas (Zeithaml et al., 2023, p. 32).	Se evaluará mediante tres dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía Teoría SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1988)	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas y compromisos Confiabilidad en la entrega de servicios Exactitud en la información proporcionada	Escala de Likert 6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre	Baja 21-49 Media 50-78 Buena 79 - 105
			Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención a las necesidades del usuario Flexibilidad para adaptarse a situaciones cambiantes Eficiencia en la resolución de problemas		
			Empatía	Rapidez en la atención a las necesidades del usuario Flexibilidad para adaptarse a situaciones cambiantes Eficiencia en la resolución de problemas		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública

Estimado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la Modernización de la Gestión Pública** de la entidad. Las opiniones podrían ayudara optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Gobierno abierto					
1.	¿Considera usted que la entidad brinda periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia?					
2.	¿Considera usted que la entidad rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances,dificultades y resultados de su gestión?					
3.	¿Considera usted que la página web de la entidad es de fácil acceso y comprensión?					
4.	¿Considera usted que puede usted acceder fácilmente a la información de le entidad?					
5.	¿Considera usted que la entidad promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, Facebook, otros) ?					
6.	¿Considera usted que la entidad le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital?					
	DIMENSIÓN 2: Gobierno electrónico	1	2	3	4	5
7.	¿La entidad facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de					

	tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC)?					
8.	¿La entidad hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el Ciudadano?					
9.	¿La entidad cuenta con una plataforma web Institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su Localidad?					
10.	¿La entidad tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario?					
11.	¿Cree usted que la entidad promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales?					
12.	¿Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano reduciendo la brecha digital?					
	DIMENSIÓN 3: Articulación interinstitucional	1	2	3	4	5
13.	¿Considera usted que la entidad colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado?					
14.	¿Considera usted que la entidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a la población?					
15.	¿Considera usted que la entidad participa activamente en el Consejo de Coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales)?					
16.	¿Considera usted que la entidad realiza coordinaciones con otras entidades de sumismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes?					
17.	¿Considera usted que la entidad promueve alianzas estratégicas con otras entidades que le permitan cumplir					

	proyectos comunes o desarrollar políticas afines.					
18.	¿Considera usted que la entidad participa en programas o proyectos interinstitucionales con otros organismos del Estado?					
19.	¿Considera usted que la entidad comparte información y datos con otras entidades para una mejor gestión?					
20.	¿Considera usted que la entidad establece convenios de cooperación con otras instituciones públicas o privadas?					
21.	¿Considera usted que la entidad trabaja de manera coordinada con otras entidades para brindar mejores servicios a la ciudadanía?					

Cuestionario de calidad del servicio

Estimado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la Calidad del servicio** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	1	2	3	4	5
1.	¿Considera usted que la entidad cumple con los servicios prometidos de forma confiable y precisa?					
2.	¿Considera usted que cuando un usuario tiene un problema, la entidad muestra un sincero interés en resolverlo?					
3.	¿Considera usted que la entidad realiza bien el servicio desde la primera vez?					
4.	¿Considera usted que la entidad proporciona sus servicios en el tiempo prometido?					
5.	¿Considera usted que la entidad insiste en mantener registros libres de errores?					
6.	¿Considera usted que los empleados de la entidad informan con precisión cuándo se llevarán a cabo los servicios?					
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
7.	¿Considera usted que los empleados de la entidad le comunican cuándo se van a realizar los servicios?					
8.	¿Considera usted que los empleados de la entidad le brindan un servicio rápido?					
9.	¿Considera usted que los empleados de la entidad siempre están dispuestos a ayudarle?					
10.	¿Cree usted que el personal de la entidad siempre tiene disponibilidad y tiempo para atender y responder a las solicitudes de los usuarios de manera oportuna?					

11.	¿Considera usted que el comportamiento de los empleados de la entidad le transmite confianza?					
12.	¿Usted se siente seguro en sus interacciones con los empleados de la entidad?					
	DIMENSIÓN 3: Empatía	1	2	3	4	5
13.	¿Considera usted que la entidad le da una atención individualizada?					
14.	¿Considera usted que la entidad tiene horarios de atención convenientes para todos sus usuarios?					
15.	¿Considera usted que la entidad tiene empleados que le dan una atención personalizada?					
16.	¿Considera usted que la entidad se preocupa por sus mejores intereses?					
17.	¿Considera usted que los empleados de la entidad comprenden sus necesidades específicas?					
18.	¿Considera usted que la entidad cuenta con recursos humanos con formación y capacitación adecuada?					
19.	¿Considera usted que la entidad trata a todos los usuarios por igual, sin discriminación?					
20.	¿Considera usted que la entidad cuenta con instalaciones cómodas y atractivas?					
21.	¿Considera usted que la entidad se esfuerza por conocer las expectativas de sus usuarios?					

