



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la
gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Vasquez Tantalean, Oscar (orcid.org/0009-0004-7658-7255)

ASESORES:

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024", cuyo autor es VASQUEZ TANTALEAN OSCAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, 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, 27 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO DNI: 09961475 ORCID: 0000-0003-3188-3662	Firmado electrónicamente por: RJCONTRERASR el 09-08-2024 18:24:10

Código documento Trilce: TRI - 0837341



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VASQUEZ TANTALEAN OSCAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa 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: "Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, 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
VASQUEZ TANTALEAN OSCAR DNI: 33649412 ORCID: 0009-0004-7658-7255	Firmado electrónicamente por: OVASQUEZTANT el 19-08-2024 15:04:11

Código documento Trilce: INV - 1778921

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a Dios por darme salud y fortaleza, a mis padres: Hilda y Eusebio quienes son mi inspiración, a mi esposa Llesabela Tuesta Ruíz por su apoyo incondicional, a mis hijos a quienes amo mucho y a mi asesor, el Dr. Rober Julio Contreras Rivera por su tolerancia, paciencia y orientaciones que me ha permitido culminar mi tesis con satisfacción.

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento al Dr. Rober Julio Contreras Rivera quien ha sido un guía excepcional y sus expertos consejos fueron esenciales para culminar mi investigación. Agradezco a mi esposa Llesabela Tuesta Ruíz por su comprensión, por confiar en mis capacidades y por su constante motivación en todo momento que me ha permitido culminar mi tesis con mucha satisfacción.

Índice de contenidos

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
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	31
III. RESULTADOS.....	45
IV. DISCUSIÓN.....	66
V. CONCLUSIONES.....	75
VI. RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS.....	
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 1	Resultados de la validación en su contenido.....	39
Tabla 2	Cálculo de la Confiabilidad	40
Tabla 3	Niveles descriptivos entre la V1_Sistema_modernización gestión pública y la V2_Gestión administrativa.....	45
Tabla 4	Niveles descriptivos entre la D1_Servicio a la ciudadanía y la V2_Gestión administrativa.....	46
Tabla 5	Niveles descriptivos entre la D2_Digitalización de servicios públicos y la V2_Gestión administrativa.....	47
Tabla 6	Niveles descriptivos entre la D3_Gestión y seguridad de la información y la V2_Gestión administrativa.....	48
Tabla 7	Niveles descriptivos entre la D4_Gestión del cambio y la V2_Gestión administrativa.....	49
Tabla 8	Prueba de la normalidad del sistema de modernización de la gestión pública y la gestión administrativa.....	50
Tabla 9	Prueba del coeficiente de Spearman entre el sistema de modernización de la gestión pública y la gestión administrativa.....	51
Tabla 10	Medición del grado de influencia entre la V1_Sistema modernización gestión pública y la V2_Gestión administrativa.....	52
Tabla 11	Regresión Logística Ordinal en la bilateralidad entre la V1_Sistema modernización gestión pública y la V2_Gestión administrativa.....	53
Tabla 12	Prueba del coeficiente de Spearman entre el servicio a la ciudadanía y la gestión administrativa.....	54
Tabla 13	Medición del grado de influencia entre la D1_Servicio a la ciudadanía y la V2_Gestión administrativa.....	55
Tabla 14	Regresión Logística Ordinal en la bilateralidad entre la D1_Servicio a la ciudadanía y la V2_Gestión administrativa.....	56

Tabla 15	Prueba del coeficiente de Spearman entre la digitalización de servicios públicos y la gestión administrativa	57
Tabla 16	Medición del grado de influencia entre la D2_Digitalización de servicios públicos y la V2_Gestión administrativa.....	58
Tabla 17	Regresión Logística Ordinal en la bilateralidad entre la D2_Digitalización de servicios públicos y la V2_Gestión administrativa.....	59
Tabla 18	Prueba del coeficiente de Spearman entre la gestión y seguridad de la información y la gestión administrativa.....	60
Tabla 19	Medición del grado de influencia entre la D3_Gestión y seguridad de la información y la V2_Gestión administrativa.....	61
Tabla 20	Regresión Logística Ordinal en la bilateralidad entre la D3_Gestión y seguridad de la información y la V2_Gestión administrativa.....	62
Tabla 21	Prueba del coeficiente de Spearman entre la gestión del cambio y la gestión administrativa.....	63
Tabla 22	Medición del grado de influencia entre la D4_Gestión del cambio y la V2_Gestión administrativa.....	64
Tabla 23	Regresión Logística Ordinal en la bilateralidad entre la D4_Gestión del cambio y la V2_Gestión administrativa.....	65

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general explicar la incidencia del sistema de modernización de la gestión pública en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024. Se empleó la metodología de tipo básica, un diseño no experimental, enfoque cuantitativo y alcance correlacional-causal. La muestra censal fue de 100 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, los cuestionarios. De los resultados descriptivos, la modernización de la gestión pública se determinaron los niveles: inadecuado (11%), moderado (27%), adecuado (62%); y para la gestión administrativa se establecieron los niveles: deficiente (9%), regular (36%), óptimo (55%). En los análisis inferenciales, la regresión logística ordinal se encontró que la modernización de la gestión pública influye en un 59,2% (Nagelkerke $R^2=0,592$) sobre la gestión administrativa, además de ser significativa ($Wald=44,369 > Z_{c95\%}=1,64$), reforzada con la significación ($Sig.=0,000$); asimismo, cada dimensión de la modernización de la gestión pública (servicio a la ciudadanía, digitalización de servicios públicos, gestión y seguridad de la información, y gestión del cambio) sobre la gestión administrativa con Nagelkerke R^2 dentro del intervalo de 41,9% a 66,4%, coeficientes de $Wald=44,369 > Z_{c95\%}=1,64$ y $Sig.=0,000$. Concluyéndose, el sistema de modernización de la gestión pública influye directa y significativamente en la gestión administrativa.

Palabras clave: Sistema de modernización de la gestión pública, gestión administrativa, municipalidad.

Abstract

The general objective of the research was to explain the impact of the public management modernization system on administrative management in a municipality, Loreto-2024. The basic methodology was used, a non-experimental design, a quantitative approach and a correlational-causal scope. The census sample was 100 collaborators. The data collection technique was the survey and the instrument, the questionnaires. From the descriptive results, the modernization of public management was determined at the following levels: inadequate (11%), moderate (27%), adequate (62%); and for administrative management the following levels were established: deficient (9%), regular (36%), optimal (55%). In the inferential analysis, the ordinal logistic regression found that the modernization of public management influences administrative management by 59.2% (Nagelkerke $R^2 = 0.592$), in addition to being significant (Wald = 44.369 > $Z_{C95\%} = 1.64$), reinforced with significance (Sig.=0.000); Likewise, each dimension of modernization of public management (citizen service, digitalization of public services, information management and security, and change management) on administrative management with Nagelkerke R^2 within the range of 41.9% to 66.4%, Wald coefficients=44.369 > $Z_{C95\%} = 1.64$ and Sig.=0.000. In conclusion, the public management modernization system directly and significantly influences administrative management.

Keywords: Public management modernization system, administrative management, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Si bien sus orígenes y/o historia se remontan a principios del siglo XX, la formalización del sistema de modernización de la gestión pública y gestión administrativa en el Perú no se produjo hasta finales de los años 1980, durante el gobierno de A. Fujimori, donde la ley marco de reforma agraria se promulgó y la Comisión de Reforma del Estado se estableció durante la década de 1990 para implementar políticas de descentralización. La ley marco para la modernización de la gestión pública y el establecimiento de su secretaría han indicado su énfasis en la década del 2000 en la gestión basada en resultados y el fortalecimiento institucional. Además, la Ley de Transparencia, el establecimiento de la Comisión de Ética Pública y la ejecución de leyes (reglamentos) siendo promulgadas en la década del 2010 para promover la rendición de cuentas, la transparencia y la lucha para promover la practicidad en servicios accesibles.

Adaptándose a las necesidades cambiantes de la sociedad y enfrentando obstáculos duraderos como la burocracia y la corrupción, el gobierno peruano ha mantenido un esfuerzo constante para mejorar la gestión pública y administrativa a lo largo de este proceso de múltiples etapas. Como era de esperar, la modernización seguirá siendo un punto focal en los próximos años, en un esfuerzo por fomentar el progreso y satisfacer las demandas de la población. Esto requerirá una dedicación constante a una administración pública caracterizada por la transparencia, la rendición de cuentas y la eficacia, en un esfuerzo por mejorar aún más la calidad de vida y el progreso de la nación, la modernización enfrenta actualmente obstáculos que incluyen mejorar la eficiencia, racionalizar la administración y fortalecer las instituciones públicas (Blas et al., 2022).

En la actualidad hay una creciente preocupación por la incapacidad de la gestión pública para adaptarse a las necesidades y demandas cambiantes de un mundo tecnológicamente saturado. Esto puede remediarse mediante la implementación de estrategias que consideren la competitividad de la gestión a la luz de indicadores que midan los resultados según parámetros que permitan comparar las acciones planificadas y ejecutadas, así como a través de sistemas de seguimiento y evaluación a través de la modernización de la gestión pública.

Por tanto, la dicotomía político-administrativa plantea una indagación dentro del campo de las ciencias de la administración. Esta indagación está motivada por

estructuras organizativas que facilitan la división o integración de la administración, así como las interrelaciones que emergen entre el personal político y administrativo. Consecuentemente, el imperativo de enfrentar eficazmente estos desafíos se ve subrayado por el creciente implemento respecto de la adaptabilidad de la gestión pública en medio de un panorama tecnológico en constante cambio. Ante ello, la eficacia y la competitividad de las administraciones públicas, la modernización de la gestión pública, se convierte así en un instrumento indispensable (Ferraz, 2020).

A nivel global, los problemas que enfrentan las municipalidades en la modernización de la gestión pública y en la gestión administrativa a nivel internacional son múltiples y complejos, una serie de obstáculos, como recursos financieros y humanos inadecuados, resistencia al cambio y capacidad de innovación del personal; la coordinación entre niveles y áreas es inadecuada; la participación ciudadana es limitada; y la transparencia es inadecuada, afectando no sólo afectan la eficacia y el calibre de los servicios públicos, sino que también erosionan la credibilidad de los gobiernos locales e impiden su capacidad para adaptarse a las necesidades regionales.

Algunos de estos problemas, tienen que ver con la falta en recursos humanos e incluso económicos y financieros para implementar los procesos en su modernización y mejorar la calidad en servicios públicos, resistencia al cambio y la baja capacidad de innovación de los funcionarios y empleados municipales, que dificultan la adopción de nuevas tecnologías, metodologías y herramientas de gestión; la escasa coordinación y cooperación entre las diferentes niveles y áreas, que generan duplicidad de funciones, ineficiencia y burocracia; la débil participación ciudadana y el bajo nivel en transparencia en municipalidades en su gestión administrativa. Además, afectan la legitimidad de la población en su pérdida de confianza en las autoridades locales; y los desafíos derivados en la regionalidad en su integración, que exigen a las municipalidades adaptarse a las nuevas demandas y oportunidades. Estos problemas requieren de soluciones integrales y estratégicas, que involucren a todos los actores relevantes del ámbito local, nacional e internacional, y que se basen en una visión compartida de desarrollo sostenible y holística (Tejedo et al., 2022).

Los sistemas de modernización de la gestión pública en América Latina, donde la escasez de recursos financieros y humanos dificulta la implementación y

el mantenimiento de sistemas de modernización eficaces, particularmente en municipios situados en regiones rurales o de bajos ingresos, donde una cultura arraigada de burocracia, ineficiencia y corrupción exacerba esta situación, creando así un entorno desfavorable para las reformas de la gestión administrativa. Así que, los municipios tienen multitud de obstáculos, donde la formación (personal), la adaptación de tecnologías, la transparencia junto con la eficacia son algunas de ellas. Un ejemplo de esto se puede ver en Brasil, donde la modernización apunta a optimizar los recursos y poner al Estado al servicio de sus ciudadanos, además, la eficacia del gasto público en Chile se ha visto impactada positivamente por la implementación de sistemas de evaluación del desempeño y la selección de altos directivos. Sin embargo, la integración de los sistemas informáticos para la gestión de documentos sigue viéndose obstaculizada por obstáculos y dificultades burocráticas.

Soportando lo anterior, también son destacables la brecha digital, la inadecuada capacitación del personal público en nuevas tecnologías, la falta de coordinación entre los distintos niveles de gobierno, la influencia de los intereses políticos y la corrupción, y otros obstáculos importantes. Asimismo, otros impedimentos incluyen la falta de rendición de cuentas y transparencia, así como una evaluación y seguimiento inadecuados de los efectos de las iniciativas de modernización (Silva et al., 2020). Además, la compleja ejecución de los sistemas de modernización se complica aún más por las graves circunstancias socioeconómicas, que se caracterizan por la pobreza, la desigualdad y la informalidad. A la luz de estos obstáculos, es fundamental diseñar enfoques específicos que superen estos desafíos y garanticen la ejecución sostenible y eficiente de las reformas, donde las medidas el nivel de vida de los residentes de los municipios de toda América Latina fomentarán procesos administrativos más ágiles (De Souza et al., 2020). Por tanto, ha de ser atendida meticulosamente a pesar de una serie de obstáculos, siendo notable la oposición al cambio que muestran los funcionarios y/o administradores públicos, quienes pueden dudar en adoptar metodologías y tecnologías novedosas (Freire, 2019).

A nivel nacional, la modernización de la gestión pública busca mejorar con la transparencia en su eficacia y eficiencia la aportación de la ciudadanía en la gestión administrativa del Estado. Sin embargo, este proceso enfrenta diversos desafíos y

dificultades, especialmente al igual que en el contexto latinoamericano, donde existen limitaciones institucionales, políticas, económicas y culturales que dificultan su implementación. Consecuentemente, en el Perú se ve obstaculizada por limitaciones institucionales, a pesar de la reciente disminución en la calidad de los resultados de la administración pública, los estudios de capacidad de gobernanza indican que la eficiencia administrativa municipal ha aumentado debido a una mayor propensión a planificar y responder a los riesgos, donde la tecnología y la planificación son cada vez más reconocidas como elementos críticos para mejorar los procesos administrativos y brindar un servicio superior. Por otro lado, revisiones recientes de la literatura sobre municipios peruanos arrojan luz sobre la persistencia de problemas relacionados con la gestión presupuestaria y administrativa, así como una ejecución presupuestaria insuficiente.

Ciertamente, si bien el desempeño de la administración pública no ha sido favorable en los últimos años, indicando resultados de baja calidad. Sin embargo, los estudios de capacidad de gobernanza realizados desde el 2012 muestran una mejora (eficiencia administrativa) de la modernización de la gestión pública municipal en Perú, todo esto también adiciona que debido a la disponibilidad en planificación en realizar acción frente al riesgo (Huamani, 2021). Por otro lado, la planeación y la tecnología son componentes esenciales para mejorar los procedimientos administrativos dentro de la gestión administrativa en términos de buen servicio (Palomino, 2022). Con lo expuesto en revisiones bibliográficas en los últimos 5 años en municipalidades peruanas, hay una estrecha conexión entre la ejecución inadecuada de los presupuestos en las administraciones locales en los últimos años y la preponderancia de temas recurrentes en estos artículos relacionados con la gestión presupuestaria y la inadecuada administración. Además, se discutieron consistentemente el tema de la gestión administrativa, alineándolo con la modernización de la gestión pública que han sido defendidos por varios niveles de la administración pública (Villagómez et al., 2024).

Regionalmente, los municipios provinciales de Loreto atraviesan dificultades, pues se han identificado deficiencias en los servicios públicos que se brindan a la población. Así lo demuestran las interminables quejas ciudadanas, donde los municipios peruanos encuentran multitud de obstáculos al intentar modernizar su aparato (público) y en lo administrativo, con cúmulo de desafíos más destacados

abarcan la resistencia al cambio, los impedimentos burocráticos y el imperativo de mejorar la eficiencia y la transparencia de los procesos. Además, se enfatiza la importancia de la digitalización para mejorar la participación y la eficacia de los ciudadanos. Un elemento fundamental adicional es la comunicación y coordinación entre los distintos niveles de gobierno para garantizar una administración unificada y orientada a resultados.

En cuanto a la atención directa, los procesos contemporáneos exhiben una falta de empatía, un enfoque mínimo en los ciudadanos y una importancia insuficiente dada a la implementación de procedimientos seguros, transparentes y de alta calidad, en este caso del sistema de modernización de la gestión pública (Gaviria, 2023). Además, el estado inadecuado de los aparatos y materiales de comunicación, junto con un portal web obsoleto, presenta desafíos para brindar soporte confiable y eficiente a las consultas, quejas y expectativas de los usuarios. Resaltando, dentro de la gestión administrativa, la falta de cumplimiento de los estándares de calidad, transparencia en la gestión y utilización de tecnologías de comunicación modernas que aporten valor al público genera escepticismo hacia las autoridades (González, 2024).

En cuanto a la modernización de la gestión pública y a la gestión administrativa, los estudios anteriores resaltan que los municipios de Loreto encuentran obstáculos sustanciales, ya que su incorporación de prácticas contemporáneas es de moderada a baja, cuyos procesos se ven obstaculizado por debilidades en la cultura, los recursos financieros y humanos en toda la organización y la resistencia al cambio. Si bien se ha documentado que hay una correlación positiva entre la modernización y la calidad de los servicios públicos, esta mejora no parece replicarse en todos los municipios, lo que indica que las estrategias de modernización se han implementado de manera inconsistente. Otras variables, como lo ha indicado Villagómez et al. (2024) que moderan el efecto de la modernización sobre la calidad del servicio incluyen la magnitud del municipio, la complejidad de los servicios prestados y el grado de participación ciudadana.

A nivel local, los inconvenientes son parecidos a nivel nacional, e incluso no son muy distintos al contexto latinoamericano y nacional, donde estos problemas requieren de un abordaje en su integralidad participativa, que envuelva al ámbito municipal, tanto internos como externos, y que se sustente en una cultura

organizacional orientada al servicio público, a la innovación y a la excelencia. Ante ello, en el proceso de modernizarse los municipios los inconvenientes y/o desafíos incluidas preocupaciones relacionadas con la ética, la cooperación interinstitucional, la transparencia y la eficiencia y eficacia operativa. Las investigaciones sugieren que la resolución de estos desafíos puede depender de la adopción de metodologías que sean consistentes con la nueva gobernanza pública y la planificación estratégica institucional.

Además, enfatizando la importancia de focalizar las intervenciones en resultados específicos. Sin embargo, persisten desafíos como la formulación de estrategias fragmentadas y la evaluación inadecuada de los resultados, lo que indica la necesidad de un enfoque más cohesivo y metódico del proceso de modernización. Así, más específicamente en Loreto, Leveau (2023) dice que, no ha habido priorización en una adecuada modernización de la gestión pública como módulo medular en lo municipal, y tampoco en acciones adoptadas en una plataforma más comunicativa (informática), y optado sólo, por un enlace local y civil para la contratación y ocupar cargos públicos de carácter subordinado y permanente. Todo esto permite, con base a Castillo (2019), la contratación de personal que no necesariamente reúna el perfil mínimo exigido. Como resultado, la modernización de la gestión pública se ha quedado corta, aumentando el riesgo de mala direccionalidad funcional dentro de la gestión administrativa (Blas et al., 2022).

En este sentido, el caso de la localidad municipal (unidad de análisis) es un ejemplo de cómo la realidad problemática de la gestión pública afecta el desarrollo local y regional. Esta municipalidad, ubicada en Loreto, tiene una población mayoritariamente indígena y rural. Además, la gestión administrativa de esta municipalidad se caracteriza por la falta de planificación estratégica, la baja capacidad técnica y financiera, la escasa coordinación interinstitucional y la débil rendición de cuentas. Así, la limitada implementación de prácticas modernas y la disparidad en la calidad de los servicios públicos entre municipios son, en sintaxis, los principales temas identificados en los estudios sobre la modernización de la administración pública en Loreto.

Para lograr una modernización efectiva y equitativa de la gestión pública en la región, es necesaria una estrategia integral para abordar estos desafíos identificando y abordando sus causas fundamentales. Estos factores, limitan la

capacidad de respuesta de la municipalidad en sus exigencias hacia la población, como articulación con el gobierno nacional y regional para impulsar el desarrollo sostenible del territorio. Por ello, se requiere de un sistema de modernización de la gestión pública en fortalecer las capacidades institucionales y, generar confianza en actores sociales involucrados hacia la gestión administración eficiente en todo su contexto (Villagómez et al., 2024).

En este contexto referente a la formulación de la pregunta, se tiene que: ¿Cuál es la incidencia del sistema de modernización de la gestión pública en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024? En sus cuestiones específicas, están: a) ¿Cuál es la incidencia del servicio a la ciudadanía en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024?; b) ¿Cuál es la incidencia de la digitalización de servicios públicos en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024?; c) ¿Cuál es la incidencia de la gestión y seguridad de la información en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024?; d) ¿Cuál es la incidencia de la gestión del cambio en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024?

Ciertamente, es un tema (investigación) de suma importancia en el entorno actual, donde la transparencia y eficacia en la gestión administrativa son esenciales para el desarrollo comunitario sostenible a través de un sistema de modernización de la gestión pública. Al centrarse y a través de un examen de una municipalidad de Loreto, su utilidad consiste en generar conocimientos invaluable sobre los impactos positivos que las estrategias de modernización pueden tener en la gestión administrativa local, cuyos resultados adquiridos serán inmediatamente aplicables en el sector público, proporcionando a los tomadores de decisiones datos precisos y pertinentes para ejecutar políticas de modernización que sean eficaces. Además, este estudio tiene el potencial en beneficios de generar ventajas como prestación de servicios públicos en mejoras, cuya asignación optimizada de recursos municipales y una mayor participación ciudadana. En esencia, la importancia de esta investigación reside en su potencial para instigar transformaciones constructivas y sustanciales en la gobernanza municipal; por lo tanto, mejorará el bienestar y el avance de la comunidad de Loreto y al mismo tiempo servirá como paradigma para otros municipios que enfrentan obstáculos comparables. Como es sabido y soportado por estudios, por ejemplo, el de Villagómez et al. (2024),

González (2024), y Gaviria (2023) han aportado que garantizar la transparencia y eficacia de las administraciones municipales depende del sistema de modernización de gestión pública. Particularmente, su relevancia radica en el examen de sus efectos en la gestión administrativa municipal, siendo bastante pertinente. Esto se debe a la información que puede generar sobre cómo las innovaciones en los procesos pueden resultar en una mayor participación ciudadana en los asuntos públicos y una mejor prestación de servicios a la comunidad. Además, los resultados pueden servir como base para que otros municipios emulen modelos exitosos.

Cuando se consideran las cuestiones planteadas sobre el cumplimiento de los procedimientos del sistema de modernización de la gestión pública y sus consecuencias para la gestión administrativa en un municipio distrital (Loreto), este estudio se justifica desde un punto de vista teórico. En consecuencia, es pertinente considerar lo siguiente que debido a que no existen estudios previos en el área que examinen la correlación entre estas dos variables, se ha determinado que esta investigación constituiría un genuino aporte al conocimiento local. Así, al adherirse a este marco teórico, puede enfrentar adecuadamente el problema de investigación en cuestión y ubicar la solución propuesta dentro de su contexto adecuado.

Al implicarse en realizar una revisión exhaustiva de la literatura para determinar las definiciones de estos conceptos, identificar teorías y modelos pertinentes y establecer conexiones con investigaciones previas realizadas a nivel nacional e internacional (Arias et al., 2022).

En términos de implicaciones prácticas, la investigación arrojará conocimientos prácticos que pueden informar el desarrollo de políticas públicas específicas destinadas a mejorar la administración municipal de forma continua. En consecuencia, esta información será significativa y pertinente para los procesos de toma de decisiones. En practicidad, se centra en la identificación y análisis de los distintos desafíos que enfrenta la gestión administrativa, además, presenta al sistema de modernización de la gestión pública como una solución factible y potencialmente eficaz a estos problemas. Desatándose y/o subrayándose la importancia y las consecuencias perjudiciales de estos problemas para el desarrollo regional y la población, enfatizando la naturaleza crítica de instituir acciones correctivas. Consecuentemente, como respuesta tangible a estos desafíos, se

presenta una propuesta de sistema de modernización con la esperanza de que mejore la calidad, la transparencia y la eficacia de los servicios públicos para el beneficio mutuo del municipio y sus residentes.

Desde la practicidad, tiene la capacidad de impactar significativamente los procesos y facilitar la adopción de soluciones eficaces dentro del dominio de estudio, cuya forma de razonamiento pone énfasis con implicaciones concretas de los resultados de la investigación para el mejoramiento de la sociedad o de un dominio particular del conocimiento (Arias et al., 2022).

El examen de la gestión administrativa desde el punto de vista social arrojará un diagnóstico que permita identificar las áreas administrativas más gravosas del municipio en relación con la satisfacción de las demandas comunitarias, así como posibles remedios a través de la implementación de las recomendaciones resultantes sobre la modernización de la gestión pública.

Soportando esta justificación (social), esta forma de razonamiento intenta ilustrar la manera en que la investigación ayuda a la resolución de problemas sociales, la mejora de los niveles de vida o la transformación constructiva de comunidades o grupos, una investigación asociada indica que la justificación social puede incluir elementos como el bienestar colectivo (Arias et al., 2022).

Metodológicamente hablando, la investigación funcionará como un depósito de datos para futuros esfuerzos en el ámbito de la administración pública, debido al valor complementario que imparte al conocimiento académico. Como consecuencia, en sus hallazgos aportarían ajustar (monitorear) cómo la gestión administrativa local se compara con las recomendaciones nacionales dentro de la modernización de la gestión pública, todo esto mediante dos instrumentos fiables elaborados para ello.

Soportando lo anterior, Arias et al. (2022) han dicho y/o reafirmado que determinar cómo se recopilarán y analizarán los datos, así como se interpretarán los resultados en el contexto del marco teórico seleccionado, la justificación metodológica es vital, ya que al adherirse a este riguroso marco metodológico, no solo podemos abordar de manera eficiente el tema de investigación en cuestión, sino también producir ideas sólidas y pertinentes que pueden guiar los aportes sociales, haciendo así una valiosa contribución al campo.

En cuanto al objetivo general, se tiene: explicar la incidencia del sistema de modernización de la gestión pública en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024. En sus objetivos específicos: a) Determinar la incidencia del servicio a la ciudadanía en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024; b) Determinar la incidencia de la digitalización de servicios públicos en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024; c) Determinar la incidencia de la gestión y seguridad de la información en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024; d) Determinar la incidencia de la gestión del cambio en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024.

Como hipótesis general, se tiene: existe incidencia directa y significativa entre el sistema de modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024. En sus específicas: a) existe incidencia significativa entre el servicio a la ciudadanía y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024; b) existe incidencia significativa entre la digitalización de servicios públicos y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024; c) existe incidencia significativa entre la gestión y seguridad de la información y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024; d) existe incidencia significativa entre la gestión del cambio y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024.

Como limitación, este estudio se apoya en una revisión de la literatura que destaca la falta de estudios empíricos sobre el sistema de modernización de la gestión pública y gestión administrativa. centrados en el sector público, ya que no identifican varias de las especificidades del sector público, lo que implica que la literatura desarrollada por separado en el contexto del sector privado, no debe simplemente transferirse al sector público. Como resultado, queda claro que es necesaria más investigación en este campo y empíricas en el sector público referidas a medir el efecto en su modernización sobre la parte administrativa.

Se han tenido en cuenta estudios previos con el fin de confrontar teóricamente los elementos que emergen en esta investigación, a partir del contexto internacional, Silwa (2024) en su disertación (Tesis en el Instituto Federal do Federal do Espírito Santo) destacó sobre la modernización de la gestión pública y su repercusión en la eficiencia de la gestión administrativa en un departamento municipal de São Gabriel da Palha/Es (Brasil), cuyo objetivo era dilucidar la utilidad

y necesidad del sistema de modernización de la gestión pública en la administración pública, evaluando al mismo tiempo qué tan efectivo es su uso en la actualidad. Para ello, a través de una investigación de enfoque mixto que, para algunos autores, es más común el término enfoque cuali-cuantitativo. La técnica empleó un enfoque descriptivo documental y dentro la encuesta a quince gestores (públicos) dentro del método científico. Este enfoque ha buscado traer resultados que vayan más allá de las percepciones numéricas, buscando comprender los sentimientos subjetivos de los ciudadanos y empleados involucrados en el problema, que no incluye influir en los hechos o fenómenos tal como se ven, registrando, analizando y resaltando los mismos. En sus resultados, las mejoras en los servicios públicos elevan el nivel de vida de la población, pero la ignorancia de los administradores de sus responsabilidades y comportamientos puede resultar en inversiones endebles e ineficaces. Particularmente, el nivel deseado de calidad en la prestación de servicios, los administradores públicos deben ser conscientes de estas posibilidades y asegurarse dependen que se realice una planificación adecuada. Por lo tanto, se concluye que el administrador público debe estar constantemente consciente de las oportunidades tecnológicas que están disponibles y que pueden ser utilizadas para mejorar la prestación de servicios públicos.

Scupola y Mergel (2022) en su artículo (Sciedirect) en Dinamarca describió sobre los enfoques de la formulación y ejecución de estrategias digitales dentro del sistema de Modernización de la gestión pública para la gestión administrativa en Dinamarca. Como metodología, el análisis documental y quince (15) entrevistas con personal directivo cualificado y escogidos en la técnica bola de nieve (muestreo) componen el enfoque descriptivo, que es un enfoque cualitativo en la tradición interpretativa adherida al método del estudio de casos Resultados, un compromiso más amplio y una mayor probabilidad de éxito en la adopción de tecnologías digitales resultaron de la participación de múltiples partes interesadas en la formulación e implementación de estrategias y políticas digitales, como lo demuestra este hallazgo. En la ejecución de la transformación digital de la administración pública danesa, la cofinanciación ha demostrado ser una herramienta de coproducción eficaz. Concluyéndose. se puede lograr avances significativos en la digitalización del sector público, garantizando una mayor eficiencia y adaptabilidad a los desafíos futuros, según la experiencia de

Dinamarca, que indica que los costos se pueden distribuir entre múltiples partes interesadas.

Andino (2022) en su indagación en posgrado (Universidad Técnica de Cotopaxi) en Ecuador buscaron investigar (objetivo) la influencia del gobierno en sus factores en la modernización de la gestión pública en servicios públicos con referido a la participación ciudadana y procesos en la transparencia municipal indagándose con un enfoque específico en las repercusiones en un diseño correlacional en el método para lograrlo bajo el hipotético deductivo. En la encuesta participaron 380 usuarios (muestra). Resultados, al incorporarse servicios en línea, facilitar el acceso a la información de la organización y promover la interacción son, así, aspectos de una plataforma digital pública y gratuita que se sugiere implementar. La utilización de las TIC facilita la comunicación entre funcionarios públicos, corporaciones del sector productivo e instituciones estatales, según un análisis conceptual y teórico del gobierno electrónico en relación con la transparencia y la participación ciudadana. A efectos de colaboración y participación ciudadana, se fomenta la innovación y se fomenta el uso de nuevos canales de comunicación. Además, aumenta la transparencia de la administración gubernamental y mejora la eficacia de los servicios públicos. Participación ciudadana y transparencia en los GAD (administración municipal) se correlacionan positivamente, según los resultados de la prueba Chi-cuadrado de Pearson. La propensión al uso, la practicidad y la simplicidad son los determinantes de esta correlación; por lo tanto, es imperativo que los ciudadanos utilicen plataformas digitales para realizar transacciones virtuales y compartir datos. Además, se recomienda promover el uso de las redes sociales, actualizar el sitio web institucional y capacitar al personal del GAD en temas relacionados con el desarrollo de una cultura digital. Concluyéndose, el gobierno electrónico, siendo un factor relevante en la modernización (gestión pública), se correlaciona positivamente ($R = ,772$ y Sig. inferior al 5%) con la transparencia y la participación ciudadana.

