



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el  
Gobierno Regional de Lima, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Miranda Hilario, Katya Alexandra ([orcid.org/0000-0002-2636-1862](https://orcid.org/0000-0002-2636-1862))

**ASESORAS:**

Dra. Mendoza Retamozo, Noemi ([orcid.org/0000-0003-1865-0338](https://orcid.org/0000-0003-1865-0338))

Dra. Zarate Barrial, Rosalia ([orcid.org/0000-0002-7899-9964](https://orcid.org/0000-0002-7899-9964))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENDOZA RETAMOZO NOEMI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024", cuyo autor es MIRANDA HILARIO KATYA ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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, 25 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENDOZA RETAMOZO NOEMI <b>DNI:</b> 23271871 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1865-0338	Firmado electrónicamente por: NMENDOZA el 28- 07-2024 00:24:02

Código documento Trilce: TRI - 0834486



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MIRANDA HILARIO KATYA ALEXANDRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
KATYA ALEXANDRA MIRANDA HILARIO <b>DNI:</b> 73792679 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2636-1862	Firmado electrónicamente por: KMIRANDAH I el 25-07- 2024 23:18:16

Código documento Trilce: TRI - 0834489

### **Dedicatoria**

A Dios, por el gran amor que me brinda día a día, a mi hijo que está en el cielo y ha sido mi inspiración todo este tiempo, a mis padres y a mi persona por todo el empeño que he puesto para llegar a mi objetivo y graduarme como Maestra en Gestión Pública.

### **Agradecimiento**

A la universidad que me ha formado en toda la maestría, a mis queridos docentes, principalmente a Doctora Noemi Mendoza por apoyarme con una paciencia hasta finalizar mi tesis y graduarme posteriormente como Maestra en Gestión Pública.

## 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.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	33

## Índice de tablas

Tabla 1 Opinión sobre la modernización conforme a la escala Likert.....	16
Tabla 2 Opinión sobre la gestión administrativa conforme a la escala de Likert ...	16
Tabla 3 Pruebas de chi-cuadrado.....	17
Tabla 4 Pruebas de chi-cuadrado.....	18
Tabla 5 Pruebas de chi-cuadrado.....	19
Tabla 6 Pruebas de chi-cuadrado.....	19

## Resumen

El objeto de desarrollo sostenible (ODS) consistió en la paz, justicia e instituciones sólidas que permiten crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles, nos alineamos en ese objetivo mediante una efectiva modernización de la gestión pública para una eficiente gestión administrativa que permita la calidad del servicio, la simplificación administrativa y la creación de un Portal Web acorde a los nuevos acontecimientos a fin de sistematizar los documentos y archivos, logrando de esa manera el crecimiento económico en la sociedad; el objetivo del estudio fue determinar de qué manera la modernización incide en la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024, el tipo fue básico, cuantitativo, explicativo, diseño no experimental, transeccional/causal; la muestra ha estado conformado por 74 funcionarios, usuarios y especialistas del Gobierno Regional de Lima (GORE Lima); el instrumento utilizado ha sido el cuestionario del encuesta; se ha tenido como resultado que el 75.4% indicaron siempre en relación a la gestión administrativa; y las conclusiones fueron que la modernización de la gestión pública hace que la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima sea más eficiente conforme al avance de la ciencia y la tecnología, haciendo que el acercamiento de la sociedad sea más práctico.

**Palabras clave:** Modernización, gestión pública, gestión administrativa, calidad de servicio y plataforma virtual.

## **Abstract**

The objective of sustainable development consisted of the achievement of decent work and economic growth through an effective modernization of public management for efficient administrative management that allows quality of service, administrative simplification and the creation of a Web Portal in accordance with new developments. in order to systematize documents and archives, thus achieving economic growth in society; The objective of the study was to determine the way in which the modernization affects administrative management in the Regional Government of Lima, 2024, the type was basic, quantitative, explanatory, non-experimental, transactional / causal design; The sample was made up of 74 officials, users and specialists from the Regional Government of Lima (GORE Lima); The instrument used was the survey questionnaire; The result was that 75.4% always indicated in relation to administrative management; and the conclusions were that the modernization of public management makes the administrative management of the Regional Government of Lima more efficient in accordance with the advances of science and technology, making the approach of society more effective.

**Keywords:** Modernization, public management, administrative management, quality of service and virtual platform.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD (2022) indica que los distintos gobiernos deben actualizar sus métodos de gestión pública para hacerla más eficaz y transparente, esta modernización implica adoptar técnicas modernas que permitan administrar los bienes públicos; además, para el PNUD, la modernización implica integrar la gestión pública en la era de la transformación digital.

Teniendo en consideración que la importancia de estudio es la modernización de la gestión pública conforme a nuevos acontecimientos principalmente en avances científicos, uso de medios, herramientas de promoción y tecnología, la gestión administrativa será posible su modernización de acuerdo a los avances tecnológicos (Valeriano, 2023).

En Latinoamérica, Cabrero (2023), México está experimentando un cambio especial donde existe mecanismos de sencillez y simplificación de los denominados trámites en la administración mediante métodos estratégicos, a través de la tercerización de los procesos estatales, por lo que viene implicando un cambio en la gestión pública. Por otro lado, Cunill (2023) señala que, en Chile, el gobierno también viene implementando mecanismos donde el campo administrativo sea más eficiente, con el objetivo de mejorar la gestión administrativa para una efectiva satisfacción de las necesidades públicas y la atención productiva a los usuarios. Sin embargo, este proceso enfrenta desafíos considerables como la reestructuración económica, la planificación administrativa y la promoción del manejo adecuado del campo administrativo.

En Perú, según Pasco (2024), la llamada modernización expresada en las normas pertinentes bajo la Ley N° 27658, el cual tiene como objetivo principal impulsar el cambio en todos los entes y organismos del Estado, especialmente en los ministerios, educaciones educativas y la implementación del Estado Digital; sin embargo, a pesar de ello, la política del gubernamental ha mostrado carencias significativas en términos de impacto positivo, principalmente debido a la falta de

reestructuración económica, una planificación del ente administrativo y el estímulo a la creatividad e innovación en el sector público. Es crucial considerar, según Fernández (2023) la denominación modernización por el cual la administración del ente público es muy fundamental para movilizar eficientemente los actos estatales mediante el uso efectivo de recursos y métodos eficaces. Esto busca transformar la administración pública en una entidad más fiable y eficiente.

A nivel local, el GORE Lima no ha tenido a bien de implementar la denominada modernización mediante un plan que permita llegar a los usuarios de manera pertinente, lo cual dificulta la innovación en la administración pública, como señala Dill'erva (2021). En la misma condición, la gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima enfrenta problemas similares, especialmente en la falta de sistematización de documentos, archivos y la articulación entre sus oficinas, dando lugar a que los procesos administrativos sean lentos y poco planificados, alejados de la innovación tecnológica.

El ODS conforme a las Naciones Unidas (2024) consistió en afirmar la Paz, justicia y de igual forma instituciones sólidas donde se construyan las instituciones estatales debidamente actualizadas conforme a los avances tecnológicos para una auténtica calidad de servicio, simplificación administrativa y la creación de un Portal Web acorde a los nuevos acontecimientos a fin de sistematizar los documentos y archivos, logrando de esa manera el crecimiento económico en la sociedad. La meta a alcanzar tiene como objetivo promover el crecimiento económico mediante la implementación de una serie de mecanismos que incluya presupuestos basados en resultados.

Para lo cual se formuló la siguiente problemática general ¿De qué manera la modernización incide en la gestión administrativa en el GORE Lima, 2024?; específicos a) ¿De qué manera la modernización incide en la calidad de servicio en el GORE Lima, 2024?, b) ¿De qué manera la modernización incide en el acceso a la información en el GORE Lima, 2024?, c) ¿De qué manera la modernización incide en la plataforma virtual en el GORE Lima, 2024?

La investigación se **justificó a nivel práctico** conforme estableció Chavarría (2024) porque se efectuó un abordaje sobre la formación de la modernización donde tenga impacto en la gestión estatal que permita la planificación estratégica de gestión estatal en el GORE Lima, el cual permitió que la administración pública implemente mecanismos de vanguardia conforme a los nuevos acontecimientos, siendo así que los usuarios puedan ser atendidos de mejor manera, principalmente con rapidez y diligencia.

La **justificación teórica** ha sido porque se han desarrollado teorías especializadas sobre las variables, siendo así que dichas teorías permitieron obtener una serie de conocimientos que permitieron fundamentar la investigación, teniendo en consideración que hay muchas investigaciones relacionadas al tema, de modo que enfrentamos un reto para que las teorías desarrolladas sean lo más originales posibles.

Se **justifica a nivel metodológico** porque se han recopilados datos primarios y propios sobre las variables en cuestión, cuyos resultados de la investigación han sido de interés, por medio del cual se permitió la atención adecuada a los usuarios en la satisfacción de sus necesidades, que es el camino idóneo para tener una administración eficiente donde los usuarios puedan sentirse contentos con la atención prestada por la administración; entonces de esa manera la actividad estatal va dando forma a la rápida atención, porque sin ello seguiremos en la antigüedad.

Como **justificación social** se ha desarrollado la modernización como aquel instrumento principal del GORE Lima teniendo un impacto positivo significativo en los usuarios, porque un gobierno eficiente y transparente junto a sus autoridades fomentan la confianza de los usuarios en sus instituciones, promoviendo de esa manera la participación de la ciudadanía, porque estaría recibiendo el mejor servicio público y la satisfacción de sus necesidades.

En cuanto al **objetivo general**, determinar de qué manera la modernización incide en la gestión administrativa en el GORE Lima, 2024; específicos: a)

Determinar de qué manera la modernización incide en la calidad de servicio en el GORE Lima, 2024. b) Determinar de qué manera la modernización incide en el acceso a la información en el GORE Lima, 2024. c) Determinar de qué manera la modernización incide en la plataforma virtual en el GORE Lima, 2024.

Se ha tenido como **antecedentes internacionales** a Morejón (2023) cuyo objetivo fue estudiar la modernización de los procesos de gestión en los gobiernos autónomos del Ecuador; utilizando la metodología hipotético deductivo, enfoque cualitativa, la medición se realizó a los funcionarios del gobierno central y los gobiernos provinciales de Guayas y Manabí, como instrumentos se utilizó la observación documental y entrevistas, concluyó que es necesario implementar la modernización de la gestión pública en todos los niveles de gobierno.

Nelis (2023) cuyo objeto de estudio fue establecer la modernización en el país sureño de Chile, ha tenido como hipótesis que la modernización del Estado influye de manera significativa en la democracia; aplicando la metodología cuantitativa, diseño descriptivo correlacional, la medición se realizó a los funcionarios del gobierno asimismo al Banco Interamericano de Desarrollo, como instrumento fue la encuesta y concluyó que la modernización del Estado requiere de una transformación digital obligatoria para que los procesos y atenciones a los usuarios puedan ser con celeridad teniendo resultados de impacto y se pueda empoderar a los usuarios mediante la implementación de una serie de laboratorios y la total armonización de los instrumentos que lleven al beneficio de la ciudadanía.

Serna y Vizcaino (2020) establecieron efectivizar el proceso de gestión administrativa y control contable de las fundaciones en México; aplicando la metodología descriptiva, teniendo como medición de 125 especialistas de las fundaciones, utilizando la encuesta; los resultados fueron adoptar como una dirección la gestión administrativa que permita realizar el seguimiento continuo con asesoramiento y herramientas eficientes de carácter administrativo y también contable en benéfico estricto de las fundaciones.

Carmona y Flores (2020) en su objeto de estudio afirmaron realizar un mejoramiento de la gestión administrativa en Bogotá; aplicando la metodología descriptiva, la medición fue de 75 estudiantes y profesores, cuyo instrumento fue la encuesta; teniendo como resultados la realización de un diagnóstico de la gestión administrativa universitaria, la identificación de los respectivos procesos finalizando con el análisis documentario; concluyendo que el análisis de los documentos y la caracterización de los procesos serán vitales para el funcionamiento de la gestión administrativa, y se pueda realizar la mejor atención a los usuarios que son justamente los estudiantes y el personal docente.

Freire (2019), cuyo objeto de estudio fue el análisis de la denominada modernización ecuatoriana del Ecuador; aplicando la metodología básica, causal teórica, cuyo instrumento fue el análisis de contenido y ha concluido que se debe mejorar la gestión pública mediante mecanismos para la modernización, porque si se quiere lograr objetivos concretos y hacer que la rendición de cuentas sea rápido y más eficiente, se deberá permitir el acceso a la información en el tiempo más breve posible, obteniendo resultados positivos dentro del marco de la celeridad.

