



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Modernización de la gestión pública y gestión del cambio en la  
Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Ramon Francisco, Julio Cesar ([orcid.org/0000-0003-2357-937X](https://orcid.org/0000-0003-2357-937X))

**ASESORES:**

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

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino ([orcid.org/0000-0002-4645-4134](https://orcid.org/0000-0002-4645-4134))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024", cuyo autor es RAMON FRANCISCO JULIO CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO CARNET EXT.: 003066317 ORCID: 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 06- 08-2024 20:24:33

Código documento Trilce: TRI - 0852401

## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMON FRANCISCO JULIO CESAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JULIO CESAR RAMON FRANCISCO DNI: 07460573 ORCID: 0000-0003-2357-937X	Firmado electrónicamente por: JRAMONRA1 el 06-08- 2024 23:01:28

Código documento Trilce: TRI - 0852402

## **Dedicatoria**

A mi esposa e hijos por ser mi inspiración, por su apoyo incondicional, por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional.

A ti viejito, tengo la dicha de tenerte en vida.

A ti viejita, desde el cielo, eres esa luz que me da fuerzas para continuar.

A mis queridos hermanas y hermanos.

A mis queridos suegros.

## **Agradecimiento**

A todos mis maestros de la UCV, de manera especial a mis asesores de tesis, gracias por las enseñanzas brindadas en estos años que me ayudaron a alcanzar mi formación y aspiraciones profesionales.

A todos aquellos que durante este tiempo han ayudado a que esta tesis sea hoy una realidad.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	18
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de calidad de servicios públicos .....	22
Tabla 2 Niveles de gobernanza.....	22
Tabla 3 Niveles de transparencia de la información.....	23
Tabla 4 Niveles de resistencia al cambio .....	23
Tabla 5 Niveles de implementación del cambio .....	24
Tabla 6 Niveles de adaptación al cambio.....	24
Tabla 7 Niveles de modernización de la gestión pública.....	25
Tabla 8 Niveles de gestión del cambio.....	25
Tabla 9 Prueba de normalidad .....	26
Tabla 10 Correlación de Spearman entre las variables modernización de la gestión pública y gestión del cambio .....	27
Tabla 11 Correlación de Spearman entre las variables modernización de la gestión pública y resistencia al cambio .....	28
Tabla 12 Correlación de Spearman entre las variables modernización de la gestión pública e implementación del cambio .....	28
Tabla 13 Correlación de Spearman entre las variables modernización de la gestión pública y adaptación al cambio .....	29

## Resumen

El presente estudio planteó como objetivo determinar la relación entre modernización de la gestión pública y gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024, dicha relación se analiza en el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente el ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, el mismo que busca crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, básica, no experimental, transaccional, correlacional, la población estuvo conformada por 90 trabajadores, y una muestra de 73 trabajadores, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario validado por 3 expertos, con un coeficiente de confiabilidad de Cronbach de 0.863 para modernización de la gestión pública y 0.830 para gestión del cambio. Como resultados se obtuvo una percepción media (72.6%) en la modernización de la gestión pública y una percepción alta (74%) de la gestión del cambio, reconociendo y valorando los esfuerzos continuos realizados por la institución para implementar cambios dentro de la institución. Se concluye que hay una correlación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la gestión del cambio ( $p$ valor= 0,000 y Rho de Spearman= 0,561).

**Palabras clave:** Modernización, cambio organizacional, resistencia al cambio.



## Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between modernization of public management and change management Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024, this relationship is analyzed in the context of the Sustainable Development Goals (SDGs), specifically SDG 16: Peace, justice, and strong institutions, which seeks to create effective, responsible and inclusive institutions at all levels. The research used a quantitative, basic, non-experimental, transactional, correlational approach, the population was made up of 90 workers, and a sample of 73 workers, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire validated by 3 experts, with a coefficient Cronbach reliability of 0.863 for modernization of public management and 0.830 for change management. As results, a medium perception (72.6%) was obtained in the modernization of public management and a high perception (74%) in change management, recognizing and valuing the continuous efforts made by the institution to implement changes within the institution. It is concluded that there is a moderate positive correlation between the modernization of public management and change management (pvalue= 0.000 and Spearman's rho= 0.561).

**Keywords:** Modernization, organizational change, resistance to change.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, Freire (2019) aseveró que la modernización de la gestión pública es un fenómeno global de suma importancia que pone en evidencia los retos de complejidad y cambios que enfrentan los países en el mundo y son los mismos ciudadanos quienes se muestran más exigentes respecto al cumplimiento eficiente de la prestación del servicio público, tal y como lo demuestra la Comisión Europea (2023), donde se muestran los países miembros de la Unión Europea como España, Francia, Italia, entre otros países han propuesto 25 medidas que fomentan la cooperación entre instituciones públicas como la movilidad de los funcionarios europeos, el refuerzo de acciones de transformación digital e integración de la inteligencia artificial en sus operaciones, así como el desarrollo del programa denominado Europa Digital con el principal objetivo de reformar el sistema público bajo un enfoque innovador y solucionador de necesidades. Dichas medidas surgen como resultados de las reformas implantadas en la década de los 50 y 60, las mismas que anhelaban una administración pública, profesional y homologable.

En Latinoamérica, Según Melo-Silva et al. (2021), la República Federal de Brasil centra la modernización de su gestión pública en fortalecer las capacidades institucionales para mejorar las atenciones ciudadanas con rapidez. Además, de acuerdo con Leal et al. (2021) en Chile, la modernización de la gestión pública se inició en la década de los 90 con reformas significativas en la gestión, que se encuentran alineadas con paradigmas gerenciales para una nueva gestión pública, contribuyendo a la implementación de plataformas de alto nivel para la atención ciudadana.

En ese sentido, la nueva gestión en América Latina, según el Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo (CLAD), se relaciona con principios y prácticas de gobierno abierto que busca la resolución de desafíos a favor de la atención ciudadana y el aseguramiento de la primacía de sus derechos (Delgado, 2022). No obstante, la Corporación Latinobarómetro (2023) demuestra que los resultados no han sido favorecedores, cifras que se encuentran reflejadas en la encuesta Latinobarómetro 2023 respecto a la modernización de la gestión pública, donde señala que el 72% de ciudadanos demuestran insatisfacción con la democracia en la Región y son los que resaltan la necesidad mejorar la transparencia del Estado, demostrando que los ciudadanos Latinoamericanos exigen una gestión pública más

moderna que garantice resultados en concordancia con los requerimientos de los mismos ciudadanos.

En el Perú, se han identificado hitos que han trazado la línea hacia la institucionalidad del proceso de modernización de la gestión pública como la promulgación de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado (LMMGE) en el año 2002, una Ley que encaminó a las instituciones públicas peruanas al proceso de modernización de acuerdo con los cambios que exige un entorno disruptivo, además, se aprueba la Política Nacional de Modernización aprobada en el año 2013 mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que han evidenciado diferentes cambios en el aspecto social, económico, político, sanitario, a los que se han ido adaptando los servidores públicos, resaltando la necesidad de extender la temporalidad de dicho instrumento legal hasta el año 2030 a fin de garantizar su desarrollo es necesario mantener la estabilidad en democracia, seguridad ciudadana, independencia de los poderes del Estado, libertad de prensa, ética en todo el aparato estatal, justicia para todos y transparencia (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2023).

En el marco del cumplimiento de dicha normativa y en el contexto de los ODS, el ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, el mismo que busca crear organizaciones eficientes, responsables e inclusivas. En ese sentido, existen instituciones públicas peruanas que han implementado acciones que modernizan la gestión pública con el propósito de alcanzar una gestión eficiente, transparente y con calidad de servicios. La SUNAT ha implementado sistemas electrónicos para que los contribuyente cumplan sus obligaciones tributarias, el RENIEC implementó el documento de identidad electrónico facilitando la realización de trámites y firmas digitales (Gestión, 2021), además, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) ha propuesto e implementado el Sistema Integrado de Administración Financiera para mejorar la planificación, ejecución y seguimiento del gasto público, entre otras instituciones que van adaptándose al cambio según las necesidades de la sociedad civil.

Por su parte, Delgado (2022), sostiene que la implementación y uso de herramientas digitales y los trámites en línea han facilitado al ciudadano la realización de trámites, accesibilidad al servicio público y reducción de costos, aportando a las organizaciones públicas un mejor manejo y gestión de los datos informativos para la acertada toma de decisiones.

En el contexto local, instituciones como la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos (SBS CY), tiene como misión brindar a los usuarios acceso digno a servicios de salud, mediante la gestión de recursos que promueven la salud de los ciudadanos según el nuevo Modelo de Atención Integral de Salud. En un documento de gestión propuesto por el Gobierno Regional de Lima (2008) se señalan las funciones que se ejecutan dentro de la institución como el control de suministros farmacéuticos, proceso de entrega de medicamentos para la población, asistencia técnica en acciones promocionales de la salud a las microredes y organizaciones públicas y privadas de salud, fortalecimiento las capacidades en promoción de salud, consolidación, análisis y reporte de información de vigilancia epidemiológica e información estadística, provisión de bienes, servicios y realización de obras oportunamente, entre otras, funciones que actualmente han sido modernizadas gracias al uso de las Tics como el uso de SIGEDO 2.0, mesa de parte virtual, SIGA web, Boletas de pago electrónicas, uso de correos institucionales y un portal de transparencia que mantiene información veraz para el ciudadano.

La implementación de mencionadas herramientas se ha realizado de acuerdo con la cultura de modernización de la gestión a fin de mantener una conexión con la población usuaria a fin de satisfacer las necesidades con eficacia y transparencia. No obstante, se ha podido evidenciar que algunos colaboradores de la institución mantienen resistencia al cambio que dificulta el cumplimiento de las estrategias y esto se genera principalmente por la falta de intención, débil conocimiento en el uso de las Tics, temor a lo desconocido, falta de comunicación, cultura organizacional arraigada, cargas de trabajo, entre otros, hechos que traen consigo insatisfacción en los usuarios del servicio, mala percepción de la calidad y consecuente mala imagen de la institución.

Por lo tanto, el presente estudio es importante porque permite comprender cómo estas prácticas de modernización de la gestión pública y aceptación del cambio se entrelazan y afectan o favorecen la eficiencia, calidad, transparencia y accesibilidad del servicio de salud, proporcionando perspectivas valiosas para mejorar la toma de decisiones, promover la innovación y optimizar la atención al usuario. Respecto a ello, Gaido (2020) sostiene que las iniciativas en mención contribuyen a robustecer la confianza de los pobladores en las acciones desarrolladas por el Estado y a prevenir actos de corrupción.

En ese sentido, se formula el problema de investigación general ¿Cuál es la relación entre modernización de la gestión pública y gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024?, y como problemas específicos se formulan los siguientes ¿Cuál es la relación entre modernización de la gestión pública y resistencia al cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024?, ¿Cuál es la relación entre modernización de la gestión pública e implementación del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024?, ¿Qué relación existe entre modernización de la gestión pública y adaptación al cambio de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024?

El presente estudio de justifica teóricamente en conocer a profundidad los fundamentos teóricos de las variables gestión del cambio y modernización de la gestión pública, buscando contextualizar y comprender la manera en que las instituciones públicas se adaptan, gestionan e innovan ante entornos disruptivos. Así mismo, es necesario que se siga abordando este tema, cuyos resultados se utilicen como un referente para futuras investigaciones. Como justificación práctica, se pretende determinar la relación entre variables de estudio, a fin de proponer conclusiones y recomendaciones que coadyuve a proponer acciones de mejora vinculadas a las nuevas tendencias de gestión pública y como justificación metodológica se aplicarán rigurosamente los métodos y diseños idóneos que cumplieron con los objetivos del estudio.

Asimismo, se plantea como objetivo general de investigación determinar la relación entre modernización de la gestión pública y gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024, y como objetivos específicos se formulan los siguientes: Identificar la relación entre modernización de la gestión pública y resistencia al cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024, conocer la relación entre modernización de la gestión pública e implementación del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024 e identificar la relación entre modernización de la gestión pública y adaptación al cambio de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024.

Finalmente, en el presente estudio se formula la hipótesis general especificando que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos

de Salud Cañete, Yauyos, 2024, y como hipótesis específicas se expone que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la resistencia al cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024. Además, se afirma que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la implementación del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024 y se sostiene que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la adaptación al cambio de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024.

La revisión de la literatura a nivel internacional y nacional, nos permite encontrar estudios que contribuyen a comprender mejor nuestras variables. A nivel internacional se han desarrollado diferentes estudios como el de Hardi et al. (2023) en su estudio se propusieron explorar los marcos de interoperabilidad que utilizan las organizaciones para compartir información e intercambiar datos en la gobernanza inteligente, así como, la participación de las partes interesadas como funcionarios gubernamentales, representantes de la comunidad y organizaciones del sector privado. Se desarrollo mediante un estudio de enfoque mixto, a través de un análisis de decisiones multicriterio basada en AHP (proceso de jerarquía analítica), uso de aplicación en vivo para visualizar conexiones y encontrar temas y patrones, además del uso SmartPLS para comparar y analizar las relaciones entre países.

Del análisis cualitativo se identifican factores clave desde el marco de interoperabilidad como firmas de datos, intercambio de datos de una organización a otra, procedimientos de gestión de datos, calidad de los datos, procesos comerciales, gestión de identidades e infraestructura técnica (hardware, software y redes que las organizaciones utilizan para compartir información y intercambiar datos). Asimismo, los resultados del estudio determinan que la interoperabilidad en Indonesia y Malasia implementan una gobernanza inteligente, que se desarrolla mediante el uso de estándares y protocolos existentes o mediante la adopción de nueva regulación de demanda de servicios públicos. Este estudio resalta la importancia de cumplir con las funciones gubernamentales a través de una estructura de trabajo de interoperabilidad organizacional que promueva la inclusión y sea abierta coadyuvando a la participación de todos los actores, incluidos el gobierno, el sector comercial y los ciudadanos.

Por otro lado, Gabelaia y Sherif (2023) en su estudio propusieron el objetivo de explorar y analizar la gestión eficaz del cambio y la mejora continua en gobiernos inteligentes en Arabia Saudita, que, mediante un enfoque mixto cuali-cuantitativo de

tipo analítico temático, haciendo uso de la técnica de entrevista y encuesta a los profesionales del sector de la gestión del cambio digital y se obtuvo como resultado la revelación de que la gestión de cambio posee una relación positiva con el gobierno inteligente, asimismo, determinaron que la mejora continua es un factor crítico de éxito para un gobierno inteligente, dando un impacto positivo en el segundo semestre del año. Este estudio nos permite visualizar un panorama holístico de gestión del cambio en organizaciones públicas a través de la implementación de tecnología y cambio digital, situación que favorece a la mejora de procesos que benefician a la población en general.

