UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

POLÍTICAS NACIONALES Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE DIVISIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE - CAJAMARCA 2023

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÙBLICA

Presentado por:

XIOMARA JUANA DANEYSA INFANTE INCA

Asesora:

Dra. ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES

Cajamarca, Perú

2025

Universidad Nacional de Cajamarca
"Norte de la Universidad Peruana"

Escuela de Posgrado

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
   Infante Inca Xiomara Juana Daneysa
   DNI: 76400558
   Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Programa de Maestria en Ciencias, Mención: Administración y Gerencia Pública

2. Asesora: Dra. Rosa Bertha Mendoza Esquives

3. Grado académico o título profesional
   □ Bachiller □ Título profesional □ Segunda especialidad
   X Maestro □ Doctor

4. Tipo de Investigación:
   X Tesis □ Trabajo de investigación □ Trabajo de suficiencia profesional
   □ Trabajo académico

5. Título de Trabajo de Investigación:

   Políticas nacionales y modernización administrativa en el Área de División de Transporte Terrestre -Cajamarca 2023

6. Fecha de evaluación: **01/09/2025**

7. Software antiplagio: X TURNITIN □ URKUND (OURIGINAL) (*)

8. Porcentaje de Informe de Similitud: 10%

9. Código Documento: **3117:489607669**

10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
    X APROBADO □ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 02/09/2025

.....
Dra. Rosa Bertha Mendoza Esquives
DNI: 16596602

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by
XIOMARA JUANA DANEYSA INFANTE INCA
Todos los derechos reservados

Universidad Nacional de Cajamarca

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado

CAJAMARCA - PERU

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 09:00 horas del día 22 de agosto de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por *el* ***Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO,*** *el* ***Dr. WALTER TERÁN RAMÍREZ,*** *el* ***Dr. REYNALDO MENDOZA HUARIPATA,*** *y* en calidad de Asesor *la* ***Dra. ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES.*** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"POLÍTICAS NACIONALES Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE DIVISIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE-CAJAMRCA 2023"; presentada por la Bachiller en Ingeniería Industrial XIOMARA JUANA DANEYSA INFANTE INCA.**

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de 17 (DIECISIETE) la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Ingeniería Industrial XIOMARA JUANA DANEYSA INFANTE INCA,** está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA.**

Siendo las 10:25 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Dra. Rosa Bertha Mendoza Esquives
Asesor

Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
Jurado Evaluador

Dr. Walter Terán Ramírez
Jurado Evaluador

Dr. Reynaldo Mendoza Huaripata
Jurado Evaluador

A: Mis padres, Flora Glagys Inca Jurada y Asdrúbal Infante Cabrera, por su amor incondicional y apoyo constante, fundamentales para alcanzar mis logros. A mis hermanos, Dayan y Aracely Infante Inca, por su fortaleza y motivación continua. Este trabajo es un testimonio del compromiso y respaldo que siempre me han brindado. Sin su influencia y apoyo, nada de esto hubiera sido posible

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que han sido fundamentales en el desarrollo de esta tesis.

En primer lugar, agradezco a mi asesora de tesis por su valiosa orientación, paciencia y apoyo constante. Sus conocimientos y críticas constructivas han sido cruciales para el éxito de este proyecto.

A mis padres, Flora Glagys Inca Jurada y Asdrúbal Infante Cabrera, les debo un profundo agradecimiento por su amor incondicional y su constante apoyo. Su sacrificio y aliento han sido la base sobre la que he construido este logro.

A mis hermanos, Dayan Infante Inca y Aracely Infante Inca, les agradezco su apoyo inquebrantable y comprensión durante todo el proceso. Su presencia ha sido una fuente constante de motivación.

Cada uno de ustedes ha contribuido de manera significativa a la culminación de esta tesis, y su apoyo ha sido invaluable.

El éxito no es definitivo, el fracaso no es fatal: lo que cuenta es el coraje de continuar.

Winston Churchill

ÍNDICE DE GENERAL

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 1

1.1 Planteamiento del problema 1

1.1.1 Contextualización 1

1.1.2 Descripción del problema 3

1.1.3 Formulación del problema (Pregunta general y auxiliar) 6

1.2 Justificación e importancia 7

1.2.1. Justificación científica 7

1.2.2. Justificación técnica-práctica 7

1.2.3. Justificación institucional y personal 7

1.3 Delimitación de la investigación 8

1.4 Limitaciones 8

1.5 Objetivos 9

1.5.1. Objetivo general 9

1.5.2. Objetivos específicos 9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 10

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial 10

2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en la que se ubica el objeto de estudio (Bases teóricas) 22

2.3. Marco conceptual 24

2.4. Definición de términos básicos 33

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA(S) HIPÓTESIS Y VARIABLES 40
3.1. Hipótesis 40
3.1.1. Hipótesis general 40
3.1.2. Hipótesis específicas 40
3.2. Variables/categorías 40
3.3. Operacionalización/categorización de los componentes de las hipótesis ..41
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO 43
4.1. Ubicación geográfica (de acuerdo a la naturaleza de la investigación) 43
4.2. Diseño de la investigación 43
4.3. Métodos de investigación 44
4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación 45
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información 46
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información 46
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc. 47
4.8. Matriz de consistencia metodológica 47
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 48
CONCLUSIONES 101
SUGERENCIAS 105
REFERENCIAS 112
Apéndices 120

Índice Tablas

Tabla 1: Operacionalización de Variables 41

Tabla 2: Variable Políticas Nacionales 49

Tabla 3: Dimensiones de las Políticas Nacionales 50

Tabla 4: Estadísticas Descriptiva-D. Políticas Nacionales 50

Tabla 5: Baremo de la Variable Política Nacional 51

Tabla 6: Variable Modernización Administrativa 53

Tabla 7: Dimensiones de las Modernización Administrativa 54

Tabla 8: Estadísticas Descriptiva-D. Modernización Administrativa 54

Tabla 9: Baremo de la Variable Modernización Administrativa 55

Tabla 10: Pregunta 1 57

Tabla 11: Pregunta 2 59

Tabla 12: Pregunta 3 61

Tabla 13: Pregunta 4 63

Tabla 14: Pregunta 5 65

Tabla 15: Pregunta 6 67

Tabla 16: Pregunta 7 68

Tabla 17: Pregunta 8 71

Tabla 18: Pregunta 9 72

Tabla 19: Pregunta 10 75

Tabla 20: Pregunta 11 77

Tabla 21: Pregunta 12 80

Tabla 22: Análisis de Correlación Políticas Nacionales-Modernización Administrativa 82
Tabla 23: Análisis de Correlación Rho Spearman 83
Tabla 24: Análisis de Correlación Eficiencia Administrativa-Modernización Administrativa 84
Tabla 25: Análisis de Correlación Rho Spearman Modernización Administrativa-Eficiencia Administrativa 85
Tabla 26: Análisis de Correlación Transparencia y acceso a la información - Modernización Administrativa 87
Tabla 27: Análisis de Correlación Rho Spearman Modernización Administrativa-Transparencia y acceso a la información 88
Tabla 28: Análisis de Correlación Gestión del talento Humano-Modernización Administrativa 90
Tabla 29: Análisis de Correlación Rho Spearman Modernización Administrativa-Gestión del talento Humano 91
Tabla 30: Matriz de Consistencia Metodológica 125

Índice de Figuras

Figura 1 Base de datos -Políticas Nacionales de los Sectores.....25

Figura 2 Políticas Nacionales de Modernización de la Gestión Pública - D.S. N° 103-2022-PCM 27

Figura 3 Documentos de Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca, aprobado mediante Ordenanza Regional.....34

Figura 4 Organigrama Estructural de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca.....35

Figura 5 Documento de Gestión-Resolución Directoral Sectorial N.º 364-2016-GR.CAJ/DRTC.....36

Figura 6 Organigrama Estructural de la Dirección de Circulación Terrestre.....37

Figura 7 Variable Política Nacional.....52

Figura 8 Variable Modernización Administrativa.....56

Figura 9 ¿Cómo calificaría el tiempo que toma un trámite que ingresa a nuestra entidad hasta que se emite una resolución?.....58

Figura 10 ¿Cómo calificaría el tiempo que toma una solicitud que ingresa a nuestra entidad hasta que se emite una resolución?.....60

Figura 11 ¿Cómo calificaría la cantidad de solicitudes y trámites que la entidad ha simplificado en el último año?.....62

Figura 12 ¿Cómo evaluaría el acceso de los administrados a la información pública proporcionada por la entidad?.....64

Figura 13 ¿Crees que los ciudadanos se encuentran satisfechos con el nivel de transparencia gubernamental que brinda entidad? 66
Figura 14 ¿Cómo calificaría el nivel de capacitación y formación que brinda la entidad? 68
Figura 15 ¿cómo calificaría su satisfacción con el entorno laboral en la entidad? 70
Figura 16 ¿Considera que los ciudadanos están satisfechos con el servicio que se brinda? 72
Figura 17 ¿Los recursos disponibles permiten una atención rápida y eficiente en ventanilla? 74
Figura 18 ¿Cómo calificaría la disponibilidad de servicios públicos en línea que ofrecemos en nuestra entidad? 77
Figura 19 ¿Cómo calificaría nuestra entidad en términos de adopción de tecnologías de la información en comparación con otras entidades similares? 79
Figura 20 ¿Cómo calificaría los trámites realizados electrónicamente en nuestra entidad? 81

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

CEPLAN: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico

DRE: Dirección Regional de Educación

GIT: Gestión de Información y Tecnología

ISO: Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization)

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

NPM: New Public Management (Nueva Gestión Pública)

NGP: Nueva Gestión Pública

PBC: Planificación y Beneficios de la Comunidad

PCM: Presidencia del Consejo de Ministros

PMBOK: Project Management Body of Knowledge

RHO: Coeficiente de Correlación de Spearman

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

SIS: Sistema Integrado de Salud

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos

ROI: Retorno sobre la inversión (Return on Investment)

GLOSARIO

Burocracia: Sistema administrativo caracterizado por la rigidez en los procedimientos, la centralización de decisiones y la abundancia de trámites, lo que puede generar ineficiencia en la gestión pública.

Calidad del Servicio al Ciudadano: Estándar de excelencia en la prestación de servicios públicos, que busca ofrecer servicios eficientes, oportunos y satisfactorios a los ciudadanos, reflejando un compromiso con la mejora continua y la atención al cliente.

Descentralización: Proceso mediante el cual el gobierno central transfiere funciones, competencias y recursos a los gobiernos regionales y locales, con el objetivo de acercar la gestión pública a los ciudadanos.

Digitalización de Procesos: Implementación de tecnologías digitales para transformar y mejorar procesos administrativos y operativos, buscando incrementar la productividad mediante la automatización de actividades tradicionales.

División de Transporte Terrestre: Se encuentra dentro de la Dirección de Circulación, encargada de evaluar trámites relacionados con el transporte terrestre, tales como constancias de inscripción, permisos temporales, otorga autorizaciones de transporte

regular de personas, personal, turístico; así como solicitudes de incremento o sustitución de flota, entre otras gestiones vinculadas al transporte terrestre.

Eficiencia Administrativa: Capacidad de una entidad para gestionar sus recursos de manera óptima, logrando los resultados previstos con el menor uso de recursos y tiempo posible.

Gestión del Talento Humano: Conjunto de prácticas y políticas orientadas a la atracción, desarrollo, motivación y retención de empleados, con el objetivo de asegurar su rendimiento y contribuir a los objetivos institucionales.

Modernización Administrativa: Proceso de reforma y actualización de la administración pública, que incluye la adopción de nuevas tecnologías, simplificación de trámites y la implementación de sistemas de gestión más eficientes orientados al servicio al ciudadano.

Políticas Nacionales: Estrategias y planes de acción establecidos por el gobierno central para abordar problemas específicos y orientar el desarrollo del país en áreas clave como economía, salud, educación e infraestructura.

Tecnologías de la Información (TI): Conjunto de herramientas y tecnologías utilizadas para crear, almacenar, intercambiar y procesar información, con el objetivo de mejorar la competitividad y productividad en la gestión de datos.

Transparencia y Acceso a la Información: Derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, promoviendo la apertura gubernamental y la rendición de cuentas, regulado por la Ley Nº 27806 en Perú.

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre las políticas nacionales y la modernización administrativa en la División de Transporte Terrestre de Cajamarca en 2023. Se desarrolló con un enfoque cuantitativo, utilizando el método analítico sintético, hipotético deductivo, y descriptivo. El diseño fue no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. El resultado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r = 0.921$; $p = 0.001$), evidenció una asociación entre ambas variables. Además, los factores como la eficiencia administrativa, la transparencia y el acceso a la información, y la gestión del talento humano están relacionados con la modernización administrativa, con coeficientes de correlación de 0.708, 0.866 y 0.745, respectivamente. Las hipótesis fueron validadas con un nivel de significancia estadística que demuestra la existencia de, relación entre las variables. En conclusión, la implementación de las políticas nacionales es fundamental para el avance de la modernización administrativa, y factores como la transparencia, la eficiencia administrativa y la gestión del talento humano desempeñan un papel clave en este proceso. Este estudio resalta la importancia de una administración pública moderna y eficiente para mejorar la gestión y el servicio en la División de Transporte Terrestre de Cajamarca.

Palabras clave: Políticas Nacionales, Modernización Administrativa, Eficiencia Administrativa, Transparencia, Gestión del Talento Humano.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between national policies and administrative modernization in the Cajamarca Land Transportation Division in 2023. It was developed with a quantitative approach, using the synthetic, hypothetical deductive, and descriptive analytical method. The design was non-experimental, cross-sectional and correlational. The result with Spearman's Rho correlation coefficient ($r = 0.921$; $p = 0.001$) showed an association between both variables. Furthermore, factors such as administrative efficiency, transparency and access to information, and human talent management are related to administrative modernization, with correlation coefficients of 0.708, 0.866 and 0.745, respectively. The hypotheses were validated with a level of statistical significance that demonstrates the existence of a relationship between the variables. In conclusion, the implementation of national policies is essential for the advancement of administrative modernization, and factors such as transparency, administrative efficiency and human talent management play a key role in this process. This study highlights the importance of a modern and efficient public administration to improve management and service in the Cajamarca Land Transportation Division.

Keywords: National Policies, Administrative Modernization, Administrative Efficiency, Transparency, Human Talent Management.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

La modernización del Estado en América Latina, impulsada por la globalización, es crucial para la adaptación de las instituciones públicas frente a los desafíos del crecimiento y desarrollo regional. Para ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos, es esencial implementar métodos eficientes, mejorar la regulación del empleo público y adoptar mejores prácticas administrativas. Además, se debe fomentar una cultura de integridad y transparencia, estableciendo estructuras y procedimientos flexibles que integren innovación y tecnología, lo que permitirá una atención focalizada a las necesidades de las poblaciones vulnerables y garantizará respuestas equitativas a las demandas sociales (Libertad y Desarrollo, 2021)

La modernización del Estado en Perú es esencial para abordar la desconfianza de la población y mejorar los bajos niveles de satisfacción ciudadana. El país enfrenta serias dificultades, siendo uno de los estados más disfuncionales de América Latina. Muchas instituciones estatales no operan de manera efectiva, especialmente en áreas rurales, donde los servicios públicos como educación, salud y agua potable son escasos o se ven afectados por la corrupción y la ineficiencia. Además, los gobiernos locales y regionales carecen de la capacidad administrativa necesaria para garantizar funciones básicas como la seguridad y la justicia, lo que refuerza la necesidad urgente de implementar reformas en la administración pública que fomenten la eficiencia operativa y garanticen la transparencia en la gestión. (Levitsky & Zavaleta, 2021)

Roncal Guerrero (2021) sostiene que, para lograr un funcionamiento eficiente y eficaz del Estado en todos sus niveles, es fundamental revisar la normativa existente y suprimir aquellas disposiciones que dificulten el avance del proceso de modernización (p. 1). Asimismo, la autora observa que la región de Cajamarca, en el contexto de la Modernización del Estado, enfrenta diversas limitaciones administrativas. A pesar de que la Ley Marco de la Modernización del Estado establece que todas las instituciones deben compartir una estructura organizativa similar incluyendo un óptimo desempeño laboral, un clima organizacional adecuado y políticas administrativas orientadas al cambio, la gestión de recursos humanos se alinea ahora con los objetivos de la Ley SERVIR, que define mecanismos y procesos adecuados a la Modernización del Estado (p. 2).

En el artículo de Camilo Amado Asenjo (2024), destaca que las políticas nacionales del Perú deben alinearse con la transformación digital para modernizar la administración pública y mejorar la eficiencia de los servicios. La política de Estado juega un rol fundamental en este proceso, garantizando una visión a largo plazo que trascienda los gobiernos de turno. Además, se enfatiza la necesidad de fortalecer la gobernanza digital y promover la coordinación interinstitucional para implementar acciones coherentes. La transformación digital debe ser considerada una prioridad nacional, enfrentando desafíos como la brecha digital y la falta de infraestructura adecuada.

En la División de Transporte Terrestre en Cajamarca, la deficiente implementación de las políticas nacionales se ha convertido en un obstáculo crítico para el adecuado funcionamiento de la gestión pública. Estas políticas, que el Gobierno central diseña para que las instituciones trabajen de manera más eficiente, transparente y con personal mejor

capacitado, no funcionan bien cuando no se aplican realmente en las regiones. Esa falta de aplicación crea una distancia entre lo que dice la norma y lo que pasa en la práctica, lo que no solo hace que el Estado tenga menos capacidad para responder a las necesidades de la gente, sino que también refuerza la idea de que las instituciones son ineficientes y están lejos de los ciudadanos.

Del mismo modo, la modernización administrativa, concebida como un proceso de transformación orientado a mejorar la calidad del servicio al ciudadano mediante la digitalización de procesos, la incorporación de tecnologías de la información y la simplificación de trámites, enfrenta serios y persistentes rezagos. La ausencia de infraestructura tecnológica adecuada, la escasa capacitación del personal y la falta de mecanismos modernos de gestión han generado un círculo vicioso de servicios deficientes, desconfianza ciudadana y debilitamiento institucional.

Esta situación es muy preocupante porque muestra que, si no se fortalecen pronto las políticas nacionales (que dan las reglas y lineamientos) y no se aplica de verdad la modernización administrativa (que son las acciones prácticas para mejorar la gestión), la administración pública en Cajamarca se quedará atrasada frente a las necesidades actuales. Esto no solo afectará la calidad de los servicios que se brindan, sino que también pondrá en peligro la confianza de la gente en las instituciones, la participación de los ciudadanos y el desarrollo sostenible de la región.

1.1.2 Descripción del problema

En los últimos años, el Gobierno Nacional ha impulsado una serie de políticas públicas orientadas a la modernización de la administración pública, con el propósito de fortalecer la gestión pública, elevar la calidad de los servicios públicos y fomentar un

Estado más eficiente, con un enfoque centrado en las necesidades del ciudadano. Estas iniciativas se han consolidado en instrumentos como la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que establece lineamientos para mejorar la eficiencia administrativa, garantizar la transparencia y garantizar el acceso a la información pública y reforzar la gestión del talento humano en las instituciones del Estado.

No obstante, la existencia de estas políticas nacionales no asegura su implementación efectiva en todos los niveles de gobierno. En la práctica, numerosas regiones se enfrentan a importantes obstáculos, como estructuras administrativas obsoletas, limitada capacidad operativa y una fuerte resistencia al cambio, lo que entorpece la implementación efectiva de estas medidas y frenan los procesos de modernización institucional.