Felício et al. (2021) en su artículo (Sciencedirect) en Brasil sobre la adopción y los efectos del sistema de modernización de la gestión pública en las organizaciones administrativas del sector público son el tema de este estudio, donde el objeto fue explorar los efectos de la modernización en sí sobre la

administración del SP (sector público) bajo el método descriptivo (cuantitativo) y documental (cualitativo) en una muestra representativa de organizaciones públicas a través del gasto y su eficiencia, bajo un diseño transeccional en la recolecta (información). En sus resultados (descriptivos), el esfuerzo de restricción del gasto supera las proyecciones iniciales del presupuesto anual, según un primer examen de los datos ya que se incurre en aproximadamente el 79% de los gastos reales, a pesar de los ajustes presupuestarios iniciales. En cuanto a los objetivos anuales, han encontrado que el nivel medio de cumplimiento del objetivo de efectividad es aproximadamente del 120%, cuyas cifras correspondientes a los objetivos de eficiencia y calidad son del 112% y 117%, respectivamente, donde el objetivo global es aproximadamente el mismo. Concluyéndose, con la demostración que la conexión entre el sistema de nueva administración pública y el logro de los objetivos administrativos en el SP es imperativa y necesaria, enfatizándose la escasez de investigaciones sobre el sistema de MGP e identificar algunas de sus características distintivas.

Freire (2019) en su artículo (Revista Estudios de La Gestión indexada en Latindex y e-Dialnet) en un esfuerzo por establecer la causalidad de los sistemas de modernización de la gestión pública sobre la gestión administrativa, específicamente en su rendición de cuentas en Ecuador; particularmente con el objetivo de examinar un mecanismo causal entre las dos variables e intentar establecer una conexión entre el origen y la causa de los elementos bajo investigación, se implementó la metodología empírica (cuantitativa), donde ha utilizado un enfoque causal en el marco del bayesianismo lógico para determinar cómo las mejoras en la rendición de cuentas en todas las entidades del Estado resultantes de una política (pública) dirigida a modernizar el sector público. En sus resultados (inferenciales), la operacionalización de la teoría revela que las entidades implicadas en el caso ecuatoriano, de hecho, existieron, ya que la confianza posterior en el mecanismo causal aumenta al 98.8% (influencia con el coeficiente de determinación). Este hallazgo tiene implicaciones de rendición de cuentas para la modernización de la gestión pública en la gestión administrativa. En conclusión, la mejora de la rendición de cuentas administrativas se vio facilitada por la modernización de la MGP en Ecuador. En general, las condiciones para la gestión administrativa mejoraron como resultado de una modificación de la política

en su modernización, donde su contribución es directa y sustancialmente de los procesos de la gestión administrativa respaldando la afirmación de que se desean nuevos cambios en las políticas de capacitación de los servidores públicos y subrayan la importancia de modernizar la gestión pública para mejorar procesos de rendición de cuentas.

En los trabajos nacionales, se ha iniciado con el estudio (Tesis de la Universidad César Vallejo) en Chimbote (Perú) de Pérez (2023) sobre el sistema de modernización de la gestión pública y sobre los resultados en su presupuestación en una municipalidad, es decir, la gestión administrativa en sus resultados, cuyo objetivo ha sido evaluar el grado de correlación entre la implementación de la modernización de la gestión pública y el gasto en presupuestación por resultados. En su metodología, la encuesta (técnica) transversal bajo alcance de correlación y al aplicárseles a 76 administradores (muestra censal) un cuestionario como parte de una metodología que tenía un propósito no diseño experimental. Como resultados (descriptivos), encontró que la modernización de la gestión pública ha sido de manera regular (56%), con un 27.6% de inclinación hacia el nivel de deficiencia y un 15.8% de inclinación hacia el nivel de eficacia. Por el otro lado, el 59.2% en la gestión por resultados lo consideran regular, con una inclinación que se ubica en un nivel deficiente con un 22.4% de puntos totales y un 18.4% de opinión presente para un nivel efectivo. Además, los hallazgos inferenciales destacan el coeficiente Rho de 0.912 con la significación de 0.000. La conclusión: existe fuerte correlación positiva y una alta bilateralidad con significación sustancial entre la modernización de la gestión pública y la presupuestación basada en resultados.

Portilla (2022) en su estudio (Tesis de la Universidad César Vallejo) sobre el sistema de modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en un ente (público) del Gobierno en Lima, tuvo el propósito general (objetivo) de establecer la vinculación entre Sistema de modernización de la gestión pública y la gestión administrativa, el cual estuvo conformado por una población de 144 administrativos (población), aplicándose el cuestionario a 105 de ellos como muestra (probabilística) a partir del cual se empleó un diseño descriptivo transversal con la encuesta (técnica) bajo el método hipotético. Como resultados (descriptivos), en cuanto al nivel de gestión administrativa en la institución pública, los resultados

indican que el 83% de los encuestados la considera regular, el 12% la considera buena y el 5% la considera mala, describiéndose el nivel actual de la modernización de la gestión pública de la institución con el 81% como regular, y el 19% de los encuestados en la institución pública como bueno. Además, en los inferenciales se obtuvo $Rho=0.502$, lo que sugiere que la gestión administrativa y la modernización de la gestión pública se correlacionan moderadamente de manera positiva. Concluyéndose, que el valor de la gestión Administrativa aumenta modestamente y/o moderadamente junto con el valor de la modernización de la gestión pública, lo que indica una relación directamente proporcional entre las dos variables.

Atencio (2022) en su estudio (Tesis de la Universidad César Vallejo) en Lima sobre el sistema de modernización de la gestión pública y la mejora del nivel de atención en una municipalidad, donde se buscó (objetivo) comprender la vinculación entre la modernización de la gestión pública y la calidad en atención. Con un diseño relacional y muestreo probabilístico dentro de la metodología empleada, se ha utilizado un instrumento (cuestionario) de encuesta como técnica, enviado a 70 de los 251 colaboradores, con un tipo básico (investigación) y no experimental de corte transversal. Según los datos, los resultados descriptivos, 14 de los 70 encuestados, o el 20%, piensan negativamente sobre la modernización de la gestión pública; sin embargo, el 6%, o 4 de los 70 encuestados, lo valora como excelente, mientras que el 74%, o 52 de los 70 usuarios, lo ve como regular; mientras que, 53 de 70, o el 76%, creen que la variable calidad de atención es mala, aunque, ninguno de los encuestados consideró fuera de alta; sólo 17 de 70 usuarios, o el 24%, lo calificaron como regular. Además, en los inferenciales el Rho de 0.85 y la significación de 0.000. En conclusión, se demostró que la modernización de la gestión pública y la calidad de la atención estaban correlacionadas positivamente ($p < 0,01$ con rho de 0.85) implicando una influencia de Nagelkerke alrededor del 50%, lo que sugiere una asociación alta e incluso significativa.

Soto (2021) en su estudio (Tesis de la Universidad Continental) en Lima con su tema sobre el sistema de modernización de la gestión pública con la capacidad de gestión en la unidad fiscalizadora en su gestión administrativa de un municipio, cuyo objetivo ha sido el indagar sobre tal vinculación entre el MGP y las competencias administrativas, utilizando como método hipotético, transversal y no

experimental, cuyo alcance fue correlacional, con una población de 110 trabajadores administrativos con una muestra representativa de 86 fiscales con la encuesta (técnica) a través del cuestionario (instrumento). Como resultados, el proceso de MGP se muestra con una distribución con inicio y/o bajo en 27.9%, avance de proceso 31.4% (intermedio) y cumplimiento en 40.7% (alto). En términos de competencias administrativas como gestión, el 27.9% perciben un nivel bajo, el 37.2% lo considera moderado, y el 34,9% cree que sus supervisores son capaces de desempeñar su trabajo. En los inferenciales, con un coeficiente de correlación de 0.761 y de significación de 0.000, se ha concluido que, existe una asociación directa y fuerte entre la percepción de la unidad de supervisión administrativa con la modernización de la gestión pública.

Maguiña (2019) en su estudio (Tesis de la Universidad César Vallejo) en Lima sobre el sistema de modernización de la gestión pública y su repercusión en la gestión administrativa en una unidad pública educativa, donde buscó determinar el impacto de la modernización de la gestión pública en la gestión administrativa, siendo este el objetivo, cuya metodología ha sido basada en alcance explicativo, utilizándose un enfoque transversal y cuantitativo no experimental, realizándose un cuestionario dirigido a 110 colaboradores, de un total de 153 como población. Según las percepciones de la muestra, los resultados (descriptivos) han sido que, el 40.9% opina favorablemente hacia la MGP, mientras que el 43.6% piensa que es regular y sólo el 15.4% la ha considerado pobre o baja. Asimismo, el 48.2% consideró adecuada la gestión administrativa, el 34.6% extremadamente adecuada y sólo el 17.2% la consideró insatisfactoria. En los inferenciales, una vez estimados los parámetros de la prueba de regresión ordinal y que muestran un valor de Wald de 25.821 y una variabilidad del 28.6% (Nagelkerke) con una significancia de 0.000. En consecuencia, se ha concluido se determina que la MGP tiene un impacto notable en la GA.

Con respecto a la base teórica de la variable sistema de modernización de la gestión pública, se inicia con su conceptualización expuesta por Hughes en el 2010, donde ha expresado como la progresión de un sistema de conexiones contemporáneo impulsado por la administración dentro del sector público. Mientras se desarrollan nuevos métodos de organización y estructuración de sus

instituciones para abordar problemas comunitarios, se realizan esfuerzos para elevar a las organizaciones voluntarias en su participación (Correia et al., 2019).

Por su lado, Blas et al. (2022) han planteado que este punto de vista instruye cómo las estrategias dentro de la modernización de la gestión pública deben sincronizar en responsabilidades y en criterios en monitoreo evaluativo. Además, ilustra que, dentro del novedoso marco de la modernización de la gestión pública, los objetivos organizacionales anticipados requieren acciones basadas en la normalización y los estándares del modelo burocrático. Ciertamente, los ciudadanos son considerados el fundamento y la razón de ser de la administración pública; por lo tanto, esto es receptivo en repercusiones externas positivas más colaborativas con comunicación personal o colectiva con los individuos. Ciertamente, las operaciones de administración global se han revolucionado hacia el advenimiento de la modernización, como de posibles efectos negativos, como la erosión de los valores intrínsecos y las dificultades por la burocracia, ya que esta evolución ha sido puesta bajo escrutinio; aunque, parece imperativo que el progreso actual de las reformas en su modernización se adhiera a un equilibrio armonioso entre eficiencia y valores públicos en su administración Lapuente y Van de Walle (2020).

El sistema de modernización de la gestión pública es un proceso integral que apunta a cambiar las estructuras, los procedimientos y los servicios gubernamentales para que puedan satisfacer mejor las necesidades de la gente. Implica implementar políticas que apoyen la apertura, la eficacia y la eficiencia en la administración pública, así como adoptar nuevas tecnologías y mejorar los procesos administrativos. El objetivo de este enfoque es establecer un gobierno abierto, participativo y centrado en los ciudadanos, donde las decisiones se tomen sobre la base de hechos y pruebas para garantizar una administración responsable y eficiente. Para crear un Estado más flexible que pueda responder a las demandas de un mundo globalizado, la modernización también implica una cultura de mejora constante y la búsqueda de la excelencia en el servicio público. Así, que, modernizar la administración (pública) es, en esencia, el camino hacia un Estado más eficiente que sirva mejor a su pueblo y fomente el crecimiento sostenible de la sociedad (Delgado, 2022).

El objetivo del proceso de innovación de la administración pública es modernizarla y reforzar su capacidad para aumentar la rendición de cuentas y la eficiencia del gobierno. Esta invención tiene como objetivo superar las deficiencias y promover el desarrollo económico, además de mejorar la administración pública y crear el marco para poner en práctica las políticas públicas. Como resultado, la función del Estado está cambiando de una función de "poder" a una de "servicio" con prestación de servicios y comunicación a la altura, donde la evolución de las tecnologías está revolucionando la relación entre el ciudadano y el gobierno, siendo esta conexión de crucial para la implementación de la modernización de la gestión pública, ya que aumenta la confianza pública en el gobierno y la validez de sus políticas (Yunching, 2022).

En lo referido a la gestión pública eficaz depende de las capacidades y la orientación en procesos en sí, además de la innovación y la educación continua. Para lograr este objetivo, es imperativo fomentar el mérito, la integridad y la competencia y legislación sobre el servicio civil. Además, es imperativo aprovechar la inteligencia artificial y el metaverso para brindar servicios más ágiles, abiertos e interactivos mediante el uso de la realidad virtual (Yunching, 2022).

La rendición de cuentas efectiva entre los ciudadanos y el gobierno es un prerequisite básico para la innovación en la administración pública. Esto se logra mediante el uso de una variedad de herramientas políticas, económicas, legales y administrativas destinadas a frustrar la corrupción y garantizar la transparencia y la rendición de cuentas de los servidores públicos. Sin embargo, como no creen que el gobierno les rinda cuentas, un gran número de personas hoy en día no tienen grandes expectativas sobre su buen funcionamiento. Los gobiernos deben otorgar alta prioridad a las políticas que apoyen una administración pública eficiente, abierta y centrada en los ciudadanos. Se deben brindar servicios que sean efectivos y menos costosos, y se deben establecer y poner en práctica regulaciones que promuevan una comunicación abierta y efectiva entre el público y las agencias gubernamentales (Correia et al., 2019).

La teoría y/o modelo teórico para el sistema de modernización de la gestión pública ha contribuido al desarrollo de la nueva administración pública, la cual se fundamenta en el D.S N° 004-2013-PCM. Así, los conceptos incorporados al marco de la administración buscan abordar deficiencias y potenciar capacidades. Así, la

"Nueva Gestión Pública" se originó en el decenio de 1980 y desde entonces ha sufrido modificaciones en varios ámbitos, incluidas. Por su lado, la planificación de gastos, relaciones en lo laboral, financiera en su gestión, auditoría, evaluación y reinspección. Por tanto, estos elementos derivados contribuyen al surgimiento de la nueva gestión pública. Estos elementos comprenden reducciones y restricciones presupuestarias, subcontratación, liberalización del mercado y mayor competitividad (Jáuregui et al., 2022a).

Al aplicarse técnicas y principios en la innovación, incluida la competencia, el enfoque en el cliente, la rendición y evaluación en resultados, el sistema de modernización de la gestión pública busca mejorar la gestión en sí; en otras palabras, esta visión sirve de inspiración para el modelo teórico de modernización de la gestión pública, que busca fomentar la innovación y transformar la gestión administrativa al optimizarse los recursos y dirigiendo las decisiones públicas hacia los requisitos y expectativas de los usuarios. Se enfatiza que ideas como Estado, gobernanza, modernidad política, la modernización de la gestión pública y ciencia política están inextricablemente vinculadas y no pueden estudiarse por separado. Esta relación puede verse en el objetivo compartido de estas ideas, que es apaciguar las expectativas de la población de que la clase dominante mejore la calidad de vida en áreas como la economía, los servicios públicos en general, la educación, la salud y la nutrición. En este sentido, es claro que la modernización debe ir más allá de la concepción reduccionista de eficiencia de la nueva administración pública (Dias, 2019).

Particularmente cuando se trata de gobierno local, el Modelo de Gobernanza Pública, propuesto por Osborne en el 2010, es un método de gestión y administración de vanguardia en pro de la eficacia y/o eficiencia de los servicios públicos, este modelo destaca la importancia del compromiso ciudadano, la apertura y la cooperación entre diversos actores sociales y políticos. Así, la gobernanza pública se convierte en una herramienta vital para satisfacer las necesidades de un público más consciente e involucrado cuando se trata de la modernización de la administración pública de un municipio (Correia et al., 2019).

Consecuentemente, para garantizar que las políticas y acciones municipales reflejen las necesidades y preferencias de la comunidad, la modernización a través de la gobernanza pública implica la implementación de métodos de gestión que

fomenten la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones. También este modelo apunta a dismantelar la concentración convencional de poder en unas pocas manos en favor de una distribución más justa de autoridad y deberes, lo que puede aumentar la credibilidad y la confianza pública. Integrar la gobernanza pública con la gestión municipal también requiere un compromiso con la innovación y el desarrollo continuo (Squio y Hoffmann, 2021).

Esto se traduce en una búsqueda interminable de ideas y respuestas novedosas a los problemas urbanos, flexibilidad frente a los avances técnicos y sociales y una disposición para probar técnicas de gestión y políticas públicas novedosas. Por tanto, la gobernanza pública no sólo eleva la calidad de los servicios prestados, sino que también fomenta el aprendizaje y la flexibilidad dentro de la administración local. Así que, al ofrecer un marco para la participación ciudadana, la transparencia de la gestión y la cooperación sectorial, el Modelo de Gobernanza Pública es esencial para la modernización de la administración pública municipal (Cruz, 2020).

Con base a Squio y Hoffmann (2021), en su implementación de la modernización de la gestión pública exitosa puede garantizar una gestión pública a la altura de las demandas del siglo XXI al resultar en una administración más responsable y dinámica, en línea con las expectativas de la comunidad. Ciertamente, una cultura en la modernización de la gestión pública hacia la ciudadanía es aquella en la que las personas responsables de los fondos públicos reciben asistencia para gestionarlos de la manera más eficaz y equitativa posible. Una cultura así no puede infundir miedo a las evaluaciones y debe tener fe en un control externo que no pueda causar daño a quienes tienen los fondos confiados

Las dimensiones para el sistema de modernización de la gestión pública han sido tomadas de Bravo (2021) y adaptadas a la presente investigación, siendo entre ellas: D1_Servicio a la ciudadanía, D2_Digitalización de servicios públicos, D3_Gestión y seguridad de la información y D4_Gestión del cambio.

En lo referido a la D1_Servicio a la ciudadanía, se han realizado inversiones en los procesos de interacción entre las instituciones del Estado y la sociedad, lo que ha resultado en el desarrollo de nuevos modos de comunicación como sistemas de planificación participativa, comunidades virtuales y herramientas de consulta constitucional y gobernanza. Esta es una de las ventajas sustanciales que

la entidad ha obtenido de la amplia disponibilidad de redes informáticas en la administración (Bravo, 2021). Como resultado de la proliferación de información en las redes cotidianas, la creciente autonomía comunicativa de los ciudadanos, la prestación de servicios públicos y la creciente participación de soluciones prácticas, este panorama de la comunicación también ha evolucionado debido al aumento de los recursos puestos a disposición por las nuevas tecnologías. Esto ha resultado en una agilización de procesos y una transformación de la cultura tradicional de relaciones (Almeida y Lopes, 2020).

En lo referido a sus indicadores, tales como: tiempo de respuesta, accesibilidad, y reclamaciones resueltas. En su indicador 1 tiempo de respuesta, esta intrínsecamente dentro de la duración media que requiere una organización gubernamental para atender consultas, quejas o apelaciones del público. Generalmente, un tiempo de respuesta más corto significa una gestión más orientada al servicio y más eficiente (Bravo, 2021).

En el indicador 2 accesibilidad de los servicios, los administradores públicos, por su parte, están obligados a cumplir con los requisitos establecidos en la modernización de la gestión pública D.S. modelo N° 004-2013-PCM (Bravo, 2021). Este modelo permite una gestión eficiente de los servicios ya que sus objetivos están directamente vinculados a los resultados de las acciones de forma sencilla. El desafío que enfrentan estos gestores radica en el papel regulador que facilite la consecución de un bienestar social satisfactorio (Cruz, 2020).

Para el indicador 3 reclamaciones resueltas o resolución de quejas se convierte en una estadística primordial. Su objetivo es evaluar qué tan bien un municipio responde y resuelve las quejas y reclamos de sus electores, cuya importancia de conceptos como orientación a resultados y mejora se enfatiza en la Política Nacional de la modernización de la gestión pública y su proyección al 2030 (Bravo, 2021). Como resultado, los municipios se concentran en encontrar soluciones eficientes a los problemas ciudadanos, como se refleja en la denuncia. indicador de resolución. Esta medida es esencial para determinar si los programas y servicios brindados están en línea con las demandas y expectativas de la población, lo que apoyará el desarrollo de un gobierno más responsable y transparente. Además, mejora la interacción entre la comunidad y el municipio y

facilita la identificación de áreas donde es necesario mejorar la administración de los servicios públicos (Cruz, 2020).

Para la D2_Digitalización los servicios (públicos), se ha de necesitar estándares de recopilación, incluidas herramientas analíticas sólidas para la traducción de datos. Ante ello, es fundamental ofrecer una gama de servicios a los ciudadanos de forma remota manteniendo un estándar de excelencia, por lo que la gestión tiene un carácter contemporáneo debido a la incorporación de servicios digitales. El usuario también debe tener la capacidad de seguir el progreso de cada solicitud a través de las respuestas proporcionadas al enviar las solicitudes oportunamente, todo en un sistema único y sencillo (Bravo, 2021).

Con respecto a sus indicadores: casilla digital, pagos digitales y mejoras al servicio, el primero de ellos (indicador 1 casilla digital) es un término que corresponde a un sistema de comunicación electrónica que minimiza la necesidad de viajes físicos y agiliza los procedimientos administrativos al permitir que los ciudadanos reciban de forma segura y efectiva avisos y documentos oficiales. Este sistema es un componente de una iniciativa más amplia para utilizarse como TIC en la administración pública, lo que hace que la gestión sea más accesible y transparente (Bravo, 2021).

En el indicador 2, al permitir transacciones financieras electrónicas, los "pagos digitales" se refieren a la implementación de tecnología financiera que promueve tanto la inclusión financiera como la eficiencia operativa. Además de facilitar los procedimientos de pago para el público en general, el uso de pagos digitales en la gestión pública también aumenta la apertura y reduce la probabilidad de corrupción. Además, es coherente con las iniciativas internacionales para alejar a las economías de las transacciones basadas en efectivo, lo que puede conducir a una mejor trazabilidad del dinero público (Bravo, 2021).

Para el indicador 3, los esfuerzos por aumentar el calibre de los servicios públicos prestados a los ciudadanos se denominan "mejoras de los servicios". Esto implica poner en práctica estándares de servicio, actualizar la infraestructura tecnológica y educar al personal para satisfacer mejor las necesidades del público en general, teniendo como objetivo garantizar servicios inclusivos y equitativos mediante la promoción de una mayor participación ciudadana en la administración pública, además de aumentar la satisfacción del cliente (Bravo, 2021).

Como se describe para la D3_Gestión y seguridad de la información, la modernización de la gestión pública debe incorporar tecnologías que se asignarán exclusivamente en un entorno seguro, utilizando sistemas en la nube que posean historial de inclusión, gestión de permisos y criterios claramente definidos para los operadores de datos. En consecuencia, para facilitar la circulación de la información gubernamental y asegurar una operación ágil, es imperativo que las plataformas digitales gubernamentales incorporen soluciones robustas de ciberseguridad, cuya transparencia debe ser un principio fundamental de la gestión pública digital (Bravo, 2021).

En sus indicadores como: sistema de seguridad, acceso confiable, y resguardo de datos, en donde el primer de ellos (indicador 1 sistema de seguridad), tal como lo ha expresado Bravo (2021) se utiliza en el contexto de las métricas que evalúan la eficacia de las políticas y procedimientos diseñados para salvaguardar los bienes municipales y a los ciudadanos contra actividades delictivas. Por el contrario, el indicador 2 acceso confiable se refiere a la capacidad de las personas para interactuar con los servicios municipales de una manera segura y veraz. Este atributo es particularmente crítico en la era digital actual y se ejemplifica a través de iniciativas de gobierno electrónico y plataformas de servicios que priorizan la participación ciudadana y la transparencia (Jáuregui et al., 2022b). Por último, el indicador 3 protección de datos es una métrica esencial que evalúa en qué medida el municipio salvaguarda la información sensible de sus residentes, evitando accesos no autorizados o ciberataques y preservando la confidencialidad e integridad de los datos, siendo una métrica de vital para la confianza del público en la institución.

Para la D4_Gestión del cambio, asumir el rol de agentes de cambio y liderar la implementación de tecnologías e innovaciones óptimas, y subraya la importancia de que los administradores públicos en todos los niveles (Bravo, 2021). Así que, los afiliados a los municipios, los estados o el gobierno, ejerzan competencia (que comprende conocimientos, habilidades y actitudes) en la búsqueda de soluciones y resultados adecuados para garantizar la prestación de servicios satisfactorios (Cerdán et al., 2022).

Con respecto a sus indicadores: identificación de actores, capacitación, y sensibilización, iniciándose con el primero de ellos (indicador 1 identificación de

actores), el cual expresa la tipificación de las partes interesadas implica el reconocimiento de todos los individuos o grupos importantes que tienen un impacto o están influenciados por los procesos de modernización (Bravo, 2021). Esto incluye grupos de interés, empleados municipales y ciudadanos. Con referido al indicador 2 capacitación se refiere al desarrollo y adiestramiento en habilidades del personal necesarias para gestionar y aclimatarse a las nuevas herramientas y metodologías que exige la modernización (Cerdán et al., 2022). En cuanto al indicado 3 sensibilización al cambio es el procedimiento mediante el cual todos los actores son conscientes de la necesidad de transiciones, asegurando así su dedicación y reduciendo la oposición (Jáuregui et al., 2022b).

En la segunda variable, abreviada GA (Gestión Administrativa), el conjunto en procesos y/o actividades realizadas en guiar a un ente mediante la gestión inteligente de sus recursos, esfuerzos y tareas, esto ha sido definido por González et al. (2020), implicando la coordinación y regulación de acciones, además de las funciones multifacéticas que cumple la gestión administrativa dentro de la institución, lo que ayuda a superar desafíos y alcanzar metas. La implementación sistemática de una administración adecuada facilita la realización de resultados deseables o necesarios. Al preparar y obligar a la organización a actuar con anticipación, la gestión administrativa garantiza que se consideren procesos y recursos del ente, minimizando así posibles efectos adversos y obstáculos.

Con el objetivo del bienestar del municipio, la gestión administrativa a través de la cual se facilitan las interacciones con diversas entidades de propiedad municipal. En este sentido, las autoridades municipales desempeñan un papel crucial en el establecimiento de una política social eficaz del municipio. nación y garantiza que sus ciudadanos disfruten de la máxima calidad de existencia. En la práctica, el nivel municipal en lo administrativo es el más fundamental desde una perspectiva vertical de autoridad. Al estar más cerca de la gente, es ideal para que una administración local competente esté al tanto y sea consciente de todas sus necesidades Maguiña (2019).

Según Ávila et al. (2023), sirve como depósito de estabilidad al priorizar las preocupaciones de sus residentes. La gestión de los territorios (que están bajo el ámbito del sector público) requiere un sistema integrado de difusión de información e intercambio de datos, tecnologías que faciliten la valoración de propiedades, las

operaciones de mercado y los procesos regulatorios. Además, a estos sistemas se deberán incorporar datos y estándares propios del territorio.

En el modelo teórico para la gestión administrativa, tal como la concibieron numerosos teóricos, entre ellos Frederick Winslow Taylor, Koontz y otros, Henry Fayol, Idalberto Chiavenato, y Ander-Egg, han afirmado del componente crucial del paradigma teórico de la gestión administrativa. El término "gestión" fue acuñado por Fayol en 1916 y abarca las siguientes funciones: organizar, mandar, coordinar y regular. En consecuencia, predecir implica contemplar el futuro e idear un curso de acción. Al organizarse, se establece el organismo dual material y social de la entidad estatal; al enviar, se proporciona dirección al personal; y coordinando se vincula, unifica y armoniza todos los esfuerzos y acciones; al controlar, se asegura que las entidades cumplan con regulaciones y directivas predeterminadas (Ávila et al., 2023).

Según Maguiña (2019), la planificación, organización, dirección y control son las cuatro fases básicas de la administración administrativa que se describen en la Teoría del Proceso Administrativo, un marco conceptual donde Fayol ha sido su máximo exponente y/o representante. Así, para lograr efectiva y eficientemente los objetivos de una organización, son necesarias varias fases, como el establecimiento e incluso el elegimiento cómo alcanzar metas se llama planificación; organizar significa asignar, coordinar recursos y actividades; gestionar consiste en inspirar y dirigir al personal; y el control consiste en evaluar el desempeño y realizar las correcciones necesarias.

La Teoría de la Administración Moderna, por otro lado, enfatiza el uso de procedimientos administrativos basados en datos fácticos y la adaptación del entorno. La teoría en cuestión comprende varias metodologías, incluida la gestión científica, que apunta a maximizar el desempeño de los empleados mediante la simplificación de tareas, y la teoría de sistemas, que percibe a la organización como un conjunto de componentes interconectados que colaboran para lograr objetivos compartidos (Solórzano, 2022).

En particular, la teoría de los sistemas en la administración es pertinente para la gestión administrativa (municipal) porque nos permite comprender las interacciones entre varios departamentos dentro de un municipio, incluidos los servicios públicos, las finanzas y la planificación urbana, así como entre estos

departamentos y el entorno circundante. Este enfoque sistémico hace posible una gestión más integrada y estratégica, que ayuda a los administradores a ver cómo las modificaciones en un área del sistema pueden afectar a otras (Maguiña, 2019).

Con base a Maguiña (2019) debido a que estas teorías ofrecen un marco bien organizado y probado para tomar decisiones e implementar políticas, son cruciales para la gestión administrativa municipal. Así, la Teoría de Procesos Administrativos proporciona pautas bien definidas para llevar a cabo tareas administrativas, mientras que la Teoría de la Administración Moderna y la Teoría de Sistemas fomentan la flexibilidad y la comprensión integral necesarias para abordar las oportunidades y problemas particulares que enfrenta la administración municipal.

Del trabajo de Cruz (2020) y de González et al. (2020) se han adaptado las dimensiones de la gestión administrativa para iniciar la descripción de D1_Planificación proceso (administrativo), D2: Diagnóstico organizacional, D3_Rediseño y dirección, D4_Control y evaluación (administrativa).

Al implementar una estrategia que maximiza el ahorro de costos y garantiza la viabilidad a largo plazo de las inversiones mediante la reutilización y el refuerzo de recursos y servicios compartidos, la D1_La planificación (proceso administrativo) busca mejorar la eficacia general de los directivos (González et al., 2020). Ante ello, es significativamente crucial, los gastos se racionalizarán y harán sostenibles, además de viables, mediante la ampliación del catálogo de medios y servicios compartidos (Cruz. 2020).

Con respecto a sus indicadores: capacitación planificada, planes y políticas, y procedimientos y estrategias, iniciándose con el primero de ellos (indicador 1 capacitación planificada), se refiere a los esfuerzos metódicos y estructurados realizados por un municipio para mejorar las capacidades y conocimientos de su personal, garantizando su congruencia con los objetivos estratégicos generales de la organización (González et al., 2020). Esto abarca el proceso de identificación de necesidades de capacitación, diseño e implementación de iniciativas de adiestramiento y evaluación de los resultados en términos de mejora de la eficiencia del servicio (Cruz, 2020).

Para el indicador 2 planes y políticas sirve como marcos de referencia que dirigen la asignación de recursos municipales y la toma de decisiones. Los documentos estratégicos, incluido el Plan Estratégico Institucional y el Plan de

Desarrollo Municipal Concertado, establecen las prioridades, objetivos y metas de mediano y largo plazo en alineación con las demandas y anticipaciones de la comunidad local (Soto et al., 2023). Es esencial que estos planes incluyan el aporte de los ciudadanos, estén alineados con las políticas nacionales y regionales y sean participativos (Cruz, 2020).

El indicador 3 procedimientos y estrategias pertenece a los enfoques operativos y tácticos empleados por el municipio para lograr las metas que han sido establecidas en sus políticas y planes. Esto requiere la implementación de mejores prácticas, el desarrollo de sistemas de gestión y la optimización de procesos para aumentar la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia de la administración pública. La comunicación eficiente de la planificación estratégica y operativa es crucial para que los municipios se gestionen a sí mismos de manera efectiva, aborden los requisitos de desarrollo local y mejoren el bienestar general de sus residentes (Cruz, 2020).