En la misma línea, Cole y Tran (2022) en su estudio planteó el objetivo de interpretar los hechos vinculados a confianza, ciudad y gobierno inteligente en la ciudad de Hong Kong, mediante la metodología de un enfoque cuantitativo, correlacional con una muestra aleatoria conformada por 807 residentes a través de la técnica de encuesta telefónica realizada por el Instituto de Investigación de Opinión Pública y 25 entrevistas semiestructuradas orales y escritas entre los meses julio del 2020 a diciembre del 2021, como resultados se obtuvo una relación entre apoyo al desarrollo de Hong Kong como ciudad inteligente y confianza ( $r= 0.353$ ), además, hubo una posición favorable entre ciudad inteligente y movilidad ( $r= 0.368$ ), vida ( $r= 0.182$ ), personas ( $r= 0.137$ ), medio ambiente ( $r= 0.329$ ), gobierno ( $0.354$ ) y economía ( $0.132$ ). Además, se determinó como factores que contribuyen a una ciudad inteligente a la población alfabetizada digitalmente y la inversión en tecnología como un aspecto técnico-estratégico para tener el éxito como ciudad inteligente. Este estudio recalca la relevancia de generar cambios haciendo uso de la tecnología, cuyo impacto es positivo en la percepción de la calidad de vida del poblador, que redundará en una mejor proyección de imagen país.

A su vez, Freire (2019) , con el propósito de entender que la modernización pública favorece el mejoramiento de los medios para la rendición de cuentas en el Ecuador, a través de un diseño metodológico cuantitativo, analítico, con prueba de hipótesis usando como muestra 4 instrumentos de política para modernizar la administración pública y 3 entidades públicas mediante el rastreo de procesos de lógica bayesiana y un planteamiento causal desde el desarrollo de la agenda de política, propuesta de políticas públicas, cambio y adaptabilidad institucional hasta el mejoramiento de condiciones para rendición de cuentas, el estudio afirma que la modernización de la administración pública en Ecuador contribuyó a mejorar las

condiciones para una efectiva rendición de cuentas, estableciéndose un nivel de confianza del 98,8%. Los resultados evidencian lo importante que es un adecuado proceso de rendición de cuentas en las instituciones públicas requiere la consideración de aspectos como políticas públicas, gestión del cambio, adaptabilidad institucional y adecuadas fuentes de información alternativas y confiables.

Del mismo modo, Kabanova et al. (2018), desarrolló un estudio en la ciudad de Moscú, con el objetivo de conocer la calidad en la provisión de servicio municipal y estatales y su relación con el acceso electrónico a los servicios sobre la base de Centro Multifuncionales (MFC) en el territorio de la Federación Rusa, mediante un diseño metodológico de enfoque cuantitativo, descriptivo, con la técnica de la encuesta, cuya muestra estuvo conformada por 126 personas mediante un muestreo aleatorio por cuotas, como resultado se obtuvo que el 57% desconocía de los servicios brindados, el 21% fueron informados por teléfono, el 14% por TV/radio, el 9% por amigos/familiares y el menor porcentaje 3% se enteró del MFC por publicaciones postales, el 31% no usó el sitio, el 29% consideró que la información era insuficiente o incomprendible. Además, el 40% está satisfecho con el sitio y la información. Por otro lado, el 41% se quejaron del personal y de su trabajo y comportamiento incorrectos, evidenciando la relación entre calidad de la provisión de servicios y el acceso electrónico. El estudio resalta la importancia del talento humano en las instituciones, puesto que, son ellos los encargados de prestar el servicio público a los usuarios, además, señalan la importancia de generar adecuados canales virtuales de difusión de los procedimientos administrativos a fin de no generar confusión y pérdida de tiempo de los usuarios.

A nivel nacional, Chancha et al. (2022) determinaron la relación existente entre gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en una Institución Regional Peruana, habiendo usado un diseño metodológico de enfoque cuantitativo, de tipo básico, correlacional, no experimental, con un población conformada por 58 funcionarios y una muestra de 50, como técnica la encuesta y como resultado demostraron que el 54% de colaboradores aprecian un nivel regular en la gestión del talento humano, así mismo, un 54% de colaboradores percibieron un nivel regular en la implementación de las acciones para la modernización de la gestión pública, mostrándose en la institución un buen nivel de eficacia, puesto que, la institución cuenta con la implementación de un sistema de gestión de calidad, el mismo que le ayuda a asegurar el cumplimiento de los requerimientos del usuario. El análisis



inferencial permitió determinar una correlación positiva y significativa entre las variables de estudio con un Rho de Spearman de 0.468 y un pvalor de 0.001. El estudio nos brinda un mejor panorama señalando que las instituciones que ponen especial énfasis en el talento humano de su organización e implementan acciones que aseguran la calidad, se relacionan con la modernización de la gestión pública, la misma que le permite una mejor percepción de la organización.

Así mismo, Panduro (2022) en su estudio estableció la relación entre la modernización del Estado y la gestión del cambio en una institución pública en Yurimaguas, mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental correlacional de corte transversal, con una muestra formada por 50 servidores civiles, con la técnica de la encuesta, concluyendo que, hay relación positiva moderada entre gobierno abierto y la gestión del cambio (Tau\_b de Kendall 0.604), además se halló relación positiva moderada entre gobierno electrónico y gestión del cambio (Tau\_b = 0.634), sumado a ello, se halló relación positiva moderada entre articulación interinstitucional y gestión del cambio (Tau\_b = 0.666). Finalmente, se halló una relación significativa moderada entre modernización del Estado y gestión del cambio, evidenciándose un coeficiente de 0.679. Estos resultados demuestran que una mejor articulación interinstitucional se relaciona con una mejor gestión del cambio, propiciando un gobierno abierto y electrónico que satisfaga los requerimientos de los usuarios.

En esa misma línea, Graus (2022) determinó la asociación entre la Modernización del estado y gestión administrativa en una institución pública de Lima, que mediante un diseño de investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal, con una muestra formada por 22 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario de encuesta concluyeron que existe relación positiva moderada entre la modernización del Estado y la gestión administrativa con un ( $\rho=0,577$ ;  $p=0,005<0,05$ ), que posibilitó la identificación de mecanismos necesarios para agilizar los procedimientos de todos los servicios en beneficio de la comunidad general. Además, se halló una correlación entre gestión administrativa y planes estratégicos y operativos ( $\rho=0.623$ ), presupuesto por resultados ( $\rho=0.667$ ), simplificación administrativa ( $\rho=0.667$ ) y servicio civil ( $\rho=0.491$ ). Dichos resultados manifiestan que las instituciones que lo implementan, requieren de instrumentos de gestión, de un eficiente uso del presupuesto por resultados, de acciones que aseguren la simplificación administrativa como parte de su gestión

administrativa va a relacionarse con la modernización del estado con una directa injerencia en el logro de los objetivos sociales.

Por otra parte, Blas et al. (2022) en cuyo estudio analizó la estructura institucional de modernización del Estado en diferentes gobiernos, mediante un diseño metodológico de análisis bibliográfico, hallando una muestra conformada por 19 artículos, cuyos resultados demuestran que la modernidad ha permitido un Estado más eficiente, que genera confianza en la población, minimizando la burocracia, concluyendo que la transparencia, el gobierno abierto, rendición de cuenta, acceso a la información y gobierno electrónico, están relacionados con la modernización del Estado Peruano y con la capacidad para democratizar el poder, evidenciando la relevancia para tener a los pobladores informados y participativos.

Mientras tanto, Huanca-Frias et al. (2021) establecieron la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención de los usuarios de los gobiernos locales de Puno, con un enfoque cuantitativo, de alcance relacional, con una muestra formada por 13 gerentes de gobierno local y 680 administrados de los gobiernos locales de Puno, hallaron que un 76,92% de los gobiernos locales obtuvieron un nivel incipiente de modernización, y un 23% en avance, por otro lado, un 50.6% de los encuestados perciben un nivel regular en la calidad de atención al usuario. Finalmente, el estudio concluye con la identificación de la falta de relación entre modernización de la gestión pública y calidad de atención de los administrados en los gobiernos locales con un pvalor superior a 0.05 ( $p > 0.05$ ). Este resultado en contraposición a otros, nos muestra que la política de modernización propuesta por varios gobiernos locales en Puno no han tenido ningún resultado de relación con la calidad en la provisión de servicios a los administrados, generando una discrepancia con otros autores.

En ese mismo contexto, Valladolid (2019) halló la relación entre modernización institucional y gestión del cambio en una institución pública de Tumbes, mediante un enfoque de estudio cuantitativo, de tipo correlacional, descriptivo, correlacional, con la técnica de la encuesta y una muestra formada por 157 trabajadores, cuyos resultados mostraron un predominio de la modernización institucional como no óptimo representado por el 60,51% y respecto a la gestión del cambio, se evidenció un nivel alto, representado por el 57,32%, concluyendo que hay una relación moderada entre modernización institucional y gestión del cambio con un coeficiente Rho de Spearman de 0,451\*\* y un pvalor= 0.000 < 0,01. El estudio demuestra que los esfuerzos

realizados por modernizar la institución no son eventos aislados, sino que responden a una necesidad exigida por el mismo entorno disruptivo en el que nos desenvolvemos y se relacionan directamente con las políticas de gestión del cambio.

Con el objetivo de profundizar los fundamentos teóricos de la variable modernización de la gestión pública, se revisó la teoría de Kabanova et al. (2018), quienes la conciben como una forma fundamental en la evolución de las administraciones gubernamentales hacia modelos más eficientes, transparentes y orientados al servicio ciudadano. Hoy, la acción más importante del sistema de servicios públicos es la creación de nuevas formas modernas y convenientes para proveer servicios públicos a la ciudadanía.

Los cambios suscitados en los países por distintos factores demostraron la necesidad de adaptar todas las funciones tradicionales a un proceso de digitalización a fin de disminuir los engorrosos trámites burocráticos que favorezcan a solucionar oportunamente los requerimientos de la sociedad (Mego et al., 2024).

En ese sentido, La cultura de cambio en el sector público se justifica por el afán de promover buenas prácticas en la gestión del gobierno y convirtiéndose en una estrategia de aprendizaje para todos los involucrados (León-Ramírez et al., 2023).

Dado al contexto actual de evolución y transformación constante en el Perú, la estrategia estatal para la modernización de la gestión pública, se configura en todos los niveles de gestión, organizaciones y pobladores interesados en la normativa existente que promueve la modernización de la gestión pública. Esta normativa proporciona el marco legal y reglamentario que impulsa la adopción de prácticas más eficientes, transparentes e innovadoras en la administración pública desde el año 2002 con la publicación de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – Ley 27658, cuyo fin se refleja en dotar de mayor eficiencia al sistema público a favor de los ciudadanos mediante una mejor capacidad para priorizar y optimizar los recursos públicos, además, en el año 2010, se propusieron y ejecutaron estrategias propias del Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública, y en el año 2012 se propuso la estrategia para la Modernización de la Gestión Pública y el plan de acción para un Gobierno Abierto 2012-2013.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2020) define la modernización de la gestión pública como una forma de transformación y actualización de las estructuras, procesos y prácticas organizacionales del sector público para hacer frente a los desafíos del entorno cambiante, optimización de la

calidad del servicio público, fortalecimiento de la gobernanza y la rendición de cuentas. Asimismo, Blas et al. (2022) reforzaron la definición de OCDE identificando los factores de la modernización de la gestión pública como la transparencia, acceso a todos, rendición de información y otros datos importantes para la ciudadanía, evidenciando la función de un gobierno electrónico como factor viable para promover la modernización del Estado Peruano, el mismo que refuerza la capacidad de democratizar el poder, representando una opción fundamental para lograr mejores ciudadanos más informados y participativos.

La OCDE (2016) afirma que la historia, la cultura y la etapa de desarrollo dan a los gobiernos características y prioridades diferentes, permitiendo la adaptación a través de lecciones de otros gobiernos y solo si, los países son realmente muy parecidos, el aprendizaje funcionará mejor a nivel de dinámica del sistema que a nivel de instrumento. Este cambio de visión de la gestión pública es considerado por Hood (1991) como nueva Gestión Pública, definida como una reinención del gobierno, despertando el interés de diferentes organismos públicos internacionales. La OCDE (2016) identifica que el problema actual surge en la forma de organizar el sector público y su capacidad de adaptación a los requerimientos que tiene la sociedad con estrategias coherentes propias de una buena gobernanza.

La OCDE (2016) declara que la gobernanza en las instituciones públicas es un concepto clave en la administración y gestión gubernamental, referida al modo de ejercer el poder, tomar decisiones y de administrar los recursos en el ámbito gubernamental. La PCM (2023) reafirma que la gobernanza es la capacidad y calidad de un gobierno para promover un crecimiento sostenible y reducir la desigualdades en todas sus dimensiones y es estratégico para lograr resultados relevantes considerando la cohesión social, eficiencia en el gasto público o control de la corrupción, transparencia, responsabilidad, participación ciudadana y rendición de cuentas, contribuyendo a la legitimidad y la eficiencia de las instituciones gubernamentales. En palabras propias, la buena gobernanza promueve la equidad, justicia y respeto por los derechos constitucionales de los ciudadanos, y es fundamental para el funcionamiento integral de una país.

Consecuentemente, la OCDE (2016) afirman que las expectativas de los ciudadanos y las demandas de los gobiernos están creciendo, sin disminuir la apertura esperada, mejorando el nivel de calidad en la provisión del servicio, dando una pronta solución a situaciones complejas y procurando el cumplimiento de los derechos

sociales existentes, motivo por el cual, la PCM (2013) explica la necesidad de modernizar la gestión pública mediante un proceso político-técnico capaz de transformar la actitud del funcionario y fortalecer aptitudes, que agilicen los procesos, simplificando el procedimiento, sistema funcional y administrativo, optimizando las relación entre ellos y la estructura administrativa, con el objetivo de compatibilizar los nuevos caracteres en cada uno de los niveles de gobierno, así como con los instrumentos de gestión a nivel nacional e institucional, que se materializan en diferentes iniciativas que se dirigen a la descentralización, desregulación y tecnologización de la gestión pública, que buscan ser transparentes y accesibles en beneficio la población mediante la cobertura y satisfacción de sus requerimientos básicos. En ese sentido, se requiere gobiernos modernizados que posean la capacidad de responder a diferentes grupos de ciudadanos con distintas necesidades.

Es por ello, que en el año 2013 se propuso la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública con su respectivo plan de implementación, el plan de simplificación administrativa 2013-2016 y la Ley del Servicio Civil, instrumentos que han servido para consolidar gradualmente el Sistema de Modernización de la Gestión Pública en el país bajo la dirección de la PCM. Dicha normativa tuvo la intención de mejorar la acción de rendir cuentas, de posibilitar la participación de la población en general y la adaptación a los desafíos sociales y tecnológicos para optimizar la prestación de servicios a los pobladores, optimizar la toma de decisiones basada *data analytics* y promover la mejora continua a favor de los ciudadanos.