**Antecedentes nacionales**, Alvizuri (2022), estudió la relación que existe entre modernización y la calidad desde el contexto del servicio, siendo una metodología descriptiva y cuantitativa, diseño no experimental transversal, habiendo medido a 50 casos externos de la comuna limeña. Aplicando la encuesta cuyos resultados arrojaron a que el 52.0% afirmaron que la administración es totalmente no confiable, concluyendo que el único camino para revertir es la modernización de carácter administrativo.

Mucha (2022) cuyo objeto de estudio fue relacionar la gestión administrativa con la llamada productividad laboral empresarial; siendo una investigación básica, la medición ha sido realizada a 250 trabajadores y empresarios con el uso del cuestionario; los resultados alcanzados fueron de 0.577, lo cual no existe productividad; concluyó que una efectiva gestión administrativa conlleva entonces a la productividad de las empresas, por la misma situación del manejo del personal que estará en la vanguardia.

De la Cruz (2022) cuyo objeto de estudio fue investigar la modernización como una forma de incentivo a la administración; teniendo como metodología deductiva, nivel descriptiva correlacional, la medida fue a 5925 estudiantes de pre y posgrado de la UNH, cuyo instrumento fue el cuestionario usando como técnica la encuesta y ha concluido que la modernización estatal ha sido eficiente para generar la confianza en el ente administrativo, porque al tener procesos modernos hace posible que la administración también funcione de manera efectiva.

Soto (2021), estudió la modernización y competencias gerenciales; aplicando la metodología hipotético deductivo, nivel descriptivo, diseño no experimental, la medición ha sido a 110 empleados, concluyendo que la fiscalización administrativa es idónea con la respectiva modernización en el aspecto de fiscalización mediante el uso de procesos más especializados como el avance tecnológico y la mejor comunicación que permita una interrelación entre el trabajador y los usuarios con un liderazgo notorio donde marque la diferencia y que se harán denotar a través de la toma de decisiones efectivas.

Salazar y Suarez (2021), cuyo objeto de estudio fue efectivizar la relación de la denominada gestión administrativa y satisfacción del cliente; aplicando la metodología cuantitativa, la medición ha sido realizado a 1200 asociados de las llamadas cooperativas, utilizaron las encuestas; teniendo como resultado respecto a la gestión administrativa de las cooperativas que 43,7% han considerado que existe una buena gestión de carácter administrativa, ello conlleva a que las cooperativas tienen mejor gestión de los bancos; concluyó que una efectiva gestión administrativa conlleva a la satisfacción de los clientes cooperativos.

Con relación a la **variable independiente** modernización, Delgado (2022) indica que es el proceso por el cual se pretende movilizar de manera positiva al interior de la gestión mediante el uso métodos más efectivos y porque no decir eficiente de los llamados recursos de carácter público, haciendo entonces que la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados que espera que todo tenga el mejor camino de atención a los ciudadanos, es así que los nuevos mecanismos hacen posible modernizar acorde a las nuevas tendencias

principalmente del avance tecnológico, ello hará diferente a la gestión en cada servicio a la ciudadanía para obtener mejores resultados principalmente en el desarrollo, desenvolvimiento de la ciudadanía y que los administrados puedan obtener la mejor atención posible debidamente sistematizada.

Fernández (2018) establece que la modernización es un mecanismo por el cual la administración pública como ente de la gestión de carácter estatal pueda movilizar en el interior de la gestión con el uso eficiente de los recursos, mediante una serie de métodos efectivos, haciendo entonces que la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados que esperan tener el mejor camino en el proceso de atención, es así que los nuevos mecanismos hacen posible modernizar acorde a los nuevos acontecimientos, haciendo diferente la gestión pública para la atención eficiente de la ciudadanía y obtener mejores resultados principalmente en su surgimiento a la prosperidad, pero todo ello debe realizarse haciendo que la gestión sea totalmente sistematizado, que todo se maneje mediante el uso de programas, todo en línea debidamente sistematizado en todo tipo de procesos existentes.

Cusma (2023) estableció que la modernización implica que en el interior de la gestión pueda funcionar de manera efectiva y eficiente, utilizando una serie de técnicas efectivas para el correcto uso de los recursos a su cargo, haciendo entonces que la administración pública pueda ser más confiable frente a los usuarios que esperan tener la mejor atención, es así que los nuevos mecanismos hacen posible modernizar acorde a las nuevas tendencias principalmente del avance científico y tecnológico.

Valeriano (2012), se refiere que la modernización permite que los procesos sean efectivos y que los recursos públicos estén correctamente administrados, para lo cual la gestión interna administrativa debe adaptarse a los nuevos acontecimientos, es decir que, la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados utilizando los medios tecnológicos.

**Primera dimensión**, presupuesto por resultados, donde Mayor (2024) indica que es aquella estrategia de gestión pública por el cual se vincula mediante el uso de métodos efectivos además de eficientes de los llamados recursos de carácter público mediante el ciclo de programación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto, haciendo que la administración pública pueda ser confiable obteniendo el logro de resultados a favor de la población capaz de generar un mayor nivel de bienestar en la ciudadanía.

El presupuesto por resultados conforme indica León (2023) es el mecanismo mediante el cual la administración pública debe tener el control eficiente de los recursos, mediante una serie de métodos efectivos, haciendo entonces que la economía sirva y de esa manera que los nuevos mecanismos puedan hacer posible modernizar acorde a los nuevos acontecimientos.

**Segunda dimensión**, gobernabilidad, Rodríguez (2023) indica que la gobernabilidad es aquella capacidad tanto técnica como también política que el Estado tiene para resolver; para lo cual el Estado debe implementar una serie de estrategias, acciones y políticas donde exista certeza.

**Tercera dimensión**, simplificación administrativa, Moreno y Gallo (2023) manifiestan que la simplificación administrativa es una herramienta que tiende a mejorar la regulación respecto a la reducción de barreras y cargas burocráticas dentro de la administración con la que se ahorra tiempo, esfuerzo y dinero por parte de los usuarios.

**Variable dependiente**, gestión administrativa, al respecto Soledipasa (2022) indica que la gestión administrativa es aquella figura por el cual se ejecutan una serie de labores como también actividades de manera coordinada para poder hacer el mejor uso de los llamados recursos con el único fin de lograr los objetivos trazados, y dichos objetivos en su generalidad son las necesidades poblacionales y ello se logra con resultados concretos, entonces es el trabajo realizado por la administración, para lo cual debe contar con ciertos mecanismos como el personal adecuado, las instalaciones adecuadas y los equipos necesarios, más que todo hoy

en día con aparatos tecnológicos para que mediante ello pueda lograrse los objetivos con rapidez para ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero.

Falconi (2019) afirma que la gestión administrativa son las labores realizadas dentro de la administración, pero de manera coordinada para poder alcanzar los objetivos que se han trazado, esos objetivos siempre van a ser la satisfacción de las necesidades sociales, para lo cual se debe hacer el mejor uso de los llamados recursos, el resultado eficiente se logra con trabajo e identidad.

Guillin (2022) indica que la gestión administrativa implica que la administración pública como ente de la gestión pública pueda ejercer sus funciones conforme al uso eficiente de los recursos, mediante una serie de métodos efectivos, haciendo entonces que la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados, es así que los nuevos mecanismos hacen posible modernizar acorde a los nuevos acontecimientos.

Ojeda, E. A. (2022) establece que la gestión administrativa son las labores realizadas dentro de la administración pública que implica la cualidad de hacer el mejor uso de los recursos estatales con eficiencia que permita lograr los objetivos trazados y para su efectivo logro debe ser con la implementación de una serie de mecanismos y tener resultados concretos en el menor tiempo posible para hacer ver a la ciudadanía que está funcionando la gestión administrativa.

Peña (2022) manifiesta que la gestión administrativa es la actividad que se realiza dentro del ente administrativo, implica realizar una labor comprometiendo los recursos estatales con eficiencia para llegar a los objetivos planteados, que es la satisfacción de las necesidades sociales. Para poder lograrlo se debe de implementar una serie de mecanismos y así obtener resultados óptimos dentro de la gestión administrativa como enlace para los usuarios.

**Primera dimensión,** calidad de servicio, Hammond (2023) indica que son los servicios prestados los cuales deben ser eficaces, eficientes, efectiva, accesibles y también seguras, siendo estos servicios públicos puedan cumplir con

las expectativas de la población; la calidad hace que se practique la ética, sin ella no se podrá alcanzar, por la misma razón que la sociedad está postrada en la corrupción, flagelo que viene afectando a las instituciones en todo el país.

**Segunda dimensión**, acceso a la información, al respecto Gutiérrez (2018) indica que es un derecho fundamental constitucional de su interés, pagando el costo correspondiente conforme a las normas jurídicas existentes. El acceso a la información debe seguir los parámetros legales, debiendo protegerse la intimidad tanto personales como también familiares, por el contrario, no será eficiente la efectivización del derecho a la información.

**Tercera dimensión**, plataforma virtual, al respecto Lora (2023) indica que es un sistema por el cual se ejecutan una serie de aplicaciones y servicios para los ciudadanos y usuarios permitiendo el acceso con celeridad mediante el uso del internet acorde a los nuevos acontecimientos; mediante las plataformas virtuales se buscará un acercamiento eficiente con la población porque las peticiones ante las instituciones se hacen más rápidas y también las respuestas, para lo cual es necesario que las personas se actualicen acorde a los nuevos avances tecnológicos.

La reflexión que involucra la problemática planteada fue la falta de modernización del GORE Lima, que hace que la institución no pueda tomar decisiones prácticas, drásticas e innovadoras para su modernización de gestión el cuál termina recayendo negativamente en la percepción del ciudadano sobre la gestión pública. Por lo cual, el proceso de transformación dentro la gestión implica utilizar diversas acciones estratégicas y transparentes haciendo uso de los recursos públicos y de esta manera impulsar a un proceso de modernización de gestión pública con el fin de fomentar una gestión administrativa eficiente, confiable y alejada de la corrupción más aún ligada a la construcción de valores y la efectiva satisfacción de las necesidades; entonces, es el proceso de transformación para una movilización positiva al interior de la gestión mediante el uso de diversos métodos efectivos y eficientes acorde a las nuevas tendencias principalmente del avance tecnológico, esto hará diferente a la gestión en cada servicio a la ciudadanía

y obtener mejores resultados principalmente en el desarrollo y desenvolvimiento de la ciudadanía y así puedan obtener la mejor atención posible debidamente sistematizada.

Según la hipótesis se tuvo, la modernización incide de manera significativa en la gestión administrativa en el GORE Lima, 2024; hipótesis específicas: a) La modernización incide significativamente en la calidad de servicio en el GORE Lima, 2024. b) La modernización incide significativamente en el acceso a la información en el GORE Lima, 2024. c) La modernización incide significativamente en la plataforma virtual en el GORE Lima, 2024.

## II. METODOLOGÍA

**Tipo, enfoque y diseño de investigación:** Conforme establece Hernández (2018) el **tipo** ha sido básica, porque fue una investigación estrictamente teórica sobre la modernización de la gestión pública que es un mecanismo por el cual la administración pública como ente de la gestión pública pueda movilizar el interior de la gestión con el uso eficiente de los recursos.

El **enfoque** ha sido cuantitativo porque la investigación ha sido abordada desde un contexto estadístico en relación a la modernización haciendo entonces que la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados que esperan tener el mejor camino en el proceso de satisfacción de sus necesidades, es así que los nuevos mecanismos hacen posible modernizar acorde a los nuevos acontecimientos. (Carrasco, 2023)

El **diseño** de investigación fue no experimental, transversal – causal, al respecto Hernández (2018) en este diseño no se realiza la manipulación de variables, transversal porque el trabajo de campo se realizó en un solo momento mediante el cual se ha explicado la modernización de la gestión pública consistente en el proceso por el cual se pretende movilizar de manera positiva al interior de la gestión mediante el uso de métodos más efectivos haciendo entonces que la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados.

El **nivel o alcance** fue explicativa, Hernández (2018) manifestó que se explica los aspecto más relevantes de la modernización de la gestión pública que es el mecanismo por el cual la administración pública como ente de la gestión pública realice el uso eficiente de los recursos económicos, a fin de buscar la efectiva satisfacción de las necesidades, dicho proceso de satisfacción de necesidades debe cumplir parámetros específica que debe ser desarrollado por un eficiente gestión administrativa.