Como se describe en la D2_Diagnóstico organizacional, la evaluación de las calificaciones de los empleados, incluidas sus habilidades, motivación y compensación, necesita un punto de vista más integral dentro del sistema de gestión. Como resultado, la colaboración, el diálogo, los estilos de liderazgo y las actitudes deben beneficiarse de una visión que abarque a toda la organización y que sea adoptada colectivamente (Cruz, 2020).

Sus indicadores son: diagnóstico de infraestructura, situación del equipo, y capacidades del personal, iniciándose con el indicador 1 diagnóstico de infraestructura, el cual describe y/o se refiere al análisis de instalaciones físicas y servicios que ofrece el municipio, tales como edificaciones, vías, sistemas de agua y saneamiento, siendo el que evalúa las necesidades de adecuación, mantenimiento y mejora de la infraestructura para garantizar que cumpla con los estándares requeridos y apoye adecuadamente las operaciones municipales (Cruz, 2020).

En el indicador 2 situación del equipo implica una revisión integral de los recursos humanos, económicos y materiales de los que dispone el municipio, incluye la evaluación de la capacidad del personal, la disponibilidad de equipos y tecnología, y la adecuación de los recursos financieros para llevar a cabo las tareas

y servicios municipales, ayudando a identificar las fortalezas y/o debilidades del equipo municipal y planificar las mejoras o capacitaciones necesarias (Cruz, 2020).

Para el indicador 3 capacidades del personal se centra como el municipio en el cumplimiento con sus funciones y responsabilidades, analiza aspectos como la competencia y habilidades del personal, la efectividad de los procesos internos y la capacidad de responder a las necesidades de la comunidad (Cruz, 2020); siendo crucial para el desarrollo de planes estratégicos que busquen optimizar la gestión municipal y mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos (González et al., 2020).

Dentro de la D3: Rediseño y dirección, el buen desarrollo de la gestión administrativa depende de la utilización óptima de insumos y recursos para lograr los resultados deseados a través de actividades organizacionales. Esto es posible gracias a la necesidad de direccionalidad, que está influenciada por el entorno organizacional y dicta cómo se rediseñan los insumos y los recursos (González et al., 2020). En consecuencia, la evaluación de estos resultados tiene importancia en lo que respecta a la gestión del desempeño. En consecuencia, para maximizar su efectividad operativa, una entidad pública debe comprender los componentes de su ciclo de gestión, lo que implica movilizar recursos en pos de metas predeterminadas (Cruz, 2020).

Dentro de sus indicadores, están: acondicionamiento de infraestructura y equipamiento, propuesta de fortalecimiento, y liderazgo, donde el primero de ellos (indicador 1 acondicionamiento de infraestructura) se refiere, en el contexto de la GA municipal, al proceso de modificación de los materiales e instalaciones necesarios para que un municipio opere de manera segura y efectiva; bien sea desde el mantenimiento y reparación de instalaciones hasta la compra o actualización de nuevas herramientas tecnológicas que mejoren los servicios públicos, en esta categoría (Cruz, 2020).

El indicador 2 propuesta de fortalecimiento es una estrategia o plan de acción destinado a impulsar las capacidades operativas y organizativas del municipio (Cruz, 2020). Así donde se podría incluir desde la implementación de nuevas políticas y procedimientos que optimicen la gestión de recursos y procesos hasta la educación y capacitación del personal (Cruz, 2020).

El indicador 3 liderazgo, es referido a la capacidad de guiar e inspirar a los empleados y partes interesadas para lograr los objetivos estratégicos del municipio. Dado que fomenta una atmósfera de trabajo cooperativa y orientada a objetivos que beneficia tanto a los trabajadores como a los residentes, el liderazgo eficaz es esencial para la implementación exitosa de la reforma y dirección de la gestión administrativa (Cruz, 2020).

Un sistema de evaluación y control del desempeño en D4_Control y evaluación administrativa, cuyas medidas basadas en factores críticos de éxito y evaluaciones cuantitativas y/o cualitativas de entrada, salida o nivel de actividad. Estas métricas permiten evaluar los resultados en relación con objetivos predeterminados, detectando así cualquier discrepancia y facilitando la implementación de medidas correctivas para lograr los resultados previstos. Es imprescindible realizar una evaluación de la actividad para identificar áreas de mejora y, si fuera necesario, modificar los objetivos establecidos para alcanzar los resultados y metas deseadas (Cruz, 2020).

En sus indicadores, están: inspección y monitoreo, verificación de procesos, y seguimiento. Con respecto al primero (indicador 1 inspección y monitoreo), es de vital para garantizar la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa municipal, describiendo el establecimiento de mecanismos que proporcionen una vigilancia continua de las operaciones y actividades (municipales), con el objetivo de confirmar que se cumplan los objetivos y criterios establecidos. Para tomar medidas correctivas con prontitud, es necesario identificar desviaciones o anomalías desde el principio y evaluar la eficacia de los servicios municipales y la gestión de recursos (Cruz, 2020).

El indicador 2 verificación de procesos, es relevante en garantizarse que los procesos administrativos se sigan de conformidad con la legislación y las políticas vigentes, refiriéndose a la evaluación metódica y rutinaria de dichos procedimientos, ya que promueve la calidad, legitimidad y transparencia en los servicios prestados al público (Cruz, 2020).

Para garantizar que se avance hacia el logro de las metas estratégicas, el indicador 3 seguimiento se refiere a la revisión continua del estado de los planes y programas municipales y ajustar las tácticas según sea necesario, este seguimiento es esencial (Polo et al., 2023). Cuando se toman en su conjunto, estos indicadores

proporcionan un marco completo para una administración municipal responsable y orientada a objetivos (Cruz, 2020).

II. METODOLOGÍA

Por su finalidad fue de tipo investigación básica. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, priorizando la descripción integral del fenómeno investigado en vez de originar teorías novedosas. Se emplearon las teorías prevalecientes como base para comprender integralmente el fenómeno, particularmente sobre el sistema de modernización de la gestión pública y su impacto en la gestión administrativa, ofreciendo recomendaciones prácticas específicas para cada caso y coherentes con un conjunto de conocimientos de aplicación universal.

Así que, es el campo que se centra en la adquisición de información con el mero propósito de comprender algo, con énfasis en probar hipótesis y conceptos fundamentales, sin la intención de resolver el problema en cuestión. A la luz de este fundamento teórico, se idean novedosas recomendaciones con la intención de mejora aún más el conjunto de conocimientos (Vizcaíno et al., 2023).

La selección de un enfoque cuantitativo, para esta investigación estuvo motivada por su compatibilidad con el análisis numérico y los procesos matemáticos estadísticos. Esta metodología ofrece un proceso metódico y secuencial para validar supuestos, en el que cada fase amplía sistemáticamente la anterior. Posteriormente los datos fueron ingresados en una base de datos y analizados utilizando el programa SPSS. Para derivar conclusiones y recomendaciones pertinentes, se analizaron los resultados.

El paradigma positivista (cuantitativo) implica la recopilación y examen de datos numéricos y estadísticos para comprender mejor los fenómenos que se investigan. Enfatiza la objetividad y la medición precisa de variables para establecer relaciones y patrones de manera sistemática y rigurosa. Además, pretende emplear técnicas estadísticas para la medición y análisis de variables con el fin de derivar conclusiones que sean aplicables a un grupo demográfico más amplio (Arias et al., 2022)

En su diseño, ha sido catalogado como no experimental, donde los eventos fueron observados en su entorno natural sin manipular deliberadamente ninguna de las variables para determinar el impacto entre la variable independiente: sistema de modernización de la gestión pública sobre la variable dependiente: gestión administrativa, utilizadas en este estudio en particular ocurren y no se han de intervenir, ya que permanecerán sin cambios en su sintaxis, sin la debida

intervención dada de un estímulo; así que sólo se enfocarían en observación tal como están en su contexto, y en la recolecta (datos) en un corte transeccional.

Las variables de estudio no están sujetas a ninguna condición o estímulo experimental en este diseño de investigación. Sin interferir de ninguna manera, los participantes son evaluados en su entorno habitual. Además, no se aplica manipulación ni control sobre las variables de investigación (Arias et al., 2022).

En su corte y/o temporalidad, ha sido transeccional, siendo una de las principales características de la investigación transversal es que recopila datos en un solo o momento adecuado, lo que permite examinar luego del recojo informativo (datos) del sistema de modernización de la gestión pública y la gestión administrativa variables en ese momento particular, siendo atractivo por su eficiencia, lo que los convierte en una herramienta flexible y popular en este campo particular.

Los diseños de estos estudios también son adaptables, lo que les permite utilizar metodologías descriptivas, correlacionales o causales de acuerdo con los objetivos del estudio. Dentro del ámbito de la investigación científica, la investigación transversal se identifica por la recopilación de datos en un momento determinado, que ofrece una imagen instantánea del estado de las cosas. Los estudios transversales, a diferencia de los estudios longitudinales, se concentran en un solo momento en el tiempo, lo que los convierte en un recurso invaluable para comprender las interacciones entre variables en un contexto temporal particular (Arias et al., 2022).

Con respecto a su orientación, ha sido descriptivo. Ante todo, primeramente, proporciona a los lectores una imagen clara y precisa de la realidad en un momento determinado, describiendo, caracterizando o aclarando una situación, un suceso, siendo característica distintiva es que se centra en caracterizar y describir la variable independiente: sistema de modernización de la gestión pública y la variable dependiente: gestión administrativa.

Su finalidad es proporcionar información precisa y exhaustiva sobre las propiedades del tema bajo investigación, sin intentar establecer vínculos causales entre variables, donde se ha proporcionado una imagen integral de la realidad bajo estudio mediante el uso de una variedad de mediciones de frecuencia, promedios,

porcentajes y distribuciones de frecuencia para evaluar y mostrar los datos (Guevara et al., 2020).

En su alcance, es correlacional-causal, estando dentro del explicativo como nivel que se centra mediante el empleo de procedimientos estadísticos específicos y una investigación explicativa, también denominada investigación causal, se determina el alcance y la naturaleza de las interacciones causales entre la variable independiente: sistema de modernización de la gestión pública y la variable dependiente: gestión administrativa, lo que constituye una investigación de causa y efecto. Particularmente, este estudio examinó específicamente la última categoría, catalogada como observación en lo correlacional-causal.

Este nivel (causal correlacional), se basa en reconocer patrones de interacción entre variables y examinar el impacto de un suceso o problema particular en la otra variable; principalmente, en las ciencias naturales o sociales, busca ampliar el conocimiento científico hacia el entendimiento del tema o fenómeno natural en particular. En esencia, la investigación fundamental implica la recopilación sistemática de información con la intención de obtener conocimiento, siendo este nivel explicativo, donde se puede clasificar en dos categorías: causal, que se establece a través de experimentos, y únicamente observacional (Arias et al., 2022).

Se decidió utilizar el método hipotético-deductivo siguiendo un determinado procedimiento: primero, se realizó una observación minuciosa de los fenómenos investigados. Posteriormente se ha elaborado las suposiciones a la luz de los problemas encontrados inicial. Luego se analizaron las razones que podrían surgir de la confirmación o negación de estas suposiciones; y finalmente , fueron evaluadas para ser aprobadas o rechazadas, logrando deducir de lo general hacia lo particular. Recomendándose el uso de este método en esta investigación, ya que implicaría poner a prueba, mediante demostración o refutación, los supuestos fundamentales (hipótesis).

Este método de realizar investigación científica implica formular hipótesis, que luego se ponen a prueba mediante observación empírica y recopilación de datos, esta táctica facilita la adopción de un enfoque metódico y exhaustivo para observar los fenómenos tanto naturales como sociales. En consecuencia, el objetivo ha sido escudriñar y eliminar las sugerencias erróneas que puedan existir entre las posibles

hipótesis de un descubrimiento científico específico. Así mismo, las premisas propuestas (hipótesis) deben demostrarse como falsas o confirmarse mediante la experiencia, argumentándose la aplicación de principios estadísticos en la práctica, ya que se origina a partir de una brecha o problema de conocimiento identificado, ejemplifica el enfoque hipotético-deductivo, y que genera hipótesis y emplea inferencia deductiva para evaluar la precisión de los eventos predichos (Sánchez, 2019).

En el apartado de variables y operacionalización, se ha iniciado con la definición conceptual del sistema de modernización de la gestión pública (variable predictora o independiente), representa la progresión de un sistema de conexiones contemporáneo impulsado por la administración dentro del sector público. Mientras se desarrollan nuevos métodos de organización y estructuración de sus instituciones para abordar problemas comunitarios, se realizan esfuerzos para elevar a las organizaciones voluntarias en su participación (Blas et al., 2022)

En sus dimensiones para el sistema de modernización de la gestión pública, se tiene a: D1_Servicio a la ciudadanía (tiempo de respuesta, accesibilidad de los servicios, reclamaciones resueltas), D2_Digitalización de servicios públicos (casilla digital, pagos digitales, mejoras al servicio), D3_Gestión y seguridad de la información (sistema de seguridad, acceso confiable, resguardo de datos), y D4_Gestión del cambio (identificación de actores. capacitación, sensibilización). Estas son baremadas con base a Likert en una escala de tipo: Totalmente en desacuerdo (TD=1), en desacuerdo (ED=2), indeciso (I=3), de acuerdo (DA=4), totalmente de acuerdo (TA=5).

En su definición conceptual, la gestión administrativa (variable dependiente), es el conjunto en procesos y/o actividades realizadas en guiar a un ente mediante la gestión inteligente de sus recursos, esfuerzos y tareas, implicando la coordinación y regulación de acciones, además de las funciones multifacéticas que cumple la gestión administrativa dentro de la institución, lo que ayuda a superar desafíos y alcanzar metas (González et al., 2020).

En sus dimensiones para la gestión administrativa, están: D1_Planificación del proceso administrativo (capacitación planificada, planes y políticas, procedimientos y estrategias), D2_Diagnóstico organizacional (diagnóstico de infraestructura, situación del equipo, capacidades del personal), D3_Rediseño y

dirección (acondicionamiento de infraestructura y equipamiento, propuesta de fortalecimiento, liderazgo), y D4_Control y evaluación administrativa (inspección y monitoreo, verificación de procesos, seguimiento). Estas son baremadas con base a Likert en una escala de tipo: Totalmente en desacuerdo (TD=1), en desacuerdo (ED=2), indeciso (I=3), de acuerdo (DA=4), totalmente de acuerdo (TA=5).

Para el mes de mayo de 2024, la municipalidad en Loreto, tiene a 100 personas en funciones administrativas, constituyéndose así la población.

Cuando se conoce con precisión el número de sujetos que componen la población, se dice que la población es finita; donde el número de sujetos que la componen, o cuando el número de sujetos se tiene precisado. Particularmente, respecto a qué conclusiones o inferencias se están sacando, la población en el contexto de la investigación se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que comparten una característica particular (Arias et al., 2022).

Como muestra, se ha estimado en 100 colaboradores, para sacar conclusiones representativas en vez de usar a la población en su totalidad.

En su definición, es un subconjunto del total (población) que es representativo y, por tanto, destinado a este propósito. Se utiliza una muestra, calculada con formula finita, cuando estudiar a la población es prácticamente como si se hiciera en su totalidad. Para garantizar que las conclusiones extraídas de la muestra puedan extrapolarse con seguridad a toda la población, su calidad y representatividad son fundamentales (Arias et al., 2022).

Además, como muestreo, el probabilístico aleatorio simple, posee atributos y usos distintos. Una característica esencial de la población en su conjunto debe reflejarse fielmente en la muestra, razón por la cual el muestreo pretende producir una muestra representativa.

Se destaca que el propósito de esta técnica de muestreo es garantizar una representación suficiente de todos los estratos de interés. Además, implica la utilización de la probabilidad siendo representativa en una población determinada, lo que permite predecir las características en sí y específicas basado en datos obtenidos de la muestra. Ciertamente, opera bajo el principio de equiprobabilidad, que establece iguales oportunidades en formar voluntario participante (Arias et al., 2022).

La unidad de análisis serían aquellos colaboradores (administrativos) que sean parte y estén activos en la entidad municipal escogida en la región de Loreto, todo esto con el objeto de explicar el impacto y/o repercusión del sistema de modernización de la gestión pública sobre la gestión administrativa.

El término “unidad de análisis” denota la entidad u objeto específico que se elige para su examen en un procedimiento o estudio. En pocas palabras, significa la unidad fundamental que se investiga para abordar las consultas que se han planteado. Alternativamente, se le conoce como unidad de observación y denota la entidad o componente específico que se selecciona e investiga en el curso de una investigación científica (Arias et al., 2022).

En sus criterios para la elegibilidad de colaboradores, se tiene al de inclusión, donde es primordial ser trabajador (administrativo) y estar en nómina de la entidad municipal, estando activo y tener seis (6) meses en labor con voluntariado y voluntad en colaborar y participar. Ante ello, se han utilizado criterios de inclusión precisos para determinar qué personas incluir en nuestro estudio sobre el apartado administrativo en un municipio de Loreto. Predominantemente se han incorporado personal (administrativo) cuyas funciones estén explícitamente asociadas a la misma. Todos estos puestos son esenciales para las operaciones diarias del municipio, incluidas secretarías, asistentes y personal de oficina. Además, para garantizar que los participantes posean los conocimientos y la experiencia necesarios en administración, el municipio ha establecido una duración mínima de servicio estipulada por ley. Además, el estudio dará prioridad a las personas cuyas ocupaciones se concentren en departamentos o campos particulares. Finalmente, es crucial señalar que la participación activa del personal (administrativo) en la investigación requiriéndose su voluntad de participar. Esto implica brindar consentimiento informado y comprometerse a responder todas las preguntas y completar todos los instrumentos de recopilación de datos que se les presenten.

El criterio de inclusión es un componente crítico en la delimitación en la muestra de la investigación. Determinar los participantes y las condiciones de su participación es de suma importancia, ya que estos factores tendrán un impacto directo en la confiabilidad y representatividad de los hallazgos. Al adherirse adecuadamente a estos criterios, el estudio garantiza el rigor y la coherencia metodológicos, evitando así la incorporación de datos superfluos o prejuiciosos que

puedan socavar la validez de las conclusiones. Así mismo, son las condiciones que determinan qué sujetos son elegibles para ser incluidos en la muestra del estudio. La pertinencia de los sujetos y su contribución al objetivo de la investigación forman la base de estos criterios. Los criterios antes mencionados garantizan que la muestra sea adecuada para investigar la consulta de investigación y sea representativa (Corona y Fonseca, 2023).

Se ha implementado criterios de exclusión, tiene que ver sin considerarse al personal obrero contratado, limpieza, áreas operativas, ni el edil de la entidad municipal, ni aquellos que tengan la voluntad de participar. Para asegurar la integridad y representatividad de los datos recopilados al momento de delimitar la muestra para el estudio sobre la administración administrativa en el municipio de Loreto. Como su perspectiva y experiencia laboral pueden diferir sustancialmente de las de los empleados de nivel inicial, lo que podría introducir un sesgo en los hallazgos del estudio, siendo excluidos también al que ocupa puestos gerenciales o de supervisión. De manera similar, para garantizar la representatividad de la población objetivo bajo investigación y tener en cuenta las posibles fluctuaciones en las condiciones de empleo, donde se ha optado por excluir de nuestro análisis al personal temporal o contratado; además, al que está ausente o suspendido del trabajo durante la recolecta.

Los criterios de exclusión especifican qué sujetos deben excluirse de la muestra en función de factores como falta de relevancia o insignificancia, mientras que los criterios de inclusión especifican qué sujetos son pertinentes para el objetivo del estudio y deben incluirse en la muestra. Incumplimiento de obligaciones metodológicas específicas. Sin embargo, es fundamental enfatizar que la determinación de los criterios de exclusión no debe ser un proceso superficial; más bien, debería basarse en los requisitos y objetivos particulares de la investigación bajo consideración. Si bien es exacto afirmar que, en determinadas circunstancias, como estudios que no exigen una delimitación exacta de la muestra, su declaración puede no ser requerida. Por lo tanto, es fundamental evaluar la aplicabilidad y la lógica detrás de estos estándares en cada esfuerzo de investigación, garantizando que su implementación mejore significativamente el calibre y la confiabilidad de los resultados adquiridos (Corona y Fonseca, 2023).

Eficiente y capaz de obtener información directamente, se seleccionó la encuesta como método de recolección de datos. Este método se destaca por su rapidez y complejidad de implementación, así como por su capacidad para recopilar datos de múltiples participantes al mismo tiempo. La encuesta, una herramienta que puede utilizarse y adaptarse para recopilar información sobre comportamientos, actitudes, percepciones y conocimientos de individuos o grupos con respecto a un tema en particular, se emplea ampliamente y es adaptable (Arias et al., 2022).

Como medio de recolecta (información) para esta investigación se ha recurrido a dos cuestionarios como instrumento. La razón para seleccionar este recurso fue su eficiencia y claridad, las cuales facilitan la rápida adquisición de información. De esta manera, comprende como procedimiento hacia una serie de preguntas (cerradas) meticulosamente elaboradas y metódicamente estructuradas, cuyo propósito es obtener respuestas que proporcionen ideas significativas.

Una consulta que comprende una serie de preguntas diseñadas para ser respondidas por los sujetos del estudio o los participantes es la definición de un cuestionario, que es un tipo de encuesta escrita presentada en formato digital o en papel. Al emplear este dispositivo para recopilar forma metódica y organizada, se obtiene de manera más eficiente la información pertinente para el análisis (Arias et al., 2022).

Un paso metodológico crucial en el estudio y creación de instrumentos de evaluación es la validación del contenido (instrumento) basada en el juicio de expertos. En esta operación han participado expertos en el campo del instrumento que tienen amplios conocimientos y la experiencia adecuada. Para asegurarse de que los ítems del instrumento representen correctamente el constructo que se pretende evaluar, los expertos evalúan la relevancia y suficiencia de los ítems.

La validación del juicio de expertos aumenta la validez y confiabilidad del instrumento al abordar cuestiones relacionadas con la suficiencia del contenido, la claridad y la coherencia, además de la relevancia. Para este procedimiento resulta beneficioso un enfoque metódico y organizado, mediante el cual se establecen estándares de evaluación precisos, que pueden ser también estadísticos (pruebas) para examinar el acuerdo de los jueces. El uso de herramientas virtuales también

puede facilitar la organización y documentación de los datos evaluados por los profesionales, lo que agilizará el proceso de validación (López y Avello, 2019).

Tabla 1

Resultados de la validación en su contenido.

Variable	N°	Apellidos y nombres	Especialidad	Decisión
V1. Sistema de modernización de la gestión pública y	1	Bastidas, Carlos	Metodólogo y estadista	Aceptable
	2	Azañero, Fernando	Investigador y docente universitario	Aceptable
V2. Gestión administrativa	3		Abogado y docente universitario	Aceptable

Nota. Validación en su contenido por jueces expertos. Fuente: Certificado de validez en Anexos.

En la investigación y medición métrica, un concepto esencial es la confiabilidad o fiabilidad (instrumentos), que se refiere a la consistencia y precisión con las que un instrumento mide lo que está diseñado para medir. Para decirlo en términos más técnicos, la confiabilidad es la capacidad de un instrumento para proporcionar resultados consistentes y confiables a lo largo del tiempo y en diversas circunstancias.

La consistencia y precisión con la que un instrumento evalúa lo que pretende medir se conoce como fiabilidad y es una noción básica en la investigación y medición métrica. Dicho de manera más precisa, la confiabilidad de un instrumento es su capacidad de proporcionar hallazgos constantes y consistentes a lo largo del tiempo y en muchos entornos. Particularmente, es esencial porque garantiza la repetibilidad de las mediciones y la validez y aplicabilidad de los resultados de la investigación más allá de los límites del estudio original. Si la confiabilidad del instrumento fuera baja, cualquier inferencia extraída de los datos que recopiló sería dudosa y daría lugar a interpretaciones incorrectas o juicios basados en información falsa. Para producir hallazgos en los que puedan confiar tanto los investigadores

como los profesionales, es crucial garantizar la confiabilidad de los instrumentos utilizados en el proceso de investigación (López y Avello, 2019).

Para determinar la confiabilidad de un instrumento se utilizan numerosos métodos estadísticos, como el coeficiente Alfa de Cronbach, que mide la relación entre dos conjuntos de datos. Cuando un instrumento produce resultados idénticos en condiciones consistentes, como ésta, se considera confiable. Un método adicional es el análisis de consistencia interna, que determina si los distintos componentes de un instrumento miden el mismo constructo. Además, el enfoque es un método ampliamente utilizado para evaluar la confiabilidad temporal en el que se administra el mismo instrumento a los mismos sujetos en dos momentos diferentes y se compara la consistencia de los resultados.

De acuerdo con la confiabilidad, se garantiza que las mediciones sean reproducibles y que los resultados de la investigación sean válidos y aplicables en un rango amplio que los contextos específicos del estudio inicial. En caso de falta de confiabilidad, todas las conclusiones obtenidas de los datos recopilados con el instrumento podrían ser sujetas a contestación y provocar interpretaciones inexactas o la toma de decisiones fundamentadas en información imprecisa, donde valor del Alfa de Cronbach de 0 a 0.7, el modelo no es conveniente, mayor a este hasta 0.8 es aceptable, desde este último hasta 0.9 es bueno, y de 0.9 hasta 1 es excelente. Dicho esto, garantizar la confiabilidad de los instrumentos es un paso crucial en el proceso de investigación que produce resultados en los que tanto los profesionales como los investigadores pueden confiar (López y Avello, 2019).

Tabla 2

Cálculo de la Confiabilidad

Variable	Número elementos	Coficiente Alfa de Cronbach	Grado Confiabilidad
V1. Sistema MGP	24	0.91	Excelente
V2. Gestión administrativa	24	0.96	Excelente

Nota. Fiabilidad de instrumentos, donde el grado (confiabilidad) es con base a lo planteado por López y Avello (2019). Fuente: Cálculos del SPSS luego de la prueba piloto.

En los procedimientos, tras una simulación piloto para el cálculo correspondiente, esta investigación implicó (previamente) la validación del contenido y confiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach. El personal administrativo recibió los cuestionarios tras su aprobación. Luego de recodificar alternativas (respuestas) en números distintivos y construir politomías de niveles baremados, que son procesos que convierten datos cualitativos en datos cuantitativos, es crucial enfatizar que este estudio se basa en procedimientos cuantitativos. El examen del impacto del sistema de modernización de la gestión pública (Variable independiente) en la Gestión administrativa (variable dependiente) se ve facilitado por los datos versátiles resultantes que pueden someterse a pruebas y análisis estadísticos.

Incorporar todas las etapas de la investigación, incluido el diseño, el muestreo, la administración de la encuesta y el análisis, en un marco integrado es lo que se entiende por cuantificación de los datos. Se requiere una secuencia de procedimientos de transformación y/o codificación, conexión e incorporación para transcribir los datos a un programa (MS Excel). Los criterios cualitativos se convierten en datos cuantitativos mediante los procesos antes mencionados. Luego se utiliza software estadístico (SPSS) para definir los datos utilizando componentes que se asemejan a un nuevo lenguaje tabulado y escalado. Posteriormente, se elabora un informe en Word que resume los resultados (Arias et al., 2022).

En una prueba piloto, una porción de la muestra fue sometida a procedimientos estadísticos utilizando el Alfa de Cronbach en el SPSS para extraer deducciones e interpretaciones. Este enfoque matemático (estadístico) se utilizó luego para calcular el coeficiente de confiabilidad, que resultó ser bueno. Posteriormente se realizaron dos análisis univariados con estadísticas descriptivas, uno de los cuales consistió en extraer características y/o aspectos de cada variable (sistema de modernización de la gestión pública y gestión administrativa) y sus dimensiones mediante estadística tradicional (descriptiva).

Por otro lado, el bivariado requirió estadística inferencial para cuantificar la incidencia y/o influencia utilizando las pruebas residuales proporcionadas por la Regresión Logística Ordinal (RLO), incluido el Coeficiente de Wald, el Pseudo Cuadrado de Nagelkerke (Nagelkerke R²) y el cálculo del margen de error. (Sig.) usando la RLO. Todo esto sigue a la finalización de un paso o etapa previa, que fue

la prueba para medir la vinculación (significativa) mediante el Chi Cuadrado (χ^2) proporcionada por la mismo RLO, la cual es un método estadístico para modelar la relación entre una variable dependiente ordinal (gestión administrativa) y la variable predictora: sistema de modernización de la gestión pública para medirse la probabilidad de ocurrencia de la primera con respecto a la segunda. Así, este método es útil para examinar cómo el predictor afecta la variable ordinal dependiente.

La estadística se utiliza en el análisis de datos cuantitativos. Para que los datos numéricos tomados de una muestra sean más fáciles de comprender, la estadística siempre analiza variables. Es en este punto que los datos básicos (los números) se convierten en conclusiones o pruebas. Para garantizar que las estadísticas estén en línea con los análisis necesarios para respaldar las respuestas a las preguntas de investigación que se han formado en un contexto particular, la mayoría (si no todos) los casos comienzan con la creación de un plan de análisis claro, también conocido como análisis estadístico. Existen dos propósitos para las estadísticas.

Para empezar, las estadísticas pueden ser descriptivas, donde los resúmenes de las variables de un conjunto de datos se producen utilizando estadísticas descriptivas para ilustrar lo que es típico de la muestra. Además, es posible realizar inferencias estadísticas, se pueden investigar las conexiones e incidencia entre variables y sacar conclusiones. Esto significa que se pueden emplear estadísticas, según el tipo de investigación, para demostrar la eficacia de un tratamiento novedoso, explorar relaciones potenciales entre dos o más variables o resaltar posibles diferencias o similitudes entre dos grupos. Lo que es importante recordar es que las estadísticas inferenciales también nos muestran si un impacto, relación o diferencia que notamos es una coincidencia o es más probable que sea real (Kotronoulas et al., 2023).

Este estudio se ha apegado a las normas establecidas por la universidad, teniendo en cuenta los principios éticos esenciales. Dar prioridad al concepto de beneficencia garantizó que los participantes en la recopilación de datos recibieran una atención completa. Después de estar completamente informados sobre el propósito del estudio y los métodos utilizados para recopilar datos, fueron libres de responder el cuestionario como mejor les pareciera. Se tomaron precauciones

estrictas para evitar que ocurriera cualquier daño, sesgo o exclusión durante la participación del grupo de muestra, y se hizo todo lo posible para garantizar que las personas participantes nunca experimentaran ninguna molestia. Se comportó de manera justa y equitativa, obteniendo la aprobación de todos los empleados, representantes y miembros regulares de la región de Loreto en una de sus municipalidades. Además, las encuestas se llevaron a cabo de forma anónima con todas las salvaguardias necesarias para garantizar el respeto a los participantes como sujetos de derecho. Fomentar la cooperación, la colaboración y la seguridad entre los científicos depende del comportamiento ético. También permite el avance de los objetivos de la investigación, cumple con las obligaciones sociales y previene o reduce el daño causado por acciones poco éticas o ilegales. El respeto a los sujetos, la lealtad y la coherencia son valores fundamentales, ampliamente reconocidos, que deben ser considerados al realizar investigaciones éticas con sujetos humanos.

Ante ello, el estudio ha considerado como cimiento en los siguientes aspectos éticos: como en términos del principio de beneficencia, se aseguró que los cuestionarios utilizados no resultaran en discriminación, violaciones o lesiones, ya que la recopilación de datos se realizó de forma anónima y se eligió una muestra de empleados de manera justa en función de sus roles en la región analizada. En la no maleficencia, utilizando el anonimato de los participantes para prevenir lesiones, se aseguró que el estudio no tenía como objetivo causar daño, sino confirmar la asociación entre las variables elegidas y evaluadas de acuerdo con el concepto de no maleficencia. El investigador, en la autonomía, demostró autonomía al seleccionar libre y voluntariamente el estudio, absteniéndose en todo momento de plagio y acreditando correctamente a los autores con base con la séptima edición de normas APA. En última instancia, el investigador buscó la paz y la seguridad dentro de la institución investigada, así como para sí mismo, utilizando la idea de justicia para defender derechos legales (Inguillay et al., 2020).