La PCM (2023) refiere que uno de los componentes de la modernización de la gestión del Estado es la probidad en cada servicio ofrecido a la población, que requiere de un diseño y desarrollo generado a raíz de la tipificación de las necesidades de los pobladores contemplando aspectos preponderantes como adecuados canales de atención, uso tecnológico para la atención a los ciudadanos, accesibilidad de los servicios, entre otros. OECD (2016) afirman que la calidad de estos servicios no solo influye en el bienestar de la población, sino también en la confianza de los pobladores en las organizaciones públicas y en la efectividad de las políticas gubernamentales. Por tanto, la optimización constante del servicio público es relevante para la sostenibilidad y la legitimidad de un gobierno, que exige cada vez transparencia en la información.

Por otro lado, Torres (2024) sostiene que la transparencia de la información en las organizaciones públicas es un principio fundamental en la administración gubernamental y en una sociedad democrática tiene como eje transversal del Estado moderno a la transparencia de la información que es conceptualizada como una acción que permite el acceso a los ciudadanos con sus representantes, con capacidad para absolver a los requerimientos de la población, así como, el rendimiento de cuentas del trabajo realizado y sus resultados. Respecto a ello, la PCM (2023) resalta la necesidad de las instituciones gubernamentales a la divulgación de manera abierta y accesible de la información sobre sus actividades, decisiones, gastos y políticas.

En palabras propias, la transparencia fomenta la rendición de cuentas, permite a los ciudadanos tomar decisiones informadas y contribuye a prevenir la corrupción, contribuyendo a generar confianza en el gobierno, en el nivel que corresponda, y fortalecer la participación cívica al empoderar a la población con datos e información necesarios para evaluar y cuestionar las acciones de las instituciones públicas.

Sobre esta premisa, Adrianzén et al. (2022) señala que las reformas que impulsan la nueva gestión pública han producido diversas modificaciones en sus procesos y estructura organizacional que lo aleja de la clásica gestión burocrática como el excesivo marco regulatorio que inhibe la creatividad y flexibilidad organizacional y, que contrariamente al existir un proceso de desregulación, reduciría la burocracia, promoviendo el desarrollo emprendedor de los servidores públicos mejorando el funcionamiento de la organización, no obstante, requeriría de la capacidad técnica del personal, aceptación y cooperación de los responsables para hacer cumplir las reglas.

Por su parte, Rincón et al. (2023) señalaron la necesidad de hacer más eficiente a la gestión pública a través de la motivación con incentivos por cumplimiento de metas, sin embargo, esto puede constituirse como un problema, donde la combinación de incentivos y cumplimiento de indicadores produciría efectos nocivos centrándose únicamente en cumplir los indicadores y no en la efectividad del servicio prestado.

Por otro lado, Li et al. (2022) sostienen que en las instituciones públicas se evidencia una pérdida de protección de los empleados y un sistema más flexible de contratación con inequidades en materia de remuneración, beneficio y derechos laborales, tal como Fernández (2023) también evidenció hechos que consisten en trasladar la ejecución de ciertos procesos y servicios prestados por la administración pública hacia terceros, generando una disminución de controles directos para una

efectiva retroalimentación. Dicha situación ha sido respaldada por Goicochea et al. (2024), quienes sostienen que en algunos gobiernos, la eliminación de controles directos no ha sido efectivo para la reducción de los costos finales y, que, sumado a la engorrosa burocracia enquistada, han dado como resultado una ineficiente provisión de servicios públicos a la ciudadanía.

PCM (2013) sostiene que la Modernización de la Gestión Pública está alineado a la política de modernización, cuyo propósito del primer pilar se circunscribe en establecer objetivos y ruta clara de cómo lograrlo; el segundo pilar impulsa una disciplina fiscal, mejorando la efectividad en la entrega de insumos de calidad del gasto público que aseguren la mejora en el servicio público, el tercer pilar hace referencia a la gestión por procesos, simplificando los procesos administrativos y organizando de manera idónea para lograr los resultados esperados, el cuarto pilar se refiere a la reforma del Servicio Civil que está alineada a optimizar la performance de los colaboradores del Estado a favor de los pobladores, el quinto pilar se refiere al aseguramiento de la calidad en la gestión pública a través de un sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.

Respecto a ello, se han identificado tres ejes transversales de la Política Nacional de Modernización; el gobierno abierto accesible a los ciudadanos, el gobierno electrónico que provea información transparente y articulación interinstitucional que articule y pueda alinear la acción para todos los estamentos del gobierno. Respecto a ello, Prieto et al. (2018) aseguran que estas acciones rompen el *statu quo* de la gestión pública, la misma que implica gestionar el cambio y desafiar las prácticas tradicionales arraigadas, no obstante, el proceso no es nada fácil, pues los cambios requieren conocimiento y disposición para generar, implementar y adaptar en la estrategia de trabajo.

Además, la determinación de la capacidad de gestión y adaptación a los cambios de forma rápida representa una necesidad, toda vez que, las instituciones públicas o privadas deben mostrar capacidad para construir las habilidades necesarias para hacer frente a las tendencias del mercado (Fierro, 2021) y los cambios deberían ser concebidos como un proceso de mejora continua con la posibilidad de dar giros inesperados, eventos no previstos de contextos disruptivos y dinámicos (León-Ramírez et al., 2023). Al respecto, el componente innovación en el comportamiento del funcionario público es un aspecto relevante, puesto que, permite

la introducción de cambios necesarios para brindar un servicio eficiente y oportuno, mejorando el flujo de conocimiento entre gobierno y usuarios (Hameed et al., 2023).

Por consiguiente, Martínez et al. (2018) en su estudio señalaron la teoría de Kurt Lewin, quien propuso el modelo clásico de la gestión del cambio, compuesto por un sistema de tres etapas: descongelamiento, desplazamiento o avance y recongelamiento, donde intervienen factores impulsores y restrictivos y cuya modificación trae consigo cambios al sistema, como factores impulsores se consideran a aquellos que se encargan de contribuir al proceso de cambio y como factores restrictivos, se consideran a aquellos que intervienen para impedir el cambio.

La primera etapa conocida como descongelamiento, es la etapa que muestra a los colaboradores resistentes al cambio y se define como un proceso que debe dar motivación para inclinarse por el cambio, destacando lo fundamental que es el accionar de todos los colaboradores, que concluye cuando todos los integrantes comprenden y aceptan la necesidad del cambio, requiriendo la disminución de los factores restrictivos y/o aumento de los factores impulsores para contribuir con los objetivos del cambio de la institución (Martínez et al., 2018).

Además, Almeida (2019), sostiene que, para producir un descongelamiento, Lewin propone una técnica denominada “el análisis de campo de las fuerzas”, identificando dos tipos de fuerzas amenazantes de las instituciones a través de cinco pasos: descripción del problema, definición del objetivo, identificación de los factores involucrados, priorización los factores según el impacto que generaría y finalmente definición de la estrategia de cambio. Respecto a ello, Martínez et al. (2018) sostiene que estas fuerzas impulsoras hacen referencia a la presión que ejercen los usuarios o la apertura de nuevos mercados y los factores restrictivos, son los que inducen a las instituciones a resistirse al cambio como los temores de los colaboradores, o hábitos.

En la misma línea, Duarte (2020) sostiene que Lewin considera al movimiento o cambio en el siguiente proceso después del descongelamiento y es aquí donde se propicia nuevas actitudes y comportamientos para que el cambio se dé, requiriendo el involucramiento y entrenamiento de los colaboradores para lograr nuevas e innovadoras formas de trabajo y aprendizaje y es en esta etapa donde los colaboradores se muestran convencidos de que las nuevas formas son óptimas a diferencia de las anteriores que impulsen el cambio y se proponen los objetivos y estrategias para implementar la transformación en tres acciones: persuasión de los trabajadores a romper el *statu quo*, incentivarlo a analizar el problema de forma



innovadora, promover el trabajo en equipo proponiendo diferentes y efectivas estrategias.

Finalmente, la última fase de Lewin, conocida como el recongelamiento, que es producido por nuevas prácticas para fortalecer la cultura organizacional; no obstante, esto se logra cuando todos los integrantes se involucran y comprometen con las nuevas formas de trabajo, dando a entender que la institución está lista para este nuevo Estado y es en esta etapa donde se integran los nuevos valores, normas y el cambio de paradigma de la organización, por lo tanto, el autor resalta que si el proceso de recongelamiento no se concreta, el cambio sería pasajero, haciendo que los colaboradores vuelvan al *statu quo* anterior (Duarte, 2020).

En ese mismo contexto, Kotter (1997) describe los ocho pasos que promueven un cambio exitoso, con un trabajo sin premura, puesto que los movimientos apresurados inevitablemente causarán problemas en el largo plazo, si no son contruidos con base en lo que se necesitará para progresar o producir transformaciones de cualquier importancia.

Como primer paso se la determinación de la urgencia que examina la condición de los mercados y del contexto competitivo, identificando y discutiendo crisis existentes, posibles crisis y oportunidades importantes; el segundo paso denominado “crear la coalición rectora” pide conformar un grupo para liderar el cambio fomentando el trabajo en equipo, puesto que ninguna persona tiene la credibilidad, la experiencia o las habilidades para proporcionar por sí sola el liderazgo necesario; el tercer paso denominado “proponer la visión y estrategia”, proporciona la visión que direcciona al cambio y motive a las personas, requiere del establecimiento de objetivos ambiciosos que se puedan alcanzar mediante un gran esfuerzo, los objetivos son flexibles e inspiran a tener una iniciativa individual.

El cuarto paso denominado “comunicar la visión del cambio” favorece la utilización de diferentes medio de difusión del mensaje, organizando reuniones boletines informativos, eventos de integración e interacción asegurando que el comportamiento de los actores clave en el programa de cambio refuerce la visión de manera consistente y constante; el quinto paso denominado “potenciar la acción de base amplia” requiere deshacerse de las trabas al cambio, reemplazar aquellos sistemas o estructuras que perjudican gravemente la visión y fomentan enfáticamente los riesgos y los pensamientos, procesos y acciones no tradicionales.

El sexto paso denominado proveer buenos resultados en el corto plazo permite la planificación de mejoras visibles y evidencia temprana de que el esfuerzo tendrá recompensa; el séptimo paso denominado “consolidar las ganancias y hacer más cambios” utiliza una mejor credibilidad para lograr el cambio, rompiendo los paradigmas ya enquistados referente a sistema, estructura y política que no encajen entre sí y no se ajusten al objetivo de transformación, en este caso, se debe contratar, promover y desarrollar empleados que puedan ejecutar la visión revitalizando el proceso con nuevas formas de hacer las cosas como agentes de cambio; el octavo paso denominado “anclar nuevos enfoques en la cultura corporativa” ancla firmemente los cambios en la cultura, asegurándose de que los empleados vean cómo los enfoques para satisfacer a los clientes, mejorar la productividad, etc., están relacionados con mejores resultados (Kotter, 1997).

Así mismo, Sánchez-Huamán et al. (2023) destacaron que la gestión del cambio desempeña un rol relevante en la gestión pública moderna que está en constante evolución en concordancia con el contexto social, político, tecnológico. Del mismo modo, Gámez (2018) destaca que la gestión del cambio favorece a la implementación de reformas efectivas, fomenta la transparencia y la rendición de cuentas con la posibilidad de adoptar tecnología innovadora para la optimización de operaciones. Ahora bien, Kotter (1997) reafirma que estos cambios requieren de un liderazgo que genere un gran cambio en un tiempo razonable, un liderazgo que permita empoderar a todos los servidores públicos para que sus esfuerzos no se estanquen.

En palabras propias, los cambios exitosos en la gestión pública implican superar la resistencia al cambio, promoviendo una cultura organizacional abierta al aprendizaje y la innovación. Así mismo, la gestión del cambio tiene la capacidad de asegurar que los procesos de modernización se realicen de forma planificada y estructurada, minimizando interrupciones y maximizando el compromiso de los servidores y partes interesadas. Finalmente, la gestión del cambio brinda la posibilidad de transformar la gestión pública en un entorno competitivo, disruptivo, ágil y adaptativo, capaz de abordar desafíos complejos y optimizar la calidad en la entrega del servicio público que se ofrece a todos los ciudadanos.

## II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación, en el estudio en la UE SBS Cañete, Yauyos, se usó tipo de investigación básica, que profundizó en teorías existentes sin ningún contraste práctico, bajo un enfoque cuantitativo, que permitió recolectar datos numéricos que fueron procesados estadísticamente, según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018). Además, el estudio propuso un diseño de investigación no experimental, puesto que, el investigador actuó como observador de las variables de estudio sin ningún tipo de manipulación de las mismas. Sobre ello, Arias (2021) sostiene que los estudios no experimentales no presentan estímulos a los que son sometidos los sujetos de estudio en un contexto sin alteración. Además, el estudio se caracterizó por ser transaccional, que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) lo conceptualiza como la forma de recoger los datos en un solo momento y en una sola oportunidad. Finalmente, el estudio fue de nivel descriptivo-correlacional, que según Arias (2021), es un tipo de estudio cuyo propósito principal comprende conocer el comportamiento de una variable según la otra correlacionada, sin existir ninguna ventaja entre alguna de ellas.

Se identificó como variable a la modernización de la gestión pública, definida como la transformación y actualización de las estructuras, procesos y prácticas organizacionales del sector público para hacer frente a los desafíos del entorno cambiante, mejorar la calidad de los servicios públicos, fortalecer la gobernanza y la rendición de cuentas (OCDE, 2020) y como definición operacional, la modernización de la gestión pública se mide en función de la calidad de los servicios públicos ofrecidos, la gobernanza ejercida y la transparencia de la información a los ciudadanos.

Para las dimensiones e indicadores, se tomó como referencia la teoría propuesta por la OCDE en el año 2020; a) calidad del servicio público ofrecido que comprende las necesidades de la ciudadanía, atención al usuario, accesibilidad de los servicios y satisfacción del usuario, b) gobernanza que comprende la reducción de desigualdades, cohesión social, eficiencia en el gasto público, control de corrupción y c) transparencia de la información que comprende información de resultados, rendición de cuentas, comunicación con las autoridades y capacidad de respuesta.

Asimismo, se consideró como variable a la gestión del cambio, definida como un proceso compuesto por un sistema estable donde intervienen fuerzas impulsoras

y restrictivas y cuya modificación trae consigo cambios al sistema. Así mismo, es un modelo que comprende tres etapas que promueven el cambio en la institución y se componen por: Descongelamiento, desplazamiento o avance y el recongelamiento (Martínez et al., 2018) y como definición operacional, la gestión del cambio se mide en función a la resistencia al cambio que muestren sus colaboradores, la buena actitud de implementar los cambios y la fácil adaptación al cambio.