Caldwell, Terry y Blust (2018) destacan que las responsabilidades del gobierno son grandes y complejas, lo que exige contar con personal capacitado y herramientas sofisticadas para atender adecuadamente al público. Subrayan que el exceso de burocracia puede obstaculizar la eficiencia, por lo que es esencial que existan respuestas eficientes que faciliten la fluidez documental entre los administradores y los administrados. En este contexto, el liderazgo se vuelve fundamental para tomar decisiones competentes que mejoren la gestión pública (p. 75-81).

La administración pública digital o electrónica no solo implica el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el ámbito público, sino también una transformación en la organización del trabajo y una demanda de nuevas habilidades tanto para trabajadores como para ciudadanos. Esta modernización permite mejorar los servicios públicos, promoviendo una administración más transparente y abierta, aunque siempre

recordando que su objetivo primordial es servir al ciudadano de manera eficiente y eficaz. En este sentido, la administración electrónica debe ser un facilitador, no un obstáculo, para el acceso a recursos públicos. El uso de las TIC en este contexto trae consigo ventajas como el fácil acceso, una disponibilidad de 99.99 %, bajos costos, alta seguridad, rapidez, y mayor cobertura para ofrecer servicios de información, comunicación, y atención a trámites (Barragán Martínez, 2022, p. 113-131).

El estudio de Carpio Molina (2021) revela una crítica situación en la gestión pública en Chile, donde los esfuerzos por modernizar el Estado a menudo no consideran la necesidad de involucrar adecuadamente a los funcionarios y servidores públicos, quienes son esenciales para el éxito de estas iniciativas. Aunque una gestión administrativa eficiente puede facilitar el logro de objetivos a través de una adecuada planificación y control, en muchas entidades predominan intereses personales, lo que impide el desarrollo social. En la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, el 80.3 % de los servidores consideran que la gestión administrativa es "regular", indicando que muchos indicadores de desempeño no se aplican correctamente y se utilizan métodos desactualizados que no responden a las necesidades actuales (p. 70-120).

Por ello, La presencia de una burocracia excesiva en el área de la División de Transporte Terrestre refleja la insuficiente aplicación y articulación de las políticas nacionales. Ello genera condiciones que limitan la eficiencia administrativa, la transparencia, el acceso a la información y la adecuada gestión del talento humano. Al no existir una implementación clara de dichas políticas, los procedimientos se tornan lentos y complejos, pues se requiere cumplir múltiples pasos y obtener diversas aprobaciones antes de ejecutar cualquier acción.

La ausencia de modernización administrativa se manifiesta en trámites innecesarios, en la escasa adopción de herramientas digitales y en la desorganización de los flujos de atención al ciudadano. Estas deficiencias afectan la transparencia de los procesos, dificultan su comprensión y limitan la eficiencia institucional, lo que deteriora la calidad del servicio público.

Frente a este escenario, resulta necesario determinar la relación entre las políticas nacionales y la modernización administrativa, con el fin de proponer sugerencias orientadas al fortalecimiento de la gestión pública.

1.1.3 Formulación del problema (Pregunta general y auxiliares)

1.1.3.1 Pregunta general.

¿Cuál es la relación de las Políticas Nacionales con la Modernización Administrativa del área de División de Transporte Terrestre en Cajamarca en el año 2023?

1.1.3.2 Preguntas auxiliares.

a. ¿Cuál es la relación entre de la Eficiencia administrativa con la modernización administrativa en el área de la División de Transporte Terrestre de Cajamarca durante el año 2023?
b. ¿Cuál es la relación entre la Transparencia y el acceso a la información con la modernización administrativa en el área de la División de Transporte Terrestre de Cajamarca durante el año 2023?

c. ¿Cuál es la relación entre la Gestión del talento humano con la modernización administrativa en el área de la División de Transporte Terrestre de Cajamarca durante el año 2023?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

La investigación se justifica en el ámbito de la ciencia, ya que contribuirá al conocimiento sobre la gestión pública, especialmente en el contexto de las políticas nacionales de modernización administrativa. El estudio se centró en determinar la relación entre estas políticas y la modernización administrativa en la División de Transporte Terrestre de Cajamarca, considerando dimensiones como eficiencia administrativa, transparencia y acceso a la información, y gestión del talento humano. En donde se determinó asociaciones y relación entre estas variables en el contexto institucional.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

La investigación se justifica desde el enfoque técnico, dado que el uso de políticas nacionales de modernización facilitará la comprensión y mejora de los procesos de gestión pública en la División de Transporte Terrestre de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca. Esto permitirá establecer sugerencias que incrementen la eficiencia en la administración de recursos, impactando positivamente en el bienestar de los ciudadanos y en la calidad del servicio ofrecido.

1.2.3. Justificación institucional y personal

La investigación se justifica a nivel institucional, ya que permitirá a la División de Transporte Terrestre de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca

optimizar sus procesos de atención a la ciudadanía, mejorando así el uso de los recursos públicos. Esto conducirá a una reducción de costos y a un aumento en el rendimiento de los servicios. A nivel personal, el investigador desarrollará competencias y habilidades en la gestión de recursos públicos, fortaleciendo su formación profesional y contribuyendo al avance de la sociedad.

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Delimitación conceptual

Se utilizó los conceptos relacionados a las Políticas Nacionales y Modernización Administrativa.

1.3.2 Delimitación espacial

El presente proyecto se desarrolló en la División de Transporte Terrestre de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cajamarca

1.3.3 Delimitación temporal

La presente Investigación se desarrolló durante el año 2023.

1.4 Limitaciones

Una de las limitaciones identificadas fue la escasa disponibilidad de estudios previos que analizaran la aplicación de las políticas nacionales y la modernización administrativa en el sector transporte terrestre, particularmente a nivel local. La mayoría de investigaciones disponibles abordaban las variables desde un enfoque general, centrado en el análisis del Estado como un todo (ministerios, políticas nacionales y estructura administrativa), sin profundizar en cómo se aplicaban en sectores específicos, como el transporte terrestre, ni en ámbito regional de Cajamarca. Para superar esta limitación, se

realizó una revisión de investigaciones desarrolladas a nivel de la región que contemplaban indicadores relacionados con las variables de estudio.

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación de las Políticas Nacionales en la Modernización Administrativa en el Área De División De Transporte Terrestre -Cajamarca 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

a. Identificar la relación de la Eficiencia administrativa en la Modernización administrativa del área de División de Transporte Terrestre en Cajamarca en el año 2023
b. Analizar la relación de la Transparencia y acceso a la información en la Modernización administrativa del área de División de Transporte Terrestre en Cajamarca en el año 2023
c. Evaluar la relación de la Gestión del talento humano en la Modernización administrativa del área de División de Transporte Terrestre en Cajamarca en el año 2023

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

Antecedentes Internacionales

López Chacón (2020), en su tesis *Estrategias para la Modernización del Transporte Público Masivo* en la ciudad de Mexicali, propone un conjunto de estrategias orientadas a la mejora del transporte público masivo en la ciudad, en concordancia con las políticas nacionales de modernización tanto del transporte como de la administración pública. Su investigación se basa en un enfoque cualitativo y participativo, con el objetivo de reducir los problemas urbanos relacionados con la congestión, accidentes y demoras, mediante una revisión profunda de la estructura administrativa y operativa del sistema de transporte. La metodología incluye rediseñar rutas, renovar vehículos, capacitar choferes e implementar supervisión contra la corrupción. También propone reestructurar la burocracia para mejorar eficiencia y calidad. López Chacón también destaca la importancia de garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad y la creación de un sistema de salarios y prestaciones para los operadores, lo que contribuiría a eliminar prácticas peligrosas, como la competencia por pasajes que conduce a accidentes. Estas estrategias están alineadas con las políticas públicas de modernización administrativa, buscando optimizar el servicio y alinearse con los estándares de calidad que la sociedad demanda.

Guzman Aguilera (2020), en su tesis *Gestión logística, propuesta estratégica para implementar un proyecto de control de transporte* de la Ciudad de Concepción-Chile, tiene como objetivo proponer un modelo estratégico para implementar un sistema de control y centralización logística en una empresa de transporte de carga por carretera, bajo un enfoque de dirección de proyectos y transformación digital. Desde el punto de vista metodológico, se adoptó un enfoque cualitativo basado en los lineamientos del PMBOK,

complementado con análisis cuantitativo para evaluar el impacto económico del proyecto. Se trabajó con una muestra representativa de líderes y expertos internos de la empresa, a través de sesiones periódicas y la conformación de un comité técnico inter-áreas. El desarrollo del proyecto se realizó bajo metodologías ágiles, con un enfoque iterativo e incremental en el diseño y despliegue de un Sistema de Gestión de Transporte (SGT), logrando la sistematización e integración operativa. Como resultado, el 100% de la flota quedó bajo control centralizado, se aumentó la efectividad del control de personal, se integraron cinco sistemas clave y se mejoraron 18 procesos, elevando el nivel de sistematización de 11% a 89%. Las conclusiones destacan la importancia de una planificación estructurada, el compromiso transversal de las áreas y la visión tecnológica como pilares para la transformación logística. Además, se evidenció que las empresas pueden implementar modelos centralizados independientemente de su dispersión geográfica o diversidad de clientes. Este proyecto demuestra que la transformación digital puede integrarse como valor estratégico dentro de la cadena logística, contribuye a la modernización administrativa, al incorporar procesos de digitalización y rediseño organizacional, y fortalece las políticas internas de gestión del transporte.

El artículo "*Modernización de la Administración Pública*" de Novales et al. (2022) tiene como objetivo proponer un conjunto de reformas necesarias para situar a la administración pública española en una posición óptima que le permita responder a las demandas de los ciudadanos en un contexto tecnológico avanzado. La muestra abarca un análisis bibliográfico y la evaluación de datos de encuestas a funcionarios y ciudadanos. La metodología es mixta, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos, lo que permite una visión integral de las deficiencias en áreas como recursos humanos y digitalización.

Entre las conclusiones, se destaca que la modernización debe ir más allá de la simple digitalización, promoviendo una relación de igualdad y transparencia entre ciudadanos y administración. Además, se subraya la necesidad de mejorar la aplicación de las leyes existentes y fomentar una mayor participación ciudadana en la vida pública.

Munguía Ávila (2023) en su tesis "*Entre la modernización y el mal servicio análisis de las políticas públicas centradas en el transporte concesionado colectivo de la ciudad de méxico entre 2000 y 2018*" el objetivo general de esta investigación fue analizar cómo los factores políticos han influido en la continuidad o el cambio de las políticas públicas relacionadas con el transporte colectivo concesionado en la Ciudad de México entre 2000 y 2018. Para ello, utilizó una metodología cualitativa basada en el análisis de documentos y la observación del proceso de formulación e implementación de políticas, enfocándose en la negociación entre autoridades y concesionarios. Encontró que las políticas y los instrumentos, como el ajuste de tarifas y los bonos para renovar vehículos, se mantuvieron estables, y las relaciones entre los actores limitaron cambios profundos. Aunque hubo algunos avances, como en el caso del Metrobús, donde se incorporó a los transportistas como operadores, las decisiones políticas priorizaron mantener acuerdos con grupos de presión en lugar de hacer reformas importantes. Esto hizo que la mejora en la calidad del servicio fuera lenta, ya que se valoró más la gobernabilidad que la eficiencia operativa.

Caravaca, J. y Daniel, C. (2021) en su artículo "*¿Nunca fuimos modernos? Planes de modernización del Estado en la Argentina (2000-2019)*" examinan tres planes de modernización del Estado lanzados en 2000, 2007 y 2016, con el objetivo de analizar los contextos políticos y económicos que los rodearon. Utilizando una metodología de análisis documental, revisan documentos oficiales y reportes de organismos financiadores. Los

autores identifican dos modelos de modernización: uno ligado a proyectos políticos y otro más técnico y menos dialogado. El III Plan de Modernización del Estado e Innovación del Sector Público (IIIPME), desarrollado bajo la gestión de Mauricio Macri, se presenta como un fin en sí mismo, a diferencia de los anteriores, que estaban más integrados a agendas políticas. Las conclusiones subrayan la persistencia de un lenguaje común influido por el Nuevo Paradigma de la Gestión Pública (NPM), sugiriendo que la modernización estatal juega un papel crucial en la legitimación del poder público en Argentina.

Antecedentes Nacional

Gavilan Zamora (2021), en su tesis "*Modernización del Estado en la gestión administrativa de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho, 2021"*, tuvo como objetivo determinar si la modernización del Estado influye en la gestión administrativa de los trabajadores de dicha institución. Utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal, bajo un alcance correlacional-causal. La población estuvo conformada por 150 trabajadores, de los cuales 107 fueron seleccionados aleatoriamente para conformar la muestra. Se aplicaron cuestionarios validados por expertos y se empleó el software SPSS V.26 para el análisis de los datos. Los resultados obtenidos indicaron que la modernización del Estado tiene una influencia significativa en la gestión administrativa, con un valor de Wald de 4.249 y $p = 0.004$, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa. En cuanto a las conclusiones, se recomienda implementar capacitaciones constantes al personal, especialmente a aquellos que interactúan con el público, así como reconocer el desempeño destacado de los trabajadores en la atención al cliente, lo cual podría mejorar la calidad del servicio y la eficiencia administrativa en la institución

Santisteban Suclupe (2024) en su tesis "*Modernización de la gestión pública en la administración de transporte terrestre de personas, provincia de Chachapoyas 2021*"; el objetivo del estudio fue analizar la relación entre la modernización de la gestión pública y la administración del transporte terrestre de personas en la provincia de Chachapoyas durante 2021. Se adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo transversal y nivel correlacional-explicativo. Se empleó un enfoque cuantitativo, bajo un diseño metodológico no experimental, de corte transversal y con alcance correlacional-explicativo. Se aplicaron cuestionarios a 50 empresas del sector transporte, con el objetivo de analizar dimensiones como políticas públicas, simplificación de trámites, digitalización del gobierno y apertura institucional. Los resultados mostraron que el 56 % de los encuestados percibieron un nivel limitado de modernización en la gestión pública, mientras que el 46 % reportaron deficiencias en la administración del transporte. Sin embargo, se identificó una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables (Rho = 0,498; $p < 0,05$). Las dimensiones de simplificación administrativa, gobierno digital y gobierno abierto mostraron relaciones positivas con la gestión del transporte, a excepción de la dimensión de políticas públicas, cuya relación fue negativa.En conclusión, El estudio evidenció una relación moderadamente positiva entre la modernización de la gestión pública y la eficiencia en los procesos administrativos del sector transporte.Esto sugiere que avances en procesos administrativos y digitales pueden traducirse en mejoras operativas para el sector transporte en Chachapoyas.

Borja Perez (2021) en su tesis: "*Ejes transversales de la política de modernización en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Lima 2020*"; desarrolló un estudio cuyo objetivo fue determinar la incidencia de los ejes transversales de la política de

modernización en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Lima en 2020. La investigación se enmarcó en un paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, y fue de tipo básica, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo, explicativo y causal. La población del estudio incluyó a 108 trabajadores, a quienes se aplicaron dos cuestionarios con escala ordinal que pasaron por validación de contenido mediante juicio de expertos y obtuvieron alta confiabilidad con índices de Alfa de Cronbach de 0.967 y 0.970, respectivamente. Los resultados de la prueba de regresión logística indicaron una incidencia significativa de los ejes de modernización en la gestión administrativa ($x^2 = 44.608$; $p < 0.05$), con el 69.4% del personal evaluando la implementación como "regular". Esta conclusión subraya la importancia de los ejes de modernización como soporte para mejorar la eficiencia y satisfacción en la administración pública, centrada en beneficios directos para la población.

Huamani Vera (2021) en su tesis "*Modernización del estado y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, 2020*" discute la relación entre la modernización del estado y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo en 2020. Con el objetivo de determinar la asociación entre la modernización del Estado y la gestión administrativa. La investigación empleo un enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo y diseño no experimental de corte transversal, con un nivel correlacional causal. La población incluyó a 112 trabajadores de la municipalidad, del cual tomó una muestra no probabilística de 20 personas. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, validadas por juicio de expertos y con una confiabilidad de 0.8, según el Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron una correlación muy alta entre la modernización del Estado y la gestión administrativa (Rho de Spearman =

0.958, $p < 0.01$), apoyando la hipótesis del investigador de que la modernización del Estado influye positivamente en diversos aspectos de la gestión administrativa, tales como el abastecimiento y los recursos humanos. Estos hallazgos coinciden con estudios previos que subrayan la importancia de los procesos burocráticos y el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en la gestión pública.

Carrasco Flores (2023) en su tesis "*Modernización del Estado y gestión administrativa en el Gobierno Regional de Apurímac, Abancay 2022* "discute la relación entre la modernización del Estado y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Apurímac, específicamente en Abancay en 2022; propone analizar la relación entre la modernización del Estado y la gestión administrativa en el Gobierno Regional de Apurímac, específicamente en Abancay durante 2022. La metodología utilizada incluye un enfoque cuantitativo, con una muestra de trabajadores del gobierno regional, quienes completaron un cuestionario estructurado. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados perciben la modernización y la gestión administrativa como regulares. El análisis de correlación, utilizando el coeficiente Rho de Spearman, revela una correlación moderada ($r = 0.614$) entre ambas variables, con un p-valor de 0.000, confirmando que, a mayor modernización del Estado, mejor es la gestión administrativa. Se concluye que es fundamental redoblar esfuerzos en ambas áreas para mejorar la satisfacción de los usuarios y la eficiencia institucional.

Antecedentes Locales

Castañeda Peralta (2023) en su tesis "*Políticas Públicas y Calidad en la Prestación del Servicio de Transporte Público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023*", el

objetivo de este estudio fue analizar la relación entre las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público en San Miguel, Cajamarca, durante 2023. La investigación se basó en un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), aplicando encuestas a 120 usuarios e integrando entrevistas a profundidad. La metodología permitió identificar percepciones ciudadanas y patrones de correlación entre políticas y servicio.Los resultados revelan que una adecuada formulación, implementación y evaluación de políticas públicas tiene un impacto directo en la calidad percibida del transporte. Se encontró una correlación estadísticamente significativa entre políticas eficaces y servicios de mayor calidad. Asimismo, se evidenció que la falta de seguimiento y transparencia debilita dicha relación.Este estudio pone en evidencia que las políticas nacionales orientadas a la modernización administrativa como la digitalización, la mejora regulatoria y el fortalecimiento institucional son determinantes para lograr un transporte público más eficiente, accesible y confiable.Concluyendo que fortalecer la capacidad del Estado en planificación, gestión y evaluación de políticas públicas en movilidad urbana es clave no solo para mejorar el servicio, sino también para recuperar la confianza ciudadana y avanzar hacia una gobernanza más moderna y efectiva.

Díaz Casanova (2024) en su tesis "*Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca (2022)*" tiene como objetivo general diseñar indicadores para evaluar la gestión pública de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. La investigación fue de tipo aplicada, con diseño descriptivo correlacional, no experimental y de nivel transeccional. Se aplicaron encuestas y ficha documental a muestras representativas de la comunidad transportista, personal operativo y expertos en gestión

pública, utilizando métodos deductivo-inductivo, analítico y sintético, con procesamiento estadístico en Excel y SPSS. Se diseñaron siete perspectivas estratégicas, dieciocho objetivos estratégicos y ochenta indicadores específicos. El diagnóstico realizado con 41 indicadores mostró un nivel de insatisfacción del 63.7% en desempeño general y un 56.4% en gestión efectiva, con dimensiones como comunidad usuaria, procesos internos, aprendizaje y crecimiento, presupuesto, eficacia, eficiencia y calidad. La correlación Rho de Spearman indicó una relación positiva significativa entre indicadores de desempeño y gestión efectiva tanto para personal operativo como para la comunidad transportista. Estos resultados son relevantes para la toma de decisiones en la Gerencia de Vialidad y Transporte.