Silva y Soares (2020) afirman que si bien la validez, la confiabilidad y la generalización son estándares esenciales para evaluar la calidad de la investigación en estudios cuantitativos dentro del paradigma positivista, también es fundamental tener en cuenta términos como credibilidad, transferibilidad, confiabilidad y confirmabilidad porque estos estándares son pertinentes para

evaluar la solidez científica. Es fundamental que los investigadores continúen discutiendo estos temas, tomando en consideración sus respectivas posturas epistemológicas y metodológicas, con el fin de crear estándares que garanticen la solidez de la investigación. Sin embargo, no es necesario que el investigador utilice todas las tácticas disponibles porque su deber es garantizar la mejor calidad posible del estudio. Esto se debe a que existen diferencias en los métodos de investigación preferidos y aceptados, y hay situaciones en las que los investigadores pueden dudar de la aplicabilidad de los fundamentos filosóficos de otras investigaciones.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Análisis descriptivo objetivo general

Tabla 3

Niveles descriptivos entre la V1_Sistema_modernización_gestión_pública y la V2_Gestión_administrativa.

			V2_Gestión_administrativa			
			Deficiente	Regular	Óptimo	Total
V1 Sistema modernización gestión	Inadecuado	Recuento	9	1	1	11
		% del total	9,0%	1,0%	1,0%	11,0%
	Moderado	Recuento	0	22	5	27
		% del total	0,0%	22,0%	5,0%	27,0%
	Adecuado	Recuento	0	13	49	62
		% del total	0,0%	13,0%	49,0%	62,0%
Total	Recuento	9	36	55	100	
	% del total	9,0%	36,0%	55,0%	100,0%	

Nota. La presente tabla muestra los niveles bilaterales entre la V1_Sistema_modernización_gestión_pública y la V2_Gestión_administrativa.
Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad.

Con base al valor porcentual en cada casilla en la tabla 3, se ha evidenciado que el 9,0% del total de colaboradores (administrativos) han percibido que es inadecuado el nivel del sistema de modernización de la gestión pública, y que se corresponde a su vez, con el nivel deficiente para la gestión administrativa; asimismo, el 22,0% han considerado como moderado para la modernización, que a su vez han presentado regular como nivel para la gestión administrativa, el 13,0% de este último con el adecuado de la primera; mientras que, el 49,0% han manifestado como adecuado para la modernización y que se corresponde con el óptimo de la gestión administrativa. En sintaxis, a medida que se eleva el nivel porcentual en una variable, también lo hace la otra.

Análisis descriptivo objetivo 1

Tabla 4

Niveles descriptivos entre la D1_Servicio a la ciudadanía y la V2_Gestión administrativa.

			V2_Gestión administrativa			
			Deficiente	Regular	Óptimo	Total
	Inadecuado	Recuento	9	4	2	15
		% del total	9,0%	4,0%	2,0%	15,0%
D1 Servicio a la ciudadanía	Moderado	Recuento	0	20	6	26
		% del total	0,0%	20,0%	6,0%	26,0%
	Adecuado	Recuento	0	12	47	59
		% del total	0,0%	12,0%	47,0%	59,0%
Total		Recuento	9	36	55	100
		% del total	9,0%	36,0%	55,0%	100,0%

Nota. La presente tabla muestra los niveles bilaterales entre la D1_Servicio a la ciudadanía y la V2_Gestión administrativa. Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad.

Con base al valor porcentual en cada casilla en la tabla 4 , se ha evidenciado que el 9,0% del total de colaboradores (administrativos) han percibido que es inadecuado el nivel del servicio a la ciudadanía, y que se corresponde a su vez, con el nivel deficiente para la gestión administrativa; asimismo, el 20,0% han considerado como moderado para el servicio a la ciudadanía, que a su vez han presentado regular como nivel para la gestión administrativa, el 12,0% de este último con el adecuado de la primera; mientras que, el 47,0% han manifestado como adecuado para el servicio a la ciudadanía y que se corresponde con el óptimo de la gestión administrativa. En sintaxis, a medida que se eleva el nivel porcentual en la dimensión, también lo hace la otra (variable).

Análisis descriptivo objetivo 2

Tabla 5

Niveles descriptivos entre la D2_Digitalización de servicios públicos y la V2_Gestión administrativa.

			V2_Gestión administrativa			
			Deficiente	Regular	Óptimo	Total
D2 Digitalización de servicios públicos	Inadecuado	Recuento	9	2	1	12
		% del total	9,0%	2,0%	1,0%	12,0%
	Moderado	Recuento	0	21	11	32
		% del total	0,0%	21,0%	11,0%	32,0%
	Adecuado	Recuento	0	13	43	56
		% del total	0,0%	13,0%	43,0%	56,0%
Total	Recuento	9	36	55	100	
	% del total	9,0%	36,0%	55,0%	100,0%	

Nota. En la presente tabla se muestra los niveles bilaterales entre la D2_Digitalización de servicios públicos y la V2_Gestión administrativa. Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad.

Con base al valor porcentual en cada casilla en tabla 5, se ha evidenciado que el 9,0% del total de colaboradores (administrativos) han percibido que es inadecuado el nivel del digitalización de servicios públicos, y que se corresponde a su vez, con el nivel deficiente para la gestión administrativa; asimismo, el 21,0% han considerado como moderado para la digitalización de servicios públicos, que a su vez han presentado regular para la gestión administrativa, el 13,0% de este último con el adecuado de la primera; mientras que, el 43,0% han manifestado como adecuado para la digitalización de servicios públicos y que se corresponde con el óptimo de la gestión administrativa. En sintaxis, a medida que se eleva el nivel porcentual en la dimensión, también lo hace la otra (variable).

Análisis descriptivo objetivo 3

Tabla 6

Niveles descriptivos entre la D3_Gestión y seguridad de la información y la V2_Gestión administrativa.

		V2_Gestión administrativa				
		Deficiente	Regular	Óptimo	Total	
D3 Gestión y seguridad de la información	Inadecuado	Recuento	9	2	3	14
		% del total	9,0%	2,0%	3,0%	14,0%
	Moderado	Recuento	0	25	14	39
		% del total	0,0%	25,0%	14,0%	39,0%
	Adecuado	Recuento	0	9	38	47
		% del total	0,0%	9,0%	38,0%	47,0%
Total	Recuento	9	36	55	100	
	% del total	9,0%	36,0%	55,0%	100,0%	

Nota. En la presente tabla se muestra los niveles bilaterales entre la D3_Gestión y seguridad de la información y la V2_Gestión administrativa. Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad.

Con base al valor porcentual en cada casilla en tabla 6, se ha evidenciado que el 9,0% del total de colaboradores (administrativos) han percibido que es inadecuado el nivel de gestión y seguridad de la información, y que se corresponde a su vez, con el nivel deficiente para la gestión administrativa; asimismo, el 25,0% han considerado como moderado, dentro de su total del 39,0% debido que el 14% ha sido considerado óptimo, para la gestión y seguridad de la información, que a su vez han presentado regular para la gestión administrativa, el 9,0% de este último con el adecuado de la primera; mientras que, el 38,0% han manifestado como adecuado para la gestión y seguridad de la información y que se corresponde con el óptimo de la gestión administrativa. En sintaxis, a medida que se eleva el nivel porcentual en la dimensión, también lo hace la otra (variable).

Análisis descriptivo objetivo 4

Tabla 7

Niveles descriptivos entre la D4_Gestión del cambio y la V2_Gestión administrativa.

			V2_Gestión administrativa			
			Deficiente	Regular	Óptimo	Total
	Inadecuado	Recuento	9	0	1	10
		% del total	9,0%	0,0%	1,0%	10,0%
D4 Gestión del cambio	Moderado	Recuento	0	24	3	27
		% del total	0,0%	24,0%	3,0%	27,0%
	Adecuado	Recuento	0	12	51	63
		% del total	0,0%	12,0%	51,0%	63,0%
Total		Recuento	9	36	55	100
		% del total	9,0%	36,0%	55,0%	100,0%

Nota. Esta tabla, presenta los niveles bilaterales entre la D4_Gestión del cambio y la V2_Gestión administrativa. Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad.

Con base al valor porcentual en cada casilla, en la tabla 7, se ha evidenciado que el 9,0% del total de colaboradores (administrativos) han percibido que es inadecuado el nivel de gestión del cambio, y que se corresponde a su vez, con el nivel deficiente para la gestión administrativa; asimismo, el 24,0% han considerado como moderado para la gestión del cambio, que a su vez han presentado regular para la gestión administrativa, el 12,0% de este último con el adecuado de la primera; mientras que, el 51,0% han manifestado como adecuado para la gestión del cambio y que se corresponde con el óptimo de la gestión administrativa. En sintaxis, a medida que se eleva el nivel porcentual en la dimensión, también lo hace la otra (variable).

3.2. Análisis inferencial

Contrastación de la hipótesis general:

Existe incidencia directa y significativa entre el sistema de modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024.

Tabla 8

Prueba de la normalidad del sistema de modernización de la gestión pública y la gestión administrativa

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
VI Sistema de modernización de la gestión pública	,168	100	0,000
VD Gestión administrativa	,149	100	0,000

Nota. Como requisito hacia la aplicación de una prueba (inferencial) estadística para la medición del grado de vinculación entre la V1_Sistema modernización gestión pública y la V2_Gestión_administrativa. Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad, siendo procesado en el SPSS V-26.

En la tabla 8, para evaluar la normalidad, se ha aplicado la p. de Kolmogorov-Smirnov, ya que se contó con más de cincuenta (50) de muestra y, un valor de significancia de 0,000 para ambas variables. Como consecuencia de que este resultado fue menor a 0,05, se ha determinado que ninguno de los conjuntos de datos es paramétrico. Así pues, para lograr esto y medir la vinculación, se ha de aplicarse el coeficiente de Spearman. Aunque, no es necesario realizar pruebas para medir la distribución de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) de los datos antes de usar la regresión logística ordinal, pero sí para estimarse el tipo de paramétrica o no paramétrica en la medición de dicha relación. Particularmente, se ha realizado sólo para demostrarse la conexión que existente con las variables, siendo un primer requisito a cumplirse para la regresión logística.

Tabla 9

Prueba del coeficiente de Spearman entre el sistema de modernización de la gestión pública y la gestión administrativa

Rho de Spearman		V2_Gestión administrativa
V1	Coeficiente de correlación	,778
Sistema de modernización de la gestión pública	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

Nota. Medición del grado de vinculación entre la V1_Sistema modernización gestión pública y la V2_Gestión_administrativa con la p. coeficiente de Spearman. Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad, siendo procesado en el SPSS V-26.

En la tabla 9, Se ha observado que el “valor p” (Sig.) en la bilateralidad ha sido de 0,000 de acuerdo con los resultados con lo mostrado. En consecuencia, se llegó a la deducción de que la V1_Sistema modernización gestión pública y la V2_Gestión_administrativa están vinculadas con carácter significativo. De manera similar, se demuestra un vínculo (relación) positivo alto mediante el coeficiente de correlación (rho) de 0,778 que se ha encontrado.

Tabla 10

Medición del grado de influencia entre la V1_Sistema modernización gestión pública y la V2_Gestión administrativa.

Variables	Chi-cuadrado (Chi ²)	Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado Nagelkerke	% de influencia
V1 Sistema Modernización gestión pública	68,704	0,000	,592	59,2%
V2 Gestión administrativa				

Nota. Primer requisito hacia la aplicación de la RLO (Regresión Logística Ordinal) con la medición del grado de vinculación entre la V1_Sistema modernización gestión pública y la V2_Gestión administrativa con el Chi². Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad, siendo procesado en el SPSS V-26.

En la tabla 10, para la búsqueda del reforzamiento de la conexión entre las bilateralidades, se ha medido utilizándose el método Chi² (Chi Cuadrado), aportado por la misma prueba de la RLO (Regresión Logística Ordinal), indicándose que su coeficiente de 68,704 en la bilateralidad entre la V1_Sistema modernización gestión pública y la V2_Gestión administrativa está por encima de la zona de rechazo, además de ser significativa, ya que la significancia (Sig.) ha sido de 0,000, siendo inferior al 0,05. Entonces, esta es la primera etapa en el uso del RLO que ha implicado que la vinculación es directa, donde la V1_Sistema modernización gestión pública podría influir respecto sobre la V2_Gestión administrativa con un estimado de efecto alrededor del 59,2% con base al coeficiente del R² de Nagelkerke de 0,592. Por tanto, la RLO puede procederse, basándose en el cumplimiento del primer requisito, para continuarse con el modelo (estadístico) de carácter predictivo si el efecto es o no significativo. Es resaltante indicar, el valor de Log. (verosimilitud) sólo se utiliza para modificar o ajustar el modelo estadístico (predictivo) en su ocurrencia de probabilidad.

Tabla 11

Regresión Logística Ordinal en la bilateralidad entre la V1_Sistema modernización gestión pública y la V2_Gestión administrativa.

Variables	Estim.	Error estándar	Wald	GI	Sig.	Intervalo confianza 95 %	
						Límite inferior	Límite superior
V1_Sistema modernización gestión pública V2_Gestión administrativa	3,189	,479	44,369	1	,000	2,250	4,127

Nota. La tabla 11, muestra la prueba de la correlación de las V1_Sistema modernización gestión pública y la V2_Gestión administrativa. Colaboradores (administrativos) en una municipalidad.

Dado que el Coeficiente de Wald es 44,369, lejos de la zona crítica ($Z_{c95\%}=1.64$), se ha demostrado que la V1_Sistema modernización gestión pública puede incidir de manera significativa y directa sobre la V2_Gestión administrativa en un 59,2% (Nagelkerke $R^2=0,592$), siendo reforzado y/o respaldado este hallazgo por la significación estadística (Sig.) de 0,000, muy inferior al 0,05. De esta manera, se ha aceptado con asertividad la premisa (general) del investigador, descartándose la nula (H_0), quedando por explicar el restante porcentual del efecto no tomado en cuenta, en este estudio, por otros aspectos y/o factores predictores. En consecuencia, se concluyó que hay un efecto directo y significativo entre el sistema de modernización de la gestión pública en la gestión administrativa.

Contrastación de la hipótesis 1:

Existe incidencia significativa entre el servicio a la ciudadanía y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024

Tabla 12

Prueba del coeficiente de Spearman entre el servicio a la ciudadanía y la gestión administrativa

Rho de Spearman		V2_Gestión administrativa
D1	Coeficiente de correlación	,710
Servicio a la ciudadanía	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

Nota. Medición del grado de vinculación entre la D1_Servicio a la ciudadanía y la V2_Gestión_administrativa con la p. coeficiente de Spearman. Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad, siendo procesado en el SPSS V-26.

En la tabla 12, se ha observado que el “valor p” (Sig.) en la bilateralidad ha sido de 0,000 de acuerdo con los resultados con lo mostrado. En consecuencia, se llegó a la deducción de que la D1_Servicio a la ciudadanía y la V2_Gestión_administrativa están vinculadas con carácter significativo. De manera similar, se demuestra un vínculo (relación) positivo alto mediante el coeficiente de correlación (rho) de 0,710 que se ha encontrado.

Tabla 13

Medición del grado de influencia entre la D1_Servicio a la ciudadanía y la V2_Gestión administrativa.

Variables	Logaritmo verosimilitud	Chi-cuadrado (Chi ²)	Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado Nagelkerke	% de influencia
D1 Servicio a la ciudadanía V2 Gestión administrativa	23,137	56,893	0,000	,517	51,7%

Nota. Primer requisito hacia la aplicación de la RLO (Regresión Logística Ordinal) con la medición del grado de vinculación entre la D1_Servicio a la ciudadanía y la V2_Gestión_administrativa con el Chi². Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad, siendo procesado en el SPSS V-26.

En la tabla 13, para la búsqueda del reforzamiento de la conexión entre las bilateralidades, se ha medido utilizándose el método Chi² (Chi Cuadrado), aportado por la misma prueba de la RLO (Regresión Logística Ordinal), indicándose que su coeficiente de 68,704 en la bilateralidad entre la D1_Servicio a la ciudadanía y la V2_Gestión_administrativa está por encima de la zona de rechazo, además de ser significativa, ya que la significancia (Sig.) ha sido de 0,000, siendo inferior al 0,05. Entonces, esta es la primera etapa en el uso del RLO que ha implicado que la vinculación es directa, donde la D1_Servicio a la ciudadanía podría influir respecto sobre la V2_Gestión_administrativa con un estimado de efecto alrededor del 51,7% con base al coeficiente del R² de Nagelkerke de 0,517. Por tanto, la RLO puede procederse, basándose en el cumplimiento del primer requisito, para continuarse con el modelo (estadístico) de carácter predictivo si el efecto es o no significativo. Es resaltante indicar, el valor de Log. (verosimilitud) sólo se utiliza para modificar o ajustar el modelo estadístico (predictivo) en su ocurrencia de probabilidad.

Tabla 14

Regresión Logística Ordinal en la bilateralidad entre la D1_Servicio a la ciudadanía y la V2_Gestión administrativa.

Variables	Estim.	Error estándar	Wald	GI	Sig.	Intervalo confianza 95 %	
						Límite inferior	Límite superior
D1_Servicio a la ciudadanía V2_Gestión administrativa	2,575	,408	39,885	1	,000	1,776	3,374

Nota. La presente tabla, muestra la última fase de la prueba RLO (Regresión Logística Ordinal) en su medición del efecto de la D1_Servicio a la ciudadanía en la V2_Gestión administrativa. Colaboradores (administrativos) en una municipalidad.

Dado que el Coeficiente de Wald es 44,369, lejos de la zona crítica ($Z_{C95\%}=1.64$), en la tabla 14 se ha demostrado que la D1_Servicio a la ciudadanía puede incidir de manera significativa y directa sobre la V2_Gestión administrativa en un 59,2% (Nagelkerke $R^2=0,592$), siendo reforzado y/o respaldado este hallazgo por la significación estadística (Sig.) de 0,000, muy inferior al 0,05. De esta manera, se ha aceptado con asertividad la premisa (general) del investigador, descartándose la nula (H_0), quedando por explicar el restante porcentual del efecto no se ha tomado en cuenta, en este estudio, por otros aspectos y/o factores predictores. En consecuencia, se concluyó que hay un efecto directo y significativo entre el servicio a la ciudadanía en la gestión administrativa.

Contrastación de la hipótesis 2:

Existe incidencia significativa entre la digitalización de servicios públicos y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024.

Tabla 15

Prueba del coeficiente de Spearman entre la digitalización de servicios públicos y la gestión administrativa

Rho de Spearman		V2_Gestión administrativa
D2	Coeficiente de correlación	,640
Digitalización de servicios públicos	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

Nota. Medición del grado de vinculación entre la D2_Digitalización de servicios públicos y la V2_Gestión_administrativa con la p. coeficiente de Spearman. Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad, siendo procesado en el SPSS V-26.

En la tabla 15, se ha observado que el “valor p” (Sig.) en la bilateralidad ha sido de 0,000 de acuerdo con los resultados con lo mostrado. En consecuencia, se llegó a la deducción de que la D2_Digitalización de servicios públicos y la V2_Gestión_administrativa están vinculadas con carácter significativo. De manera similar, se demuestra un vínculo (relación) positivo y moderadamente alto mediante el coeficiente de correlación (rho) de 0,640 que se ha encontrado.

Tabla 16

Medición del grado de influencia entre la D2_Digitalización de servicios públicos y la V2_Gestión administrativa.

Variables	Logaritmo verosimilitud	Chi-cuadrado (Chi ²)	Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado Nagelkerke	% de influencia
D2 Digitalización de servicios públicos V2 Gestión administrativa	2,575	,408	0,000	,477	47,7%

Nota. Primer requisito hacia la aplicación de la RLO (Regresión Logística Ordinal) con la medición del grado de vinculación entre la D2_Digitalización de servicios públicos y la V2_Gestión administrativa con el Chi². Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad, siendo procesado en el SPSS V-26.

En la tabla 16, para la búsqueda de la conexión entre las bilateralidades se ha medido utilizándose el método Chi² (Chi Cuadrado), aportado por la misma prueba de la RLO (Regresión Logística Ordinal), indicándose que su coeficiente de 68,704 en la bilateralidad entre la D2_Digitalización de servicios públicos y la V2_Gestión administrativa está por encima de la zona de rechazo, además de ser significativa, ya que la significancia (Sig.) ha sido de 0,000, siendo inferior al 0,05. Entonces, esta es la primera etapa en el uso del RLO que ha implicado que la vinculación es directa, donde la D2_Digitalización de servicios públicos podría influir respecto sobre la V2_Gestión administrativa con un estimado de efecto alrededor del 47,7% con base al coeficiente del R² de Nagelkerke de 0,477. Por tanto, la RLO puede procederse, basándose en el cumplimiento del primer requisito, para continuarse con el modelo (estadístico) de carácter predictivo si el efecto es o no significativo. Es resaltante indicar, el valor de Log. (verosimilitud) sólo se utiliza para modificar o ajustar el modelo estadístico (predictivo) en su ocurrencia de probabilidad.

Tabla 17

Regresión Logística Ordinal en la bilateralidad entre la D2_Digitalización de servicios públicos y la V2_Gestión administrativa.

Variables	Estim.	Error estándar	Wald	GI	Sig.	Intervalo confianza 95 %	
						Límite inferior	Límite superior
D2_Digitalización de servicios públicos V2_Gestión administrativa	2,489	,394	39,902	1	,000	1,717	3,262

Nota. La presente tabla, muestra la última fase de la prueba RLO (Regresión Logística Ordinal) en su medición del efecto de la D2_Digitalización de servicios públicos en la V2_Gestión administrativa. Colaboradores (administrativos) en una municipalidad.

Dado que el Coeficiente de Wald es 44,369, lejos de la zona crítica ($Z_{C95\%}=1.64$), en la tabla 17, se ha demostrado que la D2_Digitalización de servicios públicos puede incidir de manera significativa y directa sobre la V2_Gestión administrativa en un 47,7% (Nagelkerke $R^2=0,477$), siendo reforzado y/o respaldado este hallazgo por la significación estadística (Sig.) de 0,000, muy inferior al 0,05. De esta manera, se ha aceptado con asertividad la premisa (general) del investigador, descartándose la nula (H_0), quedando por explicar el restante porcentual del efecto no tomado en cuenta, en este estudio, por otros aspectos y/o factores predictores. En consecuencia, se concluyó que hay un efecto directo y significativo entre la digitalización de servicios públicos en la gestión administrativa.

Contrastación de la hipótesis 3:

Existe incidencia significativa entre la gestión y seguridad de la información y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024.

Tabla 18

Prueba del coeficiente de Spearman entre la gestión y seguridad de la información y la gestión administrativa

Rho de Spearman		V2_Gestión administrativa
D3	Coeficiente de correlación	,656
Gestión y seguridad de la información	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

Nota. Medición del grado de vinculación entre la D3_Gestión y seguridad de la información y la V2_Gestión administrativa con la p. coeficiente de Spearman. Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad, siendo procesado en el SPSS V-26.

En la tabla 18, se ha observado que el “valor p” (Sig.) en la bilateralidad ha sido de 0,000 de acuerdo con los resultados con lo mostrado. En consecuencia, se llegó a la deducción de que la D3_Gestión y seguridad de la información y la V2_Gestión administrativa están vinculadas con carácter significativo. De manera similar, se demuestra un vínculo (relación) positivo y moderadamente alto mediante el coeficiente de correlación (rho) de 0,656 que se ha encontrado.

Tabla 19

Medición del grado de influencia entre la D3_Gestión y seguridad de la información y la V2_Gestión administrativa.

Variables	Logaritmo verosimilitud	Chi-cuadrado (Chi ²)	Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado Nagelkerke	% de influencia
D3 Gestión y seguridad de la información V2 Gestión administrativa	30,592	43,324	0,000	,419	41,9%

Nota. Primer requisito hacia la aplicación de la RLO (Regresión Logística Ordinal) con la medición del grado de vinculación entre la D3_Gestión y seguridad de la información y la V2_Gestión administrativa con el Chi². Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad, siendo procesado en el SPSS V-26.

En la tabla 19, para la búsqueda del reforzamiento de la conexión entre las bilateralidades, se ha medido utilizándose el método Chi² (Chi Cuadrado), aportado por la misma prueba de la RLO (Regresión Logística Ordinal), indicándose que su coeficiente de 68,704 en la bilateralidad entre la D3_Gestión y seguridad de la información y la V2_Gestión administrativa está por encima de la zona de rechazo, además de ser significativa, ya que la significancia (Sig.) ha sido de 0,000, siendo inferior al 0,05. Entonces, esta es la primera etapa en el uso del RLO que ha implicado que la vinculación es directa, donde la D3_Gestión y seguridad de la información podría influir respecto sobre la V2_Gestión administrativa con un estimado de efecto alrededor del 41,9% con base al coeficiente del R² de Nagelkerke de 0,419. Por tanto, la RLO puede procederse, basándose en el cumplimiento del primer requisito, para continuarse con el modelo (estadístico) de carácter predictivo si el efecto es o no significativo. Es resaltante indicar, el valor de Log. (verosimilitud) sólo se utiliza para modificar o ajustar el modelo estadístico (predictivo) en su ocurrencia de probabilidad.

Tabla 20

Regresión Logística Ordinal en la bilateralidad entre la D3_Gestión y seguridad de la información y la V2_Gestión administrativa.

Variables	Estim.	Error estándar	Wald	GI	Sig.	Intervalo confianza 95 %	
						Límite inferior	Límite superior
D3_Gestión y seguridad de la información V2_Gestión administrativa	2,252	,376	35,828	1	,000	1,515	2,990

Nota. La presente tabla muestra la última fase de la prueba RLO (Regresión Logística Ordinal) en su medición del efecto de la D3_Gestión y seguridad de la información en la V2_Gestión administrativa. Colaboradores (administrativos) en una municipalidad.

Dado que el Coeficiente de Wald es 35,828, lejos de la zona crítica ($Z_{C95\%}=1.64$), en la tabla 20, se ha demostrado que la D3_Gestión y seguridad de la información puede incidir de manera significativa y directa sobre la V2_Gestión administrativa en un 41,9% (Nagelkerke $R^2=0,419$), siendo reforzado y/o respaldado este hallazgo por la significación estadística (Sig.) de 0,000, muy inferior al 0,05. De esta manera, se ha aceptado con asertividad la premisa (general) del investigador, descartándose la nula (H_0), quedando por explicar el restante porcentual del efecto no tomado en cuenta, en este estudio, por otros aspectos y/o factores predictores. En consecuencia, se concluyó que hay un efecto directo y significativo entre la gestión y seguridad de la información en la gestión administrativa.

Contrastación de la hipótesis 4:

Existe incidencia significativa entre la gestión del cambio es significativo y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024

Tabla 21

Prueba del coeficiente de Spearman entre la gestión del cambio y la gestión administrativa

Rho de Spearman		V2_Gestión administrativa
D4 Gestión del cambio	Coeficiente de correlación	,729
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

Nota. Medición del grado de vinculación entre la D4_Gestión del cambio y la V2_Gestión administrativa con la p. coeficiente de Spearman. Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad, siendo procesado en el SPSS V-26.

En la tabla 21, se ha observado que el “valor p” (Sig.) en la bilateralidad ha sido de 0,000 de acuerdo con los resultados con lo mostrado. En consecuencia, se llegó a la deducción de que la D4_Gestión del cambio y la V2_Gestión administrativa están vinculadas con carácter significativo. De manera similar, se demuestra un vínculo (relación) positivo y alto mediante el coeficiente de correlación (rho) de 0,729 que se ha encontrado.

Tabla 22

Medición del grado de influencia entre la D4_Gestión del cambio y la V2_Gestión administrativa.

Variables	Logaritmo verosimilitud	Chi-cuadrado (Chi ²)	Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado Nagelkerke	% de influencia
D4 Gestión del cambio V2 Gestión administrativa	23,452	81,419	0,000	,664	66,4%

Nota. Primer requisito hacia la aplicación de la RLO (Regresión Logística Ordinal) con la medición del grado de vinculación entre la D4_Gestión del cambio y la V2_Gestión administrativa con el Chi². Fuente: Colaboradores (administrativos) en una municipalidad, siendo procesado en el SPSS V-26.

En la tabla 22, Para la búsqueda del reforzamiento de la conexión entre las bilateralidades, se ha medido utilizándose el método Chi² (Chi Cuadrado), aportado por la misma prueba de la RLO (Regresión Logística Ordinal), indicándose que su coeficiente de 68,704 en la bilateralidad entre la D4_Gestión del cambio y la V2_Gestión administrativa está por encima de la zona de rechazo, además de ser significativa, ya que la significancia (Sig.) ha sido de 0,000, siendo inferior al 0,05. Entonces, esta es la primera etapa en el uso del RLO que ha implicado que la vinculación es directa, donde la D4_Gestión del cambio podría influir respecto sobre la V2_Gestión administrativa con un estimado de efecto alrededor del 66,4% con base al coeficiente del R² de Nagelkerke de 0,664. Por tanto, la RLO puede procederse, basándose en el cumplimiento del primer requisito, para continuarse con el modelo (estadístico) de carácter predictivo si el efecto es o no significativo. Es resaltante indicar, el valor de Log. (verosimilitud) sólo se utiliza para modificar o ajustar el modelo estadístico (predictivo) en su ocurrencia de probabilidad.

Tabla 23

Regresión Logística Ordinal en la bilateralidad entre la D4_Gestión del cambio y la V2_Gestión administrativa.

Variables	Estim.	Error estándar	Wald	GI	Sig.	Intervalo confianza 95 %	
						Límite inferior	Límite superior
D4_Gestión del cambio V2_Gestión administrativa	3,787	,564	45,023	1	,000	2,681	4,894

Nota. La presente tabla, muestra la última fase de la prueba RLO (Regresión Logística Ordinal) en su medición del efecto de la D4_Gestión del cambio en la V2_Gestión administrativa. Colaboradores (administrativos) en una municipalidad.

Dado que el Coeficiente de Wald es 45,023, lejos de la zona crítica ($Z_{C95\%}=1.64$), en la tabla 23, se ha demostrado que la D4_Gestión del cambio puede incidir de manera significativa y directa sobre la V2_Gestión administrativa en un 66,4% (Nagelkerke $R^2=0,664$), siendo reforzado y/o respaldado este hallazgo por la significación estadística (Sig.) de 0,000, muy inferior al 0,05. De esta manera, se ha aceptado con asertividad la premisa (general) del investigador, descartándose la nula (H_0), quedando por explicar el restante porcentual del efecto no tomado en cuenta, en este estudio, por otros aspectos y/o factores predictores. En consecuencia, se concluyó que hay un efecto directo y significativo entre la gestión del cambio en la gestión administrativa.

IV. DISCUSIÓN

La modernización de la gestión pública y sus efectos en los paradigmas de gestión de la administración (municipal) han sido sus principales áreas de concentración a lo largo este estudio. Como se ha descrito, el Estado y en el caso particular de un ente municipal en Loreto, han sido el encargado de llevar a cabo las llamadas tareas esenciales hacia la modernidad en sus procesos (administrativos). Dado que el objetivo (principal) del estudio ha sido medir el efecto del sistema de modernización de la gestión pública en la gestión administrativa en una municipalidad de Loreto en el 2024 desde la perspectiva de sus propios colaboradores que forman parte del proceso administrativo.