Para las dimensiones e indicadores, se tomó como referencia la teoría de Lewin; a) resistencia al cambio; que comprende la motivación al cambio, participación del personal, aceptación de las necesidades de cambio, eliminación de malos hábitos, b) implementación del cambio; que comprende la predisposición al cambio, mejor actitud al cambio, entrenamiento del personal e implementación de estrategias y c) adaptación al cambio; que comprende nuevas prácticas organizacionales, fortalecimiento de la cultura organizacional, compromiso en las nuevas formas de trabajo y cambio de paradigmas.

La población y muestra, en este punto se explica la población que se define como el total de elementos de estudio y es el investigador quien delimita según la necesidad y características del estudio (Arias, 2021). Respecto a ello, la población se conformó por 90 trabajadores de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos. No obstante, se determinó que solo participarían de la investigación aquellos que cumplieran con los criterios de inclusión: Poseer la condición de trabajador nombrado o contratado en cualquier modalidad de la SBS con un tiempo de antigüedad no menor de 6 meses, que accedan voluntariamente a participar del estudio, quedando excluido todo trabajador que no cumpla con los criterios antes mencionados. En ese sentido, la muestra que se define como un subgrupo que se obtiene a partir de una parte representativa de la población (Arias, 2021), quedó conformada por solo 73, cumplieron con los criterios de inclusión.

Técnica de instrumento de recolección de datos, en el presente estudio se usó la encuesta, en este caso, Arias (2021) define a dicha técnica como aquella que permite obtener información de forma objetiva por parte de los colaboradores de la entidad pública, dicha encuesta recogió datos a través de la formulación de interrogantes al encuestado con el objetivo de informarse sobre lo que percibe la población de estudio. Así mismo, el estudio usó como instrumento de investigación, el cuestionario, que se caracteriza por presentar un conjunto de preguntas presentadas en un formulario con una determinada cantidad de respuestas (Arias, 2021). En el

presente estudio, el cuestionario se conformó por preguntas cerradas respecto a las dos variables de estudio, donde el cuestionario de la primera variable tuvo 12 ítems con respuestas en escala tipo Likert, que se desarrolló en función al fundamento teórico propuesto por la OCDE en el año 2020 y la segunda variable tuvo 12 ítems, cuyas respuestas también presentan una escala tipo Likert, considerando el fundamento teórico de los autores Martínez, Carrasco y Bull propuesto en el año 2018.

Ambos instrumentos de investigación fueron validados por 3 profesionales con experiencia en gestión pública, dichos profesionales definieron la validez del instrumento de investigación. Además, con la prueba piloto a 15 colaboradores con características similares a la muestra se midió la confiabilidad mediante Cronbach, que es una manera precisa de lo que se supone que debe medir, garantizando la exactitud y confiabilidad de los resultados obtenidos (Hérendez-Sampieri & Mendoza, 2018), donde se obtuvo por la variable modernización de la gestión pública el coeficiente de 0.863.y por la variable gestión del cambio el coeficiente de 0.830.

Métodos para el análisis de datos, se hizo el procesamiento de acuerdo con el diseño de la investigación. Además, se recopiló mediante el cuestionario compuesto por 12 ítems. Los datos se verificaron, eliminando valores atípicos que puedan distorsionar los resultados. Además, fueron diseñados en un formato de fácil análisis y se usó el software estadístico Spss v.27, que nos sirve para crear tablas y gráficos descriptivos e inferenciales.

Mediante el uso de técnicas estadísticas adecuadas se dio respuesta a las preguntas de investigación, incluyendo cálculos descriptivos, prueba de normalidad, prueba de hipótesis mediante el estadístico de Rho de Spearman para determinar la relación entre variables. Asimismo, se procedió a interpretar los resultados, comprendiendo su significado y relevancia para el estudio, así como el aporte para la sociedad. Dichos datos, son presentados en el informe acompañado de tablas a través de un lenguaje claro.

Aspectos éticos, representan componentes esenciales para asegurar la integridad y la legitimidad de un estudio en cumplimiento del Código de Ética de la Universidad, aprobada mediante Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV, del 19 de julio de 2022. En ese sentido, los participantes dieron su consentimiento voluntario y estuvieron plenamente informados sobre los objetivos del estudio, los procedimientos, los potenciales riesgos y beneficios antes de participar,

además, les garantizó que la información personal de los participantes se mantendrá de manera confidencial y solo se utilizaron con fines de investigación.

El investigador trató a los participantes con respeto, consideración y dignidad en cada una de las fases del estudio, preocupándose por maximizar los beneficios para los participantes y minimizar los posibles daños, incluyendo la seguridad y bienestar de los sujetos. Los beneficios de la investigación se distribuyeron de manera equitativa y se informó con precisión sus métodos, resultados y fuentes de financiación, evitando sesgos y distorsiones en la presentación de datos. Finalmente, se aseguró una investigación honesta y rigurosa, evitando la falsificación, la fabricación y el plagio de datos.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Niveles de calidad de servicios públicos*

		<b>N°</b>	<b>Porc.</b>	<b>Porc. válid</b>	<b>Porc. Acumul.</b>
Valid	Bajo	4	5.5	5.5	5.5
	Medio	49	67.1	67.1	72.6
	Alto	20	27.4	27.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Nota.** Autoría propia

*Interpretación.* De acuerdo con los niveles de calidad de servicios públicos de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, un 5.5% de trabajadores percibe un nivel bajo, un 67% percibe un nivel medio y un 27% lo percibe como un nivel alto. Dicho resultado podría reflejar un servicio que cumple con lo básico pero que no logra destacarse en términos de excelencia o innovación.

**Tabla 2**

*Niveles de gobernanza*

		<b>N°</b>	<b>Porc.</b>	<b>Porc. válid</b>	<b>Porc. Acumul.</b>
Válido	Bajo	7	9.6	9.6	9.6
	Medio	49	67.1	67.1	76.7
	Alto	17	23.3	23.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Nota.** Autoría propia

*Interpretación.* De acuerdo con los niveles de gobernanza en la Unidad Ejecutora, Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, muestran una variada percepción del nivel de gobernanza, con un 9.6% que percibe un nivel bajo, un 67.1% que lo considera medio y un 23.3% que lo percibe como alto. Los datos antes mencionados sugieren que la una mayor proporción de los colaboradores consideran que los servicios prestados son adecuados, pero no excepcionales, indicando áreas con procesos administrativos funcionales pero que carecen de innovación y excelencia.

**Tabla 3***Niveles de transparencia de la información*

		<b>N°</b>	<b>Porc.</b>	<b>Porc. válid</b>	<b>Porc. Acumul.</b>
Válido	Bajo	3	4.1	4.1	4.1
	Medio	30	41.1	41.1	45.2
	Alto	40	54.8	54.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Nota.** Autoría propia

*Interpretación.* Referente a los niveles de transparencia de la información en la Unidad Ejecutora, Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, un 4.1% de los trabajadores considera que es baja, un 41.1% la percibe como media y un 54.8% la califica como alta. Estos porcentajes indican que la mayoría simple de los trabajadores reconocen que hay un acceso claro y abierto a la información sobre los servicios de salud, lo que sugiere una gestión eficiente y transparente.

**Tabla 4***Niveles de resistencia al cambio*

		<b>N°</b>	<b>Porc.</b>	<b>Porc. válid</b>	<b>Porc. Acumul.</b>
Válido	Medio	16	21.9	21.9	21.9
	Alto	57	78.1	78.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Nota.** Propia autoría

*Interpretación.* En función a los niveles de resistencia al cambio en la Unidad Ejecutora, Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, se refleja la percepción de los usuarios, un 21.9% considera que la resistencia al cambio es media y un notable 78.1% la califica como alta. Esto sugiere que un gran porcentaje de trabajadores perciben un alto nivel de resistencia al cambio y es evidente que se muestre resistencia a lo desconocido o poco común, hasta que se complete el proceso de familiarización con los nuevos cambios.



**Tabla 5***Niveles de implementación del cambio*

		<b>N°</b>	<b>Porc.</b>	<b>Porc. válid</b>	<b>Porc. Acumul.</b>
Válido	Medio	15	20.5	20.5	20.5
	Alto	58	79.5	79.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Nota.** Autoría propia

*Interpretación.* De acuerdo con los niveles de implementación del cambio en la Unidad Ejecutora, Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, se reflejó significativamente la percepción de los trabajadores, donde un 20.5% lo considera medio y un 79.5% lo califica como alto. Este predominio de la percepción alta sugiere que la mayoría de los usuarios reconoce y valora los esfuerzos de los servicios de salud en adaptar y mejorar sus prácticas, procesos y tecnologías.

**Tabla 6***Niveles de adaptación al cambio*

		<b>N°</b>	<b>Porc.</b>	<b>Porc. válid</b>	<b>Porc. Acumul.</b>
Válido	Bajo	5	6.8	6.8	6.8
	Medio	19	26.0	26.0	32.9
	Alto	49	67.1	67.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Nota.** Autoría propia

*Interpretación.* De acuerdo con los niveles de adaptación al cambio en la Unidad Ejecutora, Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, un 67.1% calificó esta adaptación como alta, un 26% la considera como media y solo un 6.8% la ve como baja. La alta percepción dominante indica que la mayoría de los trabajadores reconoce y valora la capacidad de los servicios básicos de salud para ajustarse eficientemente a las nuevas demandas y situaciones emergentes.

**Tabla 7***Niveles de modernización de la gestión pública*

		<b>N°</b>	<b>Porc.</b>	<b>Porc. válid</b>	<b>Porc. Acumul.</b>
Válido	Bajo	4	5.5	5.5	5.5
	Medio	53	72.6	72.6	78.1
	Alto	16	21.9	21.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Nota.** Autoría propia

*Interpretación.* De acuerdo con los niveles de modernización de la gestión pública, el estudio reveló una percepción variada entre los usuarios, con un 72.6% calificando la modernización como media, un 21.9% considerándola alta y un 5.5% viéndola como baja. La percepción media dominante sugiere que la mayoría de los trabajadores reconoce esfuerzos significativos en la modernización, aunque perciben que aún hay espacio para mejoras sustanciales.

**Tabla 8***Niveles de gestión del cambio*

		<b>N°</b>	<b>Porc.</b>	<b>Porc. válid</b>	<b>Porc. Acumul.</b>
Válido	Medio	19	26.0	26.0	26.0
	Alto	54	74.0	74.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Nota.** Autoría propia

*Interpretación.* En referencia a los niveles de gestión del cambio en la Unidad Ejecutora, Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, se muestra una percepción predominantemente positiva entre los usuarios, con un 74% calificándola como alta y un 26% como media. Este alto porcentaje refleja que una gran mayoría de los trabajadores reconocen y valoran los esfuerzos efectivos y continuos realizados para implementar cambios dentro del sistema de salud.

## Prueba de normalidad

Este análisis estadístico permitió determinar si los datos recabados de la muestra de los 73 encuestados muestran una distribución normal. La prueba utilizada fue de Kolmogorov-Smirnov (K-S).

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad K-S.*

<b>Variab</b>	<b>Estad.</b>	<b>gl.</b>	<b>Sig.</b>
Modernización de la gestión pública	.410	73	0.000
Gestión del cambio	.462	73	0.000

**Nota.** Autoría propia

En la tabla 9 se muestra la prueba de normalidad de K-S de las variables de estudio, con un pvalor menor al 005, concluyendo que los datos no siguen una distribución normal, determinando el uso del estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis General

**Ha:** La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos, 2023.

**Ho:** La modernización de la gestión pública no se relaciona significativamente con la gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos, 2023.

**Tabla 10**

*Correlación de Spearman entre las variables modernización de la gestión pública y gestión del cambio*

			<b>MGP</b>	<b>GC</b>
Spearman's rho	Modernización de la gestión pública	Corl Coef.	1.000	.561**
		Signif.		<.001
	Gestión del cambio	Corl Coef.	.561**	1.000
		Signif.	<.001	
		Cant.	73	73

**Nota.** Autoría propia

*Interpretación.* Con respecto a la hipótesis general de la investigación, en la tabla 10 se muestra el *p-valor* de 0.000, lo que significa que la correlación encontrada entre las variables es estadísticamente significativa. Además, el valor del Rho de Spearman es 0.561, cifra que indica que hay una correlación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la gestión del cambio. En otras palabras, a medida que aumenta la modernización en la gestión pública, también tiende a aumentar la capacidad de gestionar el cambio de manera efectiva. Sin embargo, la correlación no es perfecta, lo que significa que otros factores también pueden influir en la relación entre estas dos variables.

### **Hipótesis específica uno**

**Ha:** La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la resistencia al cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos, 2023.

**Ho:** La modernización de la gestión pública no se relaciona significativamente con la resistencia al cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos, 2023

**Tabla 11**

*Correlación de Spearman entre las variables modernización de la gestión pública y resistencia al cambio*

			<b>MGP</b>	<b>RC</b>
Spearman's rho	Modernización de la gestión pública	Corl Coef.	1.000	.540**
		Signif.	.	<.001
Cant.		73	73	
	Resistencia al cambio	Corl Coef.	.540**	1.000
		Signif.	<.001	.
		Cant.	73	73

**Nota.** Autoría propia

*Interpretación.* Con respecto a la hipótesis de investigación específico 1, en la tabla 11 se muestra el *p-valor* de 0.000, lo que significa que la correlación encontrada entre las variables es estadísticamente significativa. Además, el valor de la correlación de Spearman es 0.540, cifra que indica que hay una correlación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la resistencia al cambio. En otras palabras, a medida que aumenta la modernización en la gestión pública, también tiende a aumentar la resistencia al cambio.

### **Hipótesis específica dos**

**Ha:** La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la implementación del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2023.

**Ho:** La modernización de la gestión pública no se relaciona significativamente con la implementación del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2023.

**Tabla 12**

*Correlación de Spearman entre las variables modernización de la gestión pública e implementación del cambio*

			<b>MGP</b>	<b>IC</b>
Spearman's rho	Modernización de la gestión pública	Corl Coef.	1.000	.337**
		Signif.	.	.004
		Cant.	73	73
	Implementación del cambio	Corl Coef.	.337**	1.000
		Signif.	.004	.
		Cant.	73	73

*Interpretación.* Con respecto a la hipótesis de investigación específico 2, en la tabla 12 se muestra el *p-valor* de 0.004, lo que significa que la correlación encontrada entre las variables es estadísticamente significativa. Además, el valor de la correlación de Spearman es 0.337, cifra que indica que hay una correlación positiva moderada, entre la modernización de la gestión pública y la implementación del cambio. Esta correlación sugiere que a medida que aumenta la modernización en la gestión pública, también tiende a aumentar la probabilidad de una implementación exitosa del cambio. Los resultados antes mencionados sugieren que existe una relación significativa y positiva entre la modernización de la gestión pública y la implementación del cambio, lo que indica que la modernización puede facilitar la implementación exitosa de cambios en el ámbito público.

### Hipótesis específica tres

**Ha:** La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la adaptación al cambio de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos, 2023.

**Ho:** La modernización de la gestión pública no se relaciona significativamente con la adaptación al cambio de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos, 2023.