Barrantes Alcántara (2020) menciona en su tesis: "*Efectividad de la gestión de la administración pública en la dirección regional de educación - Cajamarca, año 2019*"; el objetivo del estudio es analizar el impacto de las políticas nacionales en la efectividad de la gestión administrativa. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, utilizando encuestas aplicadas a los colaboradores de la institución como muestra. Los resultados revelan que el 19.4% de los encuestados se ubica en la categoría baja de efectividad, indicando deficiencias en conocimiento, compromiso y capacitación. Las políticas nacionales proporcionan un marco normativo que influye en la modernización de los sistemas administrativos, la implementación de nuevas tecnologías y la capacitación del personal. Sin embargo, se observa que la falta de planificación y de capacitación permanente limita la eficiencia y eficacia en la gestión. Por lo tanto, se concluye que es fundamental mejorar la planificación y la formación del personal para optimizar la

administración pública en la DRE de Cajamarca, así como garantizar una gestión más eficiente y transparente en el ámbito educativo.

Gonzales Vera (2020) en su tesis: "*Modernización de la gestión administrativa en la Municipalidad de Bambamarca, Cajamarca*"; plantea como objetivo general proponer un plan de mejora para modernizar la gestión administrativa en dicha municipalidad, utilizando tecnologías de la información y comunicación como herramientas clave. La metodología empleada es cualitativa, con un diseño de investigación-acción, involucrando a tres funcionarios públicos responsables de la gestión administrativa. Las técnicas de recolección de datos incluyen observación, entrevistas a profundidad y análisis de documentos, utilizando instrumentos como guías de entrevistas semiestructuradas y fichas de observación y análisis documental. Los resultados revelan la necesidad de adoptar estas tecnologías para mejorar la eficiencia, contribuir a la transparencia e integridad en las administraciones públicas y fortalecer la relación entre el gobierno y los ciudadanos. Se concluye que implementar el plan propuesto podría transformar significativamente la gestión administrativa en la municipalidad.

Mendoza Huaripata (2020) en su tesis titulada: *"Influencia de las políticas públicas en la modernización de los sistemas administrativos en la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2019"*, tiene como objetivo evaluar el impacto de las políticas públicas en la modernización administrativa de la universidad. Se emplea una metodología cualitativa, con un diseño descriptivo y entrevistas semiestructuradas realizadas a una muestra de 30 participantes, que incluyen funcionarios y académicos. Los resultados indican que la participación ciudadana juega un papel crucial en la formulación de políticas públicas, destacando la frecuencia de respuestas en la encuesta: canalización de la

población (13), control sobre las políticas (6) y autogestión (3). Concluyendo que una mayor involucración ciudadana puede mejorar la efectividad y legitimidad de las políticas públicas, resaltando la necesidad de fomentar mecanismos que faciliten esta participación y, a su vez, modernicen los sistemas administrativos de la universidad

Bernal Rosales (2023) en su trabajo "*Análisis del control de la ejecución de los recursos públicos y su influencia en el desarrollo de los gobiernos locales de la región Cajamarca*"; tiene como objetivo evaluar el impacto del control de la ejecución de los recursos públicos en el desarrollo de los gobiernos locales en Cajamarca. Se emplea una metodología mixta, que incluye análisis documental y encuestas a 169 participantes. Entre los resultados, se destaca que 85 encuestados opinan que no se han implementado medidas para agilizar los procesos administrativos y reducir la burocracia en sus entidades, mientras que 84 opinan que sí se han tomado medidas. En cuanto a la promoción de la transparencia en la gestión de los recursos públicos, el 52% considera que se han implementado medidas adecuadas, mientras que el 48% opina que no. Se concluye que, aunque existen esfuerzos por parte de las autoridades, persisten desafíos significativos en la implementación efectiva de políticas de control y transparencia que afectan la gestión financiera y el desarrollo socioeconómico de la región

Marco Legal

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM).

Presidencia del Consejo de Ministros (2013) establece que tiene como objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de

modernización hacia una gestión pública con impactos favorables en la vida de las personas y en el crecimiento del país. Su implementación permitirá mejorar la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658).

Congreso de la República del Perú (2002) En el marco legal establece los límites y alcances de la modernización administrativa. Define los ejes fundamentales de la modernización administrativa: eficiencia, eficacia, transparencia, participación ciudadana y descentralización.

Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS)

Presidencia del Consejo de Ministros (2019) establece que esta norma establece principios, derechos y deberes aplicables a la interacción entre las entidades públicas y los administrados, promoviendo una administración eficiente, transparente y accesible. Además, garantiza la legalidad y protege los derechos de los ciudadanos al regular los actos administrativos, procedimientos sancionadores y recursos administrativos.

Texto Único De Procedimientos Administrativos – TUPA

El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Gobierno Regional de Cajamarca (2023) es un instrumento normativo clave que sistematiza y regula los trámites que los ciudadanos deben efectuar. Su finalidad es asegurar la transparencia, la simplificación y la previsibilidad de los procesos administrativos, contribuyendo así a que los usuarios accedan de manera más eficiente a los servicios públicos.

Decreto Legislativo N° 1412: Modernización y Mejora de la Gestión Pública

Gobierno del Perú (2019) establece que el Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, establece el marco de gobernanza para la implementación del gobierno digital en el Perú. Su objetivo es mejorar la prestación y el acceso a servicios digitales, promoviendo la interoperabilidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad de los mismos. La Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de ministros (PCM) es el ente rector encargado de formular y proponer políticas, normas y estrategias en materia de gobierno digital. La ley regula el uso transversal de tecnologías digitales en procesos y servicios públicos, promoviendo la participación ciudadana, la transparencia y el acceso a la información mediante plataformas digitales.

2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en la que se ubica el objeto de estudio (Bases teóricas)

2.2.1 La nueva gestión pública (NGP/NPM)

El modelo de la nueva gestión pública reemplaza la antigua visión burocrática centrada en el servicio al ciudadano y la ética comunitaria, por una lógica empresarial basada en la eficiencia, la competitividad y la calidad. En este enfoque, las entidades públicas adoptan herramientas del sector privado, considerando a los ciudadanos como clientes, priorizando resultados por encima de los procesos y dando mayor importancia a la economía que al bien común. (Bernal Agudo & Vázquez Toledo, 2013, p.23)

2.2.2 Teoría de la Modernización del Estado

Ha sido aplicada a través de diversas políticas nacionales, como la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP). Esta política tiene como objetivo principal modernizar las organizaciones públicas para que sean más eficientes,

eficaces y transparentes. En su libro "Reinventing Government", Osborne y Gaebler (1993) sostienen que la modernización del Estado debe centrarse en la descentralización, la colaboración y la innovación.

2.2.3 Teoría de la Efectividad y Eficiencia del Gobierno

El artículo: "La nueva gestión pública en la era posmoderna" de Christopher Hood (1991), presenta una visión crítica y analítica de la Nueva Gestión Pública y su relación con la eficacia y la eficiencia del gobierno en el contexto de la posmodernidad. Hood argumenta que la adopción de enfoques empresariales puede mejorar la gestión pública, pero también destaca la importancia de la rendición de cuentas, la transparencia y el equilibrio adecuado entre el sector público y privado en la prestación de servicios públicos.

2.2.4 Teoría de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Estado

Aguinis y Glavas (2012), proponen un modelo de RSE que consta de cinco dimensiones: económica, legal, ética, filantrópica y relacional. La dimensión económica se refiere a la responsabilidad del Estado de generar riqueza y empleo. La dimensión legal se refiere a la responsabilidad del Estado de cumplir con la ley. La dimensión ética se refiere a la responsabilidad del Estado de actuar de manera justa y equitativa. La dimensión filantrópica se refiere a la responsabilidad del Estado de contribuir al bienestar de la sociedad. La dimensión relacional se refiere a la responsabilidad del Estado de construir relaciones positivas con sus stakeholders. Destacando las diversas facetas de su responsabilidad hacia la sociedad y sus partes interesadas. (p.94)

2.3. Marco conceptual

Políticas Nacionales

Una Política Nacional es un instrumento de gestión pública que orienta las intervenciones del Estado para resolver problemas públicos priorizados, promoviendo la articulación entre sectores y niveles de gobierno en favor del desarrollo sostenible del país. Estas políticas deben formularse en función de las necesidades y demandas ciudadanas, y traducirse en planes sectoriales, institucionales y operativos. En concordancia con el Ciclo de Planeamiento Estratégico para la Mejora Continua, las Políticas Nacionales se concretan en la fase de "Políticas y Planes Coordinados", donde se definen objetivos, indicadores y metas claras, alcanzables y alineadas con las políticas de Estado, así como acciones estratégicas priorizadas. De esta manera, se busca que el Estado actúe de forma coherente, integrada y eficiente (Ceplan, 2023, p. 14).

La Política Nacional promueve una gestión orientada a resultados, con servicios públicos accesibles y de calidad. Impulsa la mejora continua de procesos, la transparencia institucional y la optimización del talento humano, permitiendo evaluar el impacto de las intervenciones estatales en la agilidad administrativa, el acceso a la información y el desempeño del personal.

Easton (1965) define la política como un "proceso de toma de decisiones en el sistema político", que incluye el diseño y ejecución de políticas públicas a nivel nacional. Por su parte, Dye (2013) señala que las políticas públicas son "lo que el gobierno decide hacer o no hacer", reflejando las prioridades nacionales. Asimismo, Lasswell (1951) considera que las políticas públicas son una forma de "análisis y acción para influir en el

comportamiento de la sociedad", funcionando como instrumentos para alcanzar objetivos nacionales.

En concordancia con lo dispuesto en el Decreto Supremo N.° 029-2018-PCM, que regula las políticas nacionales, y su modificatoria mediante el Decreto Supremo N.° 038-2018-PCM, se consultó la base de datos de políticas nacionales declaradas por los ministerios y registradas en el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). Dicho repositorio constituye la fuente oficial que concentra las políticas nacionales vigentes en los distintos sectores.

En este contexto, se eligió como la **Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030**, aprobada mediante Decreto Supremo N.° 103-2022-PCM, por su pertinencia con el objeto del estudio.

Figura 1

Base de datos -Políticas Nacionales de los Sectores

N°	MINISTERIO CONDUCTOR / RECTOR DEL DOCUMENTO	NOMBRE DE LA POLITICA	TIPO DE POLITICA	LISTA SECTORIAL O NUEVA	TIPO DE NORMA DE APROBACION	NORMA APROBACION FINAL	FECHA DE EMISIÓN DE LA NORMA	VÍNCULO PARA ACCEDER A LA POLÍTICA NACIONAL	VÍNCULO PARA ACCEDER AL DS / RM
4	PCM	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030	Multisectorial	Lista Sectorial	Decreto Supremo	D.S. N° 103-2022-PCM	21/08/2022	https://cdn.www.gob.pe/uploads/doc	https://cdn.www.gob.pe/uploads/doc
5	PCM	Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor	Multisectorial	Lista Sectorial	Resolución Ministerial	R.M N° 248-2019-PCM	4/07/2019	En proceso de actualización	https://cdn.www.gob.pe/uploads/doc
6	PCM	Política Nacional para el Desarrollo de la Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica	Multisectorial	Lista Sectorial	Resolución Ministerial	R.M N° 248-2019-PCM	4/07/2019	En proceso de actualización	https://cdn.www.gob.pe/uploads/doc
7	PCM	Política Nacional Multisectorial de Transformación Digital al 2030	Multisectorial	Nueva	Decreto Supremo	D.S. N° 085-2023-PCM	27/07/2023	https://cdn.www.gob.pe/uploads/doc	https://cdn.www.gob.pe/uploads/doc
8	PCM	Política Nacional de Ordenamiento Territorial al 2050	Multisectorial	Nueva	Decreto Supremo	D.S. N° 142-2024-PCM	14/12/2024	https://cdn.www.gob.pe/uploads/doc	https://cdn.www.gob.pe/uploads/doc
9	MINCUL	Política Nacional de Cultura al 2030	Sectorial	Nueva	Decreto Supremo	D.S. N° 009-2020-MC	20/07/2020	https://cdn.www.gob.pe/uploads/doc	https://cdn.www.gob.pe/uploads/doc

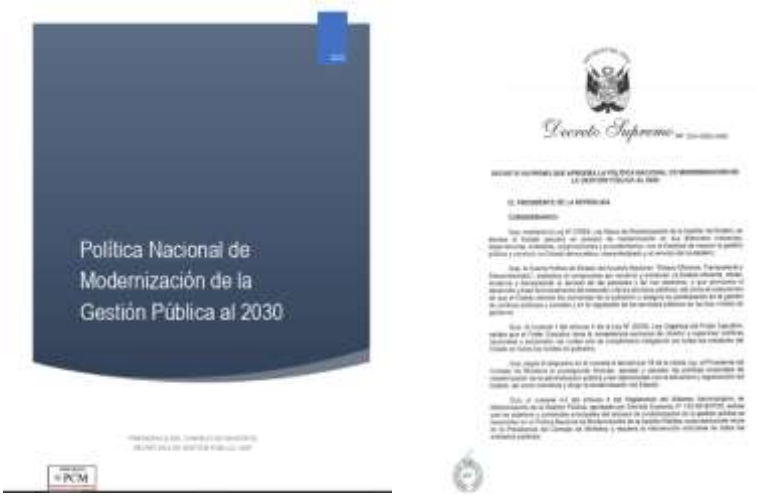
Nota. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN. (2024). Inventario de políticas nacionales de los sectores. https://www.ceplan.gob.pe/download/221595/

Esta Política Nacional aborda de manera textual las dimensiones seleccionadas para el análisis:

- Eficiencia administrativa: Se relaciona con la necesidad de “Optimizar la gestión interna de las entidades, a través de un uso más eficiente y productivo de los recursos públicos” (CEPLAN, 2024, p. 94). En esta misma línea, la política nacional plantea “Construir un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas” (CEPLAN, 2024, p. 7), enfatizando la importancia de procesos claros, reducción de burocracia y orientación a resultados para brindar un servicio público de calidad.
- Transparencia y acceso a la información: “Fortalecer la gobernanza para la implementación de la transparencia y acceso a la información, participación, rendición de cuentas e integridad pública” (CEPLAN, 2024, p. 78).
- Gestión del talento humano: “Para ello, se requerirá fortalecer las capacidades de los funcionarios, directivos, servidores civiles… y aplicar la gestión del rendimiento para mejorar el desempeño de las entidades públicas” (CEPLAN, 2024, p. 92).

Figura 2

Políticas Nacionales de Modernización de la Gestión Pública - D.S. N° 103-2022-PCM



Nota. Establece los lineamientos, metodología, objetivos, indicadores estratégicos para transformar la gestión pública en el Perú.

Dimensiones de las Políticas Nacionales.

Eficiencia Administrativa.

Poquioma Rodríguez (2018) manifiesta que los principios de eficacia y eficiencia administrativa se encuentran vinculados en una relación de interdependencia con otros principios de la actuación administrativa, esto quiere decir que, el cumplimiento de unos es necesario para la materialización de los otros. Es la Medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. Se deduce que la eficiencia administrativa, a veces propicia el cumplimiento de las funciones administrativas. (p.44)

La Política Nacional establece el mejoramiento de los procesos administrativos para hacerlos más ágiles, simples y centrados en el ciudadano. Esta dimensión busca optimizar

los procesos mediante el uso eficiente de los recursos, la reducción de tiempos y la simplificación de trámites. Se representa mediante los indicadores: índice de percepción del tiempo de respuesta a trámites y solicitudes e índice de percepción en procesos y trámites simplificados, los cuales permiten determinar cómo la implementación de dicha política incide en la percepción ciudadana sobre la agilidad y simplificación de los procedimientos administrativos.

Transparencia y acceso a la información.

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en Perú, oficialmente conocida como Ley Nº 27806, fue promulgada el 3 de junio de 2002. Esta legislación establece el marco jurídico que garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública y fomenta la transparencia en la administración de las entidades gubernamentales en el territorio peruano. Desde su promulgación inicial, esta ley ha experimentado diversas enmiendas y reformas destinadas a reforzar su aplicación y mejorar su eficacia en la promoción de la apertura gubernamental y el acceso a la información por parte de la sociedad.

La Política Nacional establece como mejorar el acceso a la información y fortalecer la transparencia en las entidades del Estado. En ese marco, mediante los indicadores Nivel de cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información e Índice de satisfacción de los ciudadanos con la transparencia gubernamental, se analiza cómo la aplicación de esta política influye en la percepción ciudadana sobre la disponibilidad, claridad y oportunidad de la información pública. Estos indicadores permiten evaluar el cumplimiento del principio de transparencia promovido y su impacto en la confianza institucional.

Gestión del talento humano.

Las organizaciones existen para aprovechar el esfuerzo conjunto de varias personas. A lo largo del tiempo, se ha usado una variedad de términos para referirse a quienes trabajan en ellas: desde 'mano de obra' hasta 'colaboradores', 'recurso humano' o 'capital intelectual'. Esto refleja el valor fundamental que tiene el talento humano dentro de las organizaciones. (Vallejo Chávez, 2016, p.15)

La Política Nacional plantea, el fortalecimiento de la gestión de personas en las entidades del Estado, mediante procesos de capacitación, formación continua y mejora del ambiente laboral. Esta dimensión se relaciona con los indicadores Nivel de capacitación y formación del personal administrativo e Índice de satisfacción y clima laboral en las instituciones públicas, ya que permite analizar cómo las acciones promovidas por esta impactan en el desarrollo de competencias y en la percepción del entorno de trabajo dentro de la entidad.

Modernización Administrativa

La modernización administrativa es un proceso continuo de actualización de la administración pública, adaptándose a las demandas del contexto. Nunca se alcanza por completo, ya que la sociedad está en constante cambio, lo que obliga a una mejora permanente. (Rodríguez Arana, 2001, p. 728)

La modernización administrativa es un proceso dinámico que busca transformar la gestión pública para hacerla más eficiente, accesible y centrada en las necesidades del ciudadano. Este proceso mejora la calidad de los servicios ofrecidos, asegurando respuestas oportunas, trato adecuado y soluciones eficaces. A su vez, incorpora el uso estratégico de tecnologías de la información para optimizar la gestión institucional, fortalecer la

transparencia y facilitar la toma de decisiones. La digitalización de procesos, por su parte, permite simplificar trámites, reducir tiempos y eliminar barreras físicas, promoviendo una administración más ágil y orientada a resultados.

Osborne y Gaebler (1992), en su obra *Reinventando el Gobierno*, destacan la modernización como un cambio hacia gobiernos más "orientados a resultados, eficientes y responsables". Por su parte, Pollitt y Bouckaert (2011) consideran que la modernización implica "la adopción de nuevas tecnologías, prácticas gerenciales y estructuras organizativas para mejorar la gestión pública". Asimismo, Kettl (2000) señala que modernizar la administración pública implica "adaptar las instituciones gubernamentales a las demandas sociales y tecnológicas contemporáneas".

La modernización administrativa se examina a partir de las siguientes dimensiones, sustentadas en la metodología, objetivos y los indicadores definidos por CEPLAN (2024), los cuales facilitan una evaluación objetiva y su impacto en la gestión pública.