Con respecto al objetivo (general), los datos obtenidos han determinado que, en la gestión administrativa en una entidad (municipal) en Loreto en 2024 es incidida o explicada en un 59,2% (Nagelkerke $R^2=0,592$) de manera significativa y directa por el sistema de modernización de la gestión pública, siendo calificada por lo encontrado por el coeficiente de Wald de 44,369 (muy superior al límite de rechazo o crítico de $Z_{c95\%}=1,64$), reforzada por la significación Sig. de 0,000, muy inferior al 0,05 (límite del error preestablecido). Además, con base al apartado descriptivo, el 49,0% del total de colaboradores (administrativos) han manifestado como adecuado para la modernización y que se corresponde con el óptimo de la gestión administrativa, asimismo, el 22,0% han considerado como moderado y a su vez han presentado regular, mientras que, el 9,0% inadecuado se corresponde a su vez, con el nivel deficiente, respectivamente. En sintaxis, a medida que se eleva el nivel porcentual en una variable, también lo hace la otra.

Lo encontrado (hallazgos) anteriormente, se asemeja al de Maguiña (2019), debido que los resultados descriptivos indican que el 40.9% de los encuestados tiene una opinión favorable sobre la modernización de la gestión pública, el 43.6% la considera regular y el 15.4% la califica como pobre o baja, correspondiéndose en ese mismo orden a la gestión administrativa, el 48.2% la encuentra adecuada, el 34.6% extremadamente adecuada, y el 17.2% insatisfactoria, evidenciándose con los inferenciales en sus análisis, los parámetros estimados de Wald de 25,821 y una variabilidad del 28,6% (Nagelkerke), con una significancia de 0,000, concluyendo también que la MGP (modernización de la gestión pública) tiene un impacto significativo en la GA (gestión administrativa).

En consonancia con el contexto mencionado, se tomó en cuenta para el fundamento teórico para el sistema de modernización de la gestión pública, un nuevo marco (“Nueva Gestión Pública”) para organizar las instituciones y procesos que apoyan el papel del Estado está representado por el surgimiento de una nueva "gobernanza" institucional. Esta nueva gobernanza, según Correia et al. (2019), dentro de la competitividad regional, promueve la interacción en red entre los ciudadanos y el ejecutivo como rasgo distintivo y orientador. Entonces, la participación pública rápidamente ha sido reconocida como un derecho crucial para fortalecer las instituciones (municipales) y actualizar los paradigmas de gobernanza tanto en la filosofía política como en la ciencia administrativa. Con base a lo encontrado, este nuevo paradigma de gobierno (local) facilita la vinculación de individuos, grupos y estructuras de representación al fomentar el desarrollo de canales de comunicación. En esta relación se tratan la definición de estrategias, la distribución de activos y recursos, la creación de metas y su realización, y otros temas.

En el trabajo de Portilla (2022), sus resultados difieren, a grosso modo, a los que se han encontrado aquí, demostrándose la modernización (gestión pública) esta moderadamente vinculada y con significación sustancial (Rho de 0.502 y Sig. de 0,000) con respecto a la gestión administrativa, que sí bien no buscaron la causalidad del efecto (influencia), estos datos podrían inducir hacia una baja a moderada incidencia de la predictora (variable) sobre la dependiente, ya que al menos han evidenciado una conexión modesta, siendo este el primer paso exigido para continuar en esa vía para medirse el grado de repercusión. Por su lado, Soto (2021) también había encontrado que estas variables están conectadas de manera alta e incluso significativamente (Rho de 0,761 y con el Sig. de 0,000), pero la diferencia está en los descriptivos, el proceso de modernización se muestra con una distribución con inicio y/o bajo (27,9%), avance de proceso 31,4% (intermedio) y cumplimiento en 40,7% (alto), mientras que, las competencias administrativas como gestión, el 27,9% perciben un nivel bajo, el 37,2% lo considera moderado, y el 34,9% creen que son capaces de desempeñar su trabajo.

Tomando en cuenta el entender la gestión administrativa (municipal) requiere una comprensión fundamental (teórica) entre la “Teoría del Proceso Administrativo” y la “Teoría de la Administración Moderna”. Según el primero, creado por Henri

Fayol, alcanzar objetivos de manera efectiva requiere un cierto nivel de organización, dirección y control. Los municipios pueden adaptarse y prosperar en sus contextos complejos y cambiantes gracias al marco que ofrecen estas etapas (Ávila et al., 2023). Por el contrario, la segunda teoría, llamada en inglés “Modern Management” de Frederick Taylor pretende elevar la productividad mediante la simplificación del trabajo y el uso de mejores prácticas derivadas de la observación empírica, utilizándose ideas de motivación y estructura organizacional para mejorar la satisfacción laboral y al mismo tiempo tiene en cuenta los componentes psicológicos y sociales de la gestión (Solórzano, 2022). Juntas, las dos teorías proporcionan un marco completo para la gestión municipal, donde establecer una administración eficaz y responsable y satisfacer los requisitos de la comunidad depende en gran medida de la flexibilidad y la eficiencia. Estas teorías son importantes porque pueden ayudar a identificar y satisfacer las demandas municipales, lo que garantizaría el mejor uso de los recursos disponibles y mejoras de los servicios prestados.

Con respecto al objetivo 1, los datos obtenidos han determinado que, en la gestión administrativa en una entidad (municipal) en Loreto en 2024 es incidida o explicada en un 51,7% (Nagelkerke $R^2=0,517$) de manera significativa y directa por la dimensión D1_Servicio a la ciudadanía, siendo calificada por lo encontrado por el coeficiente de Wald de 39,885 (muy superior al límite de rechazo o crítico de $Z_{C95\%=1,64}$), reforzada por la significación Sig. de 0,000, muy inferior al 0,05 (límite del error preestablecido). Asimismo, en los descriptivos en sus referidos análisis, el 9% del total de los colaboradores consideran inadecuado el servicio a la ciudadanía, reflejando una gestión administrativa deficiente, mientras que, el 20% del total han considerado como moderado al servicio a la ciudadanía, que a su vez han presentado regular como nivel para la gestión. En contraste, el 47% lo encuentran adecuado, asociado con una gestión óptima, indicando que, a mejor percepción del servicio a la ciudadanía, mejora la gestión administrativa.

Lo encontrado en Atencio (2022) es similar con lo observado en este trabajo, destacándose el hecho que la influencia del servicio al ciudadano previsto en la modernización (gestión pública) es de 50% (Nagelkerke R^2 de 0,50) con base a la gestión municipal en su atención, aunque se difiere un poco es sus niveles del servicio que están alrededor del 74% (moderado) y un 6% lo valora como excelente,

existiendo un 20% lo ha considerado como deficiente. En todo caso, se demostró que el servicio debido a la modernización y estaban correlacionadas positivamente ($p < 0,01$ con rho de 0,85) con la gestión de atención (municipal) implicando una influencia de Nagelkerke alrededor del 50%, lo que sugiere una asociación alta e incluso significativa.

En su fundamento teórico, la dimensión D1_Servicio a la ciudadanía, la mejora de la interacción entre los vecinos y la administración pública pasa por la inclusión del factor modernizante en dicha gestión (municipal). Por ello, Bravo (2021) ha argumentado que para promover la felicidad y el bienestar (ciudadano), este aspecto se ha centrado hacia la eficacia de servicios prestados. Para hacer la información y los servicios más abiertos y accesibles, la modernización implica el uso en la reorganización de los procedimientos existentes. Además, se ha concordado con lo expresado por Silwa (2024) en que el "servicio a los ciudadanos" es esencial para una gestión pública eficiente, que tenga en cuenta las necesidades y no sólo tal como surgen ahora sino también a medida que cambian con el tiempo en pro de mejorarse. Así que, tal como lo expresó Felício et al. (2021), estos procesos que tienen como objetivo la calidad y eficacia de los servicios que se prestan a los ciudadanos, frecuentemente mediante la simplificación.

En contraste, en el trabajo de Andino (2022), sus resultados han diferido con el actual en lo referido a que ha encontrado una significación de 0,441, superior al 0,05, y un coeficiente R (Pearson) de 0,040; implicándose que, no hay ninguna vinculación débil o muy baja, pero no de grado significativo entre la modernización (gestión pública) en servicios al ciudadano con la transparencia y la participación ciudadana. Sin embargo, puede sugerir que el intento de actualización y mejora del servicio no está acompañado de un mayor nivel de transparencia y colaboración con la ciudadanía. Esto puede conducir a una ruptura entre las autoridades y los ciudadanos, donde los avances tecnológicos y administrativos no se traducen en una mayor confianza o una participación efectiva de la comunidad en la toma de decisiones públicas. En consecuencia, es imperativo que la modernización esté acompañada de políticas que prioricen la transparencia y la participación de los ciudadanos en el proceso de gobernanza.

En el objetivo 2, los datos obtenidos han determinado que, en la gestión administrativa en una entidad (municipal) en Loreto en 2024 es incidida o explicada

en un 47,7% (Nagelkerke $R^2=0,477$) de manera significativa y directa por la dimensión D2_Digitalización de servicios públicos, siendo calificada por lo encontrado por el coeficiente de Wald de 39,902 (muy superior al límite de rechazo o crítico de $Z_{c95\%}=1,64$), reforzada por la significación Sig. de 0,000, muy inferior al 0,05 (límite del error preestablecido). Asimismo, en los descriptivos en sus referidos análisis, el 9% del total de los colaboradores consideran inadecuado a la digitalización de servicios públicos, reflejando una gestión administrativa deficiente, mientras que, el 21% del total han considerado como moderado a la digitalización de servicios, que a su vez han presentado regular como nivel para la gestión. En contraste, el 43% lo encuentran adecuado, asociado con una gestión óptima, indicando que, a mejor percepción de la digitalización de servicios, mejora la gestión administrativa.

Lo encontrado en Scupola y Mergel (2022) tiene cierta concordancia en sus deducciones finales, donde este estudio muestra que la inclusión de diversas partes interesadas en el desarrollo e implementación de estrategias y políticas digitales conduce a una participación más amplia y a una mejor probabilidad de éxito en la adopción de tecnologías y métodos digitales, repercutiendo directamente. Además, pueden distribuirse entre muchos interesados, de modo que se pueden lograr avances significativos en la digitalización del sector (público), asegurando una mayor eficiencia y adaptación a las dificultades futuras.

En su fundamento teórico, la dimensión D2_Digitalización de servicios públicos, el factor modernizante de la administración pública (municipal) pasa por su accionar en digitalizar en sus servicios, soportando lo anterior, Bravo (2021) ha indicado que el proceso incluye la implementación digital en los servicios brindados a los residentes en términos de accesibilidad, eficiencia y transparencia. Una mejor comunicación, según Freire (2019) entre el público y la administración es posible gracias al uso de plataformas digitales, que también permiten una gestión más flexible y menores costes operativos y tiempos de espera. Particularmente, la digitalización también ayuda a la toma en disposiciones basada en datos, lo que conduce a políticas públicas que se adaptan mejor a las necesidades reales.

En el trabajo de Silwa (2024), según sus deducciones, difieren un poco con el actual, y es en los grados de niveles deficientes, ya que denotan con mayor percepción las faltas de comprensión, por parte de los administradores de sus

funciones, cuya conducta conducen a prestaciones (servicios) ineficientes. En particular, los gestores (públicos) deben ser conscientes de estas oportunidades y asegurarse de que cuentan con una planificación adecuada para conseguir el nivel de calidad previsto de los servicios suministrados. En consecuencia, se puede decir que el administrador público tiene que estar continuamente informado sobre las opciones digitales a las que tiene acceso y que pueden utilizarse para la prestación de los servicios con mayor calidad.

En el objetivo 3, los datos obtenidos han determinado que, en la gestión administrativa en una entidad (municipal) en Loreto en 2024 es incidida o explicada en un 41,9% (Nagelkerke $R^2=0,419$) de manera significativa y directa por la dimensión D3_Gestión y seguridad de la información, siendo calificada por lo encontrado por el coeficiente de Wald de 35,828 (muy superior al límite de rechazo o crítico de $Z_{c95\%}=1,64$), reforzada por la significación Sig. de 0,000, muy inferior al 0,05 (límite del error preestablecido). Asimismo, en los descriptivos en sus referidos análisis, el 9% del total de los colaboradores consideran inadecuado a la gestión y seguridad de la información, reflejando una gestión administrativa deficiente, mientras que, el 25% del total han considerado como moderado en la gestión y seguridad informática, que a su vez han presentado regular como nivel para la gestión. En contraste, el 38% lo encuentran adecuado, asociado con una gestión óptima, indicando que, a mejor percepción en la gestión y seguridad informática, mejora la gestión administrativa.

Lo encontrado en Felício et al. (2021) en sus resultados apoyan la deducción anterior, ya que con la ilustración de la relación vital y necesaria entre la modernización del nuevo sistema de administración pública y el logro de metas administrativas, principalmente resguardándose la seguridad informática, destacando para aumentar la productividad y la transparencia, esto implica la seguridad de los procesos y procedimientos y la implementación de fuertes medidas de ciberseguridad para proteger los datos y los servicios públicos.

En su fundamento teórico, la dimensión D3_Gestión y seguridad de la información, en el evento modernizante de la administración (municipal), los aspectos referidos en el accionar del resguardo informático son fundamentales, tal como lo ha evidenciado. Este componente, según Jáuregui et al. (2022b), se enfoca en asegurar que datos confiables y seguros sirvan como base para las políticas

públicas, ya que esto es necesario para abordar exitosamente las demandas y expectativas de los ciudadanos. Al optimizarse, con base a lo expuesto por Bravo (2021), la toma de decisiones, mejorar la eficiencia interna y mejorar la transparencia, los municipios pueden mejorar la visión del público sobre la administración administrativa mediante el uso de estrategias adecuadas de gestión de la información. Particularmente, la seguridad de la información también es necesaria para defender las redes municipales de los ciberataques y preservar los datos sensibles de los ciudadanos, donde al mejorarse la confianza de la comunidad en las instituciones públicas y al mismo tiempo mejoran la administración municipal.

En contraste, en los resultados de Andino (2022), donde no se encontró ninguna repercusión de los aspectos referidos del e-gobierno en sus factores en la modernización sobre la transparencia municipal, ya que no hubo ninguna vinculación significativa ($R= 0,040$ y Sig. de $0,441$, superior al $0,05$). A pesar de estos resultados y basado en su análisis conceptual y teórico de la relación entre el gobierno electrónico, la apertura y la participación ciudadana, se fomenta con la innovación y el uso de nuevos canales de comunicación en beneficio de la cooperación y la participación ciudadana.

En el objetivo 4, los datos obtenidos han determinado que, en la gestión administrativa en una entidad (municipal) en Loreto en 2024 es incidida o explicada en un $66,4\%$ (Nagelkerke $R^2=0,664$) de manera significativa y directa por la dimensión D4_Gestión del cambio, siendo calificada por lo encontrado por el coeficiente de Wald de $45,023$ (muy superior al límite de rechazo o crítico de $Z_{C95\%}=1,64$), reforzada por la significación Sig. de $0,000$, muy inferior al $0,05$ (límite del error preestablecido). Asimismo, en los descriptivos en sus referidos análisis, el 9% del total de los colaboradores consideran inadecuado la gestión del cambio, reflejando una gestión administrativa deficiente, mientras que, el 24% del total han considerado como moderado a la gestión del cambio, que a su vez han presentado regular como nivel para la gestión. En contraste, el 51% lo encuentran adecuado, asociado con una gestión óptima, indicando que, a mejor percepción de la gestión del cambio, mejora la gestión administrativa.

Lo encontrado en Pérez (2023), concuerdan en cierta medida con este estudio, donde se ha demostrado que la gestión en su modernización en una actitud

asertiva de cambio, se estrecha significativamente (Rho de 0,912 y significación de 0,000) sobre la manera como se lleva la gestión administrativa, repercutiendo directamente en su presupuestación basada en resultados. Además, hace hincapié en la responsabilidad y la apertura, fomentando la participación pública y la adaptación a las nuevas tecnologías y a los problemas en su prestación (servicios), cuya modernización es relevante en crear una administración más flexible y capaz de responder de manera eficiente a las necesidades de la comunidad.

En su fundamento teórico, la dimensión D4_Gestión del cambio, en el ámbito municipal en su evento modernizante de sus procesos, es un elemento esencial que aborda el cambio paradigmático necesario para introducir nuevos procedimientos administrativos y servicios. Esta dimensión, según Cerdán et al. (2022), se centra en ayudar a las personas a comprender, aceptar e implementar cambios en sus sistemas y procedimientos de trabajo proporcionándoles las herramientas, los recursos y el apoyo necesarios. Para facilitar una transición fluida hacia procedimientos más eficaces y orientados a resultados, es fundamental garantizar que los cambios administrativos sean duraderos y exitosos. Con base a Bravo (2021), la gestión del cambio es fundamental porque puede reducir la resistencia al cambio, fomentar la aclimatación a nuevas prácticas y garantizar que los miembros del personal estén alineados con los objetivos estratégicos del municipio. Además, facilita la cooperación y la comunicación entre niveles organizacionales, lo cual es crucial para una administración convincente que se centre en el servicio al ciudadano.

En este sentido, al describirse como fortaleza el tener la apreciación de los propios colaboradores (administrativos) la calidad de los servicios prestados y la percepción de bienestar (generalizado) en las administraciones municipales se encuentran entre los objetivos y ejes principales de la reforma de la administración pública, que pretende modernizar el sistema. Estos principios son esenciales, siendo ampliamente reconocido que en los últimos años se ha empezado a generar una tendencia hacia la profesionalización de la administración pública como resultado de la presión que vive actualmente el Estado. Esta tendencia se manifiesta en la aparición de nuevos modelos de gestión. Según Bravo (2021), este “proceso de modernización” de la gestión del sector público implica modificaciones en la organización, los modelos de gestión y los líderes, y en la función pública.

Esto se debe al reconocimiento de la necesidad de contar con recursos humanos calificados que puedan asegurar la eficiencia y eficacia del sector.

La principal limitación de este estudio cuantitativo fue su incapacidad para representar con precisión las complejidades y la diversidad de los procesos sociales de los habitantes en Loreto en una de sus municipalidades. Como es sabido, los datos numéricos pueden ser precisos y objetivos, pero también pueden simplificar u omitir componentes críticos, entre ellos las emociones, los motivos, las creencias y las circunstancias. Por ello, es fundamental integrar metodologías cualitativas que faciliten una comprensión e interpretación más profunda de los datos, así como comprender sus realidades sociodemográficas, para complementar la investigación cuantitativa.

V. CONCLUSIONES

Primera. Para el principal objetivo, se ha determinado que el sistema de modernización gestión pública incide en un 59.2% (Nagelkerke $R^2=0.592$) de manera significativa y directa (Wald=44,369 > $Z_{C95\%}=1.64$; Sig.=0,000 < 0,05) en la gestión administrativa, siendo de asertiva la suposición (general) preestablecida por el investigador, indicándose que existe un claro efecto entre el uso de sistemas de gestión contemporáneos en los procesos administrativos, lo que puede resultar en una mayor agilidad procesal, transparencia y un mejor servicio al cliente en Loreto en una entidad municipal en el 2024.

Segunda. Para el objetivo 1, se ha determinado que la dimensión servicio a la ciudadanía incide en un 51,7% (Nagelkerke $R^2=0,517$) de manera significativa y directa (Wald=39,885 > $Z_{C95\%}=1.64$; Sig.=0.000 < 0,05) en la gestión administrativa, siendo de asertiva la suposición 1 preestablecida por el investigador, indicándose que existe un claro efecto, debido que al buscarse mejorar la rendición de cuentas y la participación ciudadana, garantizando que la administración pública sirva al interés público de manera transparente y equitativa. Además de mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos, estas modificaciones también facilitan una mejor gestión administrativa en Loreto en una entidad municipal en el 2024.

Tercera. Para el objetivo 2, se ha determinado que la dimensión digitalización de servicios públicos incide en un 47,7% (Nagelkerke $R^2=0.477$) de manera significativa y directa (Wald=39,902 > $Z_{C95\%}=1.64$; Sig.=0.000 < 0,05) en la gestión administrativa, siendo de asertiva la suposición 2 preestablecida por el investigador, indicándose que existe un claro efecto que al mejorarse la eficiencia operativa, este proceso también favorece la personalización y accesibilidad de los servicios, favoreciendo así la inclusión y participación ciudadana con la incorporación de procesos y medios digitales en la administración pública se ve facilitada por la transformación digital, lo que se traduce en una disminución de los tiempos y costos de tramitación en Loreto en una entidad municipal en el 2024.

Cuarta. Para el objetivo 3, se ha determinado que la dimensión gestión y seguridad de la información incide en un 41,9% (Nagelkerke $R^2=0,419$) de manera significativa y directa (Wald=35,828 > $Z_{C95\%}=1.64$; Sig.=0,000 < 0,05) en la gestión administrativa, siendo de asertiva la suposición 3 preestablecida por el investigador, indicándose que existe un claro efecto que al mejorarse la eficacia y efectividad en

la gestión y la seguridad informática, se traduce en elevarse la adecuada percepción en procesos administrativos, siendo componentes esenciales en la ciberseguridad para preservar la confianza de los ciudadanos, ya que asegura la continuidad de los servicios y la protección de los datos sensibles frente a las amenazas digitales en Loreto en una entidad municipal en el 2024.

Quinta. Para el objetivo 4, se ha determinado que la dimensión gestión del cambio incide en un 66,4% (Nagelkerke $R^2=0.664$) de manera significativa y directa ($Wald=45,023 > Z_{C95\%}=1.64$; $Sig.=0,000 < 0,05$) en la gestión administrativa, siendo de asertiva la suposición 4 preestablecida por el investigador, indicándose que existe un claro efecto que al adaptarse a la administración a los retos actuales y futuros, así como mejorar la eficiencia, la transparencia y la capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos, son los objetivos de estas medidas. En esencia, la gestión del cambio repercute directamente sobre la administración pública para que sea contemporánea y adaptable que priorice el interés público una entidad municipal en Loreto en el 2024.

VI. RECOMENDACIONES

Según este estudio, es necesario mejorar sobre todo las capacidades de gestión administrativa, en lo organizativo, sistemático y participativo de los directores departamentales del municipio, junto a su edil (alcalde) como responsable directo en pro de la modernización de la gestión pública. Ante ello, se recomienda hacer lo siguiente a la luz de los hallazgos:

Primera. Es imperativo que los administradores departamentales (directores) de la municipalidad consideren la implementación plena del sistema de modernización de la gestión pública, pues se ha demostrado que éste tiene un impacto directo y sustancial en la gestión administrativa. Para ello, el uso de tecnologías de punta y modernizantes de los procedimientos permitirán responder de manera más eficaz a los requerimientos de los ciudadanos, optimizando recursos y mejorando la transparencia, cuyas evaluaciones periódicas del sistema son necesarias, además en capacitarse permanentemente al personal para garantizar que la gestión municipal sea eficiente y actualizada.

Segunda. Es imperativo que los administradores departamentales (directores) de la municipalidad consideren que para mejorar la gestión administrativa es imprescindible priorizar la atención hacia el servicio a la ciudadanía, cuyas políticas que prioricen la retroalimentación y los requerimientos de los ciudadanos, garantizando así que los procesos sean transparentes y accesibles. Además, es fundamental capacitar al personal en el uso de tecnologías que optimicen los trámites y la atención al cliente. Con estas medidas se mejorará la confianza ciudadana en la institución, lo que también optimizará la gestión.

Tercera. Es imperativo que los administradores departamentales (directores) de la municipalidad prioricen la digitalización de los servicios como un componente crítico de la modernización para elevar la gestión administrativa. Además de mejorar la eficiencia (operativa) la implementación de sistemas digitales también permite a los ciudadanos acceder a los servicios con mayor facilidad y promueve la transparencia, cuya hoja de ruta integral para la integración de las tecnologías digitales, se debe incluir la capacitación adecuada del personal y la actualización continua de los sistemas para adaptarse a las cambiantes necesidades de la administración y la comunidad.

Cuarta. Es imperativo que los administradores departamentales (directores) de la municipalidad establezcan un sistema integral de gestión y seguridad de la información como un componente crítico del proceso de modernización para que tenga un efecto positivo en la gestión administrativa. Esto garantizará la confidencialidad e integridad de los datos críticos, además de optimizar la eficiencia operativa. Una estrategia de gestión de la información proactiva facilitará decisiones más informadas y sustancialmente elevaría el servicio prestado.

Quinta. Es imperativo que los administradores departamentales (directores) de la municipalidad, consideren la relevancia hacia la gestión del cambio en el contexto de la modernización debido que tiene un efecto directo y sustancial sobre la gestión administrativa. Ante ello, las estrategias proactivas que fomenten una cultura de adaptabilidad a los nuevos procesos son las requeridas, ya que fomentan una cultura organizacional receptiva al cambio. Adicionalmente, la capacitación constante del personal es esencial para garantizar una transición fluida y efectiva.

REFERENCIAS

- Almeida, N., & Lopes, S. (2020). *A importância da gestão integrada na Administração Pública* [Trabalho de Conclusão de Curso-Artigo Científico, Universidade Federal Fluminense].
<https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/3392/N%C3%A9lia%20Fran%C3%A7a%20-%20Samuel%20Lopes.pdf;jsessionid=508DFF419E8985F35492F228693706C0?sequence=1>
- Andino, K. (2022). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujilí* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi].
<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10263/1/MUTC-001445.pdf>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez Pauca, M. (2022). *Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis*. INUDIISBN: 978-612-5069-04-7.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/22/16/32>
- Atencio, H. (2022). *La modernización de gestión pública y la calidad de atención en la Municipalidad distrital de Samegua – año 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111457/Atencio_AHR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ávila, F., Zambrano, K., Mendoza, K., & Párraga, L. (2023). Administrative Management, Importance For The Microenterprise. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 14(Special Issue 2), 1401–1411.
<https://doi.org/10.47750/pnr.2023.14.S02.170>
- Blas-Ghiggo, F., Uribe-Hernández, Y., Cacho-Revilla, A., & Valqui-Oxolón, J. (2022). Modernization of the State in public management: Systematic review. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(Especial 5), 290–301.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85131422816&doi=10.31876%2frcs.v28i.38164&partnerID=40&md5=d7e202471cb88fec287f7486938320fb>
- Bravo, C. (2021). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad de Abancay - Apurímac, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70626/Bravo_CM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

- Castillo, K. (2019). *Variables socio-políticas y de contexto en la implementación descentralizada del programa presupuestal 90 en la Región Loreto durante el periodo 2015-2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/15716>
- Cerdán, R., García, M., Ascencios, K., Cuya, J., & Ponce, A. (2022). Caso de gestión pública PROCOMPITE, una herramienta para la competitividad de los pequeños productores rurales en el Perú. *Saber Servir Revista de La Escuela Nacional de Administración Pública Del Perú*, 17. <https://revista.enap.edu.pe/issue/view/240/116>
- Corona-Martínez, L., & Fonseca-Hernández, M. (2023). Uso y abuso de los criterios de inclusión y exclusión en el proyecto de investigación. *Medisur*, 21(5). <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v21n5/1727-897X-ms-21-05-1144.pdf>
- Correia, P., Mendes, I., & Freire, A. (2019). La importancia de los valores organizacionales en la Administración Pública: un estudio de caso basado en la percepción de los trabajadores de una institución de enseñanza superior. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, 73, 227–258. https://www.dgaep.gov.pt/upload/Rlareas/CLAD/R_CLAD_73.pdf
- Cruz, I. (2020). *La gestión administrativa y su influencia en la modernización del estado en la gerencia de administración de la municipalidad distrital de campo verde- Ucayali 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Alas Peruanas]. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/5926/La%20gesti%C3%B3n%20administrativa_Influencia%20en%20la%20modernizaci%C3%B3n_Estado%20en%20la%20gerencia%20de%20administraci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Souza, Â. R., Donoso Diaz, S., & Gairin Sallán, J. (2020). Políticas para a gestão da educação pública obrigatória na Ibero América: Apresentação. *Education Policy Analysis Archives*, 28, 34. <https://doi.org/10.14507/epaa.28.5359>
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405–2420. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034

- Dias, F. (2019). Criticism to the transposition of tools from private administration to public administration: a debate on modernizing public administration in Brazil. *Revista de Administração Da Universidade Federal de Santa Maria*, 12(Esp.5), 841–856. <https://www.redalyc.org/journal/2734/273463130001/html/>
- Felício, T., Samagaio, A., & Rodrigues, R. (2021). Adoption of management control systems and performance in public sector organizations. *Journal of Business Research*, 124, 593–602. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.069>
- Ferraz, D. (2020). The public manager's portrait and selection factors. *Revista de Administração Pública*, 54(5), 1166–1187. <https://doi.org/10.1590/0034-761220190417x>
- Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de La Gestión. Revista Internacional de Administración*, 1, 147–179. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6>
- Gaviria, A. (2023). *Modernización del Estado y servicios públicos en una municipalidad provincial de Loreto, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105538/Gaviria_DAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, M. (2024). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/137986/Gonzalez_CMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento - ReciMundo*, 4(3), 163–173.
- Huamani, C. (2021). *Modernización del estado y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo. 2020* [Universidad César

Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57001/Huamani_VCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Inguillay, L., Tercero, S., & López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Espirales. Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(1), 42–51. <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Jáuregui, M. C., Napaico-Arteaga, G. V., Napaico-Arteaga, M. E., & Vicuña-Mena, P. A. (2022a). 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), 1723–1739. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3188
- Jáuregui, M. C., Napaico-Arteaga, G. V., Napaico-Arteaga, M. E., & Vicuña-Mena, P. A. (2022b). Una mirada a la calidad del servicio a partir de la modernización de la gestión pública: una situación emergente en el Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1723–1739. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3188
- Kotronoulas, G., Miguel, S., Dowling, M., Fernández-Ortega, P., Colomer-Lahiguera, S., Bağçivan, G., Pape, E., Drury, A., Semple, C., Dieperink, K. B., & Papadopoulou, C. (2023). An Overview of the Fundamentals of Data Management, Analysis, and Interpretation in Quantitative Research. *Seminars in Oncology Nursing*, 39(2), 151398. <https://doi.org/10.1016/j.soncn.2023.151398>
- 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>
- Leveau, D. (2023). *La gestión de recursos humanos y la modernización de la gestión municipal, en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113448>
- López, R., & Avello, R. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2). https://www.researchgate.net/publication/334263017_Validacion_de_instrumentos_como_garantia_de_la_credibilidad_en_las_investigaciones_cientificas

- Maguiña, N. (2019). *Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30449/Magui%C3%B1a_PNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino, X. (2022). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una dirección regional agraria*. [Tesis de Maestría en Educación]. Universidad César Vallejo.
- Pérez, H. (2023). *Modernización de la gestión pública y el presupuesto por resultados en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111091/Perez_NHN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Polo, B. R., Hinojosa-Salazar, C. A., Weepiu-Samekash, M. L., Grandez-Gomero, J., Escobedo-Ocampo, P., Oviedo-Rabanal, J. A., & Ocadio-Acosta, R. W. (2023). Strengthening Municipal Management. *VISUAL REVIEW. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura Visual*, 15(5), 215–224. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v15.5148>
- Portilla, C. (2022). *Modernización del Estado y la gestión administrativa en una Institución Pública, Lima – 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85008/Portilla_DLRCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, F. A. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Scupola, A., & Mergel, I. (2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101650. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650>
- Silva, I., & Soares, J. (2020). Critérios e estratégias de qualidade e rigor na pesquisa qualitativa. *Ciencia y Enfermería*, 26(28). <https://doi.org/10.29393/CE26-22CEIS20022>