### Tabla 13

*Correlación de Spearman entre las variables modernización de la gestión pública y adaptación al cambio*

			<b>MGP</b>	<b>AC.</b>
Spearman's rho	Modernización de la gestión pública	Corl Coef.	1.000	.531**
		Signif. Cant.	73	<.001
	Adaptación al cambio	Corl Coef.	.531**	1.000
		Signif. Cant.	<.001	73

**Nota.** Autoría propia

*Interpretación.* Con respecto a la hipótesis de investigación específico 3, en la tabla 13 se muestra el *p-valor* de 0.000, lo que significa que la correlación encontrada entre las variables es estadísticamente significativa. Además, el valor de la correlación de Spearman es 0.531, cifra que indica que hay una correlación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la adaptación del cambio. En otras palabras, a medida que aumenta la modernización en la gestión pública, también tiende a aumentar la adaptación al cambio.

#### IV. DISCUSIÓN

La modernización de la gestión pública y la gestión del cambio en entidades públicas son aspectos cruciales para el desarrollo eficiente y efectivo de los servicios gubernamentales en el siglo XXI, toda vez que, nos encontramos en un contexto global de gran complejidad, las administraciones públicas deben adaptarse y evolucionar para satisfacer las demandas de la ciudadanía, mejorar la transparencia, y optimizar el uso de los recursos (Gámez, 2018).

En ese sentido, la implementación de nuevas tecnologías, la mejora de procesos, y de la cultura organizacional se convierten en componentes esenciales para el proceso de modernización, que amerita una gestión del cambio, con el objetivo de preparar y apoyar a los empleados en la transición hacia nuevas formas de trabajo, asegurando que las innovaciones sean aceptadas e integradas de manera efectiva por cada uno de los miembros de la organización.

En concordancia con el objetivo de investigación general, los datos obtenidos confirmaron que existe una relación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la gestión del cambio con un Rho de Spearman de 0.561 y un p-valor de 0.000, lo cual es consistente con investigaciones previas. Este hallazgo sugiere que el avance en la modernización de las prácticas de gestión pública está asociado con una mayor capacidad para gestionar cambios de manera efectiva. Sin embargo, la correlación moderada indica que hay otros factores influyentes en esta relación y, resultados similares que concuerdan con el resultado obtenido es el estudio de Freire (2019), que en base al estudio del contexto ecuatoriano, sostuvo que la modernización de la administración pública ha mejorado aspectos de la gestión pública como la rendición de cuentas, destacando la importancia de la gestión del cambio, la adaptabilidad institucional y las políticas públicas en este proceso.

De manera similar, Panduro (2022) ratifica nuestros hallazgos, identificando en su estudio una relación positiva moderada significativa, con un Rho de Spearman de 0,679, entre la modernización del Estado y la gestión del cambio. Esto resalta que una mejor coordinación interinstitucional puede facilitar una gestión del cambio más eficaz, promoviendo un gobierno abierto y electrónico que responda mejor a las necesidades de los ciudadanos. Los resultados antes



mencionados enfatizan la importancia de abordar múltiples dimensiones y factores estratégicos para potenciar tanto la modernización como la gestión del cambio en el sector público.

En ese sentido, ambas variables bien gestionadas se convierten en estrategias que no solo permitirán la mejora en la eficiencia operativa, sino que también promoverán una administración pública más receptiva, inclusiva y centrada en el ciudadano, capaz de enfrentar los desafíos contemporáneos con agilidad y resiliencia.

Por otro lado, respecto al cumplimiento del objetivo de investigación específico uno, los resultados evidenciaron que hay una correlación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la resistencia al cambio con un valor de correlación de Spearman de 0.540 y un p-valor de 0.000. Esto significa que, a medida que aumenta la modernización en la gestión pública, también tiende a aumentar la resistencia al cambio en los colaboradores de la institución, un fenómeno vinculado a la predisposición del personal de una organización.

En este contexto, Kabanova et al. (2018), concuerda con los resultados obtenidos destacando la importancia del talento humano en las instituciones públicas, que a pesar de la resistencia al cambio que muestran, son los responsables de prestar el servicio público a los usuarios y esta importancia se refleja en la relación directa entre la calidad de la provisión de servicios y el acceso electrónico a los servicios municipales y estatales. No obstante, la resistencia al cambio es una reacción natural del personal que puede surgir debido a la incertidumbre, el temor a lo desconocido, puesto que, existen fuerzas impulsoras que ejercen presión a los usuarios y fuerzas restrictivas, que son aquellas las que inducen a las instituciones a resistirse al cambio como los temores de los colaboradores o hábitos (Martínez et al., 2018).

Con lo antes señalado, se argumenta que la modernización no solo implica la adopción de nuevas tecnologías y procesos, sino también la necesidad de gestionar eficazmente la resistencia al cambio entre el personal, asegurando que estén preparados y dispuestos a adaptarse a las nuevas formas de trabajo en la institución. Dicho contexto es crucial para lograr una implementación exitosa de las

innovaciones en la gestión pública y mejorar el nivel de la provisión del servicio dado a la ciudadanía que requiere de servicios de salud de calidad.

Ahora bien, la modernización de la gestión pública y la implementación del cambio representan desafíos y oportunidades significativas para las administraciones públicas.

Así mismo, se cumplió con el objetivo de investigación específico dos, determinando que hay una correlación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la implementación del cambio, con un coeficiente de Spearman de 0.337 y un p-valor de 0.004, sugiriendo que a medida que aumenta la modernización en la gestión pública, también tiende a incrementar la probabilidad de una implementación exitosa del cambio. Sobre ello, fueron comparados los datos obtenidos en el presente estudio con el estudio de Grays (2022), quien concuerda con los resultados, determinando también una relación positiva entre la modernización del Estado y la gestión administrativa con un  $\rho=0,577$ ;  $p=0,005<0,05$ , identificando mecanismos que coadyuvan a una implementación del cambio idóneo que se vea reflejada en el bienestar de sus usuarios como la gestión administrativa y planes estratégicos y operativos ( $\rho=0.623$ ), presupuesto por resultados ( $\rho=0.667$ ), simplificación administrativa ( $\rho=0.667$ ) y servicio civil ( $\rho=0.491$ ).

Al respecto, los resultados resaltan la importancia de una gestión administrativa eficaz y de planes estratégicos definidos para ayudar la implementación del cambio en la gestión pública, promoviendo así un impacto positivo en la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos. En definitiva, la modernización de la gestión pública y la implementación del cambio son procesos interdependientes que requieren una estrategia integral que combine tecnología, procesos y gestión del talento humano, que solo a través de un enfoque holístico y participativo se pueden superar los desafíos asociados y maximizar los beneficios para la sociedad.

En concordancia con ello, Duarte (2020) respalda los hallazgos, haciendo referencia a la última fase de Lewin, relacionada a la adaptación al cambio o recongelamiento, se produce por nuevas prácticas para fortalecer la cultura organizacional; y solo se logra cuando todos los integrantes se involucran y comprometen con las nuevas formas de trabajo, dando a entender que la institución

está lista para este nuevo Estado y es en esta etapa donde se integran los nuevos valores, normas y el cambio de paradigma de la organización, haciendo que los colaboradores vuelvan al statu quo anterior.

Dando cumplimiento al objetivo de investigación específico tres, los resultados del presente estudio revelaron una correlación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la adaptación al cambio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.531. Esto implica que, a medida que se incrementa la modernización en la gestión pública, también mejora la capacidad de las instituciones para adaptarse a los cambios. Este hallazgo está en concordancia con lo sostenido por Blas et al. (2022), quienes en su investigación demostraron que la modernización y la adaptación al cambio han permitido que el Estado sea más eficiente, favoreciendo a la recuperación de la confianza en los ciudadanos. Además, concluyen que factores como transparencia, gobierno abierto entre otros están estrechamente vinculados con la modernización del Estado Peruano. Estos elementos no solo promueven una administración más eficiente, sino que también son esenciales para democratizar el poder, manteniendo a los ciudadanos informados y participativos.

En ese contexto, la capacidad de adaptación al cambio es crucial en un contexto disruptivo. Las instituciones que pueden adaptarse rápidamente a nuevas políticas, tecnologías y expectativas sociales están mejor posicionadas para enfrentar los desafíos contemporáneos. Por lo tanto, la modernización no debe verse únicamente como una actualización tecnológica, sino como un enfoque integral que abarca la transformación cultural y organizacional necesaria para gestionar el cambio de manera efectiva.

Respecto a ello, Sánchez-Huamán et al. (2023) respalda los hallazgos del presente estudio, destacando que la gestión del cambio desempeña un rol relevante en la gestión pública moderna que está en constante evolución en concordancia con el contexto social, político, tecnológico. Por lo que, la gestión pública debe dar respuesta de manera rápida a las demandas cambiantes que aquejan a la sociedad, una sociedad que pierde cada vez confianza en las instituciones del Estado y están en búsqueda de soluciones que se ajusten a los nuevos cambios y a la modernización, convirtiéndolas en un pilar fundamental para asegurar la flexibilidad y la adaptabilidad de las instituciones.

En coherencia con lo antes señalado, la PCM (2023) respalda los resultados, afirmando que uno de los componentes de la modernización de la gestión del Estado es la probidad del servicio ofrecido a la población, que requiere de un diseño y desarrollo generado a raíz de la tipificación de las necesidades de los pobladores contemplando aspectos preponderantes como adecuados canales de atención, uso tecnológico para la atención a los ciudadanos, accesibilidad de los servicios, entre otros.

Por tal motivo, la decisión de implementar nuevas tecnologías avanzadas va de la mano con la reingeniería de procesos que por el tiempo en el que vivimos se encuentran obsoletos y no se ajustan a las necesidades de la sociedad, que de darse adecuadamente estos cambios no solo mejorarían la eficiencia administrativa, sino que también facilitarían la creación de un entorno más transparente y accesible para los ciudadanos, fortaleciendo la confianza pública y fomentando una mayor participación ciudadana en los asuntos gubernamentales.

Finalmente, Panduro (2022) concuerda y reafirma los resultados del presente estudio, demostrando que una mejor articulación interinstitucional se relaciona con una mejor gestión del cambio, propiciando un gobierno abierto y electrónico que satisfaga los requerimientos de los usuarios. Por lo tanto, la modernización no debe verse únicamente como una actualización tecnológica, sino como un enfoque integral que abarca la transformación cultural y organizacional necesaria para gestionar el cambio de manera efectiva.

## V. CONCLUSIONES

Primera. Se logró determinar la relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la modernización de la gestión pública y la gestión del cambio. No obstante, dado que la correlación no es perfecta, se infiere que existen otros factores adicionales que también influyen en esta relación y que deben ser considerados para lograr una gestión del cambio óptima.

Segunda. Se identificó la relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la modernización de la gestión pública y la resistencia al cambio, infiriendo que a medida que se incrementa la modernización en la gestión pública, también tiende a aumentar la resistencia al cambio. Este hallazgo resalta la complejidad del proceso de modernización, sugiriendo que, aunque la modernización es crucial para hacer una gestión más eficiente y efectiva, también puede enfrentar resistencia por parte del personal involucrado.

Tercera. Se logró hallar la relación entre modernización de la gestión pública y la implementación del cambio, sugiriendo que, a medida que aumenta la modernización en la gestión pública, también tiende a aumentar la probabilidad de una implementación exitosa del cambio. Sin embargo, resulta crucial identificar y abordar estos factores complementarios para asegurar una transformación integral y efectiva en las prácticas de gestión pública.

Cuarta. Se logró identificar la relación entre las variables modernización de la gestión pública y la adaptación al cambio, revelando una correlación positiva moderada. Estos hallazgos subrayan la importancia de continuar con los trabajos de modernización en la gestión pública. Dicha correlación positiva moderada implica que la modernización facilita la adaptación al cambio, lo que es crucial para mantener la relevancia y efectividad de organizaciones públicas en un entorno dinámico y en constante evolución.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera. Se recomienda formar un equipo competente dedicado a la gestión del cambio, que lideren y coordinen todas las iniciativas de modernización. En este sentido, es necesario desarrollar un programa de capacitaciones y asistencias técnicas específicos para cada una de las áreas de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos, ya que cada área cuenta con profesionales con competencias diferentes, y un enfoque general no sería muy efectivo. Además, es crucial implementar un soporte informático y tecnológico amigable en su uso.

Segunda. Se sugiere que para minimizar la resistencia al cambio y maximizar los beneficios de la modernización de la gestión pública, es necesario que se combine estrategias de comunicación efectiva, capacitación adecuada, participación activa, apoyo psicológico, y evaluaciones continuas, que los ayude a sobrellevar situaciones de incertidumbre, puesto que, el cambio es uno de los episodios más difíciles para las personas que ya están acostumbrados a un ritmo de trabajo único.

Tercera. Se sugiere que los líderes públicos comprendan plenamente los desafíos y oportunidades que presenta cualquier cambio propuesto, asegurando una comunicación clara y transparente con todas las partes interesadas, que implique un monitoreo constante y evaluaciones periódicas para ajustar las estrategias según sea necesario a fin de dar respuesta a los requerimientos de la comunidad.

Cuarta. Se sugiere la necesidad de instaurar un sistema de gestión de calidad que promueva la práctica de la mejora continua que incluya mecanismos de evaluación y retroalimentación a fin de ajustar estrategias de manera proactiva, promoviendo una cultura organizacional que valore la adaptación al cambio, la capacitación continua del personal y la colaboración entre áreas.