- Calidad del servicio al ciudadano: se plantea "Diseñar e implementar mecanismos de seguimiento, evaluación, gestión del conocimiento y mejora continua de la calidad de los servicios" (CEPLAN, 2024, p. 78).
- Tecnologías de información: se plantea "El uso de las TIC, inicialmente denominado gobierno electrónico y actualmente conocido como gobierno digital, se considera una herramienta clave en el proceso de modernización. Este enfoque se desarrolla dentro de un ecosistema que integra a actores del sector público, ciudadanos y otros interesados" (CEPLAN, 2024, p. 58).

- Digitalización de procesos: se plantea como alternativa “Elaboración e implementación de una plataforma informática que integre los sistemas operativos” (CEPLAN, 2024, p. 84).

Dimensiones de la Modernización Administrativa.

Calidad del servicio al ciudadano.

Para González Rojas (2017), la calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de la Municipalidad. Esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los servidores públicos, cómo de la autoridad máxima de la Municipalidad, toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención al público. Hoy los ciudadanos han dejado de ser los administrados, más o menos conformes con los servicios que les daba la administración pública y han pasado a ser ciudadanos clientes, que saben que pagan; en consecuencia, exigen además servicios de calidad. Así, la administración pública se convierte en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad. (p.5)

En este contexto, la modernización administrativa busca transformar la atención al ciudadano mediante procesos más ágiles y eficaces que respondan a sus expectativas. Esta transformación se refleja en los indicadores de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos y en el tiempo promedio de atención en ventanilla o atención al cliente, los cuales permiten evaluar cómo la implementación de mejoras institucionales incide directamente en la experiencia del usuario. El enfoque moderno de la gestión pública reconoce al ciudadano como un cliente activo que demanda servicios oportunos, accesibles

y de calidad, lo que impulsa a las entidades públicas a mejorar continuamente sus procesos y atención para cumplir con esas expectativas.

Tecnologías de la información.

Las tecnologías de la información comprenden todas aquellas herramientas empleadas para crear, almacenar, procesar y comunicar datos en diversos formatos, con el objetivo de mejorar la productividad y competitividad organizacional (Ayala Ñiquen & Gonzales Sanchez, 2015). En el contexto de la modernización administrativa, su implementación resulta clave para optimizar procesos internos, fortalecer la relación Estado-ciudadano y aumentar la eficiencia en la gestión pública. Su implementación no solo impulsa la digitalización de servicios, sino que también permite una gestión más eficiente, transparente y orientada al ciudadano. Se refleja con los indicadores del índice de percepción de servicios públicos disponibles en línea y en el índice de adopción de tecnologías de la información en la gestión pública, los cuales permiten analizar el nivel de avance digital de las entidades y su impacto en la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos.

Digitalización de procesos.

Sabino (2020) nos dice que se trata de un tema de interés para la industria y las empresas se encuentran ya volcando esfuerzos en ello. La industrialización 4.0 toma por tanto un papel fundamental, ya que a través de ella se va a poder alcanzar una mayor productividad. (p.36)

Aunque el enfoque de Sabino (2020) se dirige principalmente al ámbito industrial, sus planteamientos también son aplicables al sector público, donde la digitalización de

procesos es clave para mejorar la eficiencia y modernizar la gestión. En ese sentido, la modernización administrativa promueve el uso de plataformas digitales para la atención de trámites, reduciendo tiempos y facilitando el acceso a los servicios. Este aspecto el indicador porcentaje de trámites realizados de manera electrónica, permite conocer la disponibilidad de estos servicios dentro de la entidad y si con ello contribuye a una atención más ágil y simplificada para el ciudadano.

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1 Digitalización de Procesos

Incorporación de tecnologías digitales para automatizar y optimizar los procesos administrativos, facilitando la gestión, reduciendo tiempos y mejorando la accesibilidad a servicios públicos

2.4.2 División De Transporte Terrestre

Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca, aprobado mediante la Ordenanza Regional N.º 10-2010-GRCAJ-CR. es un documento de gestión institucional que define la estructura orgánica, funciones y competencias de la entidad.

El 13 de septiembre de 2016, la Resolución Directoral Sectorial N.º 364-2016-GR.CAJ/DRTC aprobó la estructura funcional de la Dirección de Circulación Terrestre. En este marco, se incorpora la División de Transporte Terrestre, dependiente de la Dirección de Circulación, se encarga de evaluar trámites relacionados con el transporte terrestre, tales como constancias de inscripción, permisos temporales, otorga autorizaciones de transporte regular de personas, personal, turístico; así como solicitudes de incremento o sustitución de flota, entre otras gestiones vinculadas al transporte terrestre.

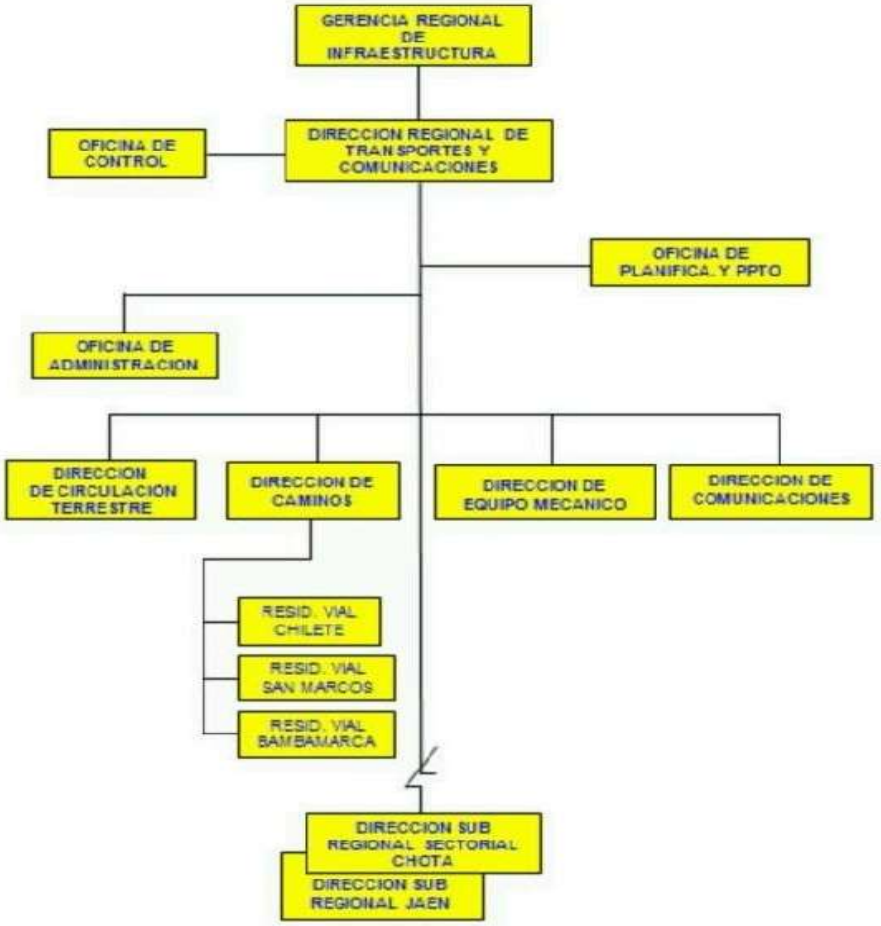
Figura 3

Documentos de Gestión de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca, aprobado mediante Ordenanza Regional

Nota. Tomado del Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca, aprobado mediante Ordenanza Regional N.º 10-2010-GRCAJ-CR (p.1-2) por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca,2010.

Figura 4

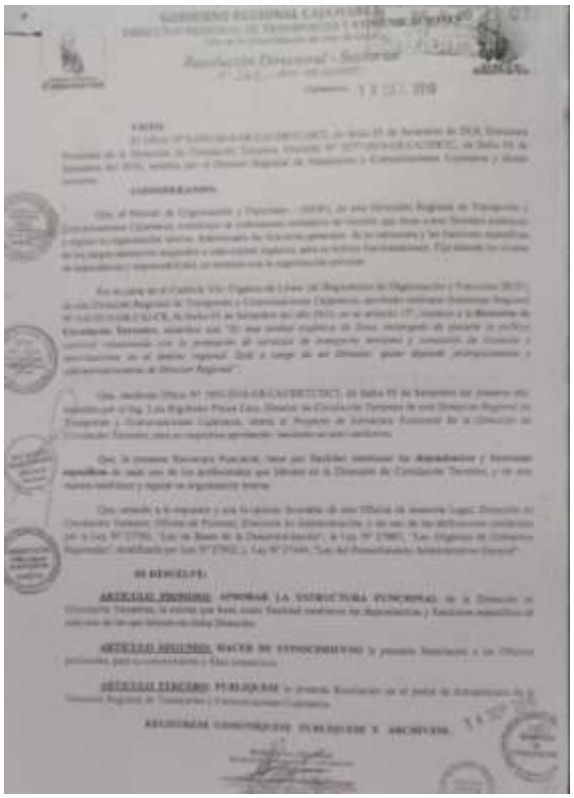
Organigrama Estructural de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca



Nota. Tomado del Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca- Organigrama Estructural (p.24) por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca,2010

Figura 5

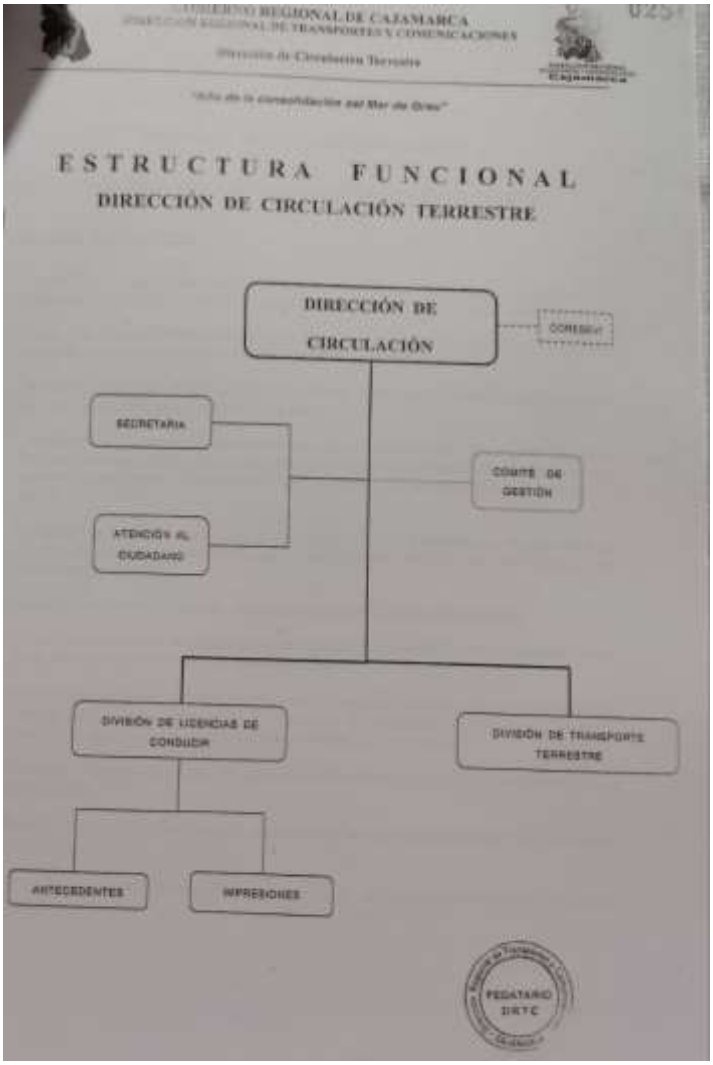
Documento de Gestión-Resolución Directoral Sectorial N.º 364-2016-GR.CAJ/DRTC



Nota. Tomado de Resolución Directoral Sectorial N.° 364-2016-GR.CAJ/DRT (Gobierno Regional de Cajamarca, 2016)

Figura 6

Organigrama Estructural de la Dirección de Circulación Terrestre



Nota. Tomado del Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección de Circulación Terrestre- Organigrama Estructural por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca,2016

2.4.3 Eficiencia Administrativa

Capacidad de una entidad pública para alcanzar sus objetivos con el menor uso posible de recursos, optimizando procesos y minimizando desperdicios.

2.4.4 Gestión del talento humano

Conjunto de políticas y prácticas que permiten atraer, desarrollar, motivar y retener al personal capacitado para cumplir con los objetivos institucionales y brindar un mejor servicio al ciudadano.

2.4.5 Modernización Administrativa

La modernización administrativa es el proceso de transformación y actualización de la gestión y funcionamiento de las instituciones estatales y públicas. Su objetivo principal es mejorar la eficiencia, eficacia y capacidad de respuesta de las organizaciones a las necesidades y demandas de la sociedad actual. Este proceso incluye la introducción de nueva tecnología, la revisión y mejora de los procesos internos, la capacitación del personal, la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas, y la introducción de un enfoque más flexible y orientado al servicio al público.

2.4.6 Políticas Nacionales

Las políticas nacionales son directrices emitidas por el Poder Ejecutivo que responden a problemas o necesidades prioritarias de la población, identificadas en la agenda pública. Se enmarcan en las políticas de Estado y orientan la acción del gobierno en todos los niveles. Son diseñadas, ejecutadas y supervisadas por los ministerios bajo su rectoría. Según la Ley N.º 29158, son de cumplimiento obligatorio para todas las entidades del Estado. Estas políticas definen objetivos prioritarios, lineamientos y estándares

nacionales. También garantizan una adecuada provisión de servicios y el desarrollo ordenado de actividades públicas y privadas.

2.4.7 Transparencia

Principio que garantiza el acceso libre, oportuno y claro a la información pública, promoviendo la rendición de cuentas y fortaleciendo la confianza ciudadana en las instituciones.

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA(S) HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Las Políticas Nacionales se relacionan de manera significativa con la Modernización Administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023

3.1.2. Hipótesis específicas

- La Eficiencia Administrativa se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.
- La Transparencia y acceso a la información se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.
- La Gestión del talento humano se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.

3.2. Variables/categorías

3.2.1 Variable 1

- Políticas Nacionales

3.2.2 Variable 2

- Modernización administrativa

3.3. Operacionalización/categorización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de Variables

HIPOTESIS	DEFINICION CONCEPTUAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Las políticas nacionales se relacionan de manera significativa con la MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE DIVISIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE de CAJAMARCA 2023	Las Políticas Nacionales son instrumentos del Estado que orientan acciones para resolver problemas prioritarios de manera articulada y sostenible. Dentro de ellas, las Políticas Nacionales Sectoriales regulan actividades específicas, tomando en cuenta la diversidad regional y el carácter descentralizado del gobierno. En particular, las Políticas Nacionales de Modernización de la Gestión Pública buscan optimizar la gestión estatal mediante el impulso de la eficiencia administrativa, la transparencia y el acceso a la información, y el fortalecimiento de la gestión del talento humano, con el fin de ofrecer servicios públicos de calidad y una administración centrada en resultados. (Ceplan, 2024, p. 21)	POLITICAS NACIONALES	Eficiencia administrativa	Índice de percepción del tiempo de respuesta a trámites y solicitudes. Índice de percepción en procesos y trámites simplificados.
			Transparencia y acceso a la información	Nivel de cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información. Índice de satisfacción de los ciudadanos con la transparencia gubernamental.
			Gestión del talento humano	Nivel de capacitación y formación del personal administrativo. Índice de satisfacción y clima laboral en las instituciones públicas.

Es un proceso de transformación institucional orientado a construir una gestión pública más eficiente, innovadora y centrada en el ciudadano. Implica mejorar la calidad de los servicios, incorporar tecnologías de la información para facilitar la toma de decisiones y automatizar procesos mediante la digitalización, reduciendo la burocracia y mejorando los resultados públicos. (Ceplan, 2024; Rodríguez-Arana, 2001)	MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	Calidad del servicio al ciudadano	Índice de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos. Tiempo promedio de atención en ventanilla o atención al cliente.
		Tecnologías de la información	Índice de percepción de servicios públicos disponibles en línea. Índice de adopción de tecnologías de la información en la gestión pública.
		Digitalización de procesos	Porcentaje de trámites realizados de manera electrónica

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica (de acuerdo a la naturaleza de la investigación)

El presente trabajo se desarrollará en el Distrito, provincia y Departamento de Cajamarca

4.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal y de nivel correlacional, el enfoque utilizado fue cuantitativo.

La investigación fue no experimental porque no se manipuló ninguna variable, sino que se observaron y analizaron las políticas nacionales y la modernización administrativa tal como se presentan en el contexto real del Área de la División de Transporte Terrestre en Cajamarca. No se intervino en las dinámicas propias de la institución, lo que permitió describir y comprender cómo estas políticas impactan en los procesos administrativos sin alterar sus condiciones naturales.

El estudio fue de corte transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento del tiempo, específicamente durante el año 2023. Este diseño facilitó una comprensión del funcionamiento administrativo y del grado de implementación de las políticas nacionales, permitiendo examinar en un marco temporal determinado.

En cuanto al nivel, la investigación fue correlacional porque tuvo como objetivo identificar la dirección y magnitud de la relación entre la implementación de políticas nacionales y el proceso de modernización administrativa. A través del análisis de datos, se buscó determinar si existía una asociación entre ambos elementos, sin establecer relaciones de causa y efecto.

Finalmente, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, ya que se basó en la recolección y análisis de datos numéricos obtenidos mediante instrumentos estructurados, como encuestas aplicadas al personal del área. La información recogida fue procesada mediante cuestionarios distribuidos al personal del área, con el fin de obtener información directa sobre la realidad administrativa.

4.3. Métodos de investigación

En la presente investigación se utilizaron los métodos analítico sintético e hipotético deductivo y método descriptivo.

Según Hernández et al. (2014), el método analítico-sintético combina dos procesos complementarios: el análisis, que consiste en descomponer el objeto de estudio en sus partes constitutivas para examinarlas de forma individual, y la síntesis, que integra esos elementos para comprender el fenómeno en su totalidad. En esta investigación, dicho método fue utilizado para desglosar las variables políticas nacionales y modernización administrativa. Inicialmente, se analizaron sus respectivas dimensiones e indicadores por separado. Posteriormente, los hallazgos fueron integrados, lo cual permitió construir una visión general sobre cómo la implementación de políticas nacionales incide en los procesos de modernización administrativa dentro del Área de la División de Transporte Terrestre de Cajamarca, durante el año 2023.

Por otro lado, el método hipotético-deductivo, también descrito por Hernández et al. (2014), parte de la formulación de hipótesis basadas en la observación, para luego deducir consecuencias que puedan ser comprobadas empíricamente. En este estudio, se empleó para plantear una hipótesis sobre la relación entre las políticas nacionales y la modernización administrativa. A partir de ello, se diseñó un cuestionario estructurado, el cual permitió

recolectar información precisa y cuantificable para contrastar la posible asociación entre ambas variables. Los resultados obtenidos fueron sometidos a análisis estadístico con el fin de verificar si existía una correlación significativa, lo que permitió sustentar las conclusiones de la investigación.

Asimismo, se aplicó el método descriptivo, cuya finalidad es caracterizar, clasificar y sistematizar los elementos que conforman el objeto de estudio (Hernández et al., 2014). Este enfoque permitió identificar y organizar los componentes que integran tanto las políticas nacionales como los procesos de modernización administrativa. Se describieron en detalle los indicadores. De esta manera, fue posible representar con claridad el panorama actual de ambas variables en el contexto institucional evaluado.

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1 *Población*

La población estará conformada por 156 servidores civiles de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Ciudad de Cajamarca

4.4.2 *Muestra*

Se utilizó un muestreo deliberado, crítico por juicio la cual está conformada por los 14 servidores civiles ya que laboran dentro de la División de Transporte Terrestre distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca, departamento de Cajamarca. La muestra fue seleccionada considerando que los participantes desempeñan funciones directamente relacionadas con el área de análisis, por lo que se incluyó a la totalidad del personal del área correspondiente.

4.4.3 *Unidad de Análisis*

El Área de división de transporte terrestre del distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca, departamento de Cajamarca.

4.4.4 *Unidad de Observación*

Cada Servidor Civil del Área de división de transporte terrestre: jefe, secretaria, inspectores y asesor legal, quienes forman parte de la muestra del Distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca, departamento de Cajamarca.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1 Técnica

La técnica que se utilizó en la investigación es la Encuesta y consistió en un conjunto de preguntas cerradas en función de los indicadores de cada variable.

- Técnica: La encuesta.

4.5.2 Instrumento

El instrumento es el cuestionario, para ambas variables

- Instrumento: El cuestionario.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Una vez finalizado el período de aplicación del instrumento, se inició a la fase de procesamiento y análisis de los datos. En esta etapa, se consideraron los datos a analizar de naturaleza cuantitativa, por lo que se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo que incluyó cálculos numéricos, porcentajes, la creación de tablas y la generación de gráficos de barras. Para realizar la codificación, el procesamiento de la información, los cálculos, la creación de gráficos estadísticos, el análisis de la confiabilidad del instrumento mediante el

coeficiente alfa de Cronbach y otras mediciones necesarias para el estudio, se utilizaron las herramientas de hoja de cálculo Excel y del software estadístico SPSS.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

La Matriz de Consistencia Metodológica, presentada en la Tabla 30 del Anexo, ilustra cómo los objetivos, hipótesis y métodos de recolección de datos están alineados para abordar las preguntas de investigación de manera coherente

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1.Presentación de Resultados

Para determinar la confiabilidad del instrumento utilizado en esta investigación fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.63 para la variable "*POLÍTICAS NACIONALES"* y 0.62 para la variable "*MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA"* [Apéndice 01]. Estos valores indican una consistencia alta, lo que demuestra que el cuestionario es confiable para medir las variables en estudio. Lo que significa que las preguntas del cuestionario están correlacionadas de manera coherente entre sí y miden de manera efectiva lo que se pretende evaluar. Dado que los coeficientes obtenidos tienen una magnitud alta, los resultados son tomados como válidos y consistentes para el análisis. Con estos datos confiables, tener un análisis detallado a través de la estadística descriptiva, permitiendo la creación de gráficos, facilitando la interpretación y permitiendo la obtención de conclusiones claras.

Además, se han establecido los baremos para la evaluación de las variables *Políticas Nacionales y Modernización Administrativa*, los cuales se basan en los 12 ítems formulados en el cuestionario aplicado. Para medir las respuestas de los participantes, se utilizó una escala de valoración de Likert, permitiendo obtener una medición precisa del grado de percepción y cumplimiento de cada una de las variables en estudio.

Valoración de la variable **Políticas Nacionales**

Tabla 2

Variable Políticas Nacionales

Niveles	V1.
Muy Mala	[7 – 12]
Mala	[13 – 18]
Regular	[19 – 24]
Buena	[25 – 30]
Muy Buena	[31 – 35]

Nota. Los baremos fueron definidos utilizando una escala de Likert para la dimensión "Políticas Nacionales". Dado que la Variable (1) consta de 7 preguntas con escala Likert de 1 a 5, el puntaje total mínimo es 7 y el máximo 35. Según estos valores, se clasificaron los niveles de percepción en cinco rangos, con el fin de facilitar la interpretación de los resultados.

- Muy Mala: Ausencia o deficiencia grave en el cumplimiento de las dimensiones.
- Mala: Bajo nivel de logro en las dimensiones que conforman la variable.
- Regular: Cumplimiento parcial con aspectos que necesitan mejora.
- Buena: Alto cumplimiento y efectividad en las dimensiones evaluadas.
- Muy Buena: Cumplimiento integral, sobresaliente y de excelencia en todas las dimensiones.

Para evaluar las dimensiones de la **Variable 1**: "*Políticas Nacionales*": Eficiencia Administrativa, Transparencia y Acceso a la Información, Gestión del Talento Humano; se establecieron los siguientes baremos, basados en los ítems del cuestionario. Estos baremos

fueron definidos, utilizando una escala de valoración de Likert, la cual permitió medir las respuestas relacionadas con cada una de las dimensiones mencionadas.

Valoración de las Dimensiones de las **Políticas Nacionales**

Tabla 3

Dimensiones de las Políticas Nacionales

Niveles	D1.	D2.	D3.
Muy Mala	[3 – 5]	[2 – 3]	[2 – 3]
Mala	[6– 8]	[4 – 5]	[4 – 5]
Regular	[9 – 11]	[6– 7]	[6– 7]
Buena	[12 – 14]	[8 – 9]	[8 – 9]
Muy Buena	[15 - 15]	[10 -10]	[10 - 10]

Nota. Nivel de la variable "Políticas Nacionales" utilizando una escala de Likert

Tabla 4

Estadísticas Descriptiva-D. Políticas Nacionales

	Análisis		
V. Mínimo	3	2	2
V. Máximo	15	10	10
Rango	12	8	8
Amplitud	3	2	2

Nota. Análisis del valor mínimo, máximo, rango y amplitud de la variable "Políticas Nacionales “utilizando una escala de Likert

Para la variable "*Políticas Nacionales*" se establecieron los siguientes baremos, basados en sus dimensiones, utilizando una escala de valoración tipo Likert para medir las respuestas de los participantes.

Tabla 5

Variable Política Nacional

	D1. Eficiencia Administrativa		D2. Transparencia y Acceso a la Información		D3. Gestión del Talento Humano		V. Políticas Nacionales	
Niveles	**F**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Muy Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Mala	7	50%	0	0%	7	50%	2	14%
Regular	6	43%	6	43%	6	43%	7	50%
Buena	1	7%	8	57%	0	0%	5	36%
Muy Buena	0	0%	0	0%	1	7%	0	0%
Total	**14**	**100%**	**14**	**100%**	**14**	**93%**	**14**	**100%**

Nota. El baremo de la variable "Políticas Nacionales" fue elaborado a partir de los resultados del cuestionario, utilizando una escala de Likert

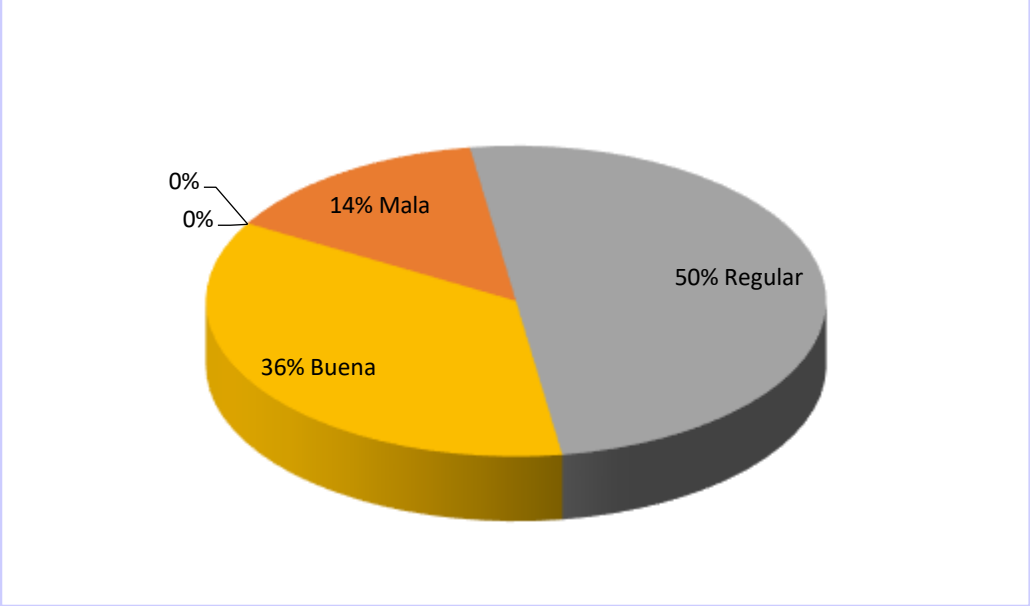
Análisis: En la tabla 5, podemos apreciar que el 50% de los encuestados manifiesta que las políticas nacionales, lo considera como nivel Regular es decir se tiene un cumplimiento parcial con aspectos que necesitan mejora; por otro lado, el 36% lo considera como nivel bueno, con alto cumplimiento y efectividad en las dimensiones evaluadas.

Interpretación: Según la percepción de los encuestados, las políticas nacionales implementadas en el área de la División de Transporte Terrestre de Cajamarca en 2023 se evalúan como regulares, con un énfasis particular en la gestión del talento humano y la eficiencia administrativa, que no alcanzan a satisfacer completamente las expectativas. Aunque algunos procesos administrativos se han simplificado, el tiempo de atención sigue siendo percibido como regular, lo que sugiere que, a pesar de los esfuerzos por mejorar, persisten cuellos de botella o deficiencias en la gestión operativa. En cuanto a la formación y capacitación del personal, se observa que los niveles son insuficientes, lo que limita el desarrollo de competencias clave y la mejora continua dentro de la institución. Este déficit

en la capacitación, sumado a la percepción negativa del entorno laboral, refleja que las condiciones de trabajo no son completamente satisfactorias, lo que podría estar relacionado con la falta de recursos, de estrategias adecuadas de desarrollo organizacional y/o de incentivos para los empleados. Estos aspectos sugieren que, si bien existen esfuerzos por mejorar, la implementación de las políticas aún enfrenta retos importantes en términos de eficiencia, capacitación y condiciones laborales. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 7

Variable Política Nacional



Nota. Refleja que el 50% de los encuestados considera las políticas nacionales en el nivel "Regular", mientras que el 36% las percibe como "Bueno"

Valoración de la variable **Modernización Administrativa**

Tabla 6

Variable Modernización Administrativa

Niveles	V2.
Muy Mala	5 – 8
Mala	9 – 12
Regular	13 – 16
Buena	17 – 20
Muy Buena	21 – 25

Nota. Los baremos fueron definidos utilizando una escala de Likert para la dimensión "Modernización Administrativa ". Dado que la Variable (2) consta de 5 preguntas con escala Likert de 1 a 5, el puntaje total mínimo es 5 y el máximo 25. Según estos valores, se clasificaron los niveles de percepción en cinco rangos, con el fin de facilitar la interpretación de los resultados.

- Muy Mala: Ausencia o deficiencia grave en el cumplimiento de las dimensiones.
- Mala: Bajo nivel de logro en las dimensiones que conforman la variable.
- Regular: Cumplimiento parcial con aspectos que necesitan mejora.
- Buena: Alto cumplimiento y efectividad en las dimensiones evaluadas.
- Muy Buena: Cumplimiento integral, sobresaliente y de excelencia en todas las dimensiones.

Para evaluar las dimensiones de la **variable 2**: "*Modernización Administrativa*": Calidad del servicio al ciudadano, Tecnologías de la información, Digitalización de procesos se establecieron los siguientes baremos, basados en los ítems del cuestionario.

Estos baremos fueron definidos, utilizando una escala de valoración de Likert, la cual permitió medir las respuestas relacionadas con cada una de las dimensiones mencionadas.

Valoración de las dimensiones de las **Modernización Administrativa**

Tabla 7

Dimensiones de las Modernización Administrativa

V2.	**MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**		
Niveles	**D1.**	**D2.**	**D3.**
Muy Mala	2 – 3	2 – 3	1 – 1
Mala	4 – 5	4 – 5	2 – 2
Regular	6 – 7	6 – 7	3 – 3
Buena	8 – 9	8 – 9	4 – 4
Muy Buena	10 – 10	10 – 10	5 – 5

Nota. Nivel de la variable “Modernización Administrativa " utilizando una escala de Likert

Tabla 8

Estadísticas Descriptiva-D. Modernización Administrativa

	Análisis		
V. Mínimo	2	2	1
V. Máximo	10	10	5
Rango	8	8	4
Amplitud	2	2	1

Nota. Análisis del valor mínimo, máximo, rango y amplitud de la variable " Modernización Administrativa” utilizando una escala de Likert

Para la variable " *Modernización Administrativa* " se establecieron los siguientes baremos, basados en sus dimensiones, utilizando una escala de valoración tipo Likert para medir las respuestas de los participantes.

Tabla 9

Variable Modernización Administrativa

	D1. Calidad del servicio al ciudadano		D2. Tecnologías de la información		D3. Digitalización de procesos		V. Modernización Administrativa	
Niveles	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Muy Mala	2	14%	1	7%	3	21%	0	0%
Mala	5	36%	7	50%	4	29%	6	43%
Regular	7	50%	6	43%	7	50%	8	57%
Buena	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy Buena	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	**14**	**86%**	**14**	**93%**	**14**	**79%**	**14**	**100%**

Nota. El baremo de la variable " Modernización Administrativa " fue elaborado a partir de los resultados del cuestionario, utilizando una escala de Likert

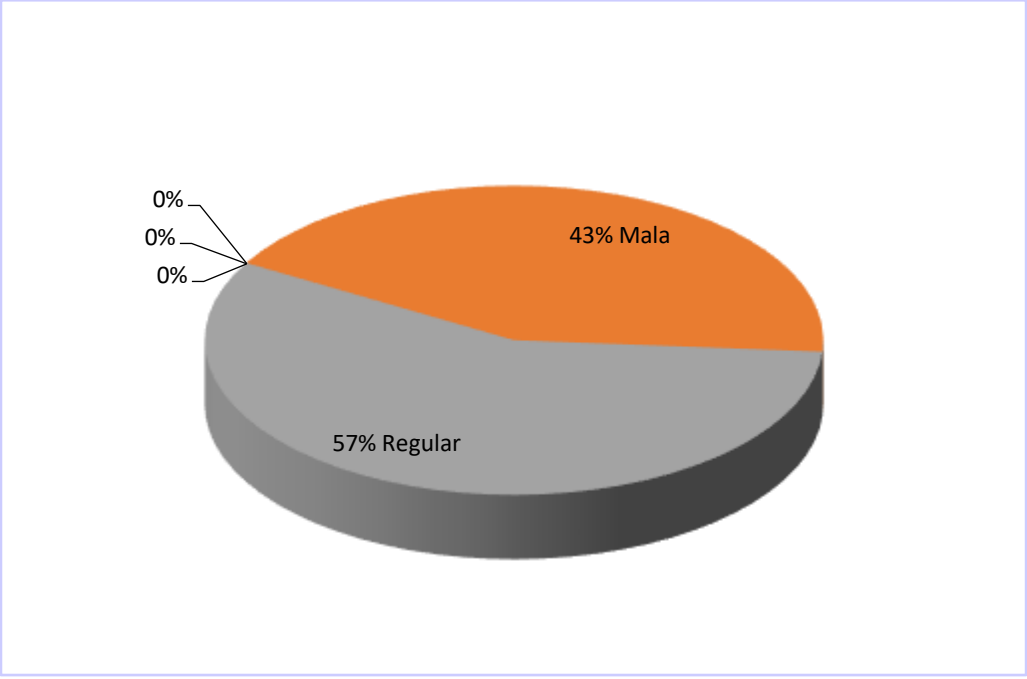
Análisis: En la tabla 9, podemos apreciar que el 57% de los encuestados manifiesta que la modernización administrativa, lo considera como nivel Regular es decir con un cumplimiento parcial con aspectos que necesitan mejora; por otro lado, el 43% lo considera como nivel malo con un bajo nivel de logro.

Interpretación: Según la percepción de los encuestados, la modernización administrativa en el área de la División de Transporte Terrestre de Cajamarca en 2023 se evalúa como regular, con especial énfasis en aspectos clave como la calidad del servicio al ciudadano, las tecnologías de la información y la digitalización de procesos. Si bien algunos ciudadanos se sienten satisfechos, pero no completamente satisfechos, se destaca que la atención en ventanilla es percibida como lentamente eficiente, lo que contribuye a una evaluación regular de los servicios presenciales. La disponibilidad de servicios en línea

también se considera regular, al igual que la adopción de tecnologías y la realización de trámites electrónicos. Esto se atribuye a varias razones, como la infraestructura tecnológica limitada, la falta de una capacitación continua para el personal en el uso de herramientas digitales, y posibles problemas operativos que ralentizan la implementación de soluciones tecnológicas en el servicio al ciudadano. La transición hacia procesos más digitales aún parece estar en una fase de adaptación y mejoras graduales, lo que refleja que, aunque ha habido avances, todavía existen áreas que requieren optimización para lograr una mayor eficiencia y satisfacción de los usuarios. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 8

Variable Modernización Administrativa



Nota. Refleja que el 57% de los encuestados considera la Modernización Administrativa en el nivel "Regular", mientras que el 43% las percibe como "Malo"

5.2.Análisis e Interpretación de Resultados

Variable 1. Políticas Nacionales

Esta variable consta de 3 dimensiones: Eficiencia Administrativa, Transparencia y Acceso a la Información, Gestión del Talento Humano.

Dimensión 1. Eficiencia Administrativa

Indicador: Índice de percepción del tiempo de respuesta a trámites y solicitudes.

Tabla 10

¿Cómo calificaría el tiempo que toma un trámite que ingresa a nuestra entidad hasta que se emite una resolución?

Grado de satisfacción	f	%
Muy lento	1	7.1%
Lento	2	14.3%
Ni rápido ni lento	7	50.0%
Rápido	3	21.4%
Muy rápido	1	7.1%
Total	**14**	**100%**

Nota. Se muestra que el 50% de los encuestados considera el tiempo de respuesta como "Ni rápido ni lento", mientras que un 35.5% opina que es "Lento" o "Rápido".

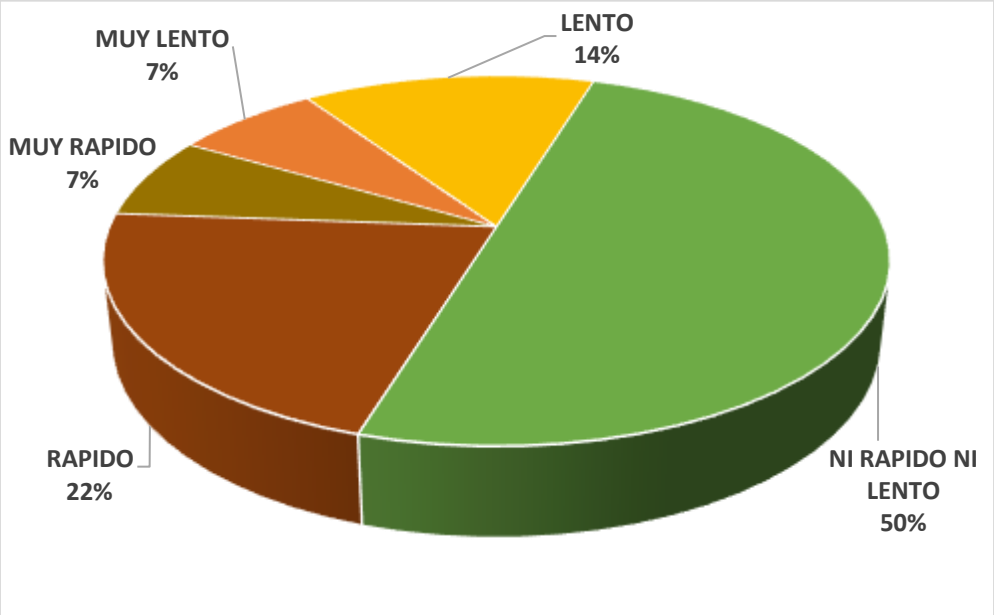
Análisis: Se observa en la **tabla 10**, que, entre los encuestados, un 50% calificara el tiempo que toma un trámite que ingresa a nuestra entidad hasta que se emite una resolución "*Ni rápido ni lento*" y un 7.1% como "*Muy Lento*".

Interpretación: Esta percepción está relacionada con diversos factores, como la falta de recursos adecuados, las ineficiencias en los procedimientos internos, la sobrecarga de trabajo en determinadas áreas, lo que provoca demoras en la resolución de los trámites.

Además, la baja implementación de tecnologías o sistemas automatizados contribuye significativamente a la lentitud de los procesos, ya que los métodos manuales o desactualizados ralentizan la atención al usuario. Estos factores reflejan que, a pesar de una percepción general de satisfacción, existen áreas críticas que requieren una mejora urgente, especialmente en cuanto a tiempos de respuesta y eficiencia operativa, con el objetivo de optimizar la experiencia del ciudadano y agilizar los procesos administrativos. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 9

¿Cómo calificaría el tiempo que toma un trámite que ingresa a nuestra entidad hasta que se emite una resolución?



Nota. La figura muestra que el 50% de los encuestados considera el tiempo de respuesta como "Ni rápido ni lento", mientras que un 35.5% opina que es "Lento" o "Rápido".

Tabla 11

¿Cómo calificaría el tiempo que toma una solicitud que ingresa a nuestra entidad hasta que se emite una resolución?

Grado de satisfacción	f	%
Muy lento	0	0.0%
Lento	4	28.6%
Ni rápido ni lento	5	35.7%
Rápido	4	28.6%
Muy rápido	1	7.1%
Total	**14**	**100%**

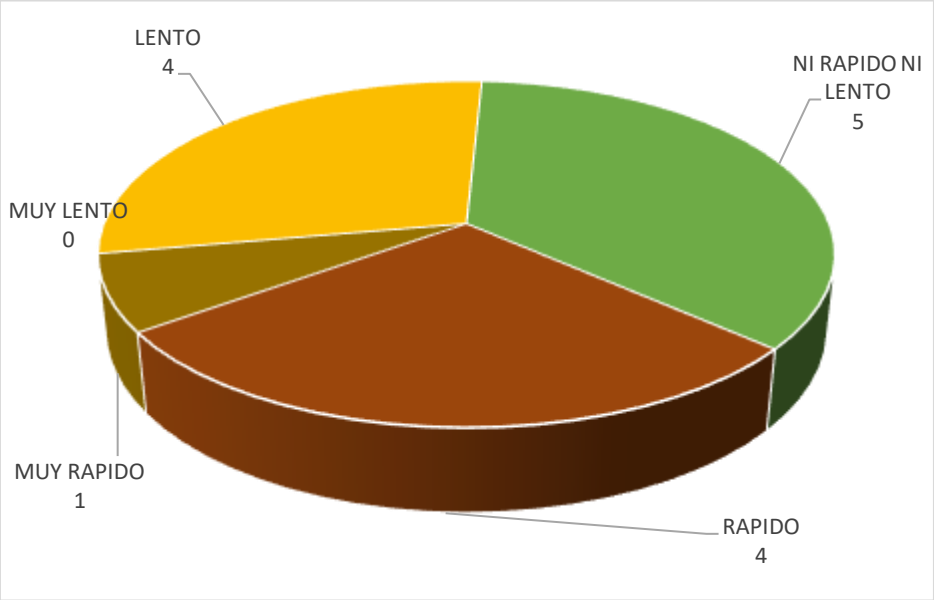
Nota. Se muestra que el 35.7% de los encuestados considera el tiempo de respuesta como "Ni rápido ni lento", mientras que el 28.6% opina que es "Lento" o "Rápido".

Análisis: Se observa en la **tabla 11**, que, entre los encuestados, un 35.7% calificara el tiempo que toma una solicitud que ingresa a nuestra entidad hasta que se emite una resolución "*Ni rápido ni lento*" y un 28.6% como "*Lento*".

Interpretación: Esta situación se atribuye a factores como procesos administrativos desorganizados, falta de recursos humanos, materiales. Además, la falta de digitalización o automatización en ciertos trámites contribuye a los tiempos de espera, al igual que una sobrecarga de trabajo. Estos factores sugieren que, aunque hay un nivel moderado de satisfacción, por lo cual se debe mejorar los procesos internos para acelerar la resolución de solicitudes y evitar que se perciba la atención como lenta. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 10

¿Cómo calificaría el tiempo que toma una solicitud que ingresa a nuestra entidad hasta que se emite una resolución?



Nota. La figura muestra que 5 de los encuestados considera el tiempo de respuesta como "Ni rápido ni lento", mientras que el 4 opina que es "Lento" o "Rápido".

Indicador: Índice de percepción en procesos y trámites simplificados.

Tabla 12

¿Cómo calificaría la cantidad de solicitudes y trámites que la entidad ha simplificado en el último año?

Grado de satisfacción	f	%
Ningún proceso o tramite simplificado	2	14.3%
Muy pocos procesos o tramites simplificados	4	28.6%
Algunos procesos o tramites simplificados	4	28.6%
Varios procesos o tramites simplificados	2	14.3%
Múltiples procesos y tramites simplificados	2	14.3%
Total	**14**	**100%**

Nota. Indica que el 28.6% de los encuestados percibe que "Algunos procesos o trámites han sido simplificados", mientras que otro 28.6% opina que "Muy pocos procesos" han sido simplificados. Un 14.3% considera que no se ha simplificado ningún proceso, mientras que otro 14.3% cree que varios procesos han sido simplificados, y el mismo porcentaje opina que múltiples procesos han sido simplificados.

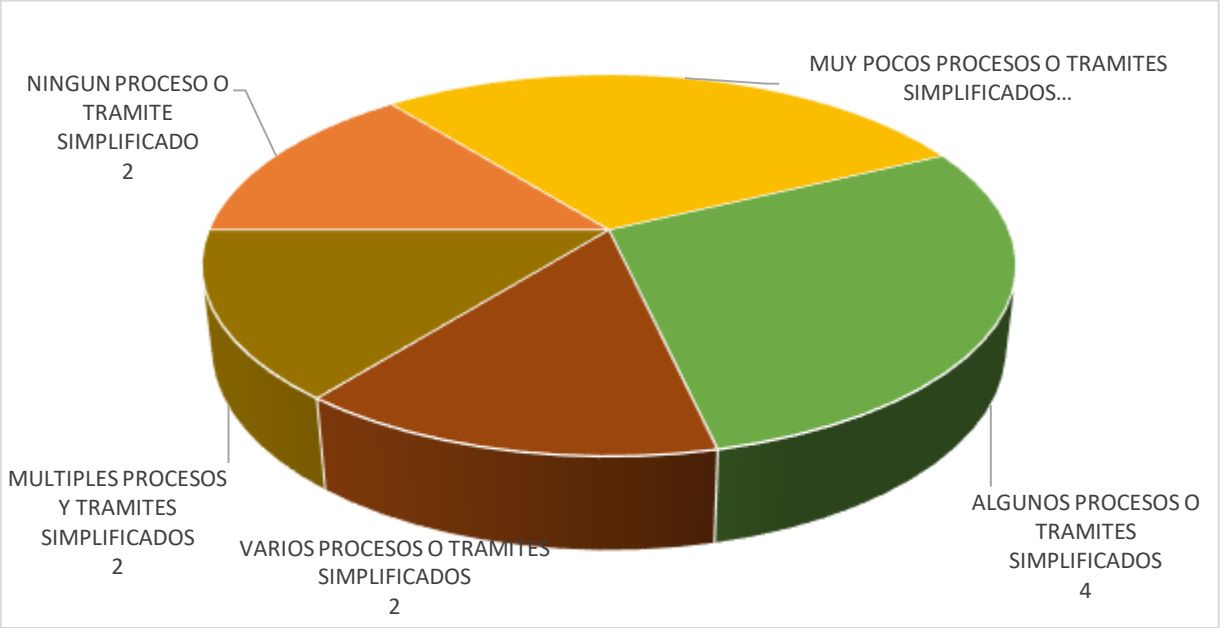
Análisis: Se observa en la **tabla 12**, que, entre los encuestados, un 28.6% califica que la cantidad de solicitudes y trámites que la entidad ha simplificado en el último año "*Algunos procesos*" y un 28.6% como "*Muy pocos procesos*".

Interpretación: Esto indica una percepción generalizada de que, aunque ha habido esfuerzos por mejorar la eficiencia, el alcance de la simplificación ha sido limitado. La percepción de que muy pocos procesos se han simplificado sugiere que los cambios implementados han sido insuficientes o poco significativos en relación con las expectativas

de los usuarios. Entre las causas, se menciona falta de recursos para llevar a cabo una reingeniería de procesos más profunda, la resistencia al cambio dentro de la entidad, o la priorización de otros objetivos administrativos que han limitado la capacidad de simplificar los trámites de manera más amplia. Esto refleja la necesidad de un enfoque más integral y sostenido para agilizar los trámites y mejorar la experiencia del ciudadano. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 11

¿Cómo calificaría la cantidad de solicitudes y trámites que la entidad ha simplificado en el último año?



Nota. Muestra que la mayoría de los encuestados considera que se han simplificado "Algunos" o "Muy pocos" trámites (28.6% cada uno), mientras que un 14.3% cree que no se han simplificado procesos.

Dimensión 2. Transparencia y acceso a la información

Indicador: Nivel de cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información.

Tabla 13

¿Cómo evaluaría el acceso de los administrados a la información pública proporcionada por la entidad?

Grado de satisfacción	f	%
Muy poco accesible	0	0.0%
Poco accesible	0	0.0%
Ni difícil ni fácil	7	50.0%
Fácil	7	50.0%
Muy fácil y accesible	0	0.0%
Total	**14**	**100%**

Nota. Se refleja que el 50% de los encuestados considera que el acceso a la información pública es "Fácil", mientras que el otro 50% lo califica como "Ni difícil ni fácil

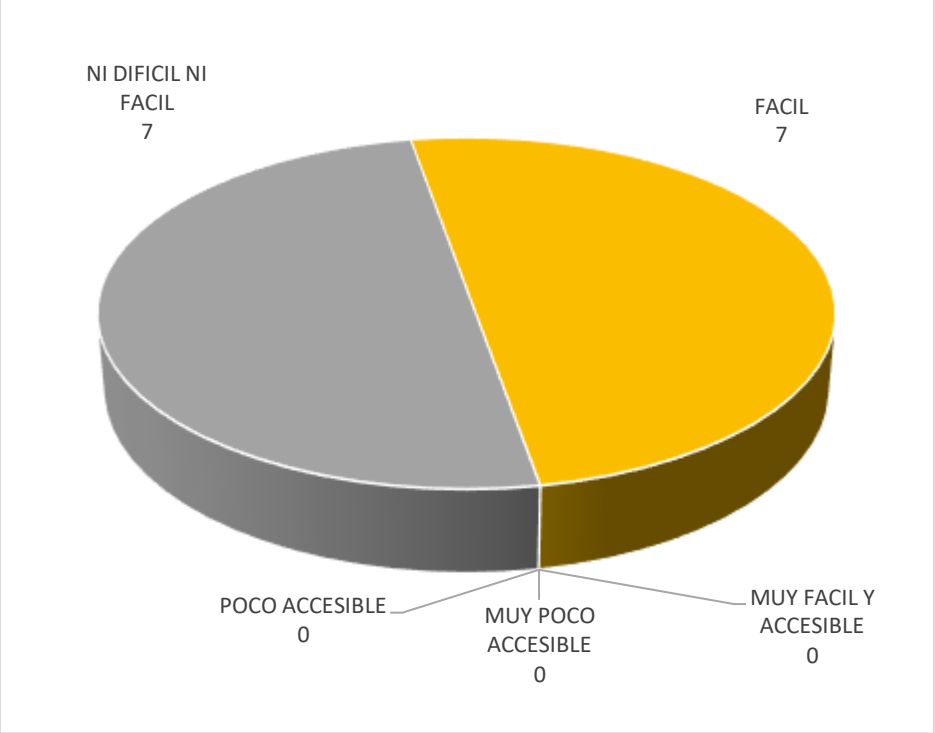
Análisis: Se observa en la **tabla 13**, que, entre los encuestados, que un 50.0% evalúa el acceso de los administrados a la información pública proporcionada por la entidad "*Ni difícil ni fácil*" y un 50.0% como "*Fácil*".

Interpretación: La distribución equitativa de las opiniones demuestra que, si bien existen avances en la disponibilidad de la información, la calificación de "ni difícil ni fácil" sugiere que algunos factores, como formatos de acceso complejos, falta de un sistema centralizado de consulta o limitada difusión de los canales de información, podrían estar afectando la percepción de los administrados. Mientras tanto, aquellos que califican el acceso como "fácil" tienen una experiencia más favorable con plataformas en línea más

amigables, transparencia en la gestión y canales de comunicación eficientes. Este panorama indica que, aunque la entidad ha logrado avances en el acceso a la información, aún se requieren mejoras para garantizar un acceso más intuitivo y sencillo para todos los administrados. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 12

¿Cómo evaluaría el acceso de los administrados a la información pública proporcionada por la entidad?



Nota. La figura se observa que el 7 de los encuestados considera que el acceso a la información pública es "Fácil", mientras que el otro 7 lo califica como "Ni difícil ni fácil

Indicador: Índice de satisfacción de los ciudadanos con la transparencia gubernamental.

Tabla 14

¿Crees que los ciudadanos se encuentran satisfechos con el nivel de transparencia gubernamental que brinda entidad?

Grado de satisfacción	f	%
Muy insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	0	0.0%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	28.6%
Satisfecho	7	50.0%
Muy satisfecho	3	21.4%
Total	**14**	**100%**

Nota. Se muestra que el 50% de los encuestados está "Satisfecho" con el nivel de transparencia gubernamental, mientras que el 28.6% se muestra "Ni satisfecho ni insatisfecho" y el 21.4% se siente "Muy satisfecho"

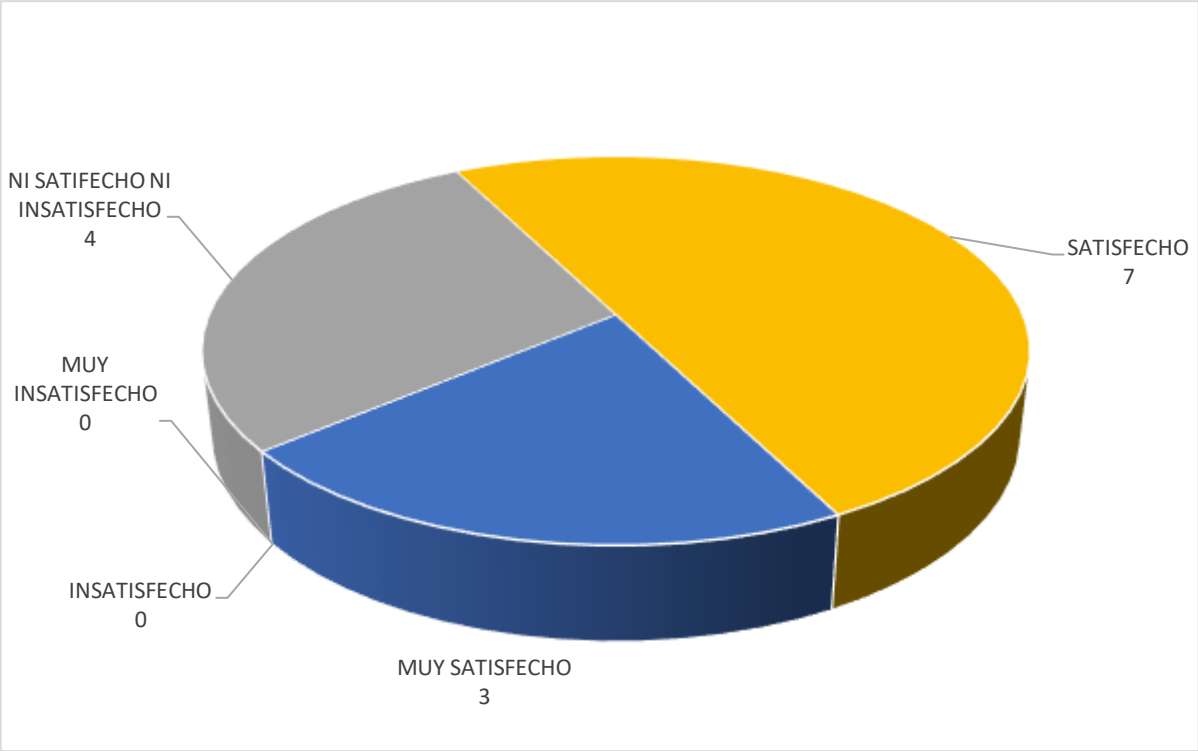
Análisis: Se observa en la **tabla 14**, que, entre los encuestados, que un 50.0% Cree que los ciudadanos se encuentran satisfecho con el nivel de transparencia gubernamental que brinda entidad. "*Ni satisfecho ni insatisfecho*" y un 50.0% como "*Satisfecho*".

Interpretación: Aunque existe una valoración positiva de la transparencia, aún se perciba insuficiencia o falta de visibilidad en cuanto a la información proporcionada. La calificación de "ni satisfecho ni insatisfecho" se debe a la inconsistencia en la calidad de la información y a la falta de mecanismos más efectivos para garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso completo y claro a la información pública. Mientras tanto, los que se sienten "satisfechos" experimentan una mayor confianza en los procesos y canales

establecidos, como informes accesibles, información actualizada y facilidad para la consulta. Sin embargo, la distribución equitativa de opiniones indica que aún hay margen para mejorar la transparencia y asegurar que todos los ciudadanos tengan una percepción más sólida de la claridad y accesibilidad de la información pública. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 13

¿Crees que los ciudadanos se encuentran satisfechos con el nivel de transparencia gubernamental que brinda entidad?



Nota. Se observa que el 7 de los encuestados está "Satisfecho" con el nivel de transparencia gubernamental, mientras que el 4 se muestra "Ni satisfecho ni insatisfecho" y el 3 se siente "Muy satisfecho"

Dimensión 3. Gestión del talento humano

Indicador: Nivel de capacitación y formación del personal administrativo.

Tabla 15

¿Cómo calificaría el nivel de capacitación y formación que brinda la entidad?

Grado de satisfacción	f	%
Muy insuficiente	2	14.3%
Insuficiente	4	28.6%
Ni insuficiente ni satisfactorio	4	28.6%
Satisfactorio	2	14.3%
Muy satisfactorio	2	14.3%
Total	**14**	**100%**

Nota. Indica que el 28.6% de los encuestados considera la capacitación insuficiente o ni insuficiente ni satisfactoria, mientras que el 14.3% la evalúa como muy insuficiente, satisfactorio o muy satisfactorio respectivamente.

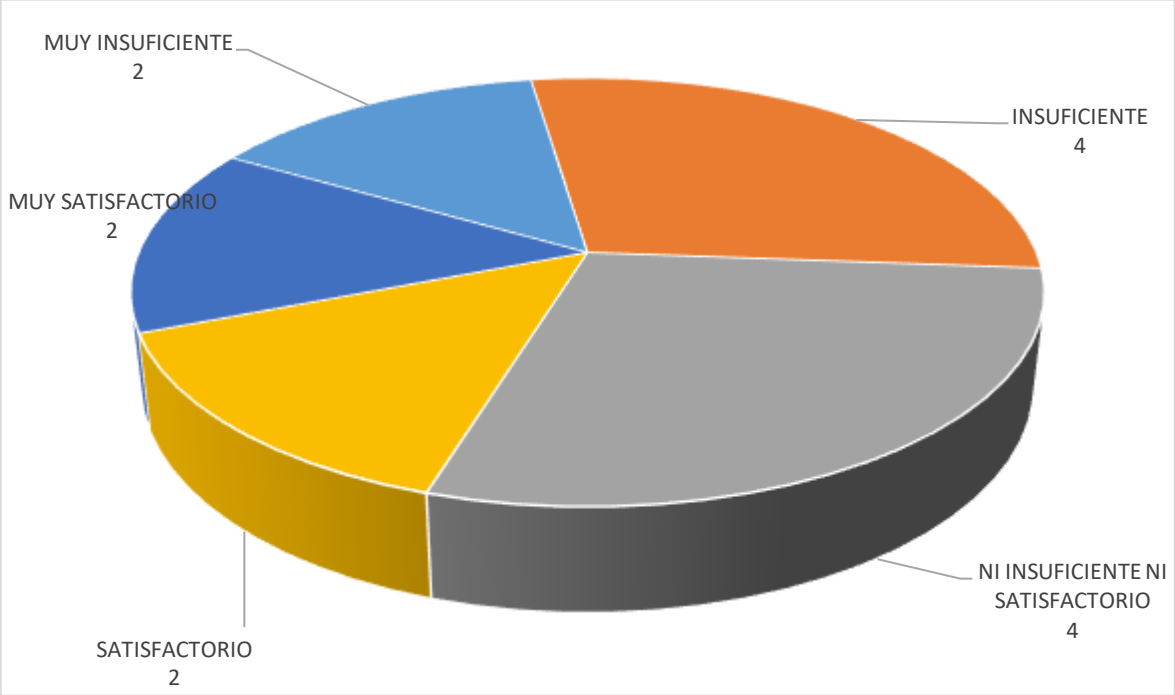
Análisis: Se observa en la **tabla 15**, que, entre los encuestados, que un 28.6% califica el nivel de capacitación y formación que brinda la entidad "*Insuficiente*" y un 28.6% como "N*i insuficiente ni satisfactorio*".

Interpretación: Los resultados evidencian una brecha en la calidad y alcance de los programas de capacitación, lo que se debe a varios factores, como la falta de recursos adecuados para implementar un programa formativo más robusto, la carencia de formación especializada para ciertas áreas clave o la limitada frecuencia con la que se ofrecen estas capacitaciones. La percepción de "insuficiente" se relacionada con la necesidad de mejorar la cobertura y relevancia de los contenidos formativos, mientras que el "ni insuficiente ni satisfactorio" sugiere que los esfuerzos de capacitación están en proceso de mejora, pero

aún no alcanzan un nivel ideal que genere una mayor satisfacción. Por ello, estos datos reflejan que la entidad debe fortalecer sus programas de capacitación para satisfacer las expectativas del personal y asegurar un mayor impacto en el desempeño administrativo. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 14

¿Cómo calificaría el nivel de capacitación y formación que brinda la entidad?



Nota. La figura indica que 4 de los encuestados considera la capacitación insuficiente o ni insuficiente ni satisfactoria, mientras que 2 lo evalúan como muy insuficiente, satisfactorio o muy satisfactorio respectivamente.

Indicador: Índice de satisfacción y clima laboral en las instituciones públicas.

Tabla 16

¿cómo calificaría su satisfacción con el entorno laboral en la entidad?

Grado de satisfacción	f	%
Muy insatisfecho	1	7.1%
Insatisfecho	3	21.4%
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	42.9%
Satisfecho	3	21.4%
Muy satisfecho	1	7.1%
Total	**14**	**100%**

Nota. Muestra que el 42.9% de los encuestados se siente ni satisfecho ni insatisfecho con el entorno laboral, mientras que un 21.4% está insatisfecho y otro 21.4% satisfecho; un 7.1% se declara muy insatisfecho y otro 7.1% muy satisfecho.

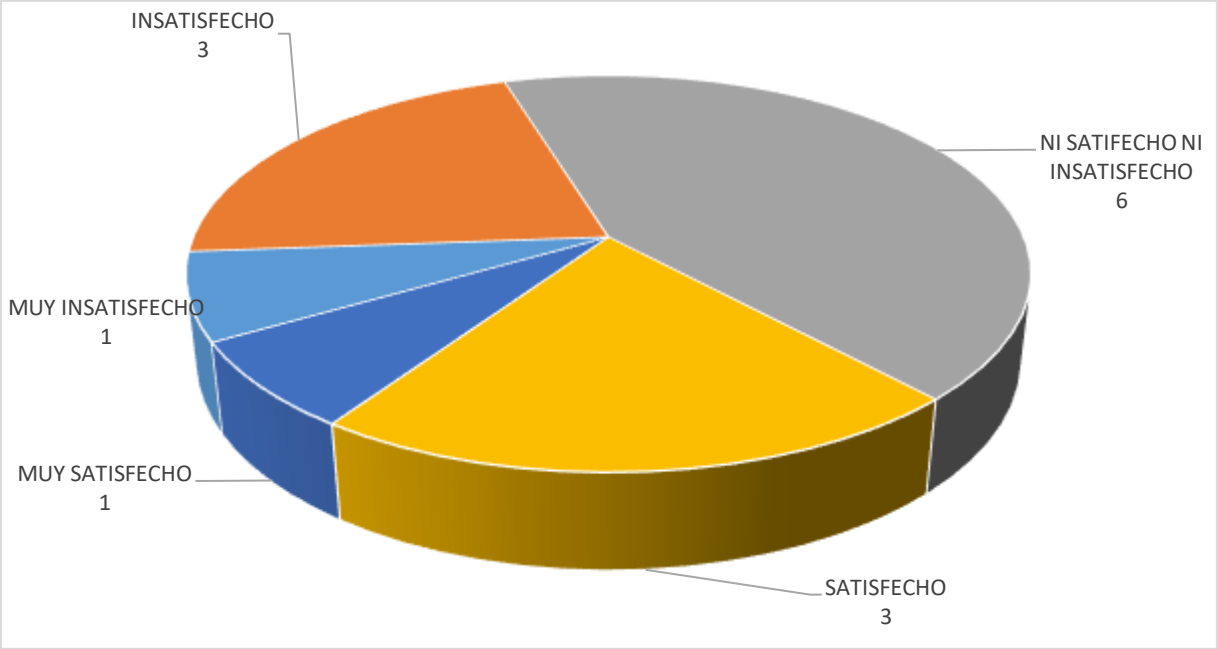
Análisis: Se observa en la **tabla 16**, que, entre los encuestados, que un 42.9% califica su satisfacción con el entorno laboral en la entidad "*Ni satisfecho ni insatisfecho*" y un 21.4% como "*Insatisfecho*".

Interpretación: Esta distribución sugiere que, aunque la mayoría de los empleados no se sienten completamente descontentos, sí hay un nivel de insatisfacción que debe ser atendido para evitar posibles efectos negativos sobre la motivación y el rendimiento laboral. La percepción neutral se debe a un entorno que no es abiertamente tóxico, pero tampoco estimulante o suficientemente dinámico para generar una plena satisfacción. La insatisfacción reportada podría estar relacionada con una falta de reconocimiento, oportunidades de crecimiento profesional limitadas, o incluso condiciones físicas de trabajo que no favorecen la productividad y el bienestar del personal. La entidad necesita mejorar el

ambiente laboral mediante iniciativas de bienestar y mejorar la comunicación interna, para garantizar un clima de trabajo más positivo y motivador. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 15

¿Cómo calificaría su satisfacción con el entorno laboral en la entidad?



Nota. La figura muestra que 6 de los encuestados se siente ni satisfecho ni insatisfecho con el entorno laboral, mientras que un 3 está insatisfecho y otros 3 satisfecho; uno se declara muy insatisfecho y uno muy satisfecho.

Variable 2. Modernización Administrativa

Esta variable consta de 3 dimensiones: Calidad del servicio al ciudadano, Tecnologías de la información, Digitalización de procesos.

Dimensión 1. Calidad del servicio al ciudadano

Indicador: Índice de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.

Tabla 17

¿Considera que los ciudadanos están satisfechos con el servicio que se brinda?

Grado de satisfacción	f	%
Muy insatisfecho	3	21.4%
Insatisfecho	3	21.4%
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	35.7%
Satisfecho	3	21.4%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	**14**	**100%**

Nota. Indica que el 35.7% de los encuestados se siente ni satisfecho ni insatisfecho, mientras que el 21.4% está insatisfecho y otro 21.4% satisfecho; un 21.4% se declara muy insatisfecho y ningún encuestado manifestó estar muy satisfecho.

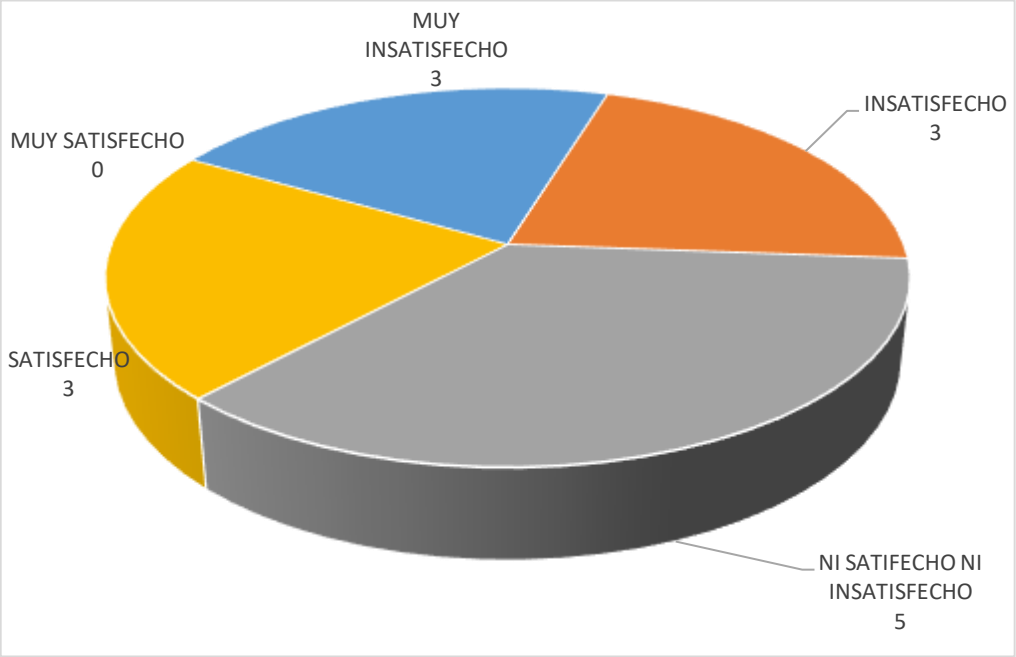
Análisis: Se observa en la **tabla 17**, que, entre los encuestados, que un 35.7.9% Considera que los ciudadanos están satisfechos con el servicio que se brinda "*Ni satisfecho ni insatisfecho*" y un 21.4% como "*Insatisfecho*".

Interpretación: La insatisfacción está asociada con tiempos de espera largos, procesos administrativos complejos o falta de accesibilidad en la atención. Es posible que los ciudadanos no perciban mejoras sustanciales en la calidad del servicio, especialmente si experimentan retrasos o dificultades para acceder a la información y realizar trámites.

Además, la falta de tecnologías modernas, la carencia de recursos puede estar contribuyendo a un servicio percibido como ineficiente y poco satisfactorio. Este panorama sugiere que la entidad debe mejorar la eficiencia y accesibilidad de sus servicios, implementar tecnologías adecuadas, para garantizar que los ciudadanos se sientan plenamente satisfechos con el servicio brindado. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 16

¿Considera que los ciudadanos están satisfechos con el servicio que se brinda?



Nota. La figura indica que 5 de los encuestados se siente ni satisfecho ni insatisfecho, mientras que 3 está insatisfecho y otros 3 satisfecho; unos 3 se declaran muy insatisfecho y ningún encuestado manifestó estar muy satisfecho.

Indicador: Tiempo promedio de atención en ventanilla o atención al cliente.

Tabla 18

¿Los recursos disponibles permiten una atención rápida y eficiente en ventanilla?

Grado de satisfacción	f	%
Muy lento	2	14.3%
Lento	3	21.4%
Ni rápido ni lento	8	57.1%
Rápido	1	7.1%
Muy rápido	0	0.0%
Total	**14**	**100%**

Nota. Se muestra que el 57.1% de los encuestados percibe la atención como ni rápida ni lenta, el 21.4% la califica como lenta, el 14.3% como muy lenta y solo el 7.1% la considera rápida; ningún encuestado la evaluó como muy rápida.

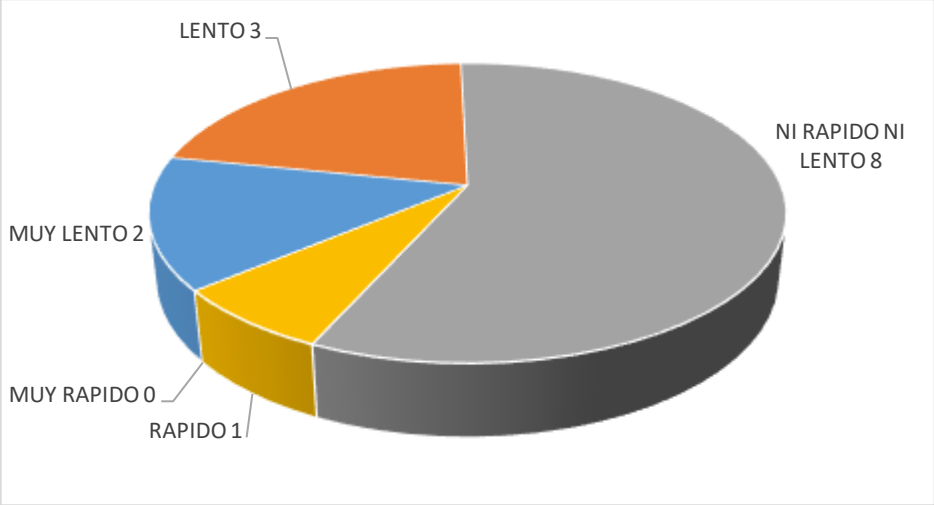
Análisis: Se observa en la **tabla 18**, que, entre los encuestados, que un 57.1. % Considera que los recursos disponibles que permiten una atención rápida y eficiente en ventanilla son “Ni rápido ni lento” y un 14.3% como “Muy lento”.

Interpretación: Esta percepción está vinculada a que, aunque existen recursos para brindar un servicio adecuado, los tiempos de espera y la eficiencia en la atención no se perciben como sobresalientes, lo que sugiere que los procesos administrativos y operativos no están completamente optimizados. Por otro lado, una parte de los encuestados se siente insatisfecha debido a los retrasos en la atención, indica que, para un segmento de usuarios, la experiencia de espera es significativa y está relacionada con factores como la falta de personal, procesos burocráticos complicados e infraestructura tecnológica deficiente. La necesidad de mejorar la eficiencia de los procesos, incrementar el personal de atención y

considerar la implementación de tecnologías que agilicen los trámites, lo que permitiría una mejora en la percepción general y en la satisfacción de los usuarios. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 17

¿Los recursos disponibles permiten una atención rápida y eficiente en ventanilla?



Nota. La figura muestra que 8 de los encuestados percibe la atención como ni rápida ni lenta, 3 la califica como lenta, 2 como muy lenta y solo uno la considera rápida; ningún encuestado la evaluó como muy rápida.

Dimensión 2. Tecnologías de la información

Indicador: Índice de percepción de servicios públicos disponibles en línea.

Tabla 19

¿cómo calificaría la disponibilidad de servicios públicos en línea que ofrecemos en nuestra entidad?

Grado de satisfacción	f	%
Muy limitado	1	7.1%
Limitado	8	57.1%
Ni limitado ni amplio	5	35.7%
Amplio	0	0.0%
Muy amplia disponibilidad	0	0.0%
Total	**14**	**100%**

Nota. Indica que la mayoría de encuestados 57.1% percibe la disponibilidad de servicios públicos en línea como limitada, un 35.7% la considera ni limitada ni amplia, y un 7.1% la califica como muy limitada; no hubo opiniones sobre amplia o muy amplia disponibilidad.

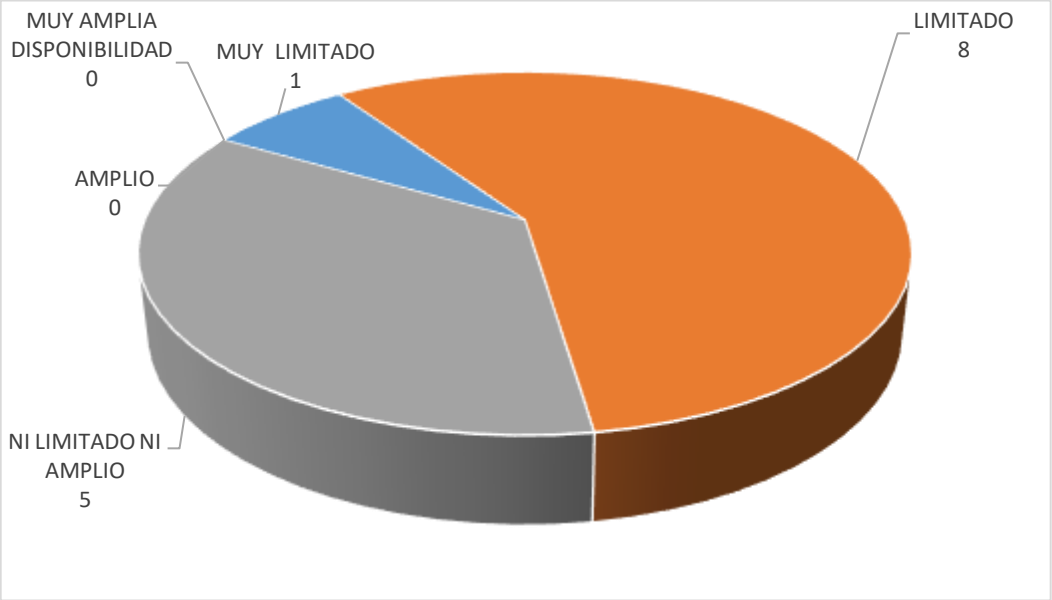
Análisis: Se observa en la **tabla 19**, que, entre los encuestados, que un 57.1. % califica la disponibilidad de servicios públicos en línea que ofrecemos en nuestra entidad "Limitado" y un 35.7% como "Ni limitado ni amplio".