- Silva, J., Bossoni, L., & Pereira, T. (2020). Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. *Artigo • Sequência (Florianópolis)*, 84. <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n89p209>
- Silwa, O. (2024). *Modernização da gestão pública: o impacto das tecnologias na eficiência da administração na secretaria municipal de Saúde em São Gabriel Da Palha/Es* [Pós em Gestão Pública, Instituto Federal do Federal do Espírito Santo]. <https://repositorio.ifes.edu.br/handle/123456789/4248>
- Solórzano, J. R. (2022). Una visión teórica de la ejecución presupuestaria en el contexto de la gestión por resultados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 4931–4947. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3450
- Soto, F. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf
- Soto, M., Mascaró, G. J., & González, V. H. (2023). Plan urbano en la gestión pública de los Gobiernos locales del Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 31–39. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.25394>
- Squio, C. R., & Hoffmann, M. G. (2021). Co-production and innovation in public services' assessment: The case of the Citizen Audit Project. *Revista de Administração Da UFSM*, 14(4), 864–887. <https://doi.org/10.5902/1983465963947>
- Tejedo, F., De Araújo, J., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70(101978). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160791X22001191>
- Villagómez, R. R., Benites Salas, Y. L., & Vega Gonzales, E. O. (2024). Gestión en las Municipalidades del Perú en los Últimos 5 Años. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 8451–8464. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9377

- Vizcaíno-Zúñiga, P. I., Cedeño-Cedeño, R. J., & Maldonado-Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Yunching, A. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2601–2623. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la tesis

Título: Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto, 2024”							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable Independiente: Sistema de modernización de la gestión pública				
¿Cuál es la incidencia del sistema de modernización de la gestión pública en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024?	Explicar la incidencia del sistema de modernización de la gestión pública en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024.	Existe incidencia directa y significativa entre el sistema de modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			D1 Servicio a la ciudadanía	Tiempo de respuesta	¿Cree usted que el tiempo de respuesta del servicio a la ciudadanía refleja una gestión pública moderna y eficiente?	Ordinal	Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (TD=1) En desacuerdo (ED=2) Indeciso (I=3) De acuerdo (DA=4) Totalmente de acuerdo (TA=5)
					¿Cree usted que el tiempo de respuesta en los servicios a la ciudadanía que ha utilizado se alinea con sus expectativas de una administración pública modernizada?		
				Accesibilidad de los servicios	¿Cree usted que la accesibilidad de los servicios es un reflejo directo de una gestión pública moderna para prestar un mejor servicio a la ciudadanía?		
					Considera usted que la facilidad en la accesibilidad a los servicios públicos ha mejorado en comparación con años anteriores, indicando un avance en la modernización de la gestión para un mejor servicio a la ciudadanía?		
				Reclamaciones resueltas	¿Cree que el número de reclamaciones resueltas es un indicador efectivo del servicio a la ciudadanía dentro de la modernización de la gestión pública?		
					¿Cree usted que la resolución efectiva de reclamaciones resueltas mejora su percepción de la modernización de la gestión pública para un mejor servicio a la ciudadanía?		
			D2 Digitalización de servicios públicos	Casilla digital	¿La implementación de una casilla digital mejora significativamente la modernización de la gestión pública por la digitalización de servicios públicos?		
					¿Cree que la casilla digital y su uso dentro de plataformas digitales, permite estar más cerca a la ciudadanía y sus problemas facilitando la interacción debido a la digitalización de servicios públicos?		
				Pagos digitales	¿Al contarse con una plataforma electrónica para los pagos digitales por la digitalización de servicios públicos,		

					se disminuye la brecha entre la institución y el colectivo?		
					¿Considera un avance el poder tener acceso a los pagos digitales por la digitalización de servicios públicos en la municipalidad?		
				Mejoras al servicio	¿Cree que las mejoras al servicio son determinantes por la digitalización de servicios públicos dentro de la modernización de la gestión pública?		
					¿Considera que la digitalización de servicios públicos impacta positivamente por las mejoras al servicio en los resultados de la gestión pública?		
			D3 Gestión y seguridad de la información	Sistema de seguridad	Considera que el sistema de seguridad en la municipalidad ha sido modernizado eficazmente dentro de la gestión y seguridad de la información?		
					¿Cree usted que la modernización del sistema de seguridad garantiza un adecuado uso de la información suministrada por el usuario en sus solicitudes conllevando a una adecuada gestión y seguridad de la información?		
				Acceso confiable	¿Considera usted que el acceso confiable a los sistemas dentro de la gestión y seguridad de la información se ha mejorado con la modernización en la municipalidad?		
					¿Considera usted al hacer uso de las plataformas digitales con un acceso confiable permite una mejor gestión y seguridad de la información como parte de su modernización?		
			D4 Gestión del cambio	Identificación de actores.	¿Cree usted que el resguardo de datos en la municipalidad es más efectivo tras la modernización para una mejor gestión y seguridad de la información?		
					¿Cree usted que el resguardo de datos de la municipalidad cumple con los estándares modernos dentro de la gestión y seguridad de la información?		
					¿Considera usted que la identificación de actores ayuda a vencer los principales obstáculos para la gestión del cambio en la modernización de la gestión pública?		
					¿Cree usted que la identificación de actores claves favorecería realmente a las transformaciones para que las políticas sean accesibles para todos los ciudadanos por la modernización de los servicios dentro de la gestión		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					

¿Cuál es la incidencia del servicio a la ciudadanía previsto en la MGP en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024?	Determinar la incidencia del servicio a la ciudadanía previsto en la MGP en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024.	Existe incidencia significativa entre el servicio a la ciudadanía previsto en la MGP y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024.			de cambio?		
				Capacitación	¿Cree usted que la capacitación continua es un factor determinante para el éxito de la Gestión del cambio en la modernización de la gestión pública?		
					¿Considera usted que capacitación en su entidad se alinea con los objetivos de modernización de la gestión pública y gestión del cambio?		
				Sensibilización	¿Considera que la sensibilización es suficiente en su entidad para enfrentar los retos de la gestión de cambio?		
¿Está usted de acuerdo con que la sensibilización es necesaria y vital en la conformación de equipos para brindar un mejor servicio a los ciudadanos en la gestión de cambio?							
Variable Dependiente: Gestión administrativa							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la incidencia de la digitalización de servicios públicos previsto en la MGP en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024?	Determinar la incidencia de la digitalización de servicios públicos previsto en la MGP en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024.	Existe incidencia significativa entre la digitalización de servicios públicos previsto en la MGP y la gestión administrativa en una municipalidad Loreto 2024.	D1 Planificación del proceso administrativo	Capacitación planificada	¿Considera que la capacitación planificada se alinea con los objetivos estratégicos de la planificación del proceso administrativo en la municipalidad?	Ordinal	Escala de Likert: - Totalmente en desacuerdo (TD=1) - En desacuerdo (ED=2) - Indeciso (I=3) - De acuerdo (DA=4) - Totalmente de acuerdo (TA=5)
					¿Cree usted que los resultados de la capacitación planificada se reflejan en la eficiencia de la planificación del proceso administrativo?		
				Planes y políticas	¿Considera que los planes y políticas actuales son suficientes para dirigir eficazmente la planificación del proceso administrativo?		
					¿Piensa usted que los planes y políticas se revisan y actualizan periódicamente para adaptarse a los cambios en la planificación del proceso administrativo?		
Procedimientos y estrategias	¿Cree usted que los procedimientos y estrategias implementados facilitan el logro de los objetivos de la planificación del proceso administrativo?						
	¿Piensa usted que los procedimientos y estrategias se adaptan flexiblemente a los desafíos emergentes en la planificación del proceso administrativo?						
¿Cuál es la incidencia de la seguridad de la	Determinar la incidencia	.Existe incidencia	D2	Diagnóstico de	¿Considera que el diagnóstico de infraestructura existente proporciona una visión completa y detallada de		

información previsto en la MGP en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024?	de la seguridad de la información previsto en la MGP en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024.	significativa entre la seguridad de la información previsto en la MGP y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024.	Diagnóstico organizacional	infraestructura	las condiciones físicas de los edificios y las instalaciones municipales producto del diagnóstico organizacional? ¿Siente que se debería mejorar la frecuencia y la exhaustividad del diagnóstico de infraestructura para garantizar una planificación más efectiva de las inversiones debido a un adecuado diagnóstico organizacional?		
				Situación del equipo	¿Considera que el diagnóstico organizacional actual aborda adecuadamente aspectos clave de la situación del equipo como la distribución de tareas, capacitación y eficiencia operativa del equipo administrativo? ¿Cree usted que el diagnóstico organizacional actual de la situación del equipo debería ser más proactivo en identificar oportunidades de mejora y desarrollo profesional para el personal municipal?		
				Capacidades del personal	¿Considera usted de efectivo el diagnóstico organizacional actual de las capacidades del personal municipal para cumplir con sus responsabilidades y funciones? ¿Cree usted que se deberían implementar medidas específicas de desarrollo y capacitación basadas en los resultados del diagnóstico organizacional de capacidades del personal para fortalecer las habilidades del personal municipal?		
¿Cuál es la incidencia de la gestión del cambio previsto en la MGP en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024?	Determinar la incidencia de la gestión del cambio previsto en la MGP en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024.	Existe incidencia significativa entre la gestión del cambio previsto en la MGP y la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto 2024.	D3 Rediseño y dirección	Acondicionamiento de infraestructura y equipamiento	¿Considera que la propuesta de rediseño y dirección incluye medidas efectivas para mejorar el acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento de la municipalidad en función de las necesidades identificadas? ¿Opina que se deberían implementar medidas específicas para mejorar el acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento como parte de la estrategia de rediseño y dirección en la gestión administrativa municipal?		
				Propuesta de fortalecimiento.	¿Cree usted que dentro del rediseño y dirección se evalúa la viabilidad y efectividad de la propuesta de fortalecimiento en términos de su capacidad para mejorar la gestión administrativa en la municipalidad? ¿Considera que la propuesta de fortalecimiento aborda		

					adecuadamente los principales desafíos y necesidades identificados en el rediseño y dirección de la gestión administrativa?		
				Liderazgo	¿Cree usted la efectividad del liderazgo actual ha facilitado el rediseño y dirección en la municipalidad en términos de su capacidad para dirigir y motivar al personal administrativo hacia el logro de los objetivos organizacionales? ¿Considera que se deberían establecer mecanismos de retroalimentación y evaluación del desempeño del liderazgo para garantizar una mejora continua del rediseño y dirección municipal?		
			D4 Control y evaluación administrativa	Inspección y monitoreo	¿Considera que el sistema actual de inspección y monitoreo para el control y evaluación administrativa es efectivo para garantizar la transparencia y el cumplimiento de los procesos internos?		
					¿Cree usted que se recibe retroalimentación adecuada durante los procesos de inspección y monitoreo para mejorar su desempeño y cumplir con los objetivos establecidos para el control y evaluación administrativa?		
				Verificación de procesos	¿Cree que se debería mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos municipales para facilitar la verificación de procesos para mejorar el control y evaluación administrativa?		
					¿Considera que las verificaciones de procesos actuales son exhaustivas y abordan todos los aspectos relevantes del control y evaluación administrativa?		
				Seguimiento	¿Cree usted que el seguimiento de las acciones correctivas derivadas de las verificaciones de procesos se realiza de manera oportuna y eficiente para el control y evaluación administrativa?		
					¿Cree usted que se debería mejorar la comunicación interna para asegurar que las recomendaciones de seguimiento sean entendidas y aplicadas adecuadamente del control y evaluación administrativa?		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:			

<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Método: Hipotético – deductivo.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Nivel de investigación: Explicativo(correlacional-causal)</p>	<p>Población: 100 servidores públicos</p> <p>Muestra: 100 trabajadores administrativos</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario (tipo Likert)</p>	<p>Software spss26 y microsoft excel.</p> <p>Descriptivo: Elaboración de tablas con porcentajes</p> <p>Inferencial: Regresión logística ordinal (rlo), coeficiente de wald, el pseudo cuadrado de nagelkerke (nagelkerke r2), cálculo del margen de error. (sig.) y chi cuadrado (chi2) .</p>
--	---	--	---

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Sistema de modernización de gestión pública	Representa la progresión de un sistema de conexiones contemporáneo impulsado por la administración dentro del sector público. Mientras se desarrollan nuevos métodos de organización y estructuración de sus instituciones para abordar problemas comunitarios, se realizan esfuerzos para elevar a	Mediante la utilización de preguntas cerradas en sus alternativas de respuesta de un cuestionario, se evalúa el sistema de MGP, a través de los indicadores de cada dimensión (D1_Servicio a la ciudadanía,	D1 Servicio a la ciudadanía	Tiempo de respuesta	Escala de valores: Ordinal
			Accesibilidad de los servicios	Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (TD=1)	
			Reclamaciones resueltas	En desacuerdo (ED=2)	
			D2 Digitalización de servicios públicos	Casilla digital	Indeciso (I=3) De acuerdo (DA=4)

	las organizaciones voluntarias en su participación (Blas et al., 2022)	D2_Digitalización de los servicios públicos, D3_Gestión y seguridad de la información, y D4_Gestión del cambio).		Pagos digitales	Totalmente de acuerdo (TA=5)
				Mejoras al servicio	
			D3 Gestión y seguridad de la información	Sistema de seguridad	
				Acceso confiable	
				Resguardo de datos	
			D4 Gestión del cambio	Identificación de actores.	
				Capacitación	
				Sensibilización	
Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	
Gestión administrativa	El conjunto en procesos y/o actividades realizadas en guiar a	La variable GA se evalúa mediante un	D1 Planificación del	Capacitación planificada	Escala de valores: Ordinal

	<p>un ente mediante la gestión inteligente de sus recursos, esfuerzos y tareas, implicando la coordinación y regulación de acciones, además de las funciones multifacéticas que cumple la gestión administrativa dentro de la institución, lo que ayuda a superar desafíos y alcanzar metas (González et al., 2020).</p>	<p>cuestionario cerrado en sus alternativas de respuesta que comprende un conjunto de indicadores para cada dimensión: D1_Planificación del proceso administrativo; D2_Diagnóstico organizacional; D3_Rediseño y dirección; D4_Control y evaluación administrativa</p>	<p>proceso administrativo</p>	Planes y políticas	<p>Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (TD=1) En desacuerdo (ED=2) Indeciso (I=3) De acuerdo (DA=4) Totalmente de acuerdo (TA=5)</p>
				Procedimientos y estrategias	
			<p>D2 Diagnóstico organizacional</p>	Diagnóstico de infraestructura	
				Situación del equipo	
				Capacidades del personal	
			<p>D3 Rediseño y dirección</p>	Acondicionamiento de infraestructura y equipamiento	
				Propuesta de fortalecimiento.	
				Liderazgo	
			<p>D4 Control y evaluación administrativa</p>	Inspección y monitoreo	
				Verificación de procesos	
				Seguimiento	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Estimado Colaborador: Es un placer dirigirme a usted para saludarlo y, al mismo tiempo, informarle que, como investigador de la Universidad César Vallejo en la Maestría de Gestión Pública, estoy llevando a cabo un estudio sobre la *"Modernización de la gestión pública y su influencia en la gestión administrativa de la Municipalidad de Loreto – 2024"*. En este sentido, requiero de su valiosa colaboración para completar este instrumento. Este formulario tiene como objetivo recopilar información esencial para mi investigación y la información suministrada tendrá el resguardo y guardando su anonimato mediante el consentimiento informado.

Instrucciones: Después de haber recibido una adecuada explicación sobre el propósito científico de este estudio, le agradecería mucho su colaboración respondiendo a cada una de las 48 preguntas. Por lo tanto, se les sugiere contestar de manera de absoluta sinceridad marcando con un "X" la respuesta que considere adecuado, para lo cual se presenta 5 alternativas de respuesta.

Nombre (opcional): _____

Género: Femenino ___; Masculino: ___; Edad: _____ (años)

Totalmente en desacuerdo (TD=1)	En desacuerdo (ED=2)	Indeciso (I=3)	De acuerdo (DA=4)	Totalmente de acuerdo (TA=5)
---------------------------------	----------------------	----------------	-------------------	------------------------------

VARIABLE 1: Sistema de modernización de gestión de público			TD	ED	I	DA	TA
DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
D1_Servicio a la ciudadanía	Tiempo de respuesta	¿Cree usted que el tiempo de respuesta del servicio a la ciudadanía refleja una gestión pública moderna y eficiente?					
		¿Cree usted que el tiempo de respuesta en los servicios a la ciudadanía que ha utilizado se alinea con sus expectativas de una administración pública modernizada?					
	Accesibilidad de los servicios	¿Cree usted que la accesibilidad de los servicios es un reflejo directo de una gestión pública moderna para prestar un mejor servicio a la ciudadanía?					
		¿Considera usted que la facilidad en la accesibilidad a los servicios públicos ha mejorado en comparación con años anteriores, indicando un avance en la modernización de la gestión para un mejor servicio a la ciudadanía?					
	Reclamaciones resueltas	¿Cree que el número de reclamaciones resueltas es un indicador efectivo del servicio a la ciudadanía dentro de la modernización de la gestión pública?					
		¿Cree usted que la resolución efectiva de reclamaciones resueltas mejora su percepción de la modernización de la gestión pública para un mejor servicio a la ciudadanía?					
D2_Digitalización de servicios públicos	Casilla digital	¿La implementación de una casilla digital mejora significativamente la modernización de la gestión pública por la digitalización de servicios públicos?					
		¿Cree que la casilla digital y su uso dentro de plataformas digitales, permite estar más cerca a la					

		ciudadanía y sus problemas facilitando la interacción debido a la digitalización de servicios públicos?					
	Pagos digitales	¿Al contarse con una plataforma electrónica para los pagos digitales por la digitalización de servicios públicos, se disminuye la brecha entre la institución y el colectivo?					
		¿Considera un avance el poder tener acceso a los pagos digitales por la digitalización de servicios públicos en la municipalidad?					
	Mejoras al servicio	¿Cree que las mejoras al servicio son determinantes por la digitalización de servicios públicos dentro de la modernización de la gestión pública?					
		¿Considera que la digitalización de servicios públicos impacta positivamente por las mejoras al servicio en los resultados de la gestión pública?					
D3_Gestión y seguridad de la información	Sistema de seguridad	¿Considera que el sistema de seguridad en la municipalidad ha sido modernizado eficazmente dentro de la gestión y seguridad de la información?					
		¿Cree usted que la modernización del sistema de seguridad garantiza un adecuado uso de la información suministrada por el usuario en sus solicitudes conllevando a una adecuada gestión y seguridad de la información?					
	Acceso confiable	¿Considera usted que el acceso confiable a los sistemas dentro de la gestión y seguridad de la información se ha mejorado con la modernización en la municipalidad?					
		¿Considera usted al hacer uso de las plataformas digitales con un acceso confiable permite una mejor gestión y seguridad de la información como parte de su modernización?					
	Resguardo de datos	¿Cree usted que el resguardo de datos en la municipalidad es más efectivo tras la modernización para una mejor gestión y seguridad de la información?					
		¿Cree usted que el resguardo de datos de la municipalidad cumple con los estándares modernos dentro de la gestión y seguridad de la información?					
D4_Gestión del cambio	Identificación de actores.	¿Considera usted que la identificación de actores ayuda a vencer los principales obstáculos para la gestión del cambio en la modernización de la gestión pública?					
		¿Cree usted que la identificación de actores claves favorecería realmente a las transformaciones para que las políticas sean accesibles para todos los ciudadanos por la modernización de los servicios dentro de la gestión de cambio?					
	Capacitación	¿Cree usted que la capacitación continua es un factor determinante para el éxito de la Gestión del cambio en la modernización de la gestión pública?					
		¿Considera usted que capacitación en su entidad se alinea con los objetivos de modernización de la gestión pública y gestión del cambio?					
	Sensibilización	¿Considera que la sensibilización es suficiente en su entidad para enfrentar los retos de la gestión de cambio?					
		¿Está usted de acuerdo con que la sensibilización es necesaria y vital en la conformación de equipos para brindar un mejor servicio a los ciudadanos en la gestión de cambio?					

VARIABLE 2: Gestión administrativa			TD	ED	I	D A	TA
DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
D1_Planificación del proceso administrativo	Capacitación planificada	¿Considera que la capacitación planificada se alinea con los objetivos estratégicos de la planificación del proceso administrativo en la municipalidad?					
		¿Cree usted que los resultados de la capacitación planificada se reflejan en la eficiencia de la planificación del proceso administrativo?					
	Planes y políticas	¿Considera que los planes y políticas actuales son suficientes para dirigir eficazmente la planificación del proceso administrativo?					
		¿Piensa usted que los planes y políticas se revisan y actualizan periódicamente para adaptarse a los cambios en la planificación del proceso administrativo?					
	Procedimientos y estrategias	¿Cree usted que los procedimientos y estrategias implementados facilitan el logro de los objetivos de la planificación del proceso administrativo?					
		¿Piensa usted que los procedimientos y estrategias se adaptan flexiblemente a los desafíos emergentes en la planificación del proceso administrativo?					
D2_Diagnóstico organizacional	Diagnóstico de infraestructura	¿Considera que el diagnóstico de infraestructura existente proporciona una visión completa y detallada de las condiciones físicas de los edificios y las instalaciones municipales producto del diagnóstico organizacional?					
		¿Siente que se debería mejorar la frecuencia y la exhaustividad del diagnóstico de infraestructura para garantizar una planificación más efectiva de las inversiones debido a un adecuado diagnóstico organizacional?					
	Situación del equipo	¿Considera que el diagnóstico organizacional actual aborda adecuadamente aspectos clave de la situación del equipo como la distribución de tareas, capacitación y eficiencia operativa del equipo administrativo?					
		¿Cree usted que el diagnóstico organizacional actual de la situación del equipo debería ser más proactivo en identificar oportunidades de mejora y desarrollo profesional para el personal municipal?					
	Capacidades del personal	¿Considera usted de efectivo el diagnóstico organizacional actual de las capacidades del personal municipal para cumplir con sus responsabilidades y funciones?					
		¿Cree usted que se deberían implementar medidas específicas de desarrollo y capacitación basadas en los resultados del diagnóstico organizacional de capacidades del personal para fortalecer las habilidades del personal municipal?					
D3_Rediseño y dirección	Acondicionamiento de infraestructura y equipamiento	¿Considera que la propuesta de rediseño y dirección incluye medidas efectivas para mejorar el acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento de la municipalidad en función de las necesidades identificadas?					
		¿Opina que se deberían implementar medidas específicas para mejorar el acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento como parte de la estrategia de rediseño y dirección en la gestión administrativa municipal?					

	Propuesta de fortalecimiento.	¿Cree usted que dentro del rediseño y dirección se evalúa la viabilidad y efectividad de la propuesta de fortalecimiento en términos de su capacidad para mejorar la gestión administrativa en la municipalidad?					
		¿Considera que la propuesta de fortalecimiento aborda adecuadamente los principales desafíos y necesidades identificados en el rediseño y dirección de la gestión administrativa?					
	Liderazgo	¿Cree usted la efectividad del liderazgo actual ha facilitado el rediseño y dirección en la municipalidad en términos de su capacidad para dirigir y motivar al personal administrativo hacia el logro de los objetivos organizacionales?					
		¿Considera que se deberían establecer mecanismos de retroalimentación y evaluación del desempeño del liderazgo para garantizar una mejora continua del rediseño y dirección municipal?					
D4_Control y evaluación administrativa	Inspección y monitoreo	¿Considera que el sistema actual de inspección y monitoreo para el control y evaluación administrativa es efectivo para garantizar la transparencia y el cumplimiento de los procesos internos?					
		¿Cree usted que se recibe retroalimentación adecuada durante los procesos de inspección y monitoreo para mejorar su desempeño y cumplir con los objetivos establecidos para el control y evaluación administrativa?					
	Verificación de procesos	¿Cree que se debería mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos municipales para facilitar la verificación de procesos para mejorar el control y evaluación administrativa?					
		¿Considera que las verificaciones de procesos actuales son exhaustivas y abordan todos los aspectos relevantes del control y evaluación administrativa?					
	Seguimiento	¿Cree usted que el seguimiento de las acciones correctivas derivadas de las verificaciones de procesos se realiza de manera oportuna y eficiente para el control y evaluación administrativa?					
		¿Cree usted que se debería mejorar la comunicación interna para asegurar que las recomendaciones de seguimiento sean entendidas y aplicadas adecuadamente del control y evaluación administrativa?					

Anexo 4. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Juez experto 1

Cuestionario Sistema de modernización de modernización de gestión pública

Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos
VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mg. Carlos Bastidas Márquez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo. Asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, Filial-LIMA NORTE, promoción 2024 – grupo: LIMA-8, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: *"Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024"*, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma: 
Oscar Vásquez Tantaleán
DNI: 33849412

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Carlos Bastidas Márquez
Grado profesional:	Magister
Área de formación académica:	Metodología de la Investigación y estadística
Áreas de experiencia profesional:	Asesor metodológico y estadista
Institución donde labora:	R&G Instituto de Investigación de las Ciencias
Tiempo de experiencia profesional en el área	24 años
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde)	6 años laborando en R&G Instituto de Investigación de las Ciencias

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Sistema de modernización de la gestión pública
Autor:	Oscar Vásquez Tantaleán
Objetivo:	Evaluar la percepción de los colaboradores administrativos sobre el Sistema de modernización de la gestión pública
Administración:	Colaboradores administrativos de una municipalidad
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	Se ha aplicará en las instalaciones administrativas de una municipalidad
Dimensiones:	D1_Servicio a la ciudadanía, D2_Digitalización de servicios públicos, D3_Gestión y seguridad de la información, y D4_Gestión del cambio
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Totalmente en desacuerdo (TD=1), en desacuerdo (ED=2), indeciso (I=3), de acuerdo (DA=4), totalmente de acuerdo (TA=5).
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	20 a 25 minutos

4. Presentación de Instrucciones para el Juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario Variable **Sistema de modernización de la gestión pública** elaborado por el actual investigador (Vásquez Tantaleán, Oscar) en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 1: Sistema de modernización de la gestión pública

Definición de la variable

Representa la progresión de un sistema de conexiones contemporáneo impulsado por la administración dentro del sector público. Mientras se desarrollan nuevos métodos de organización y estructuración de sus instituciones para abordar problemas comunitarios, se realizan esfuerzos para elevar a las organizaciones voluntarias en su participación (Blas et al., 2022)

Dimensión 1: D1_Servicio a la ciudadanía

Se refiere a las inversiones en los procesos de interacción para el servicio entre las instituciones del Estado y la sociedad, lo que ha resultado en el desarrollo de nuevos modos de comunicación como sistemas de planificación participativa, comunidades virtuales y herramientas de consulta constitucional y gobernanza. Esta es una de las ventajas sustanciales que la entidad ha obtenido de la amplia disponibilidad de redes informáticas en la administración (Bravo, 2021).

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta	¿Cree usted que el tiempo de respuesta del servicio a la ciudadanía refleja una gestión pública moderna y eficiente?	4	4	4	
	¿Cree usted que el tiempo de respuesta en los servicios a la ciudadanía que ha utilizado se alinea con sus expectativas de una administración pública modernizada?	4	4	4	
Accesibilidad de los servicios	¿Cree usted que la accesibilidad de los servicios es un reflejo directo de una gestión pública moderna para prestar un mejor servicio a la ciudadanía?	4	4	4	
	¿Considera usted que la facilidad en la accesibilidad a los servicios públicos ha mejorado en comparación con años anteriores, indicando un avance en la modernización de la gestión para un mejor servicio a la ciudadanía?	4	4	4	
Reclamación es resueltas	¿Cree que el número de reclamaciones resueltas es un indicador efectivo del servicio a la ciudadanía dentro de la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Cree usted que la resolución efectiva de reclamaciones resueltas mejora su percepción de la modernización de la gestión pública para un mejor servicio a la ciudadanía?	4	4	4	

Dimensión 2: Digitalización los servicios públicos

Se refiere en el necesitar estándares de recopilación, incluidas herramientas analíticas sólidas para la traducción de datos. Ante ello, es fundamental ofrecer una gama de servicios a los ciudadanos de forma remota manteniendo un estándar de excelencia, por lo que la gestión tiene un carácter contemporáneo debido a la incorporación de servicios digitales. El usuario también debe tener la capacidad de seguir el progreso de cada solicitud a través de las respuestas proporcionadas al enviar las solicitudes oportunamente, todo en un sistema único y sencillo (Bravo, 2021).

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Casilla digital	¿La implementación de una casilla digital mejora significativamente la modernización de la gestión pública por la digitalización de servicios públicos?	4	4	4	
	¿Cree que la casilla digital y su uso dentro de plataformas digitales, permite estar más cerca a la ciudadanía y sus problemas facilitando la interacción debido a la digitalización de servicios públicos?	4	4	4	
Pagos digitales	¿Al contarse con una plataforma electrónica para los pagos digitales por la digitalización de servicios públicos, se disminuye la brecha entre la institución y el colectivo?	4	4	4	
	¿Considera un avance el poder tener acceso a los pagos digitales por la digitalización de servicios públicos en la municipalidad?	4	4	4	
Mejoras al servicio	¿Cree que las mejoras al servicio son determinantes por la digitalización de servicios públicos dentro de la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Considera que la digitalización de servicios públicos impacta positivamente por las mejoras al servicio en los resultados de la gestión pública?	4	4	4	

Dimensión 3: Gestión y seguridad de la Información

La modernización de servicios debe incorporar tecnologías que se asignarán exclusivamente en un entorno seguro, utilizando sistemas en la nube que posean historial de inclusión, gestión de permisos y criterios claramente definidos para los operadores de datos. En consecuencia, para facilitar la circulación de la información gubernamental y asegurar una operación ágil, es imperativo que las plataformas digitales gubernamentales incorporen soluciones robustas de ciberseguridad, cuya transparencia debe ser un principio fundamental de la gestión pública digital (Bravo, 2021).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistema de seguridad	¿Considera que el sistema de seguridad en la municipalidad ha sido modernizado eficazmente dentro de la gestión y seguridad de la información?	4	4	4	
	¿Cree usted que la modernización del sistema de seguridad garantiza un adecuado uso de la información suministrada por el usuario en sus solicitudes conllevando a una adecuada gestión y seguridad de la información?	4	4	4	
Acceso confiable	¿Considera usted que el acceso confiable a los sistemas dentro de la gestión y seguridad de la información se ha mejorado con la modernización en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Considera usted al hacer uso de las plataformas digitales con un acceso confiable permite una mejor gestión y seguridad de la información como parte de su modernización?	4	4	4	
Resguardo de datos	¿Cree usted que el resguardo de datos en la municipalidad es más efectivo tras la modernización para una mejor gestión y seguridad de la información?	4	4	4	
	¿Cree usted que el resguardo de datos de la municipalidad cumple con los estándares modernos dentro de la gestión y seguridad de la información?	4	4	4	

Dimensión 4: Gestión del cambio

Se refiere el asumir el rol de agentes de cambio y liderar la implementación de tecnologías e innovaciones óptimas, y subraya la importancia de que los administradores públicos en todos los niveles (Bravo, 2021).

- Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de actores.	¿Considera usted que la identificación de actores ayuda a vencer los principales obstáculos para la gestión del cambio en la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Cree usted que la identificación de actores claves favorecerá realmente a las transformaciones para que las políticas sean accesibles para todos los ciudadanos por la modernización de los servicios dentro de la gestión de cambio?	4	4	4	
Capacitación	¿Cree usted que la capacitación continua es un factor determinante para el éxito de la Gestión del cambio en la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Considera usted que capacitación en su entidad se alinea con los objetivos de modernización de la gestión pública y gestión del cambio?	4	4	4	
Sensibilización	¿Considera que la sensibilización es suficiente en su entidad para enfrentar los retos de la gestión de cambio?	4	4	4	
	¿Está usted de acuerdo con que la sensibilización es necesaria y vital en la conformación de equipos para brindar un mejor servicio a los ciudadanos en la gestión de cambio?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: CARLOS BASTIDAS MÁRQUEZ

FIRMA:

RNE 00271064

Cuestionario Gestión administrativa

Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mg. Carlos Bastidas Márquez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo. Asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, Filial-LIMA NORTE, promoción 2024 – grupo: LIMA-6, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: *"Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024"*, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma: _____
Oscar Vásquez Tantaleán
DNI: 33849412

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Carlos Bastidas Márquez
Grado profesional:	Magister
Área de formación académica:	Metodología de la investigación y estadística
Áreas de experiencia profesional:	Asesor metodológico y estadista
Institución donde labora:	R&G Instituto de Investigación de las Ciencias
Tiempo de experiencia profesional en el área:	24 años
Experiencia en investigación Psicométrica (si corresponde):	6 años laborando en R&G Instituto de Investigación de las Ciencias

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Gestión administrativa
Autor (a):	Oscar Vásquez Tantaleán
Objetivo:	Evaluar la percepción de los colaboradores administrativos sobre la Gestión administrativa,
Administración:	Colaboradores administrativos de una municipalidad
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	Se ha aplicará en las instalaciones administrativas de una municipalidad
Dimensiones:	D1_Planificación del proceso administrativo D2_Diagnóstico organizacional, D3_Rediseño y dirección, y D4_Control y evaluación administrativa
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Totalmente en desacuerdo (TD=1), en desacuerdo (ED=2), indeciso (I=3), de acuerdo (DA=4), totalmente de acuerdo (TA=5).
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	20 a 25 minutos

4. Presentación de Instrucciones para el Juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario **Variable Gestión administrativa** elaborado por el actual Investigador (Vásquez Tantaleán, Oscar) en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 2: Gestión administrativa

Definición de la variable

El conjunto de procesos y/o actividades realizadas en gular a un ente mediante la gestión inteligente de sus recursos, esfuerzos y tareas, esto ha sido definido por González et al. (2020), implicando la coordinación y regulación de acciones, además de las funciones multifacéticas que cumple la gestión administrativa dentro de la institución, lo que ayuda a superar desafíos y alcanzar metas.

Dimensión 1: Planificación (proceso administrativo)

Al implementar una estrategia que maximiza el ahorro de costos y garantiza la viabilidad a largo plazo de las inversiones mediante la reutilización y el refuerzo de recursos y servicios compartidos, la planificación del proceso administrativo busca mejorar la eficacia general de los directivos (González et al., 2020).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación planificada	¿Considera que la capacitación planificada se alinea con los objetivos estratégicos de la planificación del proceso administrativo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Cree usted que los resultados de la capacitación planificada se reflejan en la eficiencia de la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
Planes y políticas	¿Considera que los planes y políticas actuales son suficientes para dirigir eficazmente la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
	¿Piensa usted que los planes y políticas se revisan y actualizan periódicamente para adaptarse a los cambios en la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
Procedimientos y estrategias	¿Cree usted que los procedimientos y estrategias implementados facilitan el logro de los objetivos de la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
	¿Piensa usted que los procedimientos y estrategias se adaptan flexiblemente a los desafíos emergentes en la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	

Dimensión 2: Diagnóstico organizacional

Como se describe en la D2 Diagnóstico organizacional, la evaluación de las calificaciones de los empleados, incluidas sus habilidades, motivación y compensación, necesita un punto de vista más integral dentro del sistema de gestión. Como resultado, la colaboración, el diálogo, los estilos de liderazgo y las actitudes deben beneficiarse de una visión que abarque a toda la organización y que sea adoptada colectivamente (Cruz, 2020).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diagnóstico de Infraestructura	¿Considera que el diagnóstico de infraestructura existente proporciona una visión completa y detallada de las condiciones físicas de los edificios y las instalaciones municipales producto del diagnóstico organizacional?	4	4	4	
	¿Siente que se debería mejorar la frecuencia y la exhaustividad del diagnóstico de infraestructura para garantizar una planificación más efectiva de las inversiones debido a un adecuado diagnóstico organizacional?	4	4	4	
Situación del equipo	¿Considera que el diagnóstico organizacional actual aborda adecuadamente aspectos clave de la situación del equipo como la distribución de tareas, capacitación y eficiencia operativa del equipo administrativo?	4	4	4	
	¿Cree usted que el diagnóstico organizacional actual de la situación del equipo debería ser más proactivo en identificar oportunidades de mejora y desarrollo profesional para el personal municipal?	4	4	4	
Capacidades del personal	¿Considera usted de efectivo el diagnóstico organizacional actual de las capacidades del personal municipal para cumplir con sus responsabilidades y funciones?	4	4	4	
	¿Cree usted que se deberían implementar medidas específicas de desarrollo y capacitación basadas en los resultados del diagnóstico organizacional de capacidades del personal para fortalecer las habilidades del personal municipal?	4	4	4	

Dimensión 3: Rediseño y dirección

Dentro de la D3: Rediseño y dirección, el buen desarrollo de gestión administrativa depende de la utilización óptima de insumos y recursos para lograr los resultados deseados a través de actividades organizacionales. Esto es posible gracias a la necesidad de direccionalidad, que está influenciada por el entorno organizacional y dicta cómo se rediseñan los insumos y los recursos (González et al., 2020).

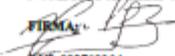
Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acondicionamiento de Infraestructura y equipamiento	¿Considera que la propuesta de rediseño y dirección incluye medidas efectivas para mejorar el acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento de la municipalidad en función de las necesidades identificadas?	4	4	4	
	¿Opina que se deberían implementar medidas específicas para mejorar el acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento como parte de la estrategia de rediseño y dirección en la gestión administrativa municipal?	4	4	4	
Propuesta de fortalecimiento	¿Cree usted que dentro del rediseño y dirección se evalúa la viabilidad y efectividad de la propuesta de fortalecimiento en términos de su capacidad para mejorar la gestión administrativa en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Considera que la propuesta de fortalecimiento aborda adecuadamente los principales desafíos y necesidades identificados en el rediseño y dirección de la gestión administrativa?	4	4	4	
Liderazgo	¿Cree usted la efectividad del liderazgo actual ha facilitado el rediseño y dirección en la municipalidad en términos de su capacidad para dirigir y motivar al personal administrativo hacia el logro de los objetivos organizacionales?	4	4	4	
	¿Considera que se deberían establecer mecanismos de retroalimentación y evaluación del desempeño del liderazgo para garantizar una mejora continua del rediseño y dirección municipal?	4	4	4	

Dimensión 4: Control y evaluación administrativa

Se refiere a las medidas basadas en factores críticos de éxito y evaluaciones cuantitativas y/o cualitativas de entrada, salida o nivel de actividad. Estas métricas permiten evaluar los resultados en relación con objetivos predeterminados, detectando así cualquier discrepancia y facilitando la implementación de medidas correctivas para lograr los resultados previstos. Es imprescindible realizar una evaluación de la actividad para identificar áreas de mejora y, si fuera necesario, modificar los objetivos establecidos para alcanzar los resultados y metas deseadas (Cruz, 2020).

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inspección y monitoreo	¿Considera que el sistema actual de inspección y monitoreo para el control y evaluación administrativa es efectivo para garantizar la transparencia y el cumplimiento de los procesos internos?	4	4	4	
	¿Cree usted que se recibe retroalimentación adecuada durante los procesos de inspección y monitoreo para mejorar su desempeño y cumplir con los objetivos establecidos para el control y evaluación administrativa?	4	4	4	
Verificación de procesos	¿Cree que se debería mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos municipales para facilitar la verificación de procesos para mejorar el control y evaluación administrativa?	4	4	4	
	¿Considera que las verificaciones de procesos actuales son exhaustivas y abordan todos los aspectos relevantes del control y evaluación administrativa?	4	4	4	
Seguimiento	¿Cree usted que el seguimiento de las acciones correctivas derivadas de las verificaciones de procesos se realiza de manera oportuna y eficiente para el control y evaluación administrativa?	4	4	4	
	¿Cree usted que se debería mejorar la comunicación interna para asegurar que las recomendaciones de seguimiento sean entendidas y aplicadas adecuadamente del control y evaluación administrativa?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: CARLOS BASTIDAS MÁRQUEZ

FIRMA: 
DNI: 00271064

Juez experto 2

Cuestionario Sistema de modernización de modernización de gestión pública

**Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos
VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor: Dr. Fernando Azañero Sandoval

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo. Asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, Filial-LIMA NORTE, promoción 2024 – grupo: LIMA-6, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: *"Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024"*, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma: 
Oscar Vásquez Tantaleán
DNI: 33849412

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	AZANERO SANDOVAL, FERNANDO
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA AUTOR DE LIBROS DE EDUCACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL GUZMAN Y VALLE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	ASESOR DE TESIS INVESTIGADOR
DNI:	10218193
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Sistema de modernización de la gestión pública
Autor:	Oscar Vásquez Tantaleán
Objetivo:	Evaluar la percepción de los colaboradores administrativos sobre el Sistema de modernización de la gestión pública
Administración:	Colaboradores administrativos de una municipalidad
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	Se ha aplicará en las instalaciones administrativas de una municipalidad
Dimensiones:	D1_Servicio a la ciudadanía, D2_Digitalización de servicios públicos, D3_Gestión y seguridad de la Información, y D4_Gestión del cambio
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Totalmente en desacuerdo (TD=1), en desacuerdo (ED=2), Indeciso (I=3), de acuerdo (DA=4), totalmente de acuerdo (TA=5).
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	20 a 25 minutos

4. Presentación de Instrucciones para el Juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario Variable **Sistema de modernización de la gestión pública** elaborado por el actual investigador (Vásquez Tantaleán, Oscar) en el año 2024 de acuerdo con los siguientes Indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 1: Sistema de modernización de la gestión pública

Definición de la variable

Representa la progresión de un sistema de conexiones contemporáneo impulsado por la administración dentro del sector público. Mientras se desarrollan nuevos métodos de organización y estructuración de sus instituciones para abordar problemas comunitarios, se realizan esfuerzos para elevar a las organizaciones voluntarias en su participación (Blas et al., 2022)

Dimensión 1: D1_Servicio a la ciudadanía

Se refiere a las inversiones en los procesos de interacción para el servicio entre las instituciones del Estado y la sociedad, lo que ha resultado en el desarrollo de nuevos modos de comunicación como sistemas de planificación participativa, comunidades virtuales y herramientas de consulta constitucional y gobernanza. Esta es una de las ventajas sustanciales que la entidad ha obtenido de la amplia disponibilidad de redes informáticas en la administración (Bravo, 2021).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta	¿Cree usted que el tiempo de respuesta del servicio a la ciudadanía refleja una gestión pública moderna y eficiente?	4	4	4	
	¿Cree usted que el tiempo de respuesta en los servicios a la ciudadanía que ha utilizado se alinea con sus expectativas de una administración pública modernizada?	4	4	4	
Accesibilidad de los servicios	¿Cree usted que la accesibilidad de los servicios es un reflejo directo de una gestión pública moderna para prestar un mejor servicio a la ciudadanía?	4	4	4	
	¿Considera usted que la facilidad en la accesibilidad a los servicios públicos ha mejorado en comparación con años anteriores, indicando un avance en la modernización de la gestión para un mejor servicio a la ciudadanía?	4	4	4	
Reclamación es resueltas	¿Cree que el número de reclamaciones resueltas es un indicador efectivo del servicio a la ciudadanía dentro de la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Cree usted que la resolución efectiva de reclamaciones resueltas mejora su percepción de la modernización de la gestión pública para un mejor servicio a la ciudadanía?	4	4	4	

Dimensión 2: Digitalización los servicios públicos

Se refiere en el necesitar estándares de recopilación, incluidas herramientas analíticas sólidas para la traducción de datos. Ante ello, es fundamental ofrecer una gama de servicios a los ciudadanos de forma remota manteniendo un estándar de excelencia, por lo que la gestión tiene un carácter contemporáneo debido a la incorporación de servicios digitales. El usuario también debe tener la capacidad de seguir el progreso de cada solicitud a través de las respuestas proporcionadas al enviar las solicitudes oportunamente, todo en un sistema único y sencillo (Bravo, 2021).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Casilla digital	¿La implementación de una casilla digital mejora significativamente la modernización de la gestión pública por la digitalización de servicios públicos?	4	4	4	
	¿Cree que la casilla digital y su uso dentro de plataformas digitales, permite estar más cerca a la ciudadanía y sus problemas facilitando la interacción debido a la digitalización de servicios públicos?	4	4	4	
Pagos digitales	¿Al contarse con una plataforma electrónica para los pagos digitales por la digitalización de servicios públicos, se disminuye la brecha entre la institución y el colectivo?	4	4	4	
	¿Considera un avance el poder tener acceso a los pagos digitales por la digitalización de servicios públicos en la municipalidad?	4	4	4	
Mejoras al servicio	¿Cree que las mejoras al servicio son determinantes por la digitalización de servicios públicos dentro de la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Considera que la digitalización de servicios públicos impacta positivamente por las mejoras al servicio en los resultados de la gestión pública?	4	4	4	

Dimensión 3: Gestión y seguridad de la información

La modernización de servicios debe incorporar tecnologías que se asignarán exclusivamente en un entorno seguro, utilizando sistemas en la nube que posean historial de inclusión, gestión de permisos y criterios claramente definidos para los operadores de datos. En consecuencia, para facilitar la circulación de la información gubernamental y asegurar una operación ágil, es imperativo que las plataformas digitales gubernamentales incorporen soluciones robustas de ciberseguridad, cuya transparencia debe ser un principio fundamental de la gestión pública digital (Bravo, 2021).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistema de seguridad	¿Considera que el sistema de seguridad en la municipalidad ha sido modernizado eficazmente dentro de la gestión y seguridad de la información?	4	4	4	
	¿Cree usted que la modernización del sistema de seguridad garantiza un adecuado uso de la información suministrada por el usuario en sus solicitudes conllevando a una adecuada gestión y seguridad de la información?	4	4	4	
Acceso confiable	¿Considera usted que el acceso confiable a los sistemas dentro de la gestión y seguridad de la información se ha mejorado con la modernización en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Considera usted al hacer uso de las plataformas digitales con un acceso confiable permite una mejor gestión y seguridad de la información como parte de su modernización?	4	4	4	
Resguardo de datos	¿Cree usted que el resguardo de datos en la municipalidad es más efectivo tras la modernización para una mejor gestión y seguridad de la información?	4	4	4	
	¿Cree usted que el resguardo de datos de la municipalidad cumple con los estándares modernos dentro de la gestión y seguridad de la información?	4	4	4	

Dimensión 4: Gestión del cambio

Se refiere el asumir el rol de agentes de cambio y liderar la implementación de tecnologías e innovaciones óptimas, y subraya la importancia de que los administradores públicos en todos los niveles (Bravo, 2021).

- Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de actores.	¿Considera usted que la identificación de actores ayuda a vencer los principales obstáculos para la gestión del cambio en la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Cree usted que la identificación de actores claves favorecería realmente a las transformaciones para que las políticas sean accesibles para todos los ciudadanos por la modernización de los servicios dentro de la gestión de cambio?	4	4	4	
Capacitación	¿Cree usted que la capacitación continua es un factor determinante para el éxito de la Gestión del cambio en la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Considera usted que capacitación en su entidad se alinea con los objetivos de modernización de la gestión pública y gestión del cambio?	4	4	4	
Sensibilización	¿Considera que la sensibilización es suficiente en su entidad para enfrentar los retos de la gestión de cambio?	4	4	4	
	¿Está usted de acuerdo con que la sensibilización es necesaria y vital en la conformación de equipos para brindar un mejor servicio a los ciudadanos en la gestión de cambio?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: DR. AZAÑERO SANDOVAL, FERNANDO

FIRMA:



Cuestionario Gestión administrativa

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Fernando Azañero Sandoval

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo. Asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, Filial-LIMA NORTE, promoción 2024 – grupo: LIMA-8, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: *"Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024"*, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma: _____
Oscar Vásquez Tantaleán
DNI: 33649412

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	AZANERO SANDOVAL, FERNANDO
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA AUTOR DE LIBROS DE EDUCACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL GUZMAN Y VALLE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	ASESOR DE TESIS INVESTIGADOR
DNI:	10218193
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Gestión administrativa
Autor (a):	Oscar Vásquez Tantaleán
Objetivo:	Evaluar la percepción de los colaboradores administrativos sobre la Gestión administrativa,
Administración:	Colaboradores administrativos de una municipalidad
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	Se ha aplicará en las instalaciones administrativas de una municipalidad
Dimensiones:	D1_Planificación del proceso administrativo D2_Diagnóstico organizacional, D3_Rediseño y dirección, y D4_Control y evaluación administrativa
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Totalmente en desacuerdo (TD=1), en desacuerdo (ED=2), indeciso (I=3), de acuerdo (DA=4), totalmente de acuerdo (TA=5).
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	20 a 25 minutos

4. Presentación de Instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario **Variable Gestión administrativa** elaborado por el actual Investigador (Vásquez Tantaleán, Oscar) en el año 2024 de acuerdo con los siguientes Indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 2: Gestión administrativa

Definición de la variable

El conjunto de procesos y/o actividades realizadas en guiar a un ente mediante la gestión inteligente de sus recursos, esfuerzos y tareas, esto ha sido definido por González et al. (2020), implicando la coordinación y regulación de acciones, además de las funciones multifacéticas que cumple la gestión administrativa dentro de la institución, lo que ayuda a superar desafíos y alcanzar metas.

Dimensión 1: Planificación (proceso administrativo)

Al implementar una estrategia que maximiza el ahorro de costos y garantiza la viabilidad a largo plazo de las inversiones mediante la reutilización y el refuerzo de recursos y servicios compartidos, la planificación del proceso administrativo busca mejorar la eficacia general de los directivos (González et al., 2020).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación planificada	¿Considera que la capacitación planificada se alinea con los objetivos estratégicos de la planificación del proceso administrativo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Cree usted que los resultados de la capacitación planificada se reflejan en la eficiencia de la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
Planes y políticas	¿Considera que los planes y políticas actuales son suficientes para dirigir eficazmente la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
	¿Piensa usted que los planes y políticas se revisan y actualizan periódicamente para adaptarse a los cambios en la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
Procedimientos y estrategias	¿Cree usted que los procedimientos y estrategias implementados facilitan el logro de los objetivos de la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
	¿Piensa usted que los procedimientos y estrategias se adaptan flexiblemente a los desafíos emergentes en la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	

Dimensión 2: Diagnóstico organizacional

Como se describe en la D2 Diagnóstico organizacional, la evaluación de las calificaciones de los empleados, incluidas sus habilidades, motivación y compensación, necesita un punto de vista más integral dentro del sistema de gestión. Como resultado, la colaboración, el diálogo, los estilos de liderazgo y las actitudes deben beneficiarse de una visión que abarque a toda la organización y que sea adoptada colectivamente (Cruz, 2020).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diagnóstico de infraestructura	¿Considera que el diagnóstico de infraestructura existente proporciona una visión completa y detallada de las condiciones físicas de los edificios y las instalaciones municipales producto del diagnóstico organizacional?	4	4	4	
	¿Siente que se debería mejorar la frecuencia y la exhaustividad del diagnóstico de infraestructura para garantizar una planificación más efectiva de las inversiones debido a un adecuado diagnóstico organizacional?	4	4	4	
Situación del equipo	¿Considera que el diagnóstico organizacional actual aborda adecuadamente aspectos clave de la situación del equipo como la distribución de tareas, capacitación y eficiencia operativa del equipo administrativo?	4	4	4	
	¿Cree usted que el diagnóstico organizacional actual de la situación del equipo debería ser más proactivo en identificar oportunidades de mejora y desarrollo profesional para el personal municipal?	4	4	4	
Capacidades del personal	¿Considera usted de efectivo el diagnóstico organizacional actual de las capacidades del personal municipal para cumplir con sus responsabilidades y funciones?	4	4	4	
	¿Cree usted que se deberían implementar medidas específicas de desarrollo y capacitación basadas en los resultados del diagnóstico organizacional de capacidades del personal para fortalecer las habilidades del personal municipal?	4	4	4	

Dimensión 3: Rediseño y dirección

Dentro de la D3: Rediseño y dirección, el buen desarrollo de gestión administrativa depende de la utilización óptima de insumos y recursos para lograr los resultados deseados a través de actividades organizacionales. Esto es posible gracias a la necesidad de direccionalidad, que está influenciada por el entorno organizacional y dicta cómo se rediseñan los insumos y los recursos (González et al., 2020).

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acondicionamiento de Infraestructura y equipamiento	¿Considera que la propuesta de rediseño y dirección incluye medidas efectivas para mejorar el acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento de la municipalidad en función de las necesidades identificadas?	4	4	4	
	¿Opina que se deberían implementar medidas específicas para mejorar el acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento como parte de la estrategia de rediseño y dirección en la gestión administrativa municipal?	4	4	4	
Propuesta de fortalecimiento	¿Cree usted que dentro del rediseño y dirección se evalúa la viabilidad y efectividad de la propuesta de fortalecimiento en términos de su capacidad para mejorar la gestión administrativa en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Considera que la propuesta de fortalecimiento aborda adecuadamente los principales desafíos y necesidades identificados en el rediseño y dirección de la gestión administrativa?	4	4	4	
Liderazgo	¿Cree usted la efectividad del liderazgo actual ha facilitado el rediseño y dirección en la municipalidad en términos de su capacidad para dirigir y motivar al personal administrativo hacia el logro de los objetivos organizacionales?	4	4	4	
	¿Considera que se deberían establecer mecanismos de retroalimentación y evaluación del desempeño del liderazgo para garantizar una mejora continua del rediseño y dirección municipal?	4	4	4	

Dimensión 4: Control y evaluación administrativa

Se refiere a las medidas basadas en factores críticos de éxito y evaluaciones cuantitativas y/o cualitativas de entrada, salida o nivel de actividad. Estas métricas permiten evaluar los resultados en relación con objetivos predeterminados, detectando así cualquier discrepancia y facilitando la implementación de medidas correctivas para lograr los resultados previstos. Es imprescindible realizar una evaluación de la actividad para identificar áreas de mejora y, si fuera necesario, modificar los objetivos establecidos para alcanzar los resultados y metas deseadas (Cruz, 2020).

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inspección y monitoreo	¿Considera que el sistema actual de inspección y monitoreo para el control y evaluación administrativa es efectivo para garantizar la transparencia y el cumplimiento de los procesos internos?	4	4	4	
	¿Cree usted que se recibe retroalimentación adecuada durante los procesos de inspección y monitoreo para mejorar su desempeño y cumplir con los objetivos establecidos para el control y evaluación administrativa?	4	4	4	
Verificación de procesos	¿Cree que se debería mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos municipales para facilitar la verificación de procesos para mejorar el control y evaluación administrativa?	4	4	4	
	¿Considera que las verificaciones de procesos actuales son exhaustivas y abordan todos los aspectos relevantes del control y evaluación administrativa?	4	4	4	
Seguimiento	¿Cree usted que el seguimiento de las acciones correctivas derivadas de las verificaciones de procesos se realiza de manera oportuna y eficiente para el control y evaluación administrativa?	4	4	4	
	¿Cree usted que se debería mejorar la comunicación interna para asegurar que las recomendaciones de seguimiento sean entendidas y aplicadas adecuadamente del control y evaluación administrativa?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: DR. AZAÑERO SANDOVAL, FERNANDO

FIRMA:



Juez experto 3

Cuestionario Sistema de modernización de modernización de gestión pública

Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos
VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Tito Capcha Carrillo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo. Asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, Filial-LIMA NORTE, promoción 2024 – grupo: LIMA-6, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

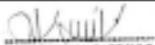
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma: 
Oscar Vásquez Tantaleán
DNI: 33649412

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	TITO CAPCHA CARRILLO
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA ASESOR JURIDICO
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO Y UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.
DNI:	08850704
Firma del experto:	 TITO CAPCHA CARRILLO ABOGADO C.A.L. 64993

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del Instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Sistema de modernización de la gestión pública
Autor:	Oscar Vásquez Tantaleán
Objetivo:	Evaluar la percepción de los colaboradores administrativos sobre el Sistema de modernización de la gestión pública
Administración:	Colaboradores administrativos de una municipalidad
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	Se ha aplicará en las Instalaciones administrativas de una municipalidad
Dimensiones:	D1_Servicio a la ciudadanía, D2_Digitalización de servicios públicos, D3_Gestión y seguridad de la información, y D4_Gestión del cambio
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal

Niveles o rango:	Totalmente en desacuerdo (TD=1), en desacuerdo (ED=2), Indeciso (I=3), de acuerdo (DA=4), totalmente de acuerdo (TA=5).
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	20 a 25 minutos

4. Presentación de Instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario Variable **Sistema de modernización de la gestión pública** elaborado por el actual investigador (Vásquez Tantaleán, Oscar) en el año 2024 de acuerdo con los siguientes Indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

- 4: Alto nivel
- 3: Moderado nivel
- 2: Bajo Nivel
- 1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 1: Sistema de modernización de la gestión pública

Definición de la variable

Representa la progresión de un sistema de conexiones contemporáneo impulsado por la administración dentro del sector público. Mientras se desarrollan nuevos métodos de organización y estructuración de sus instituciones para abordar problemas comunitarios, se realizan esfuerzos para elevar a las organizaciones voluntarias en su participación (Blas et al., 2022)

Dimensión 1: D1_Servicio a la ciudadanía

Se refiere a las inversiones en los procesos de interacción para el servicio entre las instituciones del Estado y la sociedad, lo que ha resultado en el desarrollo de nuevos modos de comunicación como sistemas de planificación participativa, comunidades virtuales y herramientas de consulta constitucional y gobernanza. Esta es una de las ventajas sustanciales que la entidad ha obtenido de la amplia disponibilidad de redes informáticas en la administración (Bravo, 2021).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta	¿Cree usted que el tiempo de respuesta del servicio a la ciudadanía refleja una gestión pública moderna y eficiente?	4	4	4	
	¿Cree usted que el tiempo de respuesta en los servicios a la ciudadanía que ha utilizado se alinea con sus expectativas de una administración pública modernizada?	4	4	4	
Accesibilidad de los servicios	¿Cree usted que la accesibilidad de los servicios es un reflejo directo de una gestión pública moderna para prestar un mejor servicio a la ciudadanía?	4	4	4	
	¿Considera usted que la facilidad en la accesibilidad a los servicios públicos ha mejorado en comparación con años anteriores, indicando un avance en la modernización de la gestión para un mejor servicio a la ciudadanía?	4	4	4	
Reclamación es resueltas	¿Cree que el número de reclamaciones resueltas es un indicador efectivo del servicio a la ciudadanía dentro de la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Cree usted que la resolución efectiva de reclamaciones resueltas mejora su percepción de la modernización de la gestión pública para un mejor servicio a la ciudadanía?	4	4	4	

Dimensión 2: Digitalización los servicios públicos

Se refiere en el necesitar estándares de recopilación, incluidas herramientas analíticas sólidas para la traducción de datos. Ante ello, es fundamental ofrecer una gama de servicios a los ciudadanos de forma remota manteniendo un estándar de excelencia, por lo que la gestión tiene un carácter contemporáneo debido a la incorporación de servicios digitales. El usuario también debe tener la capacidad de seguir el progreso de cada solicitud a través de las respuestas proporcionadas al enviar las solicitudes oportunamente, todo en un sistema único y sencillo (Bravo, 2021).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Casilla digital	¿La implementación de una casilla digital mejora significativamente la modernización de la gestión pública por la digitalización de servicios públicos?	4	4	4	
	¿Cree que la casilla digital y su uso dentro de plataformas digitales, permite estar más cerca a la ciudadanía y sus problemas facilitando la interacción debido a la digitalización de servicios públicos?	4	4	4	
Pagos digitales	¿Al contarse con una plataforma electrónica para los pagos digitales por la digitalización de servicios públicos, se disminuye la brecha entre la institución y el colectivo?	4	4	4	
	¿Considera un avance el poder tener acceso a los pagos digitales por la digitalización de servicios públicos en la municipalidad?	4	4	4	
Mejoras al servicio	¿Cree que las mejoras al servicio son determinantes por la digitalización de servicios públicos dentro de la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Considera que la digitalización de servicios públicos impacta positivamente por las mejoras al servicio en los resultados de la gestión pública?	4	4	4	

Dimensión 3: Gestión y seguridad de la información

La modernización de servicios debe incorporar tecnologías que se asignarán exclusivamente en un entorno seguro, utilizando sistemas en la nube que posean historial de inclusión, gestión de permisos y criterios claramente definidos para los operadores de datos. En consecuencia, para facilitar la circulación de la información gubernamental y asegurar una operación ágil, es imperativo que las plataformas digitales gubernamentales incorporen soluciones robustas de ciberseguridad, cuya transparencia debe ser un principio fundamental de la gestión pública digital (Bravo, 2021).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistema de seguridad	¿Considera que el sistema de seguridad en la municipalidad ha sido modernizado eficazmente dentro de la gestión y seguridad de la información?	4	4	4	
	¿Cree usted que la modernización del sistema de seguridad garantiza un adecuado uso de la información suministrada por el usuario en sus solicitudes conllevando a una adecuada gestión y seguridad de la información?	4	4	4	
Acceso confiable	¿Considera usted que el acceso confiable a los sistemas dentro de la gestión y seguridad de la información se ha mejorado con la modernización en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Considera usted al hacer uso de las plataformas digitales con un acceso confiable permite una mejor gestión y seguridad de la información como parte de su modernización?	4	4	4	
Resguardo de datos	¿Cree usted que el resguardo de datos en la municipalidad es más efectivo tras la modernización para una mejor gestión y seguridad de la información?	4	4	4	
	¿Cree usted que el resguardo de datos de la municipalidad cumple con los estándares modernos dentro de la gestión y seguridad de la información?	4	4	4	

Dimensión 4: Gestión del cambio

Se refiere el asumir el rol de agentes de cambio y liderar la implementación de tecnologías e innovaciones óptimas, y subraya la importancia de que los administradores públicos en todos los niveles (Bravo, 2021).

- Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de actores.	¿Considera usted que la identificación de actores ayuda a vencer los principales obstáculos para la gestión del cambio en la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Cree usted que la identificación de actores claves favorecería realmente a las transformaciones para que las políticas sean accesibles para todos los ciudadanos por la modernización de los servicios dentro de la gestión de cambio?	4	4	4	
Capacitación	¿Cree usted que la capacitación continua es un factor determinante para el éxito de la Gestión del cambio en la modernización de la gestión pública?	4	4	4	
	¿Considera usted que capacitación en su entidad se alinea con los objetivos de modernización de la gestión pública y gestión del cambio?	4	4	4	
Sensibilización	¿Considera que la sensibilización es suficiente en su entidad para enfrentar los retos de la gestión de cambio?	4	4	4	
	¿Está usted de acuerdo con que la sensibilización es necesaria y vital en la conformación de equipos para brindar un mejor servicio a los ciudadanos en la gestión de cambio?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: DR. TITO CAPCHA CARRILLO

FIRMA:


TITO CAPCHA CARRILLO
ABOGADO
C.A.L. 6499

Cuestionario Gestión administrativa

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Tito Capcha Carrillo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo. Asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, Filial-LIMA NORTE, promoción 2024 – grupo: LIMA-6, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: *"Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024"*, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma: _____
Oscar Vásquez Tantaleán
DNI: 33649412

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	TITO CAPCHA CARRILLO
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA ASESOR JURIDICO
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO Y UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	08850704
Firma del experto:	 TITO CAPCHA CARRILLO ABOGADO C.A.L. 64992

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Gestión administrativa
Autor (a):	Oscar Vásquez Tantaleán
Objetivo:	Evaluar la percepción de los colaboradores administrativos sobre la Gestión administrativa,
Administración:	Colaboradores administrativos de una municipalidad
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	Se ha aplicará en las instalaciones administrativas de una municipalidad
Dimensiones:	D1_Planificación del proceso administrativo D2_Diagnóstico organizacional, D3_Rediseño y dirección, y D4_Control y evaluación administrativa
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal

Niveles o rango:	Totalmente en desacuerdo (TD=1), en desacuerdo (ED=2), indeciso (I=3), de acuerdo (DA=4), totalmente de acuerdo (TA=5).
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	20 a 25 minutos

4. Presentación de Instrucciones para el Juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario **Variable Gestión administrativa** elaborado por el actual Investigador (Vásquez Tantaleán, Oscar) en el año 2024 de acuerdo con los siguientes Indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

- 4: Alto nivel
- 3: Moderado nivel
- 2: Bajo Nivel
- 1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 2: Gestión administrativa

Definición de la variable

El conjunto de procesos y/o actividades realizadas en guiar a un ente mediante la gestión inteligente de sus recursos, esfuerzos y tareas, esto ha sido definido por González et al. (2020), implicando la coordinación y regulación de acciones, además de las funciones multifacéticas que cumple la gestión administrativa dentro de la institución, lo que ayuda a superar desafíos y alcanzar metas.