## REFERENCIAS

- Adrianzén, R., Carranza, B., Barrantes, J., & Bravo, K. (2022). The new public management: the answer for an efficient and effective state. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648–5658. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3724](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724)
- Almeida, V. (2019). *Propuesta metodológica de gestión del cambio para la diversificación de la empresa Orellana*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.
- Blas, G., Fausto, G., Uribe-Hernández, C., Revilla, A., & Oxolón, M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>
- Blas, F., Uribe-Hernández, Y., Cacho, A., & Valqui, J. (2022). Modernization of the State in public management: Systematic review. *Revista de ciencias sociales*, 290-301.
- Chancha, T., Zurita, N., Quispe, R., & Solórzano, J. (2022). Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1879–1907. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3646](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3646)
- Comisión Europea. (25 de octubre de 2023). *Una Europa que ofrece su apoyo: hacia una pública moderna y eficaz*. Obtenido de [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip\\_23\\_5183](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_23_5183)
- Cole, A., & Tran, É. (2022). Trust and the Smart City: The Hong Kong Paradox. *China Perspectives*, 2022/3, 9–20. <https://doi.org/10.4000/chinaperspectives.14039>
- Corporación Latinobarómetro. (21 de julio de 2023). *Informe Latinobarómetro 2023: La recesión democrática de América Latina*. Obtenido de <https://www.latinobarometro.org/lat.jsp>
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista*

- Duarte, M. (2020). *Gestión del cambio organizacional*. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Fernández, C. (2023). Policies and public management. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1401–1403. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.1>
- Fierro, E. (2021). La gestión del cambio, la colaboración virtual y la agilidad estratégica organizacional de empresas mexicanas ante los impactos por el COVID-19. *Nova Scientia*, 13. <https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2762>
- Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de La Gestión. Revista Internacional de Administración*, 147–179. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6>
- Gabelaia, I., & Sherif, A. (2023). *Effective Change Management and Continues Improvements on Smart Governments* (pp. 369–383). [https://doi.org/10.1007/978-3-031-26655-3\\_34](https://doi.org/10.1007/978-3-031-26655-3_34)
- Gaido, A. (2020). The electronic administration. A challenge to the right to citizen participation. *Revista europea e iberoamericana de pensamiento y análisis de derecho, ciencia política y criminología*, 8(2).
- Gámez, O. (2018). Transparencia, rendición de cuenta y gobierno abierto en los Municipios de Sonora. *Trascender, contabilidad y gestión*, 9. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i9.38>
- Gestión. (30 de enero de 2021). *Trámites en Sunat continuarán vía Internet durante la cuarentena*.
- Gobierno Regional de Lima. (2008). *Reglamento de organización y funciones de la Dirección de Red de Salud Cañete*. Lima.
- González, J. (2019). Flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización. *Estudios de Derecho*, 76(168), 43–71. <https://doi.org/10.17533/udea.esde.v76n168a02>
- Goicochea, D., Manrique, M., Ogosi, J., & Palumbo, G. (2024). New Technologies and Modernization of Public Management Future Perspectives. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 1366–1381. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.25>



- Graus, L. (2022). *Modernización del estado y gestión administrativa en la gerencia gestión del riesgo de desastres de la Municipalidad de Lima 2021*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo.
- Hameed, A., Yaqoob, Y., & Rub, A. (2023). Employee Innovative Work Behaviour and Change Management steps in Telecom Sector of Pakistan: The role of Employee well-being in change Management. *Business and Society Review*, 1, 210–259.
- Hardi, R., Nurmandi, A., Purwaningsih, T., & Abdul Manaf, H. B. (2023). *Exploration Organizational Interoperability in Smart Governance in Indonesia and Malaysia* (Vol. 1835, pp. 203–210). [https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5\\_26](https://doi.org/10.1007/978-3-031-36001-5_26)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc. Graw Hill Education.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*(69), 3-19.
- Huanca-Frias, J., Morales-Zamalloa, C., Zela-Pacori, C., & Talavera, I. (enero de 2021). Modernization of public management and quality of customer service in the provincial municipalities of the Puno región. *Polo del conocimiento*, 6(1), 479-498.
- Kabanova, E., Vetrova, E., Evstratova, T., Kataeva, V., & Sulyagina, J. (2018). The assessment of public (Municipal) service provision by multifunctional centers. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(3), 1-11.
- Kotter, J. P. (1997). Leading change: A conversation with John P. Kotter. *Strategy & Leadership*, 25(1), 18–23. <https://doi.org/10.1108/eb054576>
- Leal, M. I., Stecher, A., & Soto, Á. (2021). Experiencias de trabajo bajo la Nueva Gestión Pública en Chile. Análisis de los significados atribuidos a los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por profesionales del sector público. *Praxis Psy*, 22(35), 127–146. <https://doi.org/10.32995/praxispsy.v22i35.164>
- León-Ramírez, S., Heredia, F., Urbina, L., & Enríquez, R. (2023). Prospective and modernization of public management in local government. *Revista Venezolana*

- de *Gerencia*, 28(Especial 9), 501–517.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.31>
- Li, D., Li, D., & Gong, Y. (2022). The Research and Design of Migrant Workers' Real-name Back Salary Governance Platform Based on Big Data Technology. *2022 11th International Conference of Information and Communication Technology (ICTech)*, 320–324.  
<https://doi.org/10.1109/ICTech55460.2022.00071>
- Martínez, E., Carrasco, C., & Bull, M. (2018). Propuesta metodológica para implementar la primera fase del modelo de gestión del cambio organizacional de Lewin. *Estudios Gerenciales*, 88–98.  
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2813>
- Melo-Silva, G., Lourenço, R. L., & Angotti, M. (2021). Parcerias Público-Privadas: modernização administrativa e relacionamentos econômicos imersos em conflitos de interesse e corrupção. *Revista de Administração Pública*, 55(3), 538–558. <https://doi.org/10.1590/0034-761220190479>
- Mego Torres, M. E., Vela Meléndez, L., Dávila Cisneros, J. D., & Mendoza Reyna, R. P. (2024). Digital modernization and public management: A bibliometric review. *Data and Metadata*, 3, 323. <https://doi.org/10.56294/dm2024323>
- OCDE (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*. OECD. <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- OCDE. (2016). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública: Perú: Gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo*. Paris: Éditions OCDE.
- Panduro, A. (2022). *Modernización del Estado y gestión del cambio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas – Yurimaguas, 2022*. Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (22 de octubre de 2023). *Gestión de la calidad de servicios*. Obtenido de <https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: D.S. N° 004-2013-PCM*.
- Prieto, R., Estrada, H., Palacios, A., & Paz, A. (2018). Factors of organizational change. Key to success in the management of petroleum sector companies. *Revista de Ciencias Sociales*, 24(1), 85-100.

- Rincón Martínez, A. M., Obando Peralta, E. C., Durand Azcárate, L. A., & Alza Collantes, C. J. (2023). Ethics, the state and public management in Latin America. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 384–399. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.24>
- Sánchez-Huamán, Y. D., Villafuerte-Miranda, C. A., Flores-Morales, J. A., & Neyra-Huamani, L. (2023). Organizational change management in public administration. A case study. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 10), 1126–1139. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.16>
- Torres, L. C. (2024). Archive, Transparency and Access to Information Policies within the Mexican Federal Laws Frame-work. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 38(100), 67–85. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2024.100.58860>
- Valladolid, G. (2019). *Modernización institucional y gestión del cambio en la sede central del Gobierno Regional de Tumbes, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>							
<b>TITULO:</b> Modernización de la gestión pública y gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024							
<b>AUTOR:</b> Ramón Francisco, Julio Cesar							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGIA		
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la modernización de la gestión pública y la gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la modernización de la gestión pública y resistencia al cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la modernización de la gestión pública e implementación del cambio en la Unidad Ejecutora SBS Cañete, Yauyos, 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la modernización de la gestión pública y adaptación al cambio de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación entre la modernización de la gestión pública y la resistencia al cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024.</p> <p>Conocer la relación entre la modernización de la gestión pública y la implementación del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024.</p> <p>Identificar la relación entre la modernización de la gestión pública y adaptación al cambio de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la resistencia al cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024.</p> <p>La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la implementación del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024.</p> <p>La modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la adaptación al cambio de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos, 2024.</p>	<b>Variable 1: Modernización de la gestión pública</b>		<p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> científico, hipotético-deductivo.</p> <p><b>Tipo:</b> básico</p> <p><b>Nivel:</b> correlacional - descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental, de corte transversal.</p> <p><b>Población:</b> está conformado 90 trabajadores de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos</p> <p><b>Muestra:</b> está formada por 73 trabajadores de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos</p> <p><b>Unidades de análisis:</b> Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección de datos:</b> Cuestionario.</p>		
			<b>Dimensiones</b>			<b>Indicadores</b>	
			Calidad de los servicios públicos			Necesidades de ciudadanía Eficiente atención al usuario Accesibilidad de los servicios Satisfacción del usuario	
			Gobernanza			Reducción de desigualdades Cohesión social Eficiencia en el gasto público Control de la corrupción	
			Transparencia de la información			Información de resultados Rendiciones de cuentas Comunicación con las autoridades Capacidad de respuesta	
			<b>Variable 2: Gestión del cambio</b>			<b>Dimensiones</b>	
						<b>Indicadores</b>	
			Resistencia al cambio			Motivar al cambio Participación del personal Aceptación de la necesidad de cambio Eliminación de malos hábitos	
			Implementación del cambio			Predisposición al cambio Mejor actitud al cambio Entrenamiento del personal Implementación de estrategias	
			Adaptación al cambio			Nuevas prácticas organizacionales Fortalecimiento de la cultura organizacional Compromiso en las nuevas formas de trabajo Cambio de paradigmas	

## Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rango
<b>MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	La transformación y actualización de las estructuras, procesos y prácticas organizacionales del sector público para hacer frente a los desafíos del entorno cambiante, mejorar la calidad de los servicios públicos y fortalecer la gobernanza y la rendición de cuentas (OCDE, 2020).	La modernización de la gestión pública se mide en función de la calidad de los servicios públicos ofrecidos, la gobernanza ejercida y la transparencia de la información a los ciudadanos.	D1. Calidad de los servicios públicos	Necesidades de la ciudadanía	1	1. Casi nunca 2. Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alto (45-60)
				Eficiente atención al usuario	2		
				Accesibilidad de los servicios	3		
				Satisfacción del usuario	4		
			D2. Gobernanza	Reducción de desigualdades	5		
				Cohesión social	6		
				Eficiencia en el gasto público	7		
				Control de la corrupción	8		
			D3. Transparencia de la información	Información de resultados	9		
				Rendiciones de cuentas	10		
				Comunicación con las autoridades	11		
				Capacidad de respuesta	12		
<b>GESTION DEL CAMBIO</b>	Lewin sostiene que la gestión del cambio es un proceso compuesto por un sistema estable donde intervienen fuerzas impulsoras y restrictivas y cuya modificación trae consigo cambios al sistema. Asimismo, es un modelo que comprende tres etapas que promueven el cambio en la institución y se componen por: Descongelamiento, desplazamiento o avance y el recongelamiento (Martínez et al., 2018).	La gestión del cambio se mide en función la resistencia al cambio que muestran sus colaboradores, la buena actitud de implementar los cambios y la fácil adaptación al cambio.	D4. Resistencia al cambio	Motivar al cambio	1	3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Medio (28-44)
				Participación del personal	2		
				Aceptación de la necesidad de cambio	3		
				Eliminación de malos hábitos	4		
			D5. Implementación del cambio	Predisposición al cambio	5		
				Mejor actitud al cambio	6		
				Entrenamiento del personal	7		
				Implementación de estrategias	8		
			D6. Adaptación al cambio	Nuevas prácticas organizacionales	9		
				Fortalecimiento de la cultura organizacional	10		
				Compromiso en las nuevas formas de trabajo	11		
				Cambio de paradigmas	12		

## Anexo 2: Instrumento de investigación

### Instrumento de modernización de la gestión pública

El presente cuestionario tiene el objetivo de conocer su percepción sobre la modernización de la gestión pública. Su participación es crucial para evaluar dicho contexto y explorar vías innovadoras para mejorar la administración y servicios gubernamentales. ¡Agradecemos su valioso aporte!

#### Datos generales

##### Género

Femenino

Masculino

##### Tiempo de servicio

Menos de un año  un año de servicio  De dos a más años

##### Área de trabajo

Dimensión: calidad de servicios públicos		ESCALA				
N°	ÍTEM	CN	N	AV	CS	S
1	Considera usted que las iniciativas de modernización de la gestión pública han logrado satisfacer las necesidades de la ciudadanía					
2	Considera que los colaboradores de su área se esmeran en atender al usuario con rapidez y cordialidad.					
3	Las iniciativas de modernización de la gestión han permitido que los ciudadanos tengan acceso a todos los servicios que ofrece la institución.					
4	Percibe usted que con estas iniciativas de modernización han disminuido las quejas y reclamos de los usuarios.					

Dimensión: Gobernanza		ESCALA				
N°	ÍTEM	CN	N	AV	CS	S
5	Considera que las iniciativas de modernización en la institución han beneficiado a más personas a diferencia de otros años.					
6	Percibe usted que actualmente hay una mejor relación y unión entre la institución y los usuarios del servicio.					
7	Considera usted que con las iniciativas de modernización se ha logrado mejorar la eficiencia en el gasto público.					
8	Las iniciativas de modernización han instaurado mejores mecanismos de control de todas las actividades					

<b>Dimensión: Transparencia de la información</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>N°</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>9</b>	Constantemente la organización informa por medios físicos y digitales el logro de los resultados.					
<b>10</b>	Constantemente la institución hace rendición de cuentas de las acciones con los interesados por medios físicos y/o digitales.					
<b>11</b>	Con frecuencia se realizan reuniones entre las autoridades e interesados para conocer las necesidades de los usuarios.					
<b>12</b>	Considera usted que los colaboradores de la institución están capacitados para resolver dudas y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.					

## Instrumento de gestión del cambio

El presente cuestionario tiene el objetivo de conocer su percepción sobre la gestión del cambio. Su participación es crucial para evaluar dicho contexto y explorar vías innovadoras para mejorar la administración y servicios gubernamentales. ¡Agradecemos su valioso aporte!

<b>Dimensión: Resistencia al cambio</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>N°</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>1</b>	Considera que las iniciativas de modernización lo han motivado a sumarse al cambio.					
<b>2</b>	Percibe usted que está motivado en participar de las iniciativas del cambio propuesta por la organización.					
<b>3</b>	Usted muestra disposición para adaptarse a las nuevas iniciativas y procesos implementados.					
<b>4</b>	Usted está comprometido a la eliminación de malos hábitos arraigados en la organización.					

<b>Dimensión: Implementación del cambio</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>N°</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>5</b>	Con frecuencia está dispuesto a adaptarse a nuevas circunstancias o ideas propuestas en el trabajo.					
<b>6</b>	Se muestra de acuerdo con la idea de mantener una actitud positiva hacia el cambio.					
<b>7</b>	Consideras efectivo el programa de entrenamiento o capacitación para adaptarse al cambio.					
<b>8</b>	Percibes que son efectivas la implementación de estrategias para el cambio en la organización					

<b>Dimensión: Adaptación al cambio</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>N°</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>9</b>	Consideras que las nuevas prácticas organizacionales están siendo implementadas de manera efectiva en tu organización.					
<b>10</b>	Percibes que las iniciativas actuales están fortaleciendo la cultura organizacional.					
<b>11</b>	Te sientes comprometido con la implementación de nuevas formas de trabajo en la organización.					
<b>12</b>	Muestras disposición hacia el cambio de paradigmas en la organización.					



### Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos.

#### Anexo 2

##### Ficha de validación de contenido para un instrumento

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 gestión del cambio en la Unidad Ejecutora SBS Cañete – Yauyos, 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 la variable: .....Modernización de la gestión pública.....