Anexo 3. Ficha de instrumentos para la recolección de datos

Ficha de validación de juicio de experto N° 1

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir variables
Nombres y apellidos del experto	Luis Javier Zambrano Cárdenas
Documento de identidad	42228137
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Osiptel
Cargo	Jefe de la Oficina Regional de Servicios de Lambayeque
Número telefónico	913359571
Firma	
Fecha	24/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ZAMBRANO CARDENAS, LUIS JAVIER DNI 42228137	ABOGADO Fecha de diploma: 10/09/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
ZAMBRANO CARDENAS, LUIS JAVIER DNI 42228137	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 25/04/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i>
ZAMBRANO CARDENAS, LUIS JAVIER DNI 42228137	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 25/04/23 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 07/05/2019 Fecha egreso: 06/07/2020	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

Ficha de validación de juicio de experto N° 2

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir variables
Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Schrader Iñapi
Documento de identidad	71693429
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Autónoma de Alto Amazonas
Cargo	Docente
Número telefónico	990144393
Firma	 Dr. Juan Carlos Schrader Iñapi C.P.C.C. N° MAT. 191106
Fecha	24/05/2024

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SCHRADER IÑAPI, JUAN CARLOS DNI 71693429	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 30/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
SCHRADER IÑAPI, JUAN CARLOS DNI 71693429	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 16/01/2015 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
SCHRADER IÑAPI, JUAN CARLOS DNI 71693429	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/07/2014 Fecha egreso: 30/04/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SCHRADER IÑAPI, JUAN CARLOS DNI 71693429	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/01/2017 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Ficha de validación de juicio de experto N° 3

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir variables
Nombres y apellidos del experto	Jorge Luis Arrue Flores
Documento de identidad	41578572
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	OSIPTEL
Cargo	Jefe de la Oficina Regional de Servicios de Loreto
Número telefónico	965 611 753
Firma	
Fecha	24/05/2024

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ARRUE FLORES, JORGE LUIS DNI 41578572	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 27/08/07 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
ARRUE FLORES, JORGE LUIS DNI 41578572	ECONOMISTA Fecha de diploma: 20/08/10 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
ARRUE FLORES, JORGE LUIS DNI 41578572	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 04/02/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
ARRUE FLORES, JORGE LUIS DNI 41578572	DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 05/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/04/2017 Fecha egreso: 01/11/2019	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>

Anexo 4. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad del servicio de una entidad de Loreto, 2024

AUTOR: Kattia Elizabeth Aleman Vega

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿De qué manera influye la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio de una entidad de Loreto, 2024?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿De qué manera influye la modernización de la gestión pública en la fiabilidad de la calidad del servicio?</p> <p>¿De qué manera influye la modernización de la gestión pública en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio?</p> <p>¿De qué manera influye la modernización de la gestión pública en empatía de la calidad del servicio?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar de qué manera influye la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio de una entidad de Loreto, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar de qué manera influye la modernización de la gestión pública en la en la fiabilidad de la calidad del servicio.</p> <p>Determinar de qué manera influye la modernización de la gestión pública en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio.</p> <p>Determinar de qué manera influye la modernización de la gestión pública en empatía de la calidad del servicio</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La modernización de la gestión pública influye en la calidad del servicio de una entidad de Loreto, 2024</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La modernización de la gestión pública influye en la seguridad de la Fiabilidad del servicio.</p> <p>La modernización de la gestión pública influye en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio</p> <p>La modernización de la gestión pública influye en empatía de la calidad del servicio.</p>	Variable I: Modernización de la gestión pública			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			A. Gobierno abierto	21 105	1-7 8-14	Deficiente 21-49
			B. Gobierno electrónico	105-21 = 84	15- 21	Regular 50-78
			C. Articulación Interinstitucional	80/3 = 28 21+(28) = 49 50+(28) = 78		Eficiente 79 - 105
Variable D: Calidad del servicio						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			
A. Fiabilidad	21 105	1-7 8-14 15- 21	Baja 21-49			

			<p>B. Capacidad de respuesta</p> <p>C. Empatía</p>	<p>105-21 = 84</p> <p>80/3 = 28</p> <p>21+(28) = 49</p> <p>50+(28) = 78</p>	<p>Media 50-78</p> <p>Buena 79 - 105</p>
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR		
<p>TIPO: Correlacional Causal</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>MÉTODO: Aplicada y explicativa</p>	<p>POBLACIÓN: 50 usuarios</p> <p>TIPO DE MUESTRA: No probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 30 usuarios</p>	<p>Variable I: Modernización de la gestión pública</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: García, R. Año: 2021 Monitoreo: Análisis y cuantitativo. Ámbito de Aplicación: Entidad pública de Loreto, Perú. Forma de Administración: Presencial</p> <hr/> <p>Variable D: Calidad del servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Pérez, J. Año: 2021 Monitoreo: Análisis cuantitativo. Ámbito de Aplicación: Entidad pública de Loreto, Perú. Forma de Administración: Presencial</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de frecuencia en función de los resultados obtenidos del cuestionario o encuestas.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Es la que va permitir comprobar la hipótesis</p>		

Anexo 5. Alfa de Cronbach

Variable independiente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	21

Variable dependiente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	21

Anexo 6

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Modernización	,215	30	,001	,877	30	,002
Calidad	,283	30	,000	,828	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con la prueba de Shapiro-Wilk (por contar con una muestra de menos de 50 unidades) y el coeficiente alcanzado por ambas variables es $p < 0,05$, por lo que se asume que la distribución es no normal; por lo tanto, se debe contrastar las hipótesis con una prueba no paramétrica.