Dimensión 1: Planificación (proceso administrativo)

Al implementar una estrategia que maximiza el ahorro de costos y garantiza la viabilidad a largo plazo de las inversiones mediante la reutilización y el refuerzo de recursos y servicios compartidos, la planificación del proceso administrativo busca mejorar la eficacia general de los directivos (González et al., 2020).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación planificada	¿Considera que la capacitación planificada se alinea con los objetivos estratégicos de la planificación del proceso administrativo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Cree usted que los resultados de la capacitación planificada se reflejan en la eficiencia de la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
Planes y políticas	¿Considera que los planes y políticas actuales son suficientes para dirigir eficazmente la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
	¿Piensa usted que los planes y políticas se revisan y actualizan periódicamente para adaptarse a los cambios en la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
Procedimientos y estrategias	¿Cree usted que los procedimientos y estrategias implementados facilitan el logro de los objetivos de la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	
	¿Piensa usted que los procedimientos y estrategias se adaptan flexiblemente a los desafíos emergentes en la planificación del proceso administrativo?	4	4	4	

Dimensión 2: Diagnóstico organizacional

Como se describe en la D2_Diagnóstico organizacional, la evaluación de las calificaciones de los empleados, incluidas sus habilidades, motivación y compensación, necesita un punto de vista más integral dentro del sistema de gestión. Como resultado, la colaboración, el diálogo, los estilos de liderazgo y las actitudes deben beneficiarse de una visión que abarque a toda la organización y que sea adoptada colectivamente (Cruz, 2020).

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diagnóstico de infraestructura	¿Considera que el diagnóstico de infraestructura existente proporciona una visión completa y detallada de las condiciones físicas de los edificios y las instalaciones municipales producto del diagnóstico organizacional?	4	4	4	
	¿Siente que se debería mejorar la frecuencia y la exhaustividad del diagnóstico de infraestructura para garantizar una planificación más efectiva de las inversiones debido a un adecuado diagnóstico organizacional?	4	4	4	
Situación del equipo	¿Considera que el diagnóstico organizacional actual aborda adecuadamente aspectos clave de la situación del equipo como la distribución de tareas, capacitación y eficiencia operativa del equipo administrativo?	4	4	4	
	¿Cree usted que el diagnóstico organizacional actual de la situación del equipo debería ser más proactivo en identificar oportunidades de mejora y desarrollo profesional para el personal municipal?	4	4	4	
Capacidades del personal	¿Considera usted de efectivo el diagnóstico organizacional actual de las capacidades del personal municipal para cumplir con sus responsabilidades y funciones?	4	4	4	
	¿Cree usted que se deberían implementar medidas específicas de desarrollo y capacitación basadas en los resultados del diagnóstico organizacional de capacidades del personal para fortalecer las habilidades del personal municipal?	4	4	4	

Dimensión 3: Rediseño y dirección

Dentro de la D3: Rediseño y dirección, el buen desarrollo de gestión administrativa depende de la utilización óptima de insumos y recursos para lograr los resultados deseados a través de actividades organizacionales. Esto es posible gracias a la necesidad de direccionalidad, que está influenciada por el entorno organizacional y dicta cómo se rediseñan los insumos y los recursos (González et al., 2020).

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acondicionamiento de Infraestructura y equipamiento	¿Considera que la propuesta de rediseño y dirección incluye medidas efectivas para mejorar el acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento de la municipalidad en función de las necesidades identificadas?	4	4	4	
	¿Opina que se deberían implementar medidas específicas para mejorar el acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento como parte de la estrategia de rediseño y dirección en la gestión administrativa municipal?	4	4	4	
Propuesta de fortalecimiento	¿Cree usted que dentro del rediseño y dirección se evalúa la viabilidad y efectividad de la propuesta de fortalecimiento en términos de su capacidad para mejorar la gestión administrativa en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Considera que la propuesta de fortalecimiento aborda adecuadamente los principales desafíos y necesidades identificados en el rediseño y dirección de la gestión administrativa?	4	4	4	
Liderazgo	¿Cree usted la efectividad del liderazgo actual ha facilitado el rediseño y dirección en la municipalidad en términos de su capacidad para dirigir y motivar al personal administrativo hacia el logro de los objetivos organizacionales?	4	4	4	
	¿Considera que se deberían establecer mecanismos de retroalimentación y evaluación del desempeño del liderazgo para garantizar una mejora continua del rediseño y dirección municipal?	4	4	4	

Dimensión 4: Control y evaluación administrativa

Se refiere a las medidas basadas en factores críticos de éxito y evaluaciones cuantitativas y/o cualitativas de entrada, salida o nivel de actividad. Estas métricas permiten evaluar los resultados en relación con objetivos predeterminados, detectando así cualquier discrepancia y facilitando la implementación de medidas correctivas para lograr los resultados previstos. Es imprescindible realizar una evaluación de la actividad para identificar áreas de mejora y, si fuera necesario, modificar los objetivos establecidos para alcanzar los resultados y metas deseadas (Cruz, 2020).

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inspección y monitoreo	¿Considera que el sistema actual de inspección y monitoreo para el control y evaluación administrativa es efectivo para garantizar la transparencia y el cumplimiento de los procesos internos?	4	4	4	
	¿Cree usted que se recibe retroalimentación adecuada durante los procesos de inspección y monitoreo para mejorar su desempeño y cumplir con los objetivos establecidos para el control y evaluación administrativa?	4	4	4	
Verificación de procesos	¿Cree que se debería mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos municipales para facilitar la verificación de procesos para mejorar el control y evaluación administrativa?	4	4	4	
	¿Considera que las verificaciones de procesos actuales son exhaustivas y abordan todos los aspectos relevantes del control y evaluación administrativa?	4	4	4	
Seguimiento	¿Cree usted que el seguimiento de las acciones correctivas derivadas de las verificaciones de procesos se realiza de manera oportuna y eficiente para el control y evaluación administrativa?	4	4	4	
	¿Cree usted que se debería mejorar la comunicación interna para asegurar que las recomendaciones de seguimiento sean entendidas y aplicadas adecuadamente del control y evaluación administrativa?	4	3	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: DR. TITO CAPCHA CARRILLO

FIRMA:


TITO CAPCHA CARRILLO
ABOGADO
CALLE 6499

Anexo 5. Resultados del análisis de consistencia interna

Alfa de Cronbach para la V1_Sistema de Modernización de la Gestión Pública																									
No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Total
1	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	103
2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	104
3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	2	4	3	3	4	4	3	79
4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	3	2	80
5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	80
6	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	85
7	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	89
8	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	85
9	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	94
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	94
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	92
12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	82
13	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	91
14	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	101
15	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	93
16	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	89
17	4	1	5	1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	96
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
19	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	100
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
V_i	0.35	0.86	0.45	0.86	0.54	0.49	0.39	0.46	0.39	0.49	0.63	0.56	0.75	0.19	0.29	0.83	0.35	0.63	0.30	0.46	0.39	0.19	0.30	0.66	
K	24																								
∑V_i	11.80																								
V_t	93.21																								
α	0.91																								

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α = Alfa de Cronbach
 K = Número de Ítems
 V_i = Varianza de cada ítems
 V_t = Varianza total

Alfa de Cronbach para la V2_Gestión administrativa																									
No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	Total
1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	102
2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	95
3	4	5	4	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	66
4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	2	68
5	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	3	4	4	2	4	75
6	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	76
7	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	79
8	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	86
9	5	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	74
10	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	83
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	89
12	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	80
13	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	90
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	92
15	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	90
16	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	77
17	5	4	5	3	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	2	5	4	2	94
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
V_i	0.31	0.19	0.56	0.83	0.29	0.49	0.71	0.81	0.65	0.69	0.73	0.84	0.33	0.75	0.64	0.54	0.43	0.75	0.83	0.43	0.49	0.43	0.73	0.81	
K	24																								
∑V_i	14.23																								
V_t	154.74																								
α	0.95																								

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α = Alfa de Cronbach
 K = Número de Ítems
 V_i = Varianza de cada ítems
 V_t = Varianza total

Anexo 6. Consentimiento informado

Consentimiento informado

Título de la investigación: “Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto, 2024”.

Investigador: Oscar Vasquez Tantalean

Propósito del estudio: Le invitamos a participar en la investigación titulada “Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto, 2024”, cuyo objetivo es “explicar la incidencia del sistema de modernización de la gestión pública en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024”. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la entidad municipal.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La localidad municipal (unidad de análisis) es un ejemplo de cómo la realidad problemática de la gestión pública afecta el desarrollo local y regional. Esta municipalidad, ubicada en Loreto, tiene una población mayoritariamente indígena y rural. Además, la gestión administrativa de esta municipalidad se caracteriza por la falta de planificación estratégica, la baja capacidad técnica y financiera, la escasa coordinación interinstitucional y la débil rendición de cuentas. Así, la limitada implementación de prácticas modernas y la disparidad servicial en su atención entre municipios son, cuya sintaxis, los principales temas identificados en los estudios en la modernización (pública en Loreto); siendo necesaria una estrategia integral para abordar estos desafíos identificando y abordando sus causas fundamentales. Estos factores, limitan la capacidad de respuesta de la municipalidad en sus exigencias hacia la población, como articulación con el gobierno nacional y regional para impulsar el desarrollo sostenible del territorio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Sistema de modernización de la gestión pública y el impacto en la gestión administrativa en una municipalidad, Loreto-2024”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado entre 15 a 25 minutos, realizándose en físico (presencial) y/o en su hogar (virtual) en Google, siendo de anonimidad (absoluta).

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 Oscar Vasquez Tantalean, y docente asesor Dr. Robert Julio Contreras Rivera y Dr. Villegas Rivas Dany Alberto.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma:

Anexo 7. Análisis complementario

Base de datos

V1_Sistema de Modernización de la gestión pública																																		
D1_Servicio a la ciudadanía					D2_Digitalización de servicios públicos					D3_Gestión y seguridad de la información					D4_Gestión del cambio																			
P1	P2	P3	P4	P5	SUMA	NIVEL	P7	P8	P9	P10	P11	P12	SUMA	NIVEL	P13	P14	P15	P16	P17	P18	SUMA	NIVEL	P19	P20	P21	P22	P23	P24	SUMA	NIVEL				
4	4	4	4	4	22	Moderado	4	4	4	4	4	26	Adecuado	5	5	5	4	5	5	29	Adecuado	5	5	4	4	4	26	Adecuado	4	103	Adecuado			
5	5	5	5	4	28	Adecuado	5	5	4	4	5	28	Adecuado	2	4	4	4	3	4	21	Moderado	4	4	5	4	5	27	Adecuado	4	104	Adecuado			
5	4	4	3	3	4	22	Moderado	3	3	4	3	3	19	Moderado	2	4	3	2	4	3	17	Moderado	4	3	3	4	3	4	21	Moderado	3	79	Moderado	
4	3	4	3	3	3	20	Moderado	3	4	3	2	3	18	Moderado	4	4	4	2	5	4	22	Moderado	4	3	4	3	3	3	20	Moderado	3	80	Moderado	
5	4	4	3	3	4	22	Moderado	4	3	4	3	2	2	18	Moderado	2	4	3	2	4	3	19	Moderado	4	4	3	3	4	4	21	Moderado	3	80	Moderado
3	2	3	4	3	4	3	19	Moderado	4	3	3	4	4	22	Moderado	4	4	3	4	3	4	21	Moderado	4	3	4	4	4	4	23	Adecuado	4	85	Moderado
5	4	3	4	3	4	4	23	Adecuado	4	3	4	3	4	21	Moderado	4	4	4	3	4	4	23	Adecuado	4	3	4	4	4	4	22	Moderado	4	89	Adecuado
4	3	3	4	4	4	4	22	Moderado	4	3	4	4	4	22	Moderado	4	4	3	4	4	4	22	Moderado	3	3	3	3	4	3	19	Moderado	4	85	Moderado
5	4	4	4	4	4	4	25	Adecuado	4	4	3	4	4	23	Adecuado	3	4	4	4	4	4	23	Adecuado	4	3	4	4	4	4	23	Adecuado	4	94	Adecuado
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	3	4	3	4	22	Moderado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	94	Adecuado
4	4	4	4	4	4	4	23	Adecuado	4	4	4	3	4	23	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	3	3	4	4	4	4	22	Moderado	4	92	Adecuado
5	4	4	3	3	4	4	23	Adecuado	4	4	3	4	4	23	Adecuado	3	3	4	4	4	4	22	Moderado	4	4	4	4	3	4	23	Adecuado	4	91	Adecuado
5	5	4	4	4	5	5	28	Adecuado	4	4	4	4	4	25	Adecuado	4	4	4	5	3	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	101	Adecuado
5	4	4	4	4	4	4	25	Adecuado	3	4	4	4	4	22	Moderado	4	4	4	3	4	4	23	Adecuado	4	4	3	4	4	4	23	Adecuado	4	99	Adecuado
2	3	2	2	2	2	14	Inadecuado	2	3	2	2	2	14	Inadecuado	2	3	2	2	2	2	14	Inadecuado	2	3	2	2	2	2	14	Inadecuado	2	56	Inadecuado	
2	2	2	2	2	2	12	Inadecuado	2	2	2	2	2	12	Inadecuado	2	2	2	2	2	2	12	Inadecuado	2	2	2	2	2	2	12	Inadecuado	2	48	Inadecuado	
2	2	2	2	2	2	10	Inadecuado	2	2	2	2	2	10	Inadecuado	2	2	2	2	2	2	10	Inadecuado	2	2	2	2	2	2	10	Inadecuado	2	40	Inadecuado	
2	2	2	2	2	2	12	Inadecuado	2	2	2	2	2	12	Inadecuado	2	2	2	2	2	2	12	Inadecuado	2	2	2	2	2	2	12	Inadecuado	2	48	Inadecuado	
5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	120	Adecuado	
3	3	3	3	3	3	18	Moderado	3	3	3	3	3	18	Moderado	3	3	3	3	3	3	18	Moderado	3	3	3	3	3	3	18	Moderado	3	72	Moderado	
4	4	4	4	4	4	20	Moderado	4	4	4	4	4	20	Moderado	4	4	4	4	4	4	20	Moderado	4	4	4	4	4	4	20	Moderado	4	80	Moderado	
5	5	5	5	5	5	29	Adecuado	5	4	4	5	5	28	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	117	Adecuado	
4	5	5	4	4	4	4	26	Adecuado	5	4	4	4	4	25	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	99	Adecuado
4	4	4	4	4	4	4	25	Adecuado	5	4	4	5	4	24	Adecuado	1	3	4	4	2	3	18	Moderado	4	4	4	2	2	3	17	Moderado	3	81	Moderado
4	3	4	4	4	4	4	23	Adecuado	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	97	Adecuado
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	23	Adecuado	3	4	4	4	4	4	23	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	94	Adecuado
5	4	5	5	4	4	5	28	Adecuado	5	4	4	3	4	24	Adecuado	2	5	1	4	5	4	22	Moderado	5	4	4	4	4	4	25	Adecuado	4	99	Adecuado
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	3	4	4	4	4	23	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	95	Adecuado
5	4	4	4	4	4	4	25	Adecuado	4	4	4	4	4	24	Adecuado	3	3	4	4	4	4	24	Adecuado	5	4	4	4	4	4	25	Adecuado	4	102	Adecuado
5	5	5	4	4	4	4	28	Adecuado	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	25	Adecuado	4	4	4	4	4	4	26	Adecuado	4	103	Adecuado
4	5	5	5	4	4	4	26	Adecuado	5	4	4	4	5	27	Adecuado	5	4	5	4	5	4	27	Adecuado	5	4	5	4	5	5	28	Adecuado	5	108	Adecuado
4	1	1	1	1	1	6	Inadecuado	1	1	1	1	1	6	Inadecuado	1	1	1	1	1	1	6	Inadecuado	1	1	1	1	1	1	6	Inadecuado	1	24	Inadecuado	
4	2	4	5	5	4	4	24	Adecuado	5	5	1	4	4	23	Adecuado	3	4	3	4	4	4	22	Moderado	4	4	5	4	4	4	25	Adecuado	4	94	Adecuado
5	4	4	4	5	4	4	26	Adecuado	5	4	5	4	4	26	Adecuado	4	4	3	4	4	3	22	Moderado	5	4	4	4	3	4	24	Adecuado	4	98	Adecuado
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	21	Moderado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	83	Adecuado
4	3	4	4	4	4	4	23	Adecuado	5	3	4	3	4	23	Adecuado	3	4	3	4	3	4	21	Moderado	3	5	4	4	3	4	23	Adecuado	4	90	Adecuado
4	5	4	4	3	4	4	24	Adecuado	2	4	4	3	5	4	22	Moderado	1	4	3	4	3	19	Moderado	3	3	2	4	2	3	18	Moderado	3	83	Moderado
4	5	4	5	4	4	4	26	Adecuado	4	4	5	4	4	26	Adecuado	4	4	4	5	5	5	27	Adecuado	4	5	5	4	5	5	27	Adecuado	4	106	Adecuado
5	5	4	4	5	5	27	Adecuado	5	5	4	5	4	26	Adecuado	4	5	5	4	5	5	27	Adecuado	4	5	4	5	5	5	27	Adecuado	4	104	Adecuado	
4	4	5	4	4	5	27	Adecuado	5	4	4	4	4	25	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	5	111	Adecuado	
5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	30	Adecuado	5	5	5	5	5	5	30	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	5	113	Adecuado	
4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	87	Moderado	
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	22	Moderado	2	4	3	4	2	3	18	Moderado	4	4	4	4	3	4	23	Adecuado	4	97	Moderado
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	3	4	4	4	4	22	Moderado	3	4	4	4	3	4	22	Moderado	3	4	4	4	4	4	23	Adecuado	4	81	Moderado
4	4	4	3	2	3	3	20	Moderado	4	3	4	3	2	3	18	Moderado	2	5	4	4	3	22	Moderado	4	4	3	4	3	4	21	Moderado	3	81	Moderado
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	5	5	4	4	4	27	Adecuado	2	5	4	5	4	4	25	Adecuado	4	5	5	4	4	4	25	Adecuado	4	103	Adecuado
5	5	4	4	4	4	4	26	Adecuado	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	96	Adecuado
5	4	4	4	4	4	4	25	Adecuado	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	23	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	96	Adecuado
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	3	4	4	4	4	23	Adecuado	4	4	4	3	4	4	22	Moderado	4	4	4	4	4	4	23	Adecuado	4	91	Adecuado
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	96	Adecuado
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	96	Adecuado
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	96	Adecuado
4	4	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	24	Adecuado	4	4	4	4	4	4	24												

Anexo 9. Otras evidencias

Explorar

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
D1_Servicio_ciudadanía	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
D2_Digitalización_servicios_públicos	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
D3_Gestión_seguridad_información	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
D4_Gestión_cambio	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
V1_Sistema_Modernización_gestión_pública	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
V2_Gestión_administrativa	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
D1_Servicio_ciudadanía	Media	21,79	,574	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	20,65	
		Límite superior	22,93	
	Media recortada al 5%	22,18		
	Mediana	23,50		
	Varianza	32,895		
	Desviación estándar	5,735		
	Mínimo	6		
	Máximo	30		
	Rango	24		
	Rango intercuartil	6		
	Asimetría	-1,110	,241	
	Curtosis	,598	,478	
D2_Digitalización_servicios_públicos	Media	21,76	,522	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	20,72	
		Límite superior	22,80	
	Media recortada al 5%	22,18		
	Mediana	23,00		
	Varianza	27,235		
	Desviación estándar	5,219		

	Mínimo		6	
	Máximo		30	
	Rango		24	
	Rango intercuartil		5	
	Asimetría		-1,401	,241
	Curtosis		1,948	,478
D3_Gestión_seguridad_infor	Media		21,00	,525
mación	95% de intervalo de	Límite inferior	19,96	
	confianza para la media	Límite superior	22,04	
	Media recortada al 5%		21,31	
	Mediana		22,00	
	Varianza		27,535	
	Desviación estándar		5,247	
	Mínimo		6	
	Máximo		30	
	Rango		24	
	Rango intercuartil		5	
	Asimetría		-1,086	,241
	Curtosis		1,233	,478
D4_Gestión_cambio	Media		22,11	,475
	95% de intervalo de	Límite inferior	21,17	
	confianza para la media	Límite superior	23,05	
	Media recortada al 5%		22,44	
	Mediana		23,00	
	Varianza		22,523	
	Desviación estándar		4,746	
	Mínimo		6	
	Máximo		30	
	Rango		24	
	Rango intercuartil		5	
	Asimetría		-1,346	,241
	Curtosis		2,203	,478
V1_Sistema_Modernización_	Media		86,66	1,946
gestión_pública	95% de intervalo de	Límite inferior	82,80	
	confianza para la media	Límite superior	90,52	
	Media recortada al 5%		88,24	
	Mediana		91,50	
	Varianza		378,631	
	Desviación estándar		19,458	
	Mínimo		24	

	Máximo		120	
	Rango		96	
	Rango intercuartil		16	
	Asimetría		-1,422	,241
	Curtosis		2,070	,478
V2_Gestión_administrativa	Media		85,89	1,726
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	82,46	
		Límite superior	89,32	
	Media recortada al 5%		87,07	
	Mediana		90,00	
	Varianza		298,038	
	Desviación estándar		17,264	
	Mínimo		24	
	Máximo		120	
	Rango		96	
	Rango intercuartil		18	
	Asimetría		-1,308	,241
	Curtosis		2,079	,478

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1_Servicio_ciudadanía	,205	100	,000	,890	100	,000
D2_Digitalización_servicios_públicos	,218	100	,000	,864	100	,000
D3_Gestión_seguridad_información	,186	100	,000	,902	100	,000
D4_Gestión_cambio	,204	100	,000	,882	100	,000
V1_Sistema_Modernización_gestión_pública	,168	100	,000	,871	100	,000
V2_Gestión_administrativa	,149	100	,000	,891	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tablas cruzadas Hipótesis general

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X_V1_Sistema_Modernización_gestión_pública *	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
Y_V2_Gestión_administrativa						

Tabla cruzada

X_V1_Sistema_Modernización_gestión_pública*Y_V2_Gestión_administrativa

		Y_V2_Gestión_administrativa			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
X_V1_Sistema_Modernización_gestión_pública	Inadecuado	Recuento	9	1	11	
		% del total	9,0%	1,0%	1,0%	11,0%
	Moderado	Recuento	0	22	5	27
		% del total	0,0%	22,0%	5,0%	27,0%
Adecuado	Recuento	0	13	49	62	
	% del total	0,0%	13,0%	49,0%	62,0%	
Total		Recuento	9	36	55	100
		% del total	9,0%	36,0%	55,0%	100,0%

Tablas cruzadas Hipótesis 1

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X_D1_Servicio_ciudadanía *	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
Y_V2_Gestión_administrativa						

Tabla cruzada X_D1_Servicio_ciudadanía*Y_V2_Gestión_administrativa

		Y_V2_Gestión_administrativa			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
X_D1_Servicio_ciudadanía	Inadecuado	Recuento	9	4	2	15
		% del total	9,0%	4,0%	2,0%	15,0%
	Moderado	Recuento	0	20	6	26
		% del total	0,0%	20,0%	6,0%	26,0%
Adecuado	Recuento	0	12	47	59	
	% del total	0,0%	12,0%	47,0%	59,0%	
Total		Recuento	9	36	55	100
		% del total	9,0%	36,0%	55,0%	100,0%

Tablas cruzadas Hipótesis 2

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X_D2_Digitalización_servicios_públicos *	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
Y_V2_Gestión_administrativa						

Tabla cruzada X_D2_Digitalización_servicios_públicos*Y_V2_Gestión_administrativa

		Y_V2_Gestión_administrativa			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
X_D2_Digitalización_servicios_públicos	Inadecuado	Recuento	9	2	1	12
		% del total	9,0%	2,0%	1,0%	12,0%
	Moderado	Recuento	0	21	11	32
		% del total	0,0%	21,0%	11,0%	32,0%
	Adecuado	Recuento	0	13	43	56
		% del total	0,0%	13,0%	43,0%	56,0%
Total	Recuento	9	36	55	100	
	% del total	9,0%	36,0%	55,0%	100,0%	

Tablas cruzadas Hipótesis 3

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X_D3_Gestión_seguridad_información *	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
Y_V2_Gestión_administrativa						

Tabla cruzada X_D3_Gestión_seguridad_información*Y_V2_Gestión_administrativa

		Y_V2_Gestión_administrativa			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
X_D3_Gestión_seguridad_información	Inadecuado	Recuento	9	2	3	14
		% del total	9,0%	2,0%	3,0%	14,0%
	Moderado	Recuento	0	25	14	39
		% del total	0,0%	25,0%	14,0%	39,0%
	Adecuado	Recuento	0	9	38	47
		% del total	0,0%	9,0%	38,0%	47,0%
Total	Recuento	9	36	55	100	
	% del total	9,0%	36,0%	55,0%	100,0%	

Tablas cruzadas Hipótesis 4

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X_D4_Gestión_cambio *	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
Y_V2_Gestión_administrativa						

Tabla cruzada X_D4_Gestión_cambio*Y_V2_Gestión_administrativa

		Y_V2_Gestión_administrativa			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
X_D4_Gestión_cambio	Inadecuado	Recuento	9	0	1	10
		% del total	9,0%	0,0%	1,0%	10,0%
	Moderado	Recuento	0	24	3	27
		% del total	0,0%	24,0%	3,0%	27,0%
	Adecuado	Recuento	0	12	51	63
		% del total	0,0%	12,0%	51,0%	63,0%
Total	Recuento	9	36	55	100	
	% del total	9,0%	36,0%	55,0%	100,0%	

Correlación no paramétrica Rho de Spearman para la Hipótesis general

Correlaciones

		V1_Sistema_Modernización_gestión_pública		V2_Gestión_administrativa	
Rho de Spearman	V1_Sistema_Modernización_gestión_pública	Coefficiente de correlación	1,000	,778**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	100	100	
	V2_Gestión_administrativa	Coefficiente de correlación	,778**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	100	100	

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

Correlación no paramétrica Rho de Spearman para la Hipótesis 1

Correlaciones

		D1_Servicio_ciudadanía		V2_Gestión_administrativa	
Rho de Spearman	D1_Servicio_ciudadanía	Coefficiente de correlación	1,000	,710**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	100	100	
	V2_Gestión_administrativa	Coefficiente de correlación	,710**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	100	100	

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

Correlación no paramétrica Rho de Spearman para la Hipótesis 2

Correlaciones

		D2_Digitalización_servicios_públicos		V2_Gestión_administrativa	
Rho de Spearman	D2_Digitalización_servicios_públicos	Coefficiente de correlación	1,000	,640**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	100	100	
	V2_Gestión_administrativa	Coefficiente de correlación	,640**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	100	100	

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

Correlación no paramétrica Rho de Spearman para la Hipótesis 3

Correlaciones

			D3_Gestión_seguridad_información	V2_Gestión_administrativa
Rho de Spearman	D3_Gestión_seguridad_información	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	V2_Gestión_administrativa	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Correlación no paramétrica Rho de Spearman para la Hipótesis 4

Correlaciones

			D4_Gestión_cambio	V2_Gestión_administrativa
Rho de Spearman	D4_Gestión_cambio	Coefficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	V2_Gestión_administrativa	Coefficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Regresión ordinal Hipótesis general

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Y_V2_Gestión_administrativa	Deficiente	9	9,0%
	Regular	36	36,0%
	Optimo	55	55,0%
Válidos		100	100,0%
Perdidos		0	
Total		100	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	91,169			
Final	22,464	68,704	1	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	15,552	3	,001
Desviación	11,204	3	,051

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,497
Nagelkerke	,592
McFadden	,376

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y_V2_Gestión_administrativa = 1]	3,899	,885	19,434	1	,000	2,166	5,633
	[Y_V2_Gestión_administrativa = 2]	8,102	1,319	37,739	1	,000	5,517	10,687
Ubicación	X_V1_Sistema_Modernización_gestión_pública	3,189	,479	44,369	1	,000	2,250	4,127

Función de enlace: Logit.

Regresión ordinal Hipótesis 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Y_V2_Gestión_administrativa	Deficiente	9	9,0%
	Regular	36	36,0%
	Optimo	55	55,0%
Válidos		100	100,0%
Perdidos		0	
Total		100	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	80,030			
Final	23,137	56,893	1	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	11,779	3	,008
Desviación	10,254	3	,170

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,434
Nagelkerke	,517
McFadden	,311

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y_V2_Gestión_administrativa = 1]	2,596	,733	12,531	1	,000	1,159	4,034
	[Y_V2_Gestión_administrativa = 2]	6,291	1,083	33,723	1	,000	4,168	8,414
Ubicación	X_D1_Servicio_ciudadanía	2,575	,408	39,885	1	,000	1,776	3,374

Función de enlace: Logit.

Regresión ordinal Hipótesis 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Y_V2_Gestión_administrativa	Deficiente	9	9,0%
	Regular	36	36,0%
	Optimo	55	55,0%
Válidos		100	100,0%
Perdidos		0	
Total		100	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	75,793			
Final	24,736	51,058	1	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	9,288	3	,026
Desvianza	12,420	3	,060

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,400
Nagelkerke	,477
McFadden	,280

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y_V2_Gestión_administrativa = 1]	2,617	,766	11,662	1	,001	1,115	4,120
	[Y_V2_Gestión_administrativa = 2]	6,021	1,021	34,789	1	,000	4,020	8,022
Ubicación	X_D2_Digitalización_servicios_públicos	2,489	,394	39,902	1	,000	1,717	3,262

Función de enlace: Logit.

Regresión ordinal Hipótesis 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Y_V2_Gestión_administrativa	Deficiente	9	9,0%
	Regular	36	36,0%
	Optimo	55	55,0%
Válidos		100	100,0%
Perdidos		0	
Total		100	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	73,916			
Final	30,592	43,324	1	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	15,677	3	,001
Desviación	17,533	3	,059

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,352
Nagelkerke	,419
McFadden	,237

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Y_V2_Gestión_administrativa = 1]	2,089	,723	8,352	1	,004	,672	3,506
	[Y_V2_Gestión_administrativa = 2]	5,126	,906	32,048	1	,000	3,352	6,901
Ubicación	X_D3_Gestión_seguridad_información	2,252	,376	35,828	1	,000	1,515	2,990

Función de enlace: Logit.

Regresión ordinal Hipótesis 4

Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Y_V2_Gestión_administrativa	Deficiente	9	9,0%
	Regular	36	36,0%
	Optimo	55	55,0%
Válidos		100	100,0%
Perdidos		0	
Total		100	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	104,872			
Final	23,452	81,419	1	,000

Función de enlace: Logit.

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	43,843	3	,000
Desviación	14,555	3	,062

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,557
Nagelkerke	,664
McFadden	,446

Función de enlace: Logit.

Estimaciones de parámetro

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[Y_V2_Gestión_administrativa = 1]	5,013	1,040	23,251	1	,000	2,975	7,050
	[Y_V2_Gestión_administrativa = 2]	9,801	1,592	37,915	1	,000	6,681	12,921
Ubicación	X_D4_Gestión_cambio	3,787	,564	45,023	1	,000	2,681	4,894

Función de enlace: Logit.