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad de los servicios públicos	Necesidades de la ciudadanía	Considera usted que las iniciativas de modernización de la gestión pública han logrado satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	1	1	1	1	

	Eficiente atención al usuario	Considera que los colaboradores de su área se esmeran en atender al usuario con rapidez y cordialidad.	1	1	1	1	
	Accesibilidad de los servicios	Las iniciativas de modernización de la gestión han permitido que los ciudadanos tengan acceso a todos los servicios que ofrece la institución.	1	1	1	1	
	Satisfacción del usuario	Percibe usted que con estas iniciativas de modernización han disminuido las quejas y reclamos de los usuarios.	1	1	1	1	
Gobernanza	Reducción de desigualdades	Considera que las iniciativas de modernización en la institución han beneficiado a más personas a diferencia de otros años.	1	1	1	1	
	Cohesión social	Percibe usted que actualmente hay una mejor relación y unión entre la institución y los usuarios del servicio.	1	1	1	1	
	Eficiencia en el gasto público	Considera usted que con las iniciativas de modernización se ha logrado mejorar la eficiencia en el gasto público.	1	1	1	1	
	Control de la corrupción	Las iniciativas de modernización han instaurado mejores mecanismos de control de todas las actividades	1	1	1	1	
Transparencia de la información	Información de resultados	Constantemente la organización informa por medios físicos y digitales el logro de los resultados.	1	1	1	1	
	Rendición de cuentas	Constantemente la institución hace rendición de cuentas de las acciones con los interesados por medios físicos y/o digitales.	1	1	1	1	
	Comunicación	Con frecuencia se	1	1	1	1	

	con las autoridades	realizan reuniones entre las autoridades e interesados para conocer las necesidades de los usuarios.					
	Capacidad de respuesta	Considera usted que los colaboradores de la institución están capacitados para resolver dudas y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de modernización de la gestión pública
<b>Objetivo del instrumento</b>	Recabar información sobre modernización de la gestión pública desde la perspectiva del colaborador.
<b>Nombres y apellidos de experto</b>	Panta Sifuentes Lucia Guadalupe
<b>Documento de identidad</b>	44101353
<b>Años de experiencia en el área</b>	14 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad San Martín de Porres
<b>Cargo</b>	Docente
<b>Número telefónico</b>	993144453
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	09/05/24



## Anexo 2

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCION: 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 gestión del cambio en la Unidad Ejecutora SBS Cañete – Yauyos, 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 del cambio

Definición de la variable: ..... Gestión del cambio.....

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Resistencia al cambio	Motivar al cambio	Considera que las iniciativas de modernización lo han motivado a sumarse al cambio.	1	1	1	1	

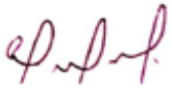


	Participación del personal	Percibe usted que está motivado en participar de las iniciativas del cambio propuesta por la organización.	1	1	1	1	
	Aceptación de la necesidad de cambio	Usted muestra disposición para adaptarse a las nuevas iniciativas y procesos implementados.	1	1	1	1	
	Eliminación de malos hábitos	Usted está comprometido a la eliminación de malos hábitos arraigados en la organización.	1	1	1	1	
Implementación del cambio	Predisposición al cambio	Con frecuencia está dispuesto a adaptarse a nuevas circunstancias o ideas propuestas en el trabajo.	1	1	1	1	
	Mejor actitud al cambio	Se muestra de acuerdo con la idea de mantener una actitud positiva hacia el cambio.	1	1	1	1	
	Entrenamiento del personal	Consideras efectivo el programa de entrenamiento o capacitación para adaptarse al cambio.	1	1	1	1	
	Implementación de estrategias	Percibes que son efectivas la implementación de estrategias para el cambio en la organización	1	1	1	1	
Adaptación al cambio	Nuevas prácticas organizacionales	Consideras que las nuevas prácticas organizacionales están siendo implementadas e manera efectiva en tu organización.	1	1	1	1	
	Fortalecimiento de la cultura organizacional	Percibes que las iniciativas actuales están fortaleciendo la cultura organizacional.	1	1	1	1	
	Compromiso en las nuevas formas de trabajo	Te sientes comprometido con la implementación de nuevas formas de trabajo en la organización.	1	1	1	1	

	Cambios de paradigmas	Muestras disposición hacia el cambio de paradigmas en la organización.	1	1	1	1	
--	-----------------------	--	---	---	---	---	--

### Ficha de validación de juicio de experto



<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de gestión del cambio
<b>Objetivo del instrumento</b>	Recabar información sobre la gestión del cambio desde la perspectiva del colaborador.
<b>Nombres y apellidos de experto</b>	Panta Sifuentes Lucia Guadalupe
<b>Documento de identidad</b>	44101353
<b>Años de experiencia en el área</b>	14 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad San Martín de Porres
<b>Cargo</b>	Docente
<b>Número telefónico</b>	993144453
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	09/05/24



## Anexo 2

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

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 gestión del cambio en la Unidad Ejecutora SBS Cañete – Yauyos, 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 la variable: ..... Modernización de la gestión pública.....

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad de los servicios públicos	Necesidades de la ciudadanía	Considera usted que las iniciativas de modernización de la gestión pública han logrado satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	1	1	1	1	



	Eficiente atención al usuario	Considera que los colaboradores de su área se esmeran en atender al usuario con rapidez y cordialidad.	1	1	1	1	
	Accesibilidad de los servicios	Las iniciativas de modernización de la gestión han permitido que los ciudadanos tengan acceso a todos los servicios que ofrece la institución.	1	1	1	1	
	Satisfacción del usuario	Percibe usted que con estas iniciativas de modernización han disminuido las quejas y reclamos de los usuarios.	1	1	1	1	
Gobernanza	Reducción de desigualdades	Considera que las iniciativas de modernización en la institución han beneficiado a más personas a diferencia de otros años.	1	1	1	1	
	Cohesión social	Percibe usted que actualmente hay una mejor relación y unión entre la institución y los usuarios del servicio.	1	1	1	1	
	Eficiencia en el gasto público	Considera usted que con las iniciativas de modernización se ha logrado mejorar la eficiencia en el gasto público.	1	1	1	1	
	Control de la corrupción	Las iniciativas de modernización han instaurado mejores mecanismos de control de todas las actividades	1	1	1	1	
Transparencia de la información	Información de resultados	Constantemente la organización informa por medios físicos y digitales el logro de los resultados.	1	1	1	1	
	Rendición de cuentas	Constantemente la institución hace rendición de cuentas de las acciones con los interesados por medios físicos y/o digitales.	1	1	1	1	
	Comunicación	Con frecuencia se	1	1	1	1	



	con las autoridades	realizan reuniones entre las autoridades e interesados para conocer las necesidades de los usuarios.					
	Capacidad de respuesta	Considera usted que los colaboradores de la institución están capacitados para resolver dudas y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de modernización de la gestión pública
<b>Objetivo del instrumento</b>	Recabar información sobre modernización de la gestión pública desde la perspectiva del colaborador.
<b>Nombres y apellidos de experto</b>	RICHARD EDU LARA ROJAS
<b>Documento de identidad</b>	41116089
<b>Años de experiencia en el área</b>	43 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister en Gestión Pública
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejos
<b>Cargo</b>	Gerente de Planeamiento y Presupuesto
<b>Número telefónico</b>	922132470
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	09/05/24



## Anexo 2

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

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 gestión del cambio en la Unidad Ejecutora SBS Cañete – Yauyos, 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 del cambio

Definición de la variable: .....Gestión del cambio.....

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Resistencia al cambio	Motivar al cambio	Considera que las iniciativas de modernización lo han motivado a sumarse al cambio.	1	1	1	1	



	Participación del personal	Percibe usted que está motivado en participar de las iniciativas del cambio propuesta por la organización.	1	1	1	1	
	Aceptación de la necesidad de cambio	Usted muestra disposición para adaptarse a las nuevas iniciativas y procesos implementados.	1	1	1	1	
	Eliminación de malos hábitos	Usted esta comprometido a la eliminación de malos hábitos arraigados en la organización.	1	1	1	1	
Implementación del cambio	Predisposición al cambio	Con frecuencia está dispuesto a adaptarse a nuevas circunstancias o ideas propuestas en el trabajo.	1	1	1	1	
	Mejor actitud al cambio	Se muestra de acuerdo con la idea de mantener una actitud positiva hacia el cambio.	1	1	1	1	
	Entrenamiento del personal	Consideras efectivo el programa de entrenamiento o capacitación para adaptarse al cambio.	1	1	1	1	
	Implementación de estrategias	Percibes que son efectivas la implementación de estrategias para el cambio en la organización	1	1	1	1	
Adaptación al cambio	Nuevas prácticas organizacionales	Consideras que las nuevas prácticas organizacionales están siendo implementadas de manera efectiva en tu organización	1	1	1	1	
	Fortalecimiento de la cultura organizacional	Percibes que las iniciativas actuales están fortaleciendo la cultura organizacional	1	1	1	1	
	Compromiso en las nuevas formas de trabajo	Te sientes comprometido con la implementación de nuevas formas de trabajo en la organización	1	1	1	1	

	Cambios de paradigmas	Muestras disposición hacia el cambio de paradigmas en la organización.	1	1	1	1	
--	-----------------------	--	---	---	---	---	--

### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de gestión del cambio
<b>Objetivo del instrumento</b>	Recabar información sobre la gestión del cambio desde la perspectiva del colaborador.
<b>Nombres y apellidos de experto</b>	RICHARD EDU LARA ROJAS
<b>Documento de identidad</b>	41116089
<b>Años de experiencia en el área</b>	43 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister en Gestión Pública
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejos
<b>Cargo</b>	Gerente de Planeamiento y Presupuesto
<b>Número telefónico</b>	
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	09/05/24



## Anexo 2

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCION: 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 gestión del cambio en la Unidad Ejecutora SBS Cañete – Yauyos, 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 la variable: ..... Modernización de la gestión pública.....




Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad de los servicios públicos	Necesidades de la ciudadanía	Considera usted que las iniciativas de modernización de la gestión pública han logrado satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	1	1	1	1	



	Eficiente atención al usuario	Considera que los colaboradores de su área se esmeran en atender al usuario con rapidez y cordialidad.	1	1	1	1	
	Accesibilidad de los servicios	Las iniciativas de modernización de la gestión han permitido que los ciudadanos tengan acceso a todos los servicios que ofrece la institución.	1	1	1	1	
	Satisfacción del usuario	Percibe usted que con estas iniciativas de modernización han disminuido las quejas y reclamos de los usuarios.	1	1	1	1	
Gobernanza	Reducción de desigualdades	Considera que las iniciativas de modernización en la institución han beneficiado a más personas a diferencia de otros años.	1	1	1	1	
	Cohesión social	Percibe usted que actualmente hay una mejor relación y unión entre la institución y los usuarios del servicio.	1	1	1	1	
	Eficiencia en el gasto público	Considera usted que con las iniciativas de modernización se ha logrado mejorar la eficiencia en el gasto público.	1	1	1	1	
	Control de la corrupción	Las iniciativas de modernización han instaurado mejores mecanismos de control de todas las actividades	1	1	1	1	
Transparencia de la información	Información de resultados	Constantemente la organización informa por medios físicos y digitales el logro de los resultados.	1	1	1	1	
	Rendición de cuentas	Constantemente la institución hace rendición de cuentas de las acciones con los interesados por medios físicos y/o digitales.	1	1	1	1	
	Comunicación	Con frecuencia se	1	1	1	1	

	con las autoridades	realizan reuniones entre las autoridades e interesados para conocer las necesidades de los usuarios.					
	Capacidad de respuesta	Considera usted que los colaboradores de la institución están capacitados para resolver dudas y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de modernización de la gestión pública
<b>Objetivo del instrumento</b>	Recabar información sobre modernización de la gestión pública desde la perspectiva del colaborador.
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Edwin Badwin Reyme Ayllon
<b>Documento de identidad</b>	41471693
<b>Años de experiencia en el área</b>	2 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister en Gestión-Pública
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad César Vallejo
<b>Cargo</b>	Gerente Municipal
<b>Número telefónico</b>	997646020
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	09/05/24



## Anexo 2

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

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 gestión del cambio en la Unidad Ejecutora SBS Cañete – Yauyos, 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 del cambio

Definición de la variable: .....Gestión del cambio.....


Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Resistencia al cambio	Motivar al cambio	Considera que las iniciativas de modernización lo han motivado a sumarse al cambio.	1	1	1	1	



	Participación del personal	Percibe usted que está motivado en participar de las iniciativas del cambio propuesta por la organización.	1	1	1	1	
	Aceptación de la necesidad de cambio	Usted muestra disposición para adaptarse a las nuevas iniciativas y procesos implementados.	1	1	1	1	
	Eliminación de malos hábitos	Usted está comprometido a la eliminación de malos hábitos arraigados en la organización.	1	1	1	1	
Implementación del cambio	Predisposición al cambio	Con frecuencia está dispuesto a adaptarse a nuevas circunstancias o ideas propuestas en el trabajo.	1	1	1	1	
	Mejor actitud al cambio	Se muestra de acuerdo con la idea de mantener una actitud positiva hacia el cambio.	1	1	1	1	
	Entrenamiento del personal	Consideras efectivo el programa de entrenamiento o capacitación para adaptarse al cambio.	1	1	1	1	
	Implementación de estrategias	Percibes que son efectivas la implementación de estrategias para el cambio en la organización	1	1	1	1	
Adaptación al cambio	Nuevas prácticas organizacionales	Consideras que las nuevas prácticas organizacionales están siendo implementadas e manera efectiva en tu organización.	1	1	1	1	
	Fortalecimiento de la cultura organizacional	Percibes que las iniciativas actuales están fortaleciendo la cultura organizacional.	1	1	1	1	
	Compromiso en las nuevas formas de trabajo	Te sientes comprometido con la implementación de nuevas formas de trabajo en la organización.	1	1	1	1	

	Cambios de paradigmas	Muestras disposición hacia el cambio de paradigmas en la organización.	1	1	1	1	
--	-----------------------	--	---	---	---	---	--

**Ficha de validación de juicio de experto**

<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario de gestión del cambio
<b>Objetivo del instrumento</b>	Recabar información sobre la gestión del cambio desde la perspectiva del colaborador.
<b>Nombres y apellidos de experto</b>	Edwin Badwin Reyme Ayllon
<b>Documento de identidad</b>	41471693
<b>Años de experiencia en el área</b>	2 años
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister en Gestion Publica
<b>Nacionalidad</b>	Peruana
<b>Institución</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Cargo</b>	Gerente Municipal
<b>Número telefónico</b>	997646020
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	09/05/24



## Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

### Confiabilidad del instrumento Modernización de la gestión pública

#### Resumen de casos

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Valid	15	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Estadística de confiabilidad

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.863	12

En la tabla estadística de confiabilidad se muestra la confiabilidad de la variable modernización de la gestión pública donde se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 12 ítems 0.863, lo que determina una consistencia interna buena.

#### Anexo 4: Confiabilidad del instrumento gestión del cambio

##### Resumen de casos

	<b>N</b>	<b>%</b>
Casos Valid	15	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Estadística de confiabilidad

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.830	12

En la tabla estadística de confiabilidad se muestra la confiabilidad de la variable gestión del cambio donde se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 12 ítems 0.830, lo que determina una consistencia interna buena.