Interpretación: Los resultados indican que una gran parte de los encuestados percibe los servicios públicos en línea ofrecidos por la entidad como "limitados", lo que refleja una insatisfacción o la sensación de que la oferta digital no es suficiente o no cubre todas las necesidades de los usuarios. Esto se debe a que la plataforma no ofrece una variedad de trámites o servicios esenciales, o a que los servicios disponibles no son lo

suficientemente accesibles o fáciles de usar. Además, podría haber barreras tecnológicas, como dificultades de acceso o interfaces poco intuitivas, que dificultan una experiencia en línea fluida. Por otro lado, aquellos que consideran que los servicios son "ni limitados ni amplios" parecen reconocer que existe cierta oferta en línea, pero no la ven como algo excepcional o completamente adecuado a sus expectativas. Esto sugiere que, aunque hay esfuerzos por ofrecer servicios digitales, la calidad o la variedad no es suficiente para satisfacer completamente las demandas de los usuarios. Este panorama señala la necesidad de que la entidad revise y amplíe su oferta de servicios públicos en línea, mejore la accesibilidad y la usabilidad de las plataformas, y garantice que los ciudadanos puedan realizar sus trámites de manera más ágil y eficiente. Una mejora en estos aspectos contribuye a una mayor satisfacción y a un servicio público más moderno y accesible. Todo ello lo podemos observar en la siguiente figura:

Figura 18

¿Cómo calificaría la disponibilidad de servicios públicos en línea que ofrecemos en nuestra entidad?



Nota. La figura indica que la mayoría de encuestados 8 percibe la disponibilidad de servicios públicos en línea como limitada, unos 5 la considera ni limitada ni amplia, y uno la califica como muy limitada; no hubo opiniones sobre amplia o muy amplia disponibilidad.

Indicador: Índice de adopción de tecnologías de la información en la gestión pública.

Tabla 20

¿cómo calificaría nuestra entidad en términos de adopción de tecnologías de la información en comparación con otras entidades similares?

Grado de satisfacción	f	%
Muy rezagado	1	7.1%
Rezagado	7	50.0%
En línea con otras entidades	2	14.3%
Avanzado	4	28.6%
Líder en innovación	0	0.0%
Total	**14**	**100%**

Nota. El 50% de los encuestados considera que la entidad está rezagada en la adopción de tecnologías de la información, el 28.6% la percibe como avanzada, el 14.3% en línea con otras entidades y el 7.1% muy rezagada; no hubo respuestas para líder en innovación.

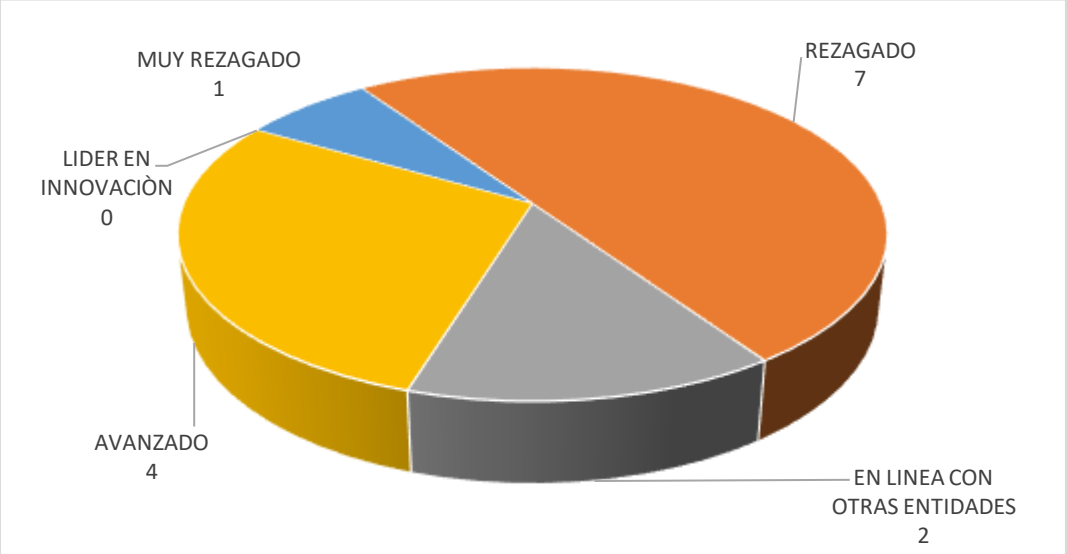
Análisis: Se observa en la **tabla 20**, que, entre los encuestados, que un 50.0 % califica nuestra entidad en términos de adopción de tecnologías de la información en comparación con otras entidades similares “Rezagado” y un 28.6% como “Avanzado”.

Interpretación: El análisis muestra que la mitad de los encuestados percibe que la entidad se encuentra atrasada en la adopción de tecnologías de la información, mientras que casi un tercio la considera avanzada. Además, un 14.3% opina que está al nivel de otras instituciones similares y un pequeño porcentaje (7.1%) la califica como muy rezagada. Es notable que ninguna persona la vio como líder en innovación tecnológica. Estos resultados indican una percepción mayoritariamente crítica respecto al progreso tecnológico de la

entidad, destacando la necesidad de acelerar la implementación de nuevas tecnologías para cerrar brechas y mejorar la competitividad frente a otras instituciones.

Figura 19

¿Cómo calificaría nuestra entidad en términos de adopción de tecnologías de la información en comparación con otras entidades similares?



Nota. Muestra que 7 personas consideran que la entidad está rezagada en la adopción de tecnologías de la información, 4 la ven como avanzada, 2 en línea con otras entidades y 1 como muy rezagada; no hubo respuestas para líder en innovación.

Dimensión 3. Digitalización de procesos

Indicador: Porcentaje de trámites realizados de manera electrónica

Tabla 21

¿Cómo calificaría los trámites realizados electrónicamente en nuestra entidad?

Grado de satisfacción	f	%
Muy escaso	3	21.4%
Escaso	4	28.6%
Ni escaso ni amplio	7	50.0%
Amplio	0	0.0%
Muy amplio	0	0.0%
Total	**14**	**100%**

Nota. Indica que el 50% de los encuestados percibe que los trámites electrónicos realizados son ni escasos ni amplios, un 28.6% los califica como escasos y un 21.4% como muy escasos; no hubo opiniones para las categorías amplio o muy amplio.

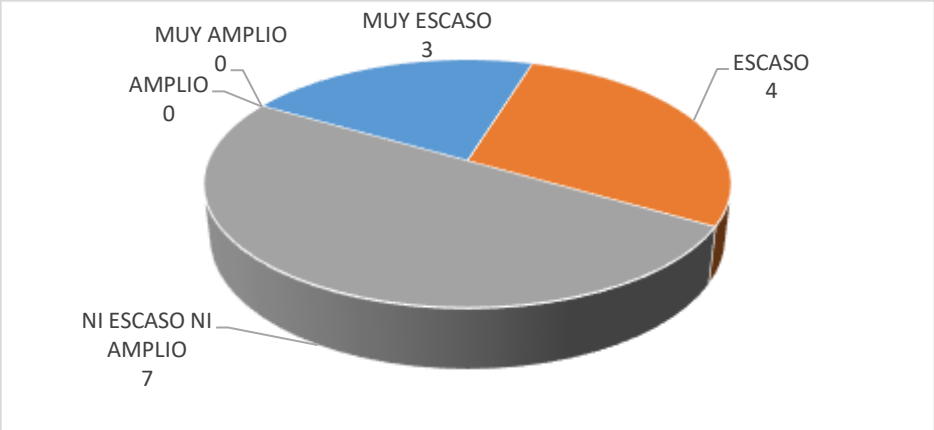
Análisis: Se observa en la tabla **21**, que, entre los encuestados, que un 50.0 % califica los trámites realizados electrónicamente en nuestra entidad “Ni escaso ni amplio” y un 21.4% como “Avanzado”.

Interpretación: Los resultados de la encuesta indican que, en general, los encuestados perciben los trámites electrónicos ofrecidos por la entidad como algo intermedio, es decir, "ni escaso ni amplio". Esto sugiere que los usuarios encuentran que la oferta de trámites en línea es moderada, porque se disponen de algunos servicios digitales, pero la variedad o alcance de los mismos no es suficientemente amplia como para generar una percepción de innovación o eficiencia destacada. Esta visión está relacionada con una

oferta limitada de trámites electrónicos, la falta de promoción y conocimiento entre los usuarios sobre los servicios disponibles en línea. Por otro lado, una menor proporción de encuestados considera que los trámites electrónicos son "avanzados", lo que indica que algunos usuarios sí perciben una mejora significativa en la calidad y disponibilidad de los servicios digitales. Estos resultados sugieren que, aunque existen avances en la digitalización, la entidad debería considerar ampliar y diversificar su oferta de trámites electrónicos, mejorando la accesibilidad y promoviendo más activamente estos servicios, para así lograr una mayor satisfacción y eficiencia en la atención a los usuarios.

Figura 20

¿Cómo calificaría los trámites realizados electrónicamente en nuestra entidad?



Nota. La figura muestra que 7 personas consideran los trámites electrónicos ni escasos ni amplios, 4 como escasos y 3 como muy escasos; nadie eligió amplio o muy amplio.

5.3.Análisis Estadístico

Objetivo: Determinar la relación de las Políticas Nacionales en la Modernización Administrativa en el Área De División De Transporte Terrestre -Cajamarca 2023.

Hipótesis: Las políticas nacionales se relacionan de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023

Tabla 22

Análisis de distribución normal Políticas Nacionales-Modernización Administrativa

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	,244	14	,023	,806	14	,006
POLITICAS NACIONALES	,192	14	,175	,921	14	,225

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. La variable "Políticas Nacionales" presenta distribución normal ($p > 0.05$), mientras que la variable "Modernización Administrativa" no cumple con normalidad ($p < 0.05$); por ello, se aplicó el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

Si la significancia es menor a 0.05 los datos NO están distribuidos normalmente; por lo tanto, los datos NO muestran una distribución normal, en ese sentido aplicamos el coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 23

Análisis no paramétrico Rho Spearman

			MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	POLITICAS NACIONALES
Rho de Spearman	MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,921**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	14	14
	POLITICAS NACIONALES	Coeficiente de correlación	,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	14	14

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

Nota. El coeficiente de correlación de Spearman muestra una correlación positiva ($r = 0.921$, $p < 0.001$) entre Modernización Administrativa y Políticas Nacionales, indicando una relación significativa entre ambas variables

El coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0.921 que determina la relación directa entre las variables (signo positivo) una interrelación (correlación) **MODERADA** entre las variables Modernización Administrativa y Políticas Nacionales, siendo apropiado afirmar que si mejoramos la **Modernización Administrativa** también se mejorará las **Políticas Nacionales** dada la interrelación entre ambas.

Hipótesis 1:

La Eficiencia Administrativa se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.

Tabla 24

Análisis de distribución normal Eficiencia Administrativa-Modernización Administrativa

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	,244	14	,023	,806	14	,006
Eficiencia administrativa	,238	14	,031	,895	14	,095

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Las variables no tienen distribución normal, por lo que se aplicó la correlación de Spearman.

Si la significancia es menor a 0.05 como se ve en la variable Modernización administrativa, los datos NO están distribuidos normalmente; por lo tanto, los datos NO muestran una distribución normal, en ese sentido aplicamos el coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 25

Análisis no paramétrico Rho Spearman Modernización Administrativa-Eficiencia Administrativa

			MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	Eficiencia administrativa
Rho de Spearman	MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	14	14
	Eficiencia administrativa	Coeficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	14	14

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

Nota. Existe una correlación positiva y significativa (r = 0.708, p = 0.005) entre Modernización Administrativa y Eficiencia Administrativa.

El coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0.708 que determina la relación directa entre las variables (signo positivo) una interrelación (correlación) **MODERADA** entre las variables modernización administrativa y eficiencia administrativa, siendo apropiado afirmar que si mejoramos la **MODERNIZACION ADMINISTRATIVA** también se mejorará las **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA** dada la interrelación entre ambas.

Hipótesis 2:

La Transparencia y acceso a la información se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.

Tabla 26

Análisis de distribución normal Transparencia y acceso a la información - Modernización Administrativa

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	,244	14	,023	,806	14	,006
Transparencia y acceso a la información	,271	14	,006	,849	14	,022

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Si la significancia es menor a 0.05 como se ve en la variable Modernización administrativa y transparencia en el acceso a la información, los datos NO están distribuidos normalmente; por lo tanto, los datos NO MUESTRAN UNA DISTRIBUCION NORMAL, en ese sentido aplicamos el coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 27

Análisis no paramétrico Rho Spearman Modernización Administrativa-Transparencia y acceso a la información

			MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	Transparencia y acceso a la información
Rho de Spearman	MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	14	14
	Transparencia y acceso a la información	Coeficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	14	14

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

Nota. La correlación de Spearman muestra una relación positiva y significativa ($r = 0.866$, $p < 0.01$) entre Modernización Administrativa y Transparencia y Acceso a la Información.

El coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0.866 que determina la relación directa entre las variables (signo positivo) una interrelación (correlación) **MODERADA** entre las variables modernización administrativa en la transparencia y acceso a la información, siendo apropiado afirmar que si mejoramos la **MODERNIZACION ADMINISTRATIVA** también se mejorará la **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN** dada la interrelación entre ambas.

Hipótesis 3:

La Gestión del talento humano se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.

Tabla 28

Análisis de distribución normal Gestión del talento Humano-Modernización Administrativa

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	,244	14	,023	,806	14	,006
Gestión del talento humano	,208	14	,101	,859	14	,029

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Si la significancia es menor a 0.05 como se ve en la variable Modernización administrativa y la gestión del talento humano, los datos NO están distribuidos normalmente; por lo tanto, los datos NO MUESTRAN UNA DISTRIBUCION NORMAL, en ese sentido aplicamos el coeficiente de Rho de Spearman.

Tabla 29

Análisis no paramétrico Rho Spearman Modernización Administrativa-Gestión del talento Humano

			MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	MODERNIZACION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	14	14
	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	14	14

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

Nota. La correlación de Spearman indica una relación positiva y significativa (r = 0.745, p = 0.002) entre Modernización Administrativa y Gestión del Talento Humano.

El coeficiente de Rho de Spearman es igual a 0.75 que determina la relación directa entre las variables (signo positivo) una interrelación (correlación) **MODERADA** entre las variables modernización administrativa y gestión del talento humano, siendo apropiado afirmar que si mejoramos la **MODERNIZACION ADMINISTRATIVA** también se mejorará la GESTION DEL TALENTO HUMANO dada la interrelación entre ambas.

5.4.Discusión de Resultados

Los resultados obtenidos reflejan desafíos en la eficiencia administrativa que se alinean con las observaciones de López Chacón (2020), quien enfatiza la necesidad de reestructurar el aparato burocrático para mejorar la calidad del servicio. La percepción de tiempos ni rápidos ni lentos y la limitada simplificación de trámites evidencian deficiencias similares a las identificadas en la tesis, como la lentitud y resistencia al cambio. Esto confirma que, al igual que López Chacón plantea, es fundamental implementar estrategias integrales de modernización, digitalización y capacitación para optimizar la gestión interna y responder a las demandas ciudadanas de un servicio más eficiente.

Asimismo, Guzmán Aguilera (2020) resalta la importancia de la transformación digital y una planificación estructurada en los procesos logísticos. Su estudio demuestra cómo la sistematización y centralización pueden mejorar significativamente la eficiencia y la integración operativa. Esto coincide con los hallazgos de la presente investigación, donde el 57.1 % de usuarios percibe los servicios en línea como limitados, lo que sugiere una modernización tecnológica aún incompleta.

De manera similar Munguía Ávila (2023), quien señala que las políticas públicas en transporte concesionado en Ciudad de México priorizaron la gobernabilidad sobre reformas profundas, limitando mejoras en el servicio. Esto guarda relación con la percepción, el 57.1% de usuarios percibe deficiencias en servicios digitales, reflejando una modernización incompleta. Esto evidencia que la resistencia al cambio y la influencia política pueden frenar la transformación tecnológica y operativa.

Caravaca y Daniel (2021) al analizar los planes de modernización en Argentina, señalan que esta ha sido usada más como instrumento de legitimación política que como

motor de reformas profundas. En el presente estudio, se observa una tendencia similar: la falta de un compromiso político real puede limitar la efectividad de la modernización, en especial en áreas como transporte y logística.

En relación con los resultados obtenidos en esta investigación, donde se encontró una correlación moderada (Rho de Spearman = 0.708,sig.0.005) entre la modernización administrativa y la eficiencia administrativa en la División de Transporte Terrestre de Cajamarca en 2023, estos resultados coinciden parcialmente con los encontrados por Gavilan Zamora (2021), quien también observó que la modernización del Estado tiene una influencia significativa en la gestión administrativa, con un valor de Wald de 4.249 (p = 0.004). Esto refuerza la idea de que, si bien la modernización tiene un efecto positivo, otros factores como falta de capacitación, recursos limitados y tecnología obsoleta también inciden.

Los resultados obtenidos han evidenciado que existe una relación fuerte y significativa entre las políticas nacionales y la modernización administrativa en la División de Transporte Terrestre de Cajamarca (r = 0.921, sig.0.001). Este hallazgo supera la correlación moderada reportada por Santisteban Suclupe (2024) en su estudio sobre la provincia de Chachapoyas (Rho = 0.498), lo que indica que, en el contexto de Cajamarca, las políticas nacionales han tenido un mayor grado de influencia en la modernización administrativa. Mientras que en Chachapoyas algunas dimensiones, como las políticas públicas, mostraron relaciones negativas con la gestión del transporte, en Cajamarca se observó una relación positiva y significativa, sugiriendo que la alineación y la implementación efectiva de las políticas nacionales pueden ser determinantes para promover procesos de modernización.

Borja Pérez (2021) también encontró que la implementación de los ejes de modernización en el Gobierno Regional de Lima tuvo una incidencia significativa en la gestión administrativa, con un Alfa de Cronbach de 0.967. En nuestra investigación, la variable de modernización administrativa obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.62, lo que indica una confiabilidad moderada en la medición. En cuanto a la percepción de los usuarios, un 64% considera que la modernización administrativa se encuentra en un nivel regular, mientras que el 36% la evalúa como mala. Estos resultados coinciden con los de Borja Pérez, quien encontró que el 69.4% evaluó la modernización como "regular". Ambos estudios destacan la necesidad de optimizar las estrategias y recursos utilizados en la implementación de la modernización, mejorar la infraestructura tecnológica y aumentar la capacitación del personal para lograr una mayor efectividad en la gestión administrativa.

En relación con la modernización administrativa y la eficiencia administrativa, nuestros resultados muestran una correlación moderada (Rho = 0.708, sig.0.005), lo que sugiere que, aunque la modernización contribuye a mejorar la eficiencia, existen otros factores que también influyen en el desempeño de los servicios públicos. Carrasco Flores (2023) y Huamani Vera (2021) también respaldan la existencia de correlaciones moderadas entre modernización y eficiencia administrativa, destacando la necesidad de un enfoque integral que incluya tecnologías adecuadas, capacitación continua y mejora de procedimientos para resultados sostenibles.

Los resultados muestran una fuerte relación entre las políticas nacionales y la modernización administrativa (r = 0.921, sig. 0.01), confirmando que políticas efectivas son clave para lograr avances significativos. Además, la modernización influye positivamente en la eficiencia administrativa, la transparencia y la gestión del talento humano,

evidenciando un cambio integral en la gestión pública. Estos hallazgos coinciden con Carrasco Flores (2023), quien señala que, a mayor modernización, mejor gestión administrativa, y con Castañeda Peralta (2023), que destaca cómo políticas bien diseñadas mejoran la calidad del servicio de transporte.

Un aspecto preocupante es el nivel de insatisfacción reportado. El 36 % de los encuestados evalúa negativamente la modernización, coincidiendo con lo reportado por Díaz Casanova (2024), quien identificó más del 60 % de insatisfacción en la Gerencia de Vialidad y Transporte de Cajamarca. Igualmente, Barrantes Alcántara