Variable independiente: Modernización de la gestión pública, definición conceptual, según Valeriano (2012) consiste en el mecanismo por el cual la

administración pública como ente de la gestión pública mediante una serie de métodos hace que la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados, permitiendo la satisfacción de sus necesidades. **Definición operacional** la variable Modernización será respectivamente medida por tres dimensiones y estos a su vez han sido medidos mediante los indicadores propuestos, las dimensiones fueron Presupuesto por resultado, gobernabilidad y simplificación administrativa.

Variable dependiente: Gestión administrativa, **definición conceptual**, Ojeda, E. A. (2022) establece que es aquella figura por el cual se ejecutan una serie de procesos administrativos y actividades de manera coordinada haciendo el uso de los recursos disponibles de manera eficaz y eficiente con el fin de cumplir los objetivos trazados; dichos objetivos en su generalidad son la satisfacción de las necesidades de la población obteniendo resultados concretos. **Definición operacional** la variable Modernización será respectivamente medida por tres dimensiones y estos a su vez han sido medidos mediante los indicadores propuestos, las dimensiones fueron calidad de servicio, acceso a la información y plataforma virtual.

Población y muestra: La **población** está conformada los funcionarios de la Alta Gerencia del GORE Lima, funcionarios de la Gerencia de Lima Sur del GORE Lima, Usuarios del GORE Lima y especialistas en proyecto del GORE Lima, que fueron 330 personas, en relación a la modernización de la gestión pública que no es otra cosa más que el proceso por el cual se pretende movilizar de manera positiva al interior de la gestión para una efectiva satisfacción de sus necesidades de cara al servicio a la ciudadanía y obtener mejores resultados principalmente en el desarrollo y el desenvolvimiento de la ciudadanía. La **muestra** ha estado conformada por 74 funcionarios de la Alta Gerencia del GORE Lima, funcionarios de la Gerencia de Lima Sur del GORE Lima, Usuarios del GORE Lima y especialistas en proyecto del GORE Lima, conforme a la aplicación del muestreo probabilístico aleatorio estratificado.

Como **criterio de inclusión** fueron los funcionarios de la Alta Gerencia del GORE Lima, funcionarios de la Gerencia de Lima Sur del GORE Lima, usuarios del GORE Lima y especialistas en proyecto del GORE Lima.

**Criterio de exclusión**, han sido los funcionarios, especialistas que no pertenezcan al GORE Lima, aquellos ajenos que no tienen cargos de gerentes, subgerentes, usuarios y especialistas que no deseen involucrarse en la indagación respecto del cuestionario así mismo los especialistas en proyecto quienes no tenían tiempo para las encuestas.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Carrasco (2023) indica que la **técnica** es aquel procedimiento que permite la realización del trabajo en campo respecto a la modernización de la gestión pública que pretende movilizar de manera positiva al interior de la gestión para una auténtica satisfacción de las necesidades, con el que se podrá lograr que los usuarios sean atendidos conforme a los nuevos acontecimientos.

El **instrumento** es aquel documento donde se encuentra el cuestionario de preguntas en relación a las variables mediante el cual se efectiviza las evidencias del trabajo de campo; en ese sentido, en la investigación se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario respecto a la modernización y la gestión administrativa, por el cual se hace que la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados con la finalidad de cumplir los objetivos, siendo la satisfacción de las necesidades de la población.

**Validez** del instrumento, para lo cual se recurrió al juicio de expertos, que consistió en convocar a tres expertos para obtener una información totalmente calificada en relación con los objetivos, variables, dimensiones e indicadores; de modo que el instrumento utilizado ha sido el indicado para medir las variables modernización y gestión administrativa por lo que es aplicable y válido.

**Confiabilidad**, una vez validado los instrumentos por los expertos, se ha realizado una prueba piloto, obteniendo la confiabilidad de una prueba de

coeficiente alfa de Cronbach, teniendo que los datos de la variable de modernización y sus tres dimensiones, de un grupo piloto de 74 funcionarios y usuarios del GORE Lima, han tenido un nivel de confiabilidad muy alta; estableciéndose que el instrumento es totalmente confiable. Respecto a la gestión administrativa también han tenido un nivel de confiabilidad muy alta; estableciendo entonces que el instrumento ha sido totalmente confiable.

**Métodos para el análisis de datos:** Se utilizó el método explicativo, que permitió explicar sobre la modernización y la gestión administrativa, cuyos objetivos en su generalidad son la satisfacción de las necesidades de la población y ello se logró con resultados concretos, entonces el trabajo realizado por la administración podrá lograr los objetivos con rapidez para ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero. Y para el análisis estadístico se utilizó el SPSS, porque la investigación ha sido eminentemente de enfoque cuantitativo.

**Aspectos éticos:** Consideraciones éticas y la integridad científica, durante el desarrollo de la presente investigación, se ha protegido el derecho de autor y la ética profesional, donde las entrevistas se desarrollaron con pleno consentimiento de los entrevistados, quienes libre y voluntariamente efectuaron la contestación de cada pregunta con relación a la modernización y la gestión administrativa.

La confidencialidad consiste en mantener en total reserva la información obtenida en la investigación y no ser divulgada ninguno de los datos proporcionados por la entidad para fines personales diferentes a lo académico, de esta manera se asegura que la información proporcionada sea en su totalidad auténtica y original.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos de frecuencias

**Tabla 1**

*Opinión sobre la variable 1 conforme a la escala Likert*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,4	1,4
	Casi nunca	4	5,4	6,8
	A veces	9	12,2	18,9
	Casi siempre	19	25,7	44,6
	Siempre	41	55,4	100,0
Total	74	100,0	100,0	

Se observa que, de los encuestados, el 55.4% indicaron siempre, 25.7% casi siempre, 12.2% a veces, 5.4% casi nunca y el 1.4% nunca con relación a la modernización, es decir, que la modernización es necesario y urgente en el ente administrativo del GORE Lima, 2024.

**Tabla 2**

*Opinión sobre la variable 2 conforme a la escala de Likert*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,7	2,7
	Casi nunca	6	8,1	10,8
	A veces	10	13,5	24,3
	Casi siempre	20	27,0	51,4
	Siempre	36	48,6	100,0
Total	74	100,0	100,0	

De los encuestados el 48.6% indicaron siempre, 27% casi siempre, 13.5% a veces, 8.1% casi nunca y 2.7% nunca con relación a la gestión administrativa; es decir, que la modernización de la gestión pública es necesario para la gestión administrativa del GORE Lima, 2024.

#### Contrastación de hipótesis

Se utilizó el análisis estadístico Chi-cuadrado

### Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula (Ho): La modernización de la gestión pública no incide de manera significativa en la gestión administrativa del GORE Lima, 2024.

Hipótesis alterna (H1): La modernización de la gestión pública incide de manera significativa en la gestión administrativa del GORE Lima, 2024.

**Tabla 3**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,439	1	,006		
Corrección de continuidad	6,208	1	,013		
Razón de verosimilitud	7,586	1	,006		
Prueba exacta de Fisher				,009	,006
Asociación lineal por lineal	7,337	1	,007		
N de casos válidos	74				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15,78.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El Chi-cuadrado fue de  $0.006 < \alpha 0.05$  siendo válida la H1, es decir, La modernización de la gestión pública incide de manera significativa en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Lima, 2024. Teniendo en consideración que la modernización es el proceso por el cual se pretende movilizar de manera positiva al interior de la gestión mediante el uso métodos más efectivo y porque no decir eficiente de los llamados recurso de carácter público, haciendo entonces que la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados que espera que todo tenga el mejor camino de atención a los ciudadanos, es así que los nuevos mecanismos hacen posible modernizar acorde a las nuevas tendencias principalmente del avance tecnológico, ello hará diferente a la gestión de cara al servicio a la ciudadanía y obtener mejores resultados principalmente en el desarrollo y el desenvolvimiento de la ciudadanía y que los administrados puedan obtener la mejora atención posible debidamente sistematizada.

### Prueba de hipótesis 1

Ho: La modernización de la gestión pública no incide significativamente en la calidad de servicio en el GORE Lima, 2024.

H1: La modernización de la gestión pública incide significativamente en la calidad de servicio en el GORE Lima, 2024.

**Tabla 4**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,439	1	,003		
Corrección de continuidad	6,208	1	,013		
Razón de verosimilitud	7,586	1	,006		
Prueba exacta de Fisher				,006	,003
Asociación lineal por lineal	7,337	1	,007		
N de casos válidos	74				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15,78.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Como  $p = 0.003 < 0.05$  se reconoce a la H1, es decir, la modernización de la gestión pública incide significativamente en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Lima. respecto a la modernización permite que la gestión mediante el uso métodos más efectivo y eficiente de los llamados recurso de carácter público, haciendo entonces que la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados que espera que todo tenga el mejor camino de atención a los ciudadanos, es así que los nuevos mecanismos hacen posible modernizar acorde a las nuevas tendencias principalmente del avance tecnológico, ello hará diferente a la gestión de cara al servicio a la ciudadanía y obtener mejores resultados principalmente en el desarrollo y el desenvolvimiento de la ciudadanía y que los administrados puedan obtener la mejora atención posible debidamente sistematizada.

**Prueba de hipótesis 2**

Ho: La modernización de la gestión pública no incide significativamente en el acceso a la información en el GORE Lima, 2024.

H1: La modernización de la gestión pública incide significativamente en el acceso a la información en el GORE Lima, 2024.

**Tabla 5***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	178,000 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	90,065	4	,000
Asociación lineal por lineal	88,000	1	,000
N de casos válidos	74		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

Como  $p = 0.0000 < \alpha 0.05$  se acuerda la aceptación de la H1, es decir, la modernización de la gestión pública incide significativamente en el acceso a la información en el Gobierno Regional de Lima, donde el acceso a la información permite movilizar de manera positiva al interior de la gestión mediante el uso métodos más efectivo y porque no decir eficiente de los llamados recurso de carácter público, haciendo entonces que la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados que espera que todo tenga el mejor camino de atención a los ciudadanos, es así que los nuevos mecanismos hacen posible modernizar acorde a las nuevas tendencias principalmente del avance tecnológico, ello hará diferente a la gestión en cada servicio a la ciudadanía y obtener mejores resultados principalmente en el desarrollo y el desenvolvimiento de la ciudadanía y que los administrados puedan obtener una debida atención.

**Prueba de hipótesis 3**

Ho: La modernización de la gestión pública no incide significativamente en la plataforma virtual en el GORE Lima, 2024.

H1: La modernización de la gestión pública incide significativamente en la plataforma virtual en el GORE Lima, 2024.

**Tabla 6***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,439	1	,003		
Corrección de continuidad	6,208	1	,013		
Razón de verosimilitud	7,586	1	,006		
Prueba exacta de Fisher				,007	,001

Asociación lineal por lineal	7,337	1	,007
N de casos válidos	74		
a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15,78.			
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2			

Como  $p = 0.001 < 0.05$  aceptamos la H1, la modernización de la gestión pública incide significativamente en la plataforma virtual en el Gobierno Regional de Lima, por el cual la plataforma virtual permite que la información fluya de mejor manera permitiendo movilizar de manera positiva al interior de la gestión mediante el uso métodos más efectivo y porque no decir eficiente de los llamados recurso de carácter público, haciendo entonces que la administración pública pueda ser más confiable frente a los administrados que espera que todo tenga el mejor camino de atención a los ciudadanos, es así que los nuevos mecanismos hacen posible modernizar acorde a las nuevas tendencias principalmente del avance tecnológico, ello hará diferente a la gestión en cada servicio a la ciudadanía y obtener mejores resultados principalmente en el desarrollo de la sociedad.

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a la hipótesis general, se exploró la relación causa efecto entre las variables estudiadas, los datos de la variable modernización fueron que el 55.4% indicaron siempre, 25.7% casi siempre, 12.2% a veces, 5.4% casi nunca y el 1.4% nunca con relación a la modernización, es decir, que la modernización de la gestión pública incide siempre en la gestión administrativa del GORE Lima, 2024; respecto a la gestión administrativa los datos fueron que el 48.6% indicaron siempre, 27% casi siempre, 13.5% a veces, 8.1% casi nunca y el 2.7% nunca en relación con la gestión administrativa; es decir, que la gestión administrativa del GORE Lima, 2024 necesita siempre de la modernización de la gestión pública. La hipótesis general de la investigación, conforme al estadístico Chi-cuadrado fue de  $0.006 < \alpha < 0.05$  entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, la modernización de la gestión pública incide de manera significativa en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Lima, 2024.

El estudio realizado permitió que la modernización de la gestión pública sea necesario para que la gestión administrativa sea efectiva, la modernización de la gestión pública entonces es necesario para una efectiva gestión administrativa, porque una gestión conforme se viene dando sigue cumpliendo funciones lejos de los instrumentos técnicos y tecnológicos, gracias a esa modernización todas las instituciones del Estado principalmente implementen la total sistematización de sus instituciones conforme a la inteligencia artificial y otros que apoyen a la sistematización, para ello lo más importante de todo es la conectividad del internet que permita el uso adecuado en todas las instancias de gobierno; siendo así, que la sociedad será debidamente modernizada, evolucionado y todos ingresen de manera decidida al mundo digital.

Los hallazgos de esta investigación han sido respaldadas por las conclusiones previas de Alvizuri (2022) que en su objeto de estudio ha manifestado determinar la relación existente entre la modernización de la gestión y la calidad del servicio, cuyos resultados fueron que el 52.0% percibe que la modernización de la

gestión pública es de nivel deficiente, 44.0% de nivel moderado y el 4.0% de nivel eficiente, concluyendo que la modernización de la gestión pública tiene una adecuada relación con la efectiva calidad de servicio. Mucha (2022) cuyo resultado fue de 0.577, haciendo efectiva que la gestión administrativa tiene una estrecha relación con productividad en el campo laboral en las empresas, es decir que una efectiva la gestión administrativa conlleva entonces a la productividad de las empresas, por la misma situación del manejo del personal que estará en la vanguardia.

Respecto a la primera hipótesis específico, se exploró sobre la modernización de la gestión pública que incide en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Lima, los resultados revelaron que el 25.5% de los encuestados afirmaron que el presupuesto por resultados permite la calidad de servicio del Gobierno Regional de Lima. El análisis de este estudio confirma de manera contundente que el presupuesto por resultados es el mecanismo para efectivizar la calidad de servicio, de modo que el presupuesto por resultados siempre es el mejor mecanismo para efectivizar la calidad de servicio. La primera hipótesis específico conforme al estadístico Chi-cuadrado fue  $0.003 < \alpha 0.05$  donde se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, es decir, la modernización de la gestión pública incide significativamente en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Lima.

De estos datos la importancia crucial de la dimensión el presupuesto por resultados y la calidad de servicio, que son aquellas estrategias de la gestión pública por el cual se vincula la asignación de recursos para la efectivización de los bienes y servicios cuyos resultados serán a favor del pueblo siendo medibles; de modo que el presupuesto por resultados consiste en la asignación de recursos económicos a los distintos entes administrativos que permite satisfacer las necesidades de la población.

Las evidencias han sido respaldadas por las conclusiones de Salazar y Suarez (2021) en cuyo objeto de estudio ha efectivizado la relación existente entre gestión administrativa y la llamada satisfacción del cliente de las cooperativas;

tendiendo como resultados respecto a la gestión administrativa de las cooperativas que 43,7% han considerado que existe una buena gestión de carácter administrativa ello conlleva a que las cooperativas tiene mejor gestión de los bancos; y concluyó que una efectiva gestión administrativa conlleva a la satisfacción de los clientes cooperativos.

En relación con la segunda hipótesis específico, que examinó la modernización de la gestión pública que incide en el acceso a la información en el Gobierno Regional de Lima; los resultados arrojaron que un 83.8% de los encuestados afirmaron que la gobernabilidad permite la implementación de la efectiva capacitación de los trabajadores sobre el acceso a la información como parte de la gestión administrativa. El análisis confirmó de manera contundente que la gobernabilidad es el mejor mecanismo para la implementación de la capacitación de los trabajadores sobre el acceso a la información como parte de la gestión administrativa, teniendo en consideración que la gobernabilidad es aquella capacidad tanto técnica como también política que el Estado tiene para resolver y satisfacer las necesidades de la sociedad; para lo cual el Estado debe implementar una serie de estrategias, acciones y políticas donde exista certeza en la satisfacción de las necesidades de la población. La segunda hipótesis específico conforme al estadístico Chi-cuadrado fue  $0.000 < \alpha 0.05$  con el que se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, es decir, la modernización de la gestión pública incide significativamente en el acceso a la información en el Gobierno Regional de Lima.

Por ende, la dimensión gobernabilidad y el acceso a la información es efectuada en un escenario de la modernización de la gestión, que es un acto que permitirá movilizar de manera positiva la gestión para obtener resultados satisfactorios, bajo la aplicación de métodos efectivos y eficiente de los llamados recurso de carácter público, ello hará que la administración se vea de mejor manera, las personas, en este caso usuarios confíen en la administración pública, mejorando se esa manera el trato de los usuarios hacia los administrados que espera que todo tenga el mejor camino en el proceso de satisfacción de sus necesidades, es así que los nuevos mecanismos hacen posible modernizar acorde

a las nuevas tendencias principalmente del avance tecnológico; de esa forma hará que la gestión administrativa sea el mejor escenario donde el administrado pueda sentirse representado por una administración, atendiendo que la gestión administrativa es aquella situación por el cual se ejecutan una serie de labores como también actividades de manera coordinada para poder hacer el mejor uso de los llamados recursos con el único fin de lograr los objetivos trazados, y dicho objetivos en su generalidad son la satisfacción de las necesidades de la población, en conclusión ello se llama calidad de atención a los usuarios.

Los resultados han sido respaldados Morejón (2023) cuyo objetivo fue estudiar en la modernización de los procesos de gestión en los gobiernos autónomos del Ecuador, y concluyó que es necesario implementar la modernización de la gestión pública en todos los niveles de gobierno.

En el contexto de la tercera hipótesis específico, que examinó la modernización de la gestión pública que incide en la plataforma virtual en el Gobierno Regional de Lima; los resultados determinaron que el 48.6% de los encuestados afirmaron que la simplificación administrativa conlleva a la actualización de la gestión administrativa mediante la implementación de una plataforma virtual. El análisis de confirmó de manera categórica que la simplificación administrativa es el mejor camino para la actualización de la gestión administrativa; por lo que, existen similitudes con la investigación, por lo que, la simplificación administrativa es una herramienta que tiende a mejorar la regulación respecto a la reducción de barreras y cargas burocráticas dentro de la administración con la que se ahorra tiempo, esfuerzo y dinero. La tercera hipótesis específico conforme al estadístico Chi-cuadrado fue  $0.001 < \alpha 0.05$  que rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, es decir, la modernización de la gestión pública incide significativamente en la plataforma virtual en el Gobierno Regional de Lima.

Por consiguiente, la simplificación administrativa y la implementación de la plataforma virtual ha sido dada gracias a la modernización de la gestión pública que es el proceso por el cual se vienen actualizándose en todos los países para un

estado moderno, y que de ninguna manera puede quedarse atrás el Perú, como una sociedad que solo queda mirar el desarrollo, siendo así que debe implementar mecanismos moderno para que la gestión pueda tener éxito, empezando con los trabajadores, es preciso actualizarse conforme a los nuevos manejos de la administración.

Los resultados alcanzados han sido respaldados por De la Cruz (2022) cuyo objeto de estudio fue determinar la relación entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio, quien ha concluido que la modernización de la gestión pública tiene una estrecha relación con la calidad de servicio, porque al tener procesos modernos hace posible que la administración también funcione de manera efectiva, y por Soto (2021) que en su objeto de estudio determinó la modernización de la gestión pública y las competencias gerenciales; concluyó que se ha determinado la necesidad de modernizar la gestión pública en el aspecto de fiscalización mediante el uso de procesos más especializados como el avance tecnológico y la mejor comunicación que permita una interrelación ente el trabajador y los usuarios con un liderazgo evidente donde marque la diferencia y que se harán denotar a través de la toma de decisiones efectivas.

## V. CONCLUSIONES

En relación con la hipótesis general, se concluyó que la modernización de la gestión pública permitió que la gestión administrativa del GORE Lima sea más eficiente conforme al avance de la ciencia y tecnología, logrando que el acercamiento a la sociedad sea más efectivo, conduciendo a una optimización de tiempo, esfuerzo y economía, conforme se ha evidenciado en los resultados donde los encuestados afirmaron en el 83.8%.

Con respecto a la primera hipótesis específico, concluyó que el presupuesto por resultados permitió efectivizar la calidad de servicio del Gobierno Regional de Lima, porque el presupuesto por resultados ha sido la mejor estrategia de la gestión pública que vincula a la asignación de recursos y la efectivización de los bienes y servicios cuyos resultados serán a favor del pueblo siendo estos medibles; conforme se ha evidenciado en los resultados que los encuestados afirmaron en un 25.5%.

En lo que concierne con la segunda hipótesis específico, concluyó que la gobernabilidad favoreció de manera directa a la capacitación de los trabajadores sobre el acceso a la información como parte de la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, conforme se ha evidenciado por los encuestados en un 83.8%.

En lo que concierne a la tercera hipótesis específico, concluyó que la simplificación administrativa ha contribuido en la implementación de una plataforma virtual para la creación de un Portal Web en el Gobierno Regional de Lima, porque la simplificación administrativa ha sido una herramienta que permitió mejorar la regulación respecto a la reducción de barreras y cargas burocráticas dentro de la administración con la que se pudo ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero por parte de los usuarios, conforme a los resultados donde los encuestados afirmaron en un 48.6%.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se sugiere que la modernización de la gestión pública haga que la gestión administrativa del GORE Lima sea más eficiente conforme al avance de la ciencia y la tecnología, haciendo que el acercamiento de la sociedad por parte de las autoridades seas más efectivos.

Se recomienda que el presupuesto por resultados permita la calidad de servicio del Gobierno Regional de Lima, porque el presupuesto por resultados ha sido la mejor estrategia de la gestión pública que vinculó la asignación de recursos para la efectivización de los bienes y servicios cuyos resultados serán a favor del pueblo siendo medibles.

Se recomienda hacer que la gobernabilidad favorezca de manera directa en la capacitación de los trabajadores sobre el acceso a la información como parte de la gestión administrativa en el GORE Lima.

Se efectivice que la simplificación administrativa que contribuya en la implementación de una plataforma virtual para la creación de un Portal Web en el GORE Lima, porque la simplificación administrativa ha sido una herramienta que tiende a mejorar la regulación de la reducción de barreras y cargas burocráticas dentro de la administración con la que se ahorró tiempo, esfuerzo y dinero por parte de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Alvizuri, J. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio* .  
Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84937/Alvizuri\\_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84937/Alvizuri_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrero, E. (2023). *La modernización de la administración pública en México: Un nuevo escenario para las instituciones de enseñanza e investigación en administración pública*. Obtenido de <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/65/ART3.pdf>
- Carmona, N., & Flóres, V. M. (2020). *Improving administrative management in a higher education faculty through the application of the process approach*. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/ebd44e31-b63e-4db0-8ef0-755659c8d1d3/content>
- Carrasco, C. (2023). *Cómo hacer un proyecto de investigación científica y tesis de posgrado*. Escuela Superior de Especialización Jurídica.
- Castaño, C. (2018). *Introduction to qualitative research methodology*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Chavarría, S. A. (2024). *Justificación de la investigación*. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25566w/Justificacion.pdf>
- Corona, L. A.,. (2023). *Uso y abuso de los criterios de inclusión y exclusión en el proyecto de investigación*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v21n5/1727-897X-ms-21-05-1144.pdf>
- Cunill, N. (2023). *La modernización de la gestión pública en Chile y su impacto en el proceso de descentralización*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3\\_uibd.nsf/8F79160F42E2F0880525786A006616F6/\\$FILE/moder\\_gestion\\_publici\\_chile.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/8F79160F42E2F0880525786A006616F6/$FILE/moder_gestion_publici_chile.pdf)
- Cusma, H. (2023). *Modernización de la gestión pública: Tendencias internacionales recientes en modernización de la gestión pública*. Obtenido de <https://gobierno.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2022/04/articulo-modernizacion-de-la-gestion-publica.pdf>

- De la Cruz, J. L. (2022). *La modernización de la gestión pública y calidad del servicio*. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8183e63f-cb5b-42da-ad88-3a56a75ab421/content>
- Delgado, V. A. (2022). *Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2034/2929>
- Dill'erva, I. F. (2021). *Nuevos desafíos de la administración pública hacia 200 años de independencia*. Obtenido de <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/2396/2509>
- Falconi, J. F. (2019). *Gestión administrativa*. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406/922>
- Fernández, C. (2023). *Modernización de la gestión pública*. Obtenido de [https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658\\_LALEY.pdf](https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf)
- Fernández, Y. (2018). *Modernización de la gestión pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas*. Obtenido de <https://documat.unirioja.es/descarga/articulo/2710925.pdf>
- Fonseca, M. (2023). *Use and abuse of the inclusion and exclusion criteria in the research project*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v21n5/1727-897X-ms-21-05-1144.pdf>
- Freire, M. A. (2019). *Aportes de la modernización de la gestión pública a la rendición de cuentas*. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/15764/14/TFLACSO-2019MAFB.pdf>
- Gallardo, E. E. (2020). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Guillin, X. M. (2022). *Gestión administrativa*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-333.pdf>

- Gutiérrez, P. (2018). *The right of access to public information*. Obtenido de <https://infocdmx.org.mx/capacitacion/publicacionesDCCT/ensayo7/ENSAYO7.pdf>
- Hammond, M. (2023). *What is service quality, how is it measured and how to improve it*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>
- Hernández, R. (2018). *Research methodology: quantitative, qualitative and mixed routes*. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- León, S. V. (2023). *Prospective and modernization in public management in local government*. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ProspectivaYModernizacionEnLaGestionPublicaEnGobie-9142757.pdf>
- Lora, L. (2023). *What are virtual platforms and what are they for?* Obtenido de <https://www.padcelona.com/blog/plataforma-virtual/>
- Mayor, J. G. (2024). *Structural framework of results-based budgeting*. Obtenido de <http://www.osce.gob.pe/consucode/userfiles/image/bonus.pdf>
- Morejón, M. E. (2023). *Modernización y nueva gestión pública en los gobiernos autónomos provinciales del Ecuador*. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/handle/11185/6909>
- Moreno, L. F., & Gallo, W. I. (2023). *From administrative simplification to regulatory quality*. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/22174-Texto%20del%20art%C3%ADculo-87634-1-10-20200611.pdf>
- Mucha, S. B. (2022). *Administrative management and its relationship with labor productivity in the Company*. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Mucha\\_Lopez\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV_FCE_308_TE_Mucha_Lopez_2022.pdf)
- Naciones Unidas. (2024). *Objeto de desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Nelis, N. A. (2023). *Modernización en Chile, análisis desde los instrumentos de gestión y medición de resultados*. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/194570/Modernizacion->

- en-Chile-analisis-desde-los-instrumentos-de-gestion-y-medicion-de-resultados.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ojeda, E. A. (2022). *Modelo de gestión administrativa y organizacional*. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/945/1580>
- Pasco, J. C. (2024). *La modernización del Estado en el Perú*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/292344918\\_La\\_modernizacion\\_d\\_el\\_estado\\_en\\_el\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/292344918_La_modernizacion_d_el_estado_en_el_Peru)
- Peña, D. K. (2022). *Administrative management and its impact on service quality*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8878582.pdf>
- PNUD. (2022). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2030*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5276755/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2030.pdf>
- Rodríguez, V. (2023). *Governance: the debate of a changing concept*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3765995.pdf>
- Salazar, F. A. (2021). *Administrative management and its relationship with customer satisfaction in a savings and credit cooperative in Lima*. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/5e4e062b-67c5-421a-b85d-09cdc38c1862/content>
- Serna, A. J., & Vizcaino, M. A. (2020). *Administrative management in the development of organizational and accounting control competencies of the Volver a Vivir foundation*. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/4e8a7666-d84f-4d3c-a39e-cd825026db5a/content>
- Soledipasa, X. E. (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383391.pdf>
- Soto, F. T. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales*. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV\\_PG\\_MGP\\_TE\\_Soto\\_Cristobal\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf)
- Valeriano, L. F. (2012). *La modernización de la gestión pública en el Perú*. Obtenido de

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8802/7641>

Valeriano, L. F. (2023). *La modernización de la gestión pública en el Perú*. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/354840406\\_LA\\_MODERNIZACION\\_DE\\_LA\\_GESTION\\_PUBLICA\\_EN\\_EL\\_PERU](https://www.researchgate.net/publication/354840406_LA_MODERNIZACION_DE_LA_GESTION_PUBLICA_EN_EL_PERU)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
<b>Variable independiente:</b> Modernización de la Gestión Pública	La modernización Como nos refiere Arenas (2021) es un mecanismo por el cual la administración pública como ente de la gestión pública pueda movilizar el interior de la gestión con el uso eficiente de los recursos.	Para la evaluación de la variable se ha utilizado la escala ordinal tipo Likert. Se ha aplicado un cuestionario que está conformado por 3 dimensiones, 12 indicadores, 30 ítems.	Presupuesto por resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectivización de bienes y servicios</li> <li>Elaboración de proyectos</li> <li>Reducción de la corrupción</li> <li>Viabilidad de la institución</li> </ul>	1-10	Ordinal: Escala de Likert  Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre=5	Bajo (14-33) Medio (33-51) Alto (52-70)
			Gobernabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisiones</li> <li>Estabilidad institucional</li> <li>Estabilidad política</li> <li>Bienestar social</li> </ul>	11 -20		
			Simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de plataforma virtual</li> <li>Beneficio ciudadano</li> <li>Satisfacción de necesidades</li> <li>Ahorro de tiempo, esfuerzo y economía</li> </ul>	21-30		
			Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia de la administración</li> <li>Acciones preventivas</li> <li>Preparación de proyectos</li> <li>Panificación y evaluación</li> </ul>	31-40		
<b>Variable dependiente:</b> Gestión administrativa	Remigio (2021) indica que son los servicios prestados a la sociedad en la satisfacción de sus necesidades, debiendo de eficaces, eficientes, efectiva, accesibles y también seguras, siendo que dichos servicios públicos puedan cumplir con las expectativas de la población.	Para la evaluación de la variable se ha utilizado la escala ordinal tipo Likert. Se ha aplicado un cuestionario que está conformado por 3 dimensiones, 12 indicadores, 31 ítems.	Acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de las normas</li> <li>Horarios de atención</li> <li>Pago de derechos</li> <li>Capacidad de respuesta</li> </ul>	41-49	Ordinal: Escala de Likert  Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre=5	Bajo (14-33) Medio (33-51) Alto (52-70)
			Plataforma virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapidez de servicio</li> <li>Celeridad de los tramites</li> <li>Sistematización de la información</li> <li>Optimización de tiempo y recursos</li> </ul>	50-61		

**Anexo 2: Instrumentos de Recolección de datos**  
**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: De acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**Matriz de validación del cuestionario de la variable Modernización de la**  
**Gestión Pública**

Definición de Modernización de la Gestión Pública: Arenas (2021) establece que es un mecanismo por el cual la administración pública como ente de la gestión pública pueda movilizar el interior de la gestión con el uso eficiente de los recursos.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Presupuesto por resultados	Efectivización de bienes y servicios	1. ¿Considera usted que el desarrollo de la modernización del gobierno regional de Lima conlleva a la efectividad del intercambio de bienes y servicios?					
		2. ¿Estima usted que la modernización de la gestión pública favorece de manera efectiva a la gestión administrativa de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?					
		3. ¿Estima usted que el presupuesto por resultados conlleva a la modernización de la gestión pública?					
	Elaboración de proyectos	4. ¿Estima usted que el presupuesto por resultados permite la elaboración de proyectos de manera moderna en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?					
		5. ¿Estima usted el presupuesto por resultados permite la elaboración de proyectos de manera grupal en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?					
		6. ¿Estima usted el presupuesto por resultados permite una eficiente atención a los usuarios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?					
	Reducción de la corrupción	7. ¿Considera que la mayor transparencia en la gestión regional mediante la publicación de información y datos abiertos contribuye en la disminución de la corrupción?					
		8. ¿El gobierno regional de Lima sanciona de manera ejemplar a los funcionarios que incurran en actos de corrupción?					
	Viabilidad institucional	9. ¿Existe viabilidad institucional en la transparencia de la gestión de los recursos públicos por parte del Gobierno regional de Lima?					

		10. ¿Existe un liderazgo claro y comprometido por la viabilidad institucional en función al desarrollo público en el Gobierno Regional de Lima?					
Gobernabilidad	Toma de decisiones	11. ¿Considera usted que la gobernabilidad se efectiviza con la toma de decisiones que permita la capacitación de los trabajadores sobre el acceso a la información como parte de la gestión administrativa en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?					
		12. ¿La Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima considera las opiniones de los residentes en la toma de decisiones?					
	Estabilidad institucional	13. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene estabilidad institucional en el desarrollo de sus actividades?					
		14. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene estabilidad institucional en la toma de decisiones?					
		15. ¿Considera que la gobernabilidad consiste en la estabilidad institucional de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?					
	Estabilidad política	16. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene políticas claras de modernización de la gestión pública?					
		17. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima viene siendo afectada por la crisis política por la falta de presupuesto?					
	Bienestar social	18. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima viene realizando acciones efectivas para promover la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con el bienestar social?					
		19. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima ha implementado acciones de bienestar social concretas para atender las necesidades prioritarias de la población?					

		20. ¿Considera que la gobernabilidad es el mejor mecanismo para el bienestar social?					
Simplificación administrativa	Implementación de plataforma virtual	21. ¿Estima usted que la simplificación administrativa contribuye en la implementación de una plataforma virtual mediante la creación de un Portal Web en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?					
		22. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la simplificación administrativa?					
	Beneficio ciudadano	23. ¿Estima usted que la simplificación administrativa permite la actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía?					
		24. ¿Estima usted que en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima se viene trabajando con transparencia en beneficio de la ciudadanía?					
	Satisfacción de necesidades	25. ¿Usted está satisfecho con la calidad de los servicios que brinda la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?					
		26. ¿Las acciones implementadas por la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima han tenido un impacto positivo en la calidad de vida de los pobladores?					
		27. ¿Estima usted que la simplificación administrativa conlleva a la rápida satisfacción de las necesidades públicas?					
	Ahorro de tiempo, esfuerzo y economía	28. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite el ahorro de tiempo y esfuerzo de los usuarios?					
		29. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite el ahorro de economía de los usuarios?					
		30. ¿Estima usted que la simplificación administrativa permite el ahorro de economía de los usuarios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: De acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### **Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión administrativa**

Definición de Gestión administrativa: Remigio (2021) indica que la gestión administrativa son los servicios prestados a la sociedad en la satisfacción de sus necesidades, debiendo de eficaces, eficientes, efectiva, accesibles y también seguras, siendo que dichos servicios públicos puedan cumplir con las expectativas de la población.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Calidad de servicio	Eficiencia de la administración	1. ¿Considera usted que es eficiente la administración la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?					
		2. ¿Estima usted que la administración en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima se encuentra totalmente desactualizado por la falta de una modernización?					
		3. ¿Estima usted que la calidad de servicio permite la eficiencia en la administración pública?					
	Acciones preventivas	4. ¿Estima usted la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no ha implementado acciones preventivas para la simplificación administrativa?					
		5. ¿Estima usted la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no ha implementado acciones preventivas para para una eficiente gestión pública?					
	Preparación de proyectos	6. ¿Estima usted que la calidad de servicio se consigue con la efectividad de resultados en la preparación de proyecto de manera moderna?					
		7. ¿Estima usted que la calidad de servicio se encuentra con la modernización de la gestión pública?					
	Planificación y	8. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no tiene una planificación estratégica para una eficiente gestión administrativa?					
		9. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no tiene calidad de servicio para los usuarios?					

	evaluación	10. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no realiza una constante evaluación de los canales de comunicación en horarios de atención efectivos para mantenerme informado?					
Acceso a la información	Cumplimiento de las normas	11. ¿Estima usted que el acceso a la información debe ser conforme a la normatividad vigente?					
		12. ¿Estima usted que el acceso a la información debe cumplirse las normas de transparencia?					
	Horarios de atención	13. ¿Estima usted que el acceso a la información debe ser dentro del horario de atención de la institución?					
		14. ¿Resulta difícil acceder a los servicios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima debido a los horarios de atención?					
		15. ¿Estima usted que el acceso a la información permite que los usuarios se informen de los temas de interés sin discriminación?					
	Pago de derechos	16. ¿Estima usted que el acceso a la información debe cumplir con pagar el costo que corresponde conforme al TUPA?					
		17. ¿Estima usted que el pago para el acceso a la información no obliga a la institución otorgar cuando se afecte a la intimidad personal o familiar?					
	Capacidad de respuesta	18. ¿La Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima proporciona una capacidad de respuesta sobre los trámites y servicios que ofrece?					
		19. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima brinda una capacidad de respuesta oportuna a las consultas, solicitudes y reclamos de los ciudadanos?					
	Rapidez de servicio	20. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la rapidez de servicio?					
21. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual conlleva al ahorro de economía y la celeridad en el servicio?							

Plataforma virtual		22. ¿Considera que la plataforma virtual conlleva a la rapidez del servicio solicitado por los usuarios?					
	Celeridad de los tramites	23. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la celeridad de los trámites?					
		24. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite beneficia de manera directa a los usuarios?					
		25. ¿Considera la plataforma virtual permite la celeridad de los trámites de los usuarios?					
	Sistematización de la información	26. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la sistematización de la información?					
		27. ¿Considera que la plataforma virtual donde se sistematice la información facilita a los usuarios obtener la información con facilidad?					
		28. ¿Considera que la sistematización de la información permite el ahorro de tiempo de los usuarios?					
	Optimización de tiempo y recursos	29. ¿Considera que la plataforma virtual permite la optimización de tiempo de los usuarios?					
		30. ¿Considera usted que la implementación de una plataforma virtual permite la optimización de recursos los usuarios?					
		31. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual permite la rapidez de los trámites de los usuarios?					

# Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos para la recolección de datos

## Validador 1

### Instrumento que mide la variable 1: Modernización de la Gestión Pública

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: De acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

#### Matriz de validación del cuestionario de la variable Modernización de la Gestión Pública

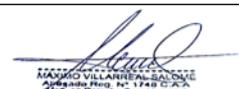
Definición de Modernización de la Gestión Pública: Arenas (2021) establece que es un mecanismo por el cual la administración pública como ente de la gestión pública pueda movilizar el interior de la gestión con el uso eficiente de los recursos.

Dimensión	Indicador	Ítem	S	U	C	C	R	O	R	O	O	Observación	
			u	f	l	o	h	e	r	e	a		
			i	d	e	a	n	a	n	c	i	a	
Presupuesto por resultados	Efectivización de bienes y servicios	1. ¿Considera usted que el desarrollo de la modernización del gobierno regional de Lima conlleva a la efectividad del intercambio de bienes y servicios?	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		2. ¿Estima usted que la modernización de la gestión pública favorece de manera efectiva a la gestión administrativa de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		3. ¿Estima usted que el presupuesto por resultados conlleva a la modernización de la gestión pública?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Elaboración de proyectos	4. ¿Estima usted que el presupuesto por resultados permite la elaboración de proyectos de manera moderna en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		5. ¿Estima usted el presupuesto por resultados permite la elaboración de proyectos de manera grupal en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		6. ¿Estima usted el presupuesto por resultados permite una eficiente atención a los usuarios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Reducción de la corrupción	7. ¿Considera que la mayor transparencia en la gestión regional mediante la publicación de información y datos abiertos contribuye en la disminución de la corrupción?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		8. ¿El gobierno regional de Lima sanciona de manera ejemplar a los funcionarios que incurran en actos de corrupción?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Viabilidad institucional	9. ¿Existe viabilidad institucional en la transparencia de la gestión de los recursos públicos por parte del Gobierno regional de Lima?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10. ¿Existe un liderazgo claro y comprometido por la viabilidad institucional en función al desarrollo público en el Gobierno Regional de Lima?		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Toma de decisiones	11. ¿Considera usted que la gobernabilidad se efectiviza con la toma de decisiones que permita la capacitación de los trabajadores sobre el acceso a la información como parte de la gestión administrativa en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	12. ¿La Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima considera las opiniones de los residentes en la toma de decisiones?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

Gobernabilidad	Estabilidad institucional	13. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene estabilidad institucional en el desarrollo de sus actividades?	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		14. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene estabilidad institucional en la toma de decisiones?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Estabilidad política	15. ¿Considera que la gobernabilidad consiste en la estabilidad institucional de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		16. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene políticas claras de modernización de la gestión pública?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Bienestar social		17. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima viene siendo afectada por la crisis política por la falta de presupuesto?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		18. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima viene realizando acciones efectivas para promover la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con el bienestar social?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		19. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima ha implementado acciones de bienestar social concretas para atender las necesidades prioritarias de la población?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		20. ¿Considera que la gobernabilidad es el mejor mecanismo para el bienestar social?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Simplificación administrativa	Implementación de plataforma virtual	21. ¿Estima usted que la simplificación administrativa contribuye en la implementación de una plataforma virtual mediante la creación de un Portal Web en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
		22. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la simplificación administrativa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Beneficio ciudadano	23. ¿Estima usted que la simplificación administrativa permite la actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		24. ¿Estima usted que en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima se viene trabajando con transparencia en beneficio de la ciudadanía?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Satisfacción de necesidades	25. ¿Usted está satisfecho con la calidad de los servicios que brinda la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		26. ¿Las acciones implementadas por la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima han tenido un impacto positivo en la calidad de vida de los pobladores?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Ahorro de tiempo, esfuerzo y economía		27. ¿Estima usted que la simplificación administrativa conlleva a la rápida satisfacción de las necesidades públicas?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		28. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite el ahorro de tiempo y esfuerzo de los usuarios?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		29. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite el ahorro de economía de los usuarios?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		30. ¿Estima usted que la simplificación administrativa permite el ahorro de economía de los usuarios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Modernización de la Gestión Pública
Nombres y apellidos del experto	Dr. Máximo Villarreal Salomé.
Documento de identidad	40252721
Años de experiencia en el área	05 años
Máximo Grado Académico	Doctor en derecho.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Federico Villa Real.
Cargo	Docente
Número telefónico	949927011
Firma	
Fecha	12/06/2024

## Instrumento que mide la variable 2: Gestión administrativa

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: De acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

#### Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión administrativa

Definición de Gestión administrativa: Remigio (2021) indica que la gestión administrativa son los servicios prestados a la sociedad en la satisfacción de sus necesidades, debiendo de eficaces, eficientes, efectiva, accesibles y también seguras, siendo que dichos servicios públicos puedan cumplir con las expectativas de la población.

Dimensión	Indicador	Ítem	S	C	C	R	Observación
			u	o	o	e	
Eficiencia de la administración		1. ¿Considera usted que es eficiente la administración la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
		2. ¿Estima usted que la administración en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima se encuentra totalmente desactualizado por la falta de una modernización?	1	1	1	1	
		3. ¿Estima usted que la calidad de servicio permite la eficiencia en la administración pública?	1	1	1	1	
Calidad de servicio	Acciones preventivas	4. ¿Estima usted la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no ha implementado acciones preventivas para la simplificación administrativa?	1	1	1	1	
		5. ¿Estima usted la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no ha implementado acciones preventivas para una eficiente gestión pública?	1	1	1	1	
Preparación de proyectos		6. ¿Estima usted que la calidad de servicio se consigue con la efectividad de resultados en la preparación de proyecto de manera moderna?	1	1	1	1	
		7. ¿Estima usted que la calidad de servicio se encuentra con la modernización de la gestión pública?	1	1	1	1	
Planificación y evaluación		8. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no tiene una planificación estratégica para una eficiente gestión administrativa?	1	1	1	1	
		9. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no tiene calidad de servicio para los usuarios?	1	1	1	1	
		10. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no realiza una constante evaluación de los canales de comunicación en horarios de atención efectivos para mantenerse informado?	1	1	1	1	
Acceso a la información	Cumplimiento de las normas	11. ¿Estima usted que el acceso a la información debe ser conforme a la normatividad vigente?	1	1	1	1	
		12. ¿Estima usted que el acceso a la información debe cumplirse las normas de transparencia?	1	1	1	1	
	Horarios de atención	13. ¿Estima usted que el acceso a la información debe ser dentro del horario de atención de la institución?	1	1	1	1	
		14. ¿Resulta difícil acceder a los servicios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima debido a los horarios de atención?	1	1	1	1	
		15. ¿Estima usted que el acceso a la información permite que los usuarios se informen de los temas de interés sin discriminación?	1	1	1	1	

Pago de derechos	16. ¿Estima usted que el acceso a la información debe cumplir con pagar el costo que corresponde conforme al TUPA?	1	1	1	1	
	17. ¿Estima usted que el pago para el acceso a la información no obliga a la institución otorgar cuando se afecte a la intimidad personal o familiar?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	18. ¿La Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima proporciona una capacidad de respuesta sobre los trámites y servicios que ofrece?	1	1	1	1	
	19. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima brinda una capacidad de respuesta oportuna a las consultas, solicitudes y reclamos de los ciudadanos?	1	1	1	1	
Rapidez de servicio	20. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la rapidez de servicio?	1	1	1	1	
	21. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual conlleva al ahorro de economía y la celeridad en el servicio?	1	1	1	1	
	22. ¿Considera que la plataforma virtual conlleva a la rapidez del servicio solicitado por los usuarios?	1	1	1	1	

Plataforma virtual	Celeridad de los tramites	23. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la celeridad de los trámites?	1	1	1	1	
		24. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite beneficio de manera directa a los usuarios?	1	1	1	1	
		25. ¿Considera la plataforma virtual permite la celeridad de los trámites de los usuarios?	1	1	1	1	
	Sistematización de la información	26. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la sistematización de la información?	1	1	1	1	
		27. ¿Considera que la plataforma virtual donde se sistematice la información facilita a los usuarios obtener la información con facilidad?	1	1	1	1	
Optimización de tiempo y recursos		28. ¿Considera que la sistematización de la información permite el ahorro de tiempo de los usuarios?	1	1	1	1	
		29. ¿Considera que la plataforma virtual permite la optimización de tiempo de los usuarios?	1	1	1	1	
		30. ¿Considera usted que la implementación de una plataforma virtual permite la optimización de recursos los usuarios?	1	1	1	1	
		31. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual permite la rapidez de los trámites de los usuarios?	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa.
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Gestión administrativa.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Máximo Villarreal Salomé.
Documento de identidad	40252721
Años de experiencia en el área	05 años
Máximo Grado Académico	Doctor en derecho.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Federico Villa Real.
Cargo	Docente
Número telefónico	949927011
Firma	
Fecha	12/06/2024

## Validador 2

### Instrumento que mide la variable 1: Modernización de la Gestión Pública

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: De acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

#### Matriz de validación del cuestionario de la variable Modernización de la Gestión Pública

Definición de Modernización de la Gestión Pública: Arenas (2021) establece que es un mecanismo por el cual la administración pública como ente de la gestión pública pueda movilizar el interior de la gestión con el uso eficiente de los recursos.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Presupuesto por resultados	Efectivización de bienes y servicios	1. ¿Considera usted que el desarrollo de la modernización del gobierno regional de Lima conlleva a la efectividad del intercambio de bienes y servicios?	1	1	1	1	
		2. ¿Estima usted que la modernización de la gestión pública favorece de manera efectiva a la gestión administrativa de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
		3. ¿Estima usted que el presupuesto por resultados conlleva a la modernización de la gestión pública?	1	1	1	1	
	Elaboración de proyectos	4. ¿Estima usted que el presupuesto por resultados permite la elaboración de proyectos de manera moderna en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
		5. ¿Estima usted el presupuesto por resultados permite la elaboración de proyectos de manera grupal en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
		6. ¿Estima usted el presupuesto por resultados permite una eficiente atención a los usuarios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
	Reducción de la corrupción	7. ¿Considera que la mayor transparencia en la gestión regional mediante la publicación de información y datos abiertos contribuye en la disminución de la corrupción?	1	1	1	1	
		8. ¿El gobierno regional de Lima sanciona de manera ejemplar a los funcionarios que incurran en actos de corrupción?	1	1	1	1	
	Viabilidad institucional	9. ¿Existe viabilidad institucional en la transparencia de la gestión de los recursos públicos por parte del Gobierno regional de Lima?	1	1	1	1	
		10. ¿Existe un liderazgo claro y comprometido por la viabilidad institucional en función al desarrollo público en el Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
Toma de decisiones		11. ¿Considera usted que la gobernabilidad se efectiviza con la toma de decisiones que permita la capacitación de los trabajadores sobre el acceso a la información como parte de la gestión administrativa en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
		12. ¿La Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima considera las opiniones de los residentes en la toma de decisiones?	1	1	1	1	

Gobernabilidad	Estabilidad institucional	13. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene establecido institucional en el desarrollo de sus actividades?	1	1	1	1	
		14. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene establecido institucional en la toma de decisiones?	1	1	1	1	
		15. ¿Considera que la gobernabilidad consiste en la estabilidad institucional de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
	Estabilidad política	16. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene políticas claras de modernización de la gestión pública?	1	1	1	1	
17. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima viene siendo afectada por la crisis política por la falta de presupuesto?		1	1	1	1		
Bienestar social		18. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima viene realizando acciones efectivas para promover la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con el bienestar social?	1	1	1	1	
		19. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima ha implementado acciones de bienestar social concretas para atender las necesidades prioritarias de la población?	1	1	1	1	
		20. ¿Considera que la gobernabilidad es el mejor mecanismo para el bienestar social?	1	1	1	1	

Simplificación administrativa	Implementación de plataforma virtual	21. ¿Estima usted que la simplificación administrativa contribuye en la implementación de una plataforma virtual mediante la creación de un Portal Web en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
		22. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la simplificación administrativa?	1	1	1	1	
	Beneficio ciudadano	23. ¿Estima usted que la simplificación administrativa permite la actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía?	1	1	1	1	
		24. ¿Estima usted que en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima se viene trabajando con transparencia en beneficio de la ciudadanía?	1	1	1	1	
	Satisfacción de necesidades	25. ¿Usted está satisfecho con la calidad de los servicios que brinda la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
		26. ¿Las acciones implementadas por la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima han tenido un impacto positivo en la calidad de vida de los pobladores?	1	1	1	1	
Ahorro de tiempo, esfuerzo y economía		27. ¿Estima usted que la simplificación administrativa conlleva a la rápida satisfacción de las necesidades públicas?	1	1	1	1	
		28. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite el ahorro de tiempo y esfuerzo de los usuarios?	1	1	1	1	
		29. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite el ahorro de economía de los usuarios?	1	1	1	1	
		30. ¿Estima usted que la simplificación administrativa permite el ahorro de economía de los usuarios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Modernización de la Gestión Pública.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Charlie Carrasco Salazar
Documento de identidad	40799023
Años de experiencia en el área	05 años
Máximo Grado Académico	Doctor en derecho.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Federico Villa Real.
Cargo	Docente
Número telefónico	953564557
Firma	 CHARLIE CARRASCO SALAZAR ABOGADO CALN. 1056
Fecha	12/06/2024

# Instrumento que mide la variable 2: Gestión administrativa

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: De acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

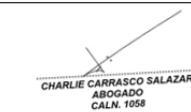
### Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión administrativa

Definición de Gestión administrativa: Remigio (2021) indica que la gestión administrativa son los servicios prestados a la sociedad en la satisfacción de sus necesidades, debiendo de eficaces, eficientes, efectiva, accesibles y también seguras, siendo que dichos servicios públicos puedan cumplir con las expectativas de la población.

Dimensión	Indicador	Item	S	U	C	C	R	e	Observación
Eficiencia de la administración		1. ¿Considera usted que es eficiente la administración la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	1	1	
		2. ¿Estima usted que la administración en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima se encuentra totalmente desactualizado por la falta de una modernización?	1	1	1	1	1	1	
		3. ¿Estima usted que la calidad de servicio permite la eficiencia en la administración pública?	1	1	1	1	1	1	
Calidad de servicio	Acciones preventivas	4. ¿Estima usted la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no ha implementado acciones preventivas para la simplificación administrativa?	1	1	1	1	1	1	
		5. ¿Estima usted la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no ha implementado acciones preventivas para una eficiente gestión pública?	1	1	1	1	1	1	
Preparación de proyectos		6. ¿Estima usted que la calidad de servicio se consigue con la efectividad de resultados en la preparación de proyecto de manera moderna?	1	1	1	1	1	1	
		7. ¿Estima usted que la calidad de servicio se encuentra con la modernización de la gestión pública?	1	1	1	1	1	1	
Planificación y evaluación		8. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no tiene una planificación estratégica para una eficiente gestión administrativa?	1	1	1	1	1	1	
		9. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no tiene calidad de servicio para los usuarios?	1	1	1	1	1	1	
		10. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no realiza una constante evaluación de los canales de comunicación en horarios de atención efectivos para mantenerme informado?	1	1	1	1	1	1	
Acceso a la información	Cumplimiento de las normas	11. ¿Estima usted que el acceso a la información debe ser conforme a la normatividad vigente?	1	1	1	1	1	1	
		12. ¿Estima usted que el acceso a la información debe cumplirse las normas de transparencia?	1	1	1	1	1	1	
	Horarios de atención	13. ¿Estima usted que el acceso a la información debe ser dentro del horario de atención de la institución?	1	1	1	1	1	1	
		14. ¿Resulta difícil acceder a los servicios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima debido a los horarios de atención?	1	1	1	1	1	1	
		15. ¿Estima usted que el acceso a la información permite que los usuarios se informen de los temas de interés sin discriminación?	1	1	1	1	1	1	

Pago de derechos	16. ¿Estima usted que el acceso a la información debe cumplir con pagar el costo que corresponde conforme al TUPA?	1	1	1	1	1	1		
	17. ¿Estima usted que el pago para el acceso a la información no obliga a la institución otorgar cuando se afecte a la intimidad personal o familiar?	1	1	1	1	1	1		
Capacidad de respuesta	18. ¿La Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima proporciona una capacidad de respuesta sobre los trámites y servicios que ofrece?	1	1	1	1	1	1		
	19. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima brinda una capacidad de respuesta oportuna a las consultas, solicitudes y reclamos de los ciudadanos?	1	1	1	1	1	1		
Rapidez de servicio	20. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la rapidez de servicio?	1	1	1	1	1	1		
	21. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual conlleva al ahorro de economía y la celeridad en el servicio?	1	1	1	1	1	1		
	22. ¿Considera que la plataforma virtual conlleva a la rapidez de servicio solicitado por los usuarios?	1	1	1	1	1	1		
Celeridad de los trámites	23. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la celeridad de los trámites?	1	1	1	1	1	1		
	24. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite beneficio de manera directa a los usuarios?	1	1	1	1	1	1		
	25. ¿Considera la plataforma virtual permite la celeridad de los trámites de los usuarios?	1	1	1	1	1	1		
Plataforma virtual	Sistematización de la información	26. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la sistematización de la información?	1	1	1	1	1	1	
		27. ¿Considera que la plataforma virtual donde se sistematice la información facilita a los usuarios obtener la información con facilidad?	1	1	1	1	1	1	
Optimización de tiempo y recursos		28. ¿Considera que la sistematización de la información permite el ahorro de tiempo de los usuarios?	1	1	1	1	1	1	
		29. ¿Considera que la plataforma virtual permite la optimización de tiempo de los usuarios?	1	1	1	1	1	1	
		30. ¿Considera usted que la implementación de una plataforma virtual permite la optimización de recursos los usuarios?	1	1	1	1	1	1	
		31. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual permite la rapidez de los trámites de los usuarios?	1	1	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa.
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Gestión administrativa.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Charlie Carrasco Salazar
Documento de identidad	40799023
Años de experiencia en el área	05 años
Máximo Grado Académico	Doctor en derecho.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Federico Villa Real.
Cargo	Docente
Número telefónico	953564557
Firma	 CHARLIE CARRASCO SALAZAR ABOGADO CALN. 1058
Fecha	12/06/2024

## Validador 3

### Instrumento que mide la variable 1: Modernización de la Gestión Pública

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: De acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

#### Matriz de validación del cuestionario de la variable Modernización de la Gestión Pública

Definición de Modernización de la Gestión Pública: Arenas (2021) establece que es un mecanismo por el cual la administración pública como ente de la gestión pública pueda movilizar el interior de la gestión con el uso eficiente de los recursos.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Presupuesto por resultados	Efectivización de bienes y servicios	1. ¿Considera usted que el desarrollo de la modernización del gobierno regional de Lima conlleva a la efectividad del intercambio de bienes y servicios?	1	1	1	1	
		2. ¿Estima usted que la modernización de la gestión pública favorece de manera efectiva a la gestión administrativa de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
		3. ¿Estima usted que el presupuesto por resultados conlleva a la modernización de la gestión pública?	1	1	1	1	
	Elaboración de proyectos	4. ¿Estima usted que el presupuesto por resultados permite la elaboración de proyectos de manera moderna en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
		5. ¿Estima usted el presupuesto por resultados permite la elaboración de proyectos de manera grupal en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
		6. ¿Estima usted el presupuesto por resultados permite una eficiente atención a los usuarios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
	Reducción de la corrupción	7. ¿Considera que la mayor transparencia en la gestión regional mediante la publicación de información y datos abiertos contribuye en la disminución de la corrupción?	1	1	1	1	
		8. ¿El gobierno regional de Lima sanciona de manera ejemplar a los funcionarios que incurran en actos de corrupción?	1	1	1	1	
	Viabilidad institucional	9. ¿Existe viabilidad institucional en la transparencia de la gestión de los recursos públicos por parte del Gobierno regional de Lima?	1	1	1	1	
		10. ¿Existe un liderazgo claro y comprometido por la viabilidad institucional en función al desarrollo público en el Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
Toma de decisiones		11. ¿Considera usted que la gobernabilidad se efectiviza con la toma de decisiones que permita la capacitación de los trabajadores sobre el acceso a la información como parte de la gestión administrativa en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	
		12. ¿La Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima considera las opiniones de los residentes en la toma de decisiones?	1	1	1	1	

Gobernabilidad	Estabilidad institucional	13. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene estabilidad institucional en el desarrollo de sus actividades?	1	1	1	1		
		14. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene estabilidad institucional en la toma de decisiones?	1	1	1	1		
		15. ¿Considera que la gobernabilidad consiste en la estabilidad institucional de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1		
	Estabilidad política	16. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima tiene políticas claras de modernización de la gestión pública?	1	1	1	1		
		17. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima viene siendo afectada por la crisis política por la falta de presupuesto?	1	1	1	1		
	Bienestar social	18. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima viene realizando acciones efectivas para promover la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con el bienestar social?	1	1	1	1		
19. ¿Considera usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima ha implementado acciones de bienestar social concretas para atender las necesidades prioritarias de la población?		1	1	1	1			
20. ¿Considera que la gobernabilidad es el mejor mecanismo para el bienestar social?		1	1	1	1			
21. ¿Estima usted que la simplificación administrativa contribuye en la implementación de una plataforma virtual mediante la creación de un Portal Web en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?		1	1	1	1			
Simplificación administrativa	Implementación de plataformas virtual	22. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la simplificación administrativa?	1	1	1	1		
		23. ¿Estima usted que la simplificación administrativa permite la actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía?	1	1	1	1		
	Beneficio ciudadano	24. ¿Estima usted que en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima se viene trabajando con transparencia en beneficio de la ciudadanía?	1	1	1	1		
		25. ¿Usted está satisfecho con la calidad de los servicios que brinda la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1		
	Satisfacción de necesidades	26. ¿Las acciones implementadas por la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima han tenido un impacto positivo en la calidad de vida de los pobladores?	1	1	1	1		
		27. ¿Estima usted que la simplificación administrativa conlleva a la rápida satisfacción de las necesidades públicas?	1	1	1	1		
	Ahorro de tiempo, esfuerzo y economía	28. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite el ahorro de tiempo y esfuerzo de los usuarios?	1	1	1	1		
		29. ¿Estima usted que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite el ahorro de economía de los usuarios?	1	1	1	1		
			30. ¿Estima usted que la simplificación administrativa permite el ahorro de economía de los usuarios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Modernización de la Gestión Pública.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Juan Ruví Gave Maldonado
Documento de identidad	08880897
Años de experiencia en el área	05 años
Máximo Grado Académico	Doctor en derecho.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Federico Villa Real.
Cargo	Docente
Número telefónico	947022319
Firma	 <small>JUAN RUVI GAVE MALDONADO ABOGADO CAL. 36180</small>
Fecha	12/06/2024

## Instrumento que mide la variable 2: Gestión administrativa

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: De acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

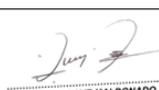
Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

#### Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión administrativa

Dimensión	Indicador	Ítem	S	U	C	C	R	Observación	
			f	f	o	h	e		
			i	i	a	i	v		
			e	e	n	n	a		
			n	n	a	n	n		
			c	c	d	c	c		
			i	i	a	i	i		
Calidad de servicio	Eficiencia de la administración	1. ¿Considera usted que es eficiente la administración la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima?	1	1	1	1	1		
		2. ¿Estima usted que la administración en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima se encuentra totalmente desactualizado por la falta de una modernización?	1	1	1	1	1	1	
		3. ¿Estima usted que la calidad de servicio permite la eficiencia en la administración pública?	1	1	1	1	1	1	
	Acciones preventivas	4. ¿Estima usted la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no ha implementado acciones preventivas para la simplificación administrativa?	1	1	1	1	1	1	
		5. ¿Estima usted la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no ha implementado acciones preventivas para para una eficiente gestión pública?	1	1	1	1	1	1	
	Preparación de proyectos	6. ¿Estima usted que la calidad de servicio se consigue con la efectividad de resultados en la preparación de proyecto de manera moderna?	1	1	1	1	1	1	
		7. ¿Estima usted que la calidad de servicio se encuentra con la modernización de la gestión pública?	1	1	1	1	1	1	
	Planificación y evaluación	8. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no tiene una planificación estratégica para una eficiente gestión administrativa?	1	1	1	1	1	1	
		9. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no tiene calidad de servicio para los usuarios?	1	1	1	1	1	1	
		10. ¿Estima usted que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima no realiza una constante evaluación de los canales de comunicación en horarios de atención efectivos para mantenerse informados?	1	1	1	1	1	1	
Acceso a la información	Cumplimiento de las normas	11. ¿Estima usted que el acceso a la información debe ser conforme a la normatividad vigente?	1	1	1	1	1	1	
		12. ¿Estima usted que el acceso a la información debe cumplirse las normas de transparencia?	1	1	1	1	1	1	
	Horarios de atención	13. ¿Estima usted que el acceso a la información debe ser dentro del horario de atención de la institución?	1	1	1	1	1	1	
		14. ¿Resulta difícil acceder a los servicios de la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima debido a los horarios de atención?	1	1	1	1	1	1	
		15. ¿Estima usted que el acceso a la información permite que los usuarios se informen de los temas de interés sin discriminación?	1	1	1	1	1	1	

Pago de derechos	16. ¿Estima usted que el acceso a la información debe cumplir con pagar el costo que corresponde conforme al TUPA?	1	1	1	1	1	1		
	17. ¿Estima usted que el pago para el acceso a la información no obliga a la institución otorgar cuando se afecte a la intimidad personal o familiar?	1	1	1	1	1	1		
Capacidad de respuesta	18. ¿La Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima proporciona una capacidad de respuesta sobre los trámites y servicios que ofrece?	1	1	1	1	1	1		
	19. ¿Considera que la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima brinda una capacidad de respuesta oportuna a las consultas, solicitudes y reclamos de los ciudadanos?	1	1	1	1	1	1		
Rapidez de servicio	20. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la rapidez de servicio?	1	1	1	1	1	1		
	21. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual conlleva al ahorro de economía y la celeridad en el servicio?	1	1	1	1	1	1		
	22. ¿Considera que la plataforma virtual conlleva a la rapidez del servicio solicitado por los usuarios?	1	1	1	1	1	1		
Celeridad de los tramites	23. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la celeridad de los trámites?	1	1	1	1	1	1		
	24. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite beneficia de manera directa a los usuarios?	1	1	1	1	1	1		
Plataforma virtual	Sistematización de la información	25. ¿Considera la plataforma virtual permite la celeridad de los trámites de los usuarios?	1	1	1	1	1		
		26. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual en la Gerencia de Lima Sur del Gobierno Regional de Lima permite la sistematización de la información?	1	1	1	1	1	1	
	27. ¿Considera que la plataforma virtual donde se sistematice la información facilita a los usuarios obtener la información con facilidad?	1	1	1	1	1	1		
	28. ¿Considera que la sistematización de la información permite el ahorro de tiempo de los usuarios?	1	1	1	1	1	1		
	Optimización de tiempo y recursos	29. ¿Considera que la plataforma virtual permite la optimización de tiempo de los usuarios?	1	1	1	1	1	1	
		30. ¿Considera usted que la implementación de una plataforma virtual permite la optimización de recursos los usuarios?	1	1	1	1	1	1	
		31. ¿Considera que la implementación de una plataforma virtual permite la rapidez de los trámites de los usuarios?	1	1	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa.
Objetivo del instrumento	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción acerca de la Gestión administrativa.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Juan Ruví Gave Maldonado
Documento de identidad	08880897
Años de experiencia en el área	05 años
Máximo Grado Académico	Doctor en derecho.
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional Federico Villa Real.
Cargo	Docente
Número telefónico	947022319
Firma	 JUAN RUVI GAVE MALDONADO ABOGADO CAL. 36180
Fecha	12/06/2024

## **Anexo 4. Consentimiento informado**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024

Investigador (a) (es): Katya Alexandra Miranda Hilario

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “*Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024*”, cuyo objetivo es determinar de qué manera la modernización de la gestión pública incide en la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por el estudiante del programa de estudio Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus ATE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la entidad del Gobierno Regional de Lima.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Las medidas de modernización de la administración estatal implementadas en el Gobierno Regional de Lima, 2024 han tenido un impacto positivo en los servicios administrativos. Los ciudadanos ahora pueden realizar sus trámites de forma más rápida y eficiente, y el servicio al usuario ha mejorado en gran escala. Además, el personal de la entidad está mejor capacitado y los procesos son más eficientes.

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de laboral de la entidad del Gobierno Regional de Lima. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea

participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Katya Alexandra Miranda Hilario, email: [kmirandahi@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kmirandahi@ucvvirtual.edu.pe) y asesor Dra. Noemí Mendoza Retamozo, email: [noemimr957@gmail.com](mailto:noemimr957@gmail.com).

**Consentimiento**

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

Firma:   
Nombres y apellidos: *MIGUEL ANGEL ZEVALLOS BA.*  
DNI: *41423529*

Firma:   
Nombres y apellidos: *VICTOR MAVELON SULCA PUCÁ*  
DNI: *71874211*

Huacho, 18 de junio de 2024

## Anexo 6. BASE DE DATOS

VARIABLE 1: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA																														
SUJETO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	5	4	4	4	4	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	5	5	5	4	4	5	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	4	2	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	5	5	5	3	3	2	3	2	2	2	3	3	5	2	5	2	2	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

30	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	
31	5	5	4	5	5	3	4	2	4	2	5	3	3	3	4	3	5	2	2	3	4	4	4	2	1	3	5	5	5	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	5	5	5	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	5	5	5	3	3	3	2	3	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	5	3
35	5	5	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	5	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	
36	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	
38	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	5	2	3	4	5	5	3	2	2	3	3	5	5	5	
39	5	5	3	5	5	3	5	2	3	5	3	3	2	3	3	5	3	5	3	5	2	3	5	3	5	3	3	3	3	5	
40	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	5	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
43	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	5	5	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5
47	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	1	2	2	3	3	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	
54	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	5	5	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	
60	5	5	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

63	5	5	5	5	2	5	5	2	2	3	5	2	3	3	5	3	4	2	3	4	3	5	1	2	3	3	4	3	4	3	
64	5	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1
65	5	2	1	3	3	2	1	1	2	3	3	1	3	3	1	3	4	1	1	5	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	
66	5	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	5	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
71	5	3	2	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	5	2	2	2	5	5	5	5	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
73	3	5	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	5	1	1	1	5	5	5	1	1	2	1	5	5	5	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
75	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	

VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																															
SUJETO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25	Y26	Y27	Y28	Y29	Y30	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
10	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4





## Anexo 7. Matriz de consistencia

Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1: Modernización: Arenas (2021) establece que es un mecanismo por el cual la administración pública como ente de la gestión pública pueda movilizar el interior de la gestión con el uso eficiente de los recursos.				
			Dimensiones	Indicadores:	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿De qué manera la modernización incide en la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024?	Determinar la manera en que la modernización de la gestión pública incide en la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, 2024.	La modernización incide de manera significativa en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Lima, 2024.					
<b>Problemas específicos:</b> 1. ¿De qué manera la modernización incide en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Lima, 2024?  2. ¿De qué manera la modernización incide en el acceso a la información en el Gobierno Regional de Lima, 2024?  3. ¿De qué manera la modernización incide en la plataforma virtual en el Gobierno Regional de Lima, 2024?	<b>Objetivo específico:</b> 1. Determinar de qué manera la modernización incide en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Lima, 2024.  2. Determinar de qué manera la modernización de la gestión pública incide en el acceso a la información en el Gobierno Regional de Lima, 2024.  3. Determinar de qué manera la modernización de la gestión pública incide en la plataforma virtual en el Gobierno Regional de Lima, 2024.	<b>Hipótesis específicas:</b> 1. La modernización de la gestión pública incide significativamente en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Lima, 2024.  2. La modernización de la gestión pública incide significativamente en el acceso a la información en el Gobierno Regional de Lima, 2024.  3. La modernización de la gestión pública incide significativamente en la plataforma virtual en el Gobierno Regional de Lima, 2024.	Presupuesto por resultados	Efectivización de bienes y servicios Elaboración de proyectos Reducción de la Corrupción. Viabilidad institucional	1-19	Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre=5	Bajo (14-33) Medio (33-51) Alto (52-70)
			Gobernabilidad	Toma de decisiones Estabilidad institucional Estabilidad política Bienestar social	11-20		
			Simplificación administrativa	Implementación de plataforma virtual Beneficio ciudadano Satisfacción de necesidades Ahorro de tiempo esfuerzo y economía	21 -30		

<b>Variable 2:</b> Gestión administrativa: Remigio (2021) indica que son los servicios prestados a la sociedad en la satisfacción de sus necesidades, debiendo de eficaces, eficientes, efectiva, accesibles y también seguras, siendo que dichos servicios públicos puedan cumplir con las expectativas de la población				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Calidad de servicio	Eficacia de la administración	1-10	Nunca= 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre=5	Bajo (14-33) Medio (33-51) Alto (52-70)
	Acciones preventivas			
	Preparación de proyectos			
Planificación y evaluación				
Acceso a la información	Cumplimiento de las normas	11-19		
	Horarios de atención			
	Pago de derechos			
Plataforma virtual	Capacidad de respuesta	20 -31		
	Rapidez de servicio			
	Celeridad de los trámites			
	Sistematización de la información			
	Optimización de tiempo y recursos			

## Anexo 8. Autorización para el desarrollo de trabajo de investigación



### AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

Huacho, 17 de junio del 2024

Yo Leonardo Edison Vilchez Fernandez, identificado con DNI N° 09362929 en mi calidad de Gerente General Regional del Gobierno Regional de Lima con RUC N° 20530688390, ubicada en la ciudad de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN

A la señorita Katya Alexandra Miranda Hilario, identificado con DNI N° 73792679, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública para que utilice información de la institución con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación y optar el grado de Maestra en Gestión Pública.

En virtud de esta autorización, el estudiante se compromete a lo siguiente:

1. No utilizar la información confidencial para fines personales que con actividad académica se le fue suministrada por parte de la entidad.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la entidad, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la entidad en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la entidad;

(X) Mencionar el nombre de la entidad Gobierno Regional de Lima

  
GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
C.P. Leonardo Edison Vilchez Fernandez  
GERENTE GENERAL REGIONAL

**FIRMA Y SELLO DEL  
GERENTE GENERAL REGIONAL  
DNI: 09362929**

  
FIRMA DEL ESTUDIANTE  
KATYA ALEXANDRA MIRANDA HILARIO  
DNI: 73792679

## Anexo 9. Otras evidencias

### TESIS: "MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2024"

goldenbim.5s@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

#### VARIABLE 1: MODERNIZACIÓN

1. ¿Considera usted que el desarrollo de la modernización del gobierno regional de Lima conlleva a la efectividad del intercambio de bienes y servicios?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Siempre
- Casi siempre

74 respuestas

[Ver en Hojas de cálculo](#)

Se aceptan respuestas

[Resumen](#)

[Pregunta](#)

[Individual](#)

#### VARIABLE 1: MODERNIZACIÓN

1. ¿Considera usted que el desarrollo de la modernización del gobierno regional de Lima conlleva a la efectividad del intercambio de bienes y servicios?

Copiar

73 respuestas