## Anexo 5: Solicitud de Autorización de la Entidad

### Anexo 5

Cañete 28 de Mayo de 2024

Doctor M.C.  
**PÉREZ FRANCO  
CRISTIAN A.**

DIRECTOR EJECUTIVO  
Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos  
Presente.-



Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera, (Maestría en Gestión Pública)



En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada:

**"Modernización de la gestión pública y gestión del cambio en la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos, 2024."**

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
Lic. Administración Julio  
César Ramón Francisco

DNI N.º  
07460573

## Anexo 6: Autorización de uso de información de Entidad

### Anexo 6 Autorización de uso de información de empresa

Yo, Doctor M.C. PÉREZ FRANCO CRISTIAN ALFREDO, identificado con DNI 21542279 en mi calidad de Director Ejecutivo, de la Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos con R.U.C. 20202698124, ubicada en la ciudad de Cañete.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor JULIO CESAR RAMON FRANCISCO. Identificado con DNI N° 07460573, de la Carrera profesional MAESTRIA EN GESTION PUBLICA para que utilice la siguiente información de la empresa:  
Realizar la encuesta mediante cuestionario a los trabajadores de la entidad.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Título Profesional de **en Gestión pública.**  
Trabajo de investigación para optar al grado de **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**

( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o ( X ) Mencionar el nombre de la empresa.



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA	
SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE - YAUYOS	
TRÁMITE DOCUMENTARIO	
28 MAY 2024	
RECEPCIÓN DOCUMENTARIA	
HORA	FIRMA
14:36 pm	[Firma]

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE - YAUYOS  
M.C. CRISTIAN ALFREDO PEREZ FRANCO  
C.M.P. 37623  
DIRECTOR EJECUTIVO  
SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE YAUYOS  
Firma y sello del Representante Legal<sup>6</sup>  
DNI: 21542279

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
Firma del Estudiante  
DNI: 07460573

<sup>6</sup> Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

## Anexo 7: Análisis complementario

### 7.1. Base de datos general

N°	VARIABLE 1: MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA															Variable 1
	CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre					GOBERNANZA 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre					TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre					
	p1	p2	p3	p4	Dim1	p5	p6	p7	p8	Dim 2	p9	p10	p11	p12	Dim 3	
1	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	5	4	3	16	44
2	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15	5	1	3	4	13	45
3	3	5	4	3	15	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	43
4	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	4	4	3	5	16	45
5	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	4	3	3	1	11	33
6	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	43
7	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	4	2	3	4	13	41
8	2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	2	3	3	2	10	33
9	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	46
10	1	3	3	3	10	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	36
11	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	46
12	3	4	4	3	14	3	3	1	3	10	3	1	3	3	10	34
13	3	2	3	1	9	3	3	2	3	11	4	3	4	3	14	34
14	3	5	3	4	15	4	5	4	4	17	5	3	4	3	15	47
15	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	54
16	3	5	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	39
17	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	1	3	10	36
18	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	3	3	2	3	11	39
19	2	3	3	3	11	3	3	1	1	8	4	4	3	3	14	33
20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	46
21	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	5	3	4	3	15	41
22	3	3	3	3	12	4	3	2	3	12	4	1	3	3	11	35
23	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	49
24	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	49
25	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	48
26	3	5	3	3	14	3	2	2	3	10	5	1	2	3	11	35
27	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	4	4	5	4	17	44

28	1	5	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	4	12	36
29	3	4	3	2	12	3	4	3	3	13	4	2	4	4	14	39
30	3	4	4	3	14	3	3	1	3	10	4	4	4	4	16	40
31	3	3	3	1	10	3	2	2	3	10	4	4	3	3	14	34
32	1	4	1	1	7	3	3	1	1	8	3	3	3	3	12	27
33	2	3	3	3	11	2	2	1	1	6	5	1	2	2	10	27
34	3	4	2	3	12	3	3	2	1	9	2	2	3	1	8	29
35	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	1	1	1	3	6	31
36	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	5	3	3	4	15	42
37	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	41
38	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	42
39	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	1	3	10	32
40	2	3	1	3	9	3	3	2	3	11	1	3	3	1	8	28
41	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4	14	42
42	2	2	4	4	12	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	36
43	4	4	5	5	18	2	1	5	2	10	5	5	5	4	19	47
44	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	5	5	5	3	18	40
45	4	2	2	4	12	2	3	3	4	12	4	3	4	3	14	38
46	1	4	3	4	12	3	4	5	4	16	3	4	4	4	15	43
47	3	5	4	4	16	3	4	4	5	16	4	5	5	5	19	51
48	4	3	4	3	14	1	1	4	4	10	3	4	4	4	15	39
49	4	5	4	4	17	4	4	3	5	16	4	5	4	4	17	50
50	2	1	2	2	7	1	2	4	2	9	2	2	2	4	10	26
51	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	40
52	3	2	3	2	10	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	41
53	2	4	4	4	14	2	2	4	2	10	4	4	4	4	16	40
54	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	5	17	46
55	3	4	4	4	15	2	2	4	3	11	4	4	4	4	16	42
56	2	3	4	4	13	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	41
57	4	4	4	4	16	2	2	4	2	10	4	5	4	5	18	44
58	3	2	3	2	10	3	4	3	3	13	4	3	2	3	12	35
59	4	4	3	4	15	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	43
60	4	4	4	4	16	2	4	4	2	12	4	4	4	4	16	44
61	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	40
62	4	4	4	4	16	2	2	4	4	12	4	5	4	5	18	46
63	3	2	3	2	10	3	4	3	3	13	4	3	2	3	12	35
64	4	4	3	4	15	2	2	4	3	11	4	4	4	4	16	42
65	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	46
66	2	2	4	4	12	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16	38
67	4	4	5	5	18	2	1	5	5	13	5	5	5	4	19	50
68	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	5	5	5	3	18	40



69	4	2	2	4	12	2	3	3	2	10	4	3	4	3	14	36
70	1	4	3	4	12	3	4	5	3	15	3	4	4	4	15	42
71	4	4	4	4	16	2	2	4	4	12	4	5	4	5	18	46
72	3	2	3	2	10	3	4	3	3	13	4	3	2	3	12	35
73	4	2	2	4	12	2	3	3	2	10	4	3	4	3	14	36

VARIABLE 2: GESTIÓN DEL CAMBIO																
RESISTENCIA AL CAMBIO 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre					IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre					ADAPTACIÓN AL CAMBIO 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre					Variable 2	
p1. 1	p1. 2	p1. 3	p1. 4	Dim 1.1.	p1. 5	p1. 6	p1. 7	p1. 8	Dim 1.2.	p1. 9	p1.1 0	p1.1 1	p1.1 2	Dim 1.3.		Variable 2
5	4	5	5	19	5	4	4	3	16	4	4	5	4	17	52	
4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	54	
3	4	4	5	16	4	4	5	3	16	3	4	5	3	15	47	
5	4	4	5	18	4	5	3	3	15	3	4	4	4	15	48	
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	48	
4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	49	
1	3	5	5	14	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	52	
3	3	3	4	13	5	5	5	4	19	4	3	5	3	15	47	
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	58	
4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	45	
4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	52	
3	5	5	5	18	4	5	4	4	17	3	3	5	5	16	51	
3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	50	
3	5	5	5	18	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	48	
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	56	
5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	3	4	5	4	16	55	
3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	3	3	3	12	40	
3	5	4	4	16	4	4	3	1	12	3	2	4	4	13	41	
3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	42	
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	58	
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	3	5	4	16	55	
3	3	5	5	16	5	5	5	4	19	3	1	5	4	13	48	
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	58	
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	58	
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60	
3	3	5	5	16	5	5	5	4	19	3	3	3	4	13	48	
4	3	5	5	17	5	5	4	5	19	4	3	4	3	14	50	

5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	3	3	5	5	16	53
4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	44
5	4	5	5	19	4	5	4	3	16	3	4	5	5	17	52
3	3	1	4	11	5	4	5	4	18	3	4	5	5	17	46
1	1	4	5	11	5	5	3	4	17	3	1	5	5	14	42
3	4	5	5	17	5	5	3	5	18	1	1	1	1	4	39
3	3	4	4	14	4	4	5	4	17	3	3	5	5	16	47
4	4	4	5	17	4	5	5	3	17	3	3	4	5	15	49
5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	3	3	4	5	15	53
3	5	5	5	18	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	48
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	52
3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	42
3	3	5	4	15	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14	47
4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	58
4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15	48
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	3	5	5	3	16	52
3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	35
4	3	5	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	49
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	58
4	5	5	5	19	1	5	5	5	16	5	5	5	3	18	53
4	5	3	4	16	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	46
4	5	4	5	18	5	4	2	2	13	2	2	3	1	8	39
3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	37
4	2	2	2	10	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	38
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	56
4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	50
5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	58
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	3	2	2	2	9	30
4	4	4	4	16	2	3	4	4	13	2	4	4	2	12	41
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	57
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	3	2	2	2	9	30
4	4	4	4	16	2	3	4	4	13	2	4	4	2	12	41
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	3	4	4	15	48
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	3	5	5	3	16	52

3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	35
4	3	5	5	17	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	49
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	60
2	3	2	3	10	2	4	2	3	11	3	2	2	2	9	30
3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	35

## 7.2. Base de datos de la prueba piloto

N°	VARIABLE 1: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA															VARIABLE 2: GESTIÓN DEL CAMBIO																
	CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre					GOBERNANZA 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre					TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre					RESISTENCIA AL CAMBIO 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre					IMPLEMENTACIÓN DEL CAMBIO 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre					ADAPTACIÓN AL CAMBIO 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre						
	p1	p2	p3	p4	Di1	p5	p6	p7	p8	Di2	p9	p10	p11	p12	Di3	Varia	p1.1	p1.2	p1.3	p1.4	Dim1.1	p1.5	p1.6	p1.7	p1.8	Dim1.2	p1.9	p1.10	p1.11	p1.12	Dim1.3	Varia
1	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	5	4	3	16	44	5	4	5	5	19	5	4	4	3	16	4	4	5	4	17	52
2	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15	5	1	3	4	13	45	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	54
3	3	5	4	3	15	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	43	3	4	4	5	16	4	4	5	3	16	3	4	5	3	15	47
4	3	4	4	3	14	4	3	4	4	15	4	4	3	5	16	45	5	4	4	5	18	4	5	3	3	15	3	4	4	4	15	48
5	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	4	3	3	1	11	33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	48
6	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	3	4	3	4	14	43	4	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	3	5	5	17	49
7	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	4	2	3	4	13	41	1	3	5	5	14	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	52
8	2	3	3	3	11	2	4	3	3	12	2	3	3	2	10	33	3	3	3	4	13	5	5	5	4	19	4	3	5	3	15	47
9	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	46	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	58
10	1	3	3	3	10	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	36	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	45

<b>1</b>					14					16					16	46						17					17					18	52
<b>1</b>					14					10					10	34						18					17					16	51
<b>1</b>					9					11					14	34						16					20					14	50
<b>1</b>					15					17					15	47						18					18					12	48
<b>1</b>					17					19					18	54						20					20					16	56
<b>3</b>	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	46	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	52	
<b>2</b>	3	4	4	3	14	3	3	1	3	10	3	1	3	3	10	34	3	5	5	5	18	4	5	4	4	17	3	3	5	5	16	51	
<b>3</b>	3	2	3	1	9	3	3	2	3	11	4	3	4	3	14	34	3	3	5	5	16	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	50	
<b>4</b>	3	5	3	4	15	4	5	4	4	17	5	3	4	3	15	47	3	5	5	5	18	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	48	
<b>5</b>	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18	54	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	56	

### 7.3. Ficha de los instrumentos de investigación

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>Nombre</b>	Cuestionario para conocer la modernización de la gestión pública
<b>Año de edición</b>	2024
<b>Dimensiones</b>	Trabaja con las dimensiones 1.- Calidad de servicios públicos 2.- Gobernanza 3.- Transparencia de la información
<b>Ámbito de aplicación</b>	Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos
<b>Duración</b>	30 minutos
<b>Objetivo</b>	Conocer el nivel de la modernización de la gestión pública
<b>Validez</b>	El instrumento fue validado por 3 expertos de gestión pública
<b>Confiabilidad</b>	Mediante la prueba estadística alfa de Cronbach de 12 ítems, donde se obtuvo el valor de 0.863.
<b>Aspectos que evaluar</b>	1.- Calidad de servicios públicos (4 ítems). 2.- Gobernanza (4 ítems). 3.- Transparencia de la información (4 ítems).
<b>Escala de medición</b>	1.- Casi nunca 2.- Nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
<b>Niveles de la variable</b>	Alto (45-60) Medio (28-44) Bajo (12-27)
<b>Niveles de dimensiones</b>	
Calidad de servicios públicos	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)
Gobernanza	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)
Transparencia de la información	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>Nombre</b>	Cuestionario para conocer la gestión del cambio
<b>Año de edición</b>	2024
<b>Dimensiones</b>	Trabaja con las dimensiones 1.- Resistencia al cambio 2.- Implementación del cambio 3.- Adaptación al cambio
<b>Ámbito de aplicación</b>	Unidad Ejecutora Servicios Básicos de Salud Cañete, Yauyos
<b>Duración</b>	30 minutos
<b>Objetivo</b>	Conocer el nivel de la gestión del cambio
<b>Validez</b>	El instrumento fue validado por 3 expertos de gestión pública
<b>Confiabilidad</b>	Mediante la prueba estadística alfa de Cronbach de 12 ítems, donde se obtuvo el valor de 0.830.
<b>Aspectos que evaluar</b>	1.- Resistencia al cambio (4 ítems). 2.- Implementación del cambio (4 ítems). 3.- Adaptación al cambio (4 ítems).
<b>Escala de medición</b>	1.- Casi nunca 2.- Nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
<b>Niveles de la variable</b>	Alto (45-60) Medio (28-44) Bajo (12-27)
<b>Niveles de dimensiones</b>	
Resistencia al cambio	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)
Implementación del cambio	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)
Adaptación al cambio	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)

#### 7.4. Baremos de las variables de investigación

<b>Variable 1</b>	<b>Baremos</b>
<b>Modernización de la gestión pública</b>	Alto (45-60) Medio (28-44) Bajo (12-27)
<b>Dimensiones</b>	
<b>Calidad de servicios públicos</b>	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)
<b>Gobernanza</b>	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)
<b>Transparencia de la información</b>	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)
<b>Variable 2</b>	<b>Baremos</b>
<b>Gestión del cambio</b>	Alto (45-60) Medio (28-44) Bajo (12-27)
<b>Dimensiones</b>	
<b>Resistencia al cambio</b>	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)
<b>Implementación del cambio</b>	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)
<b>Adaptación al cambio</b>	Alto (18-20) Medio (11-17) Bajo (4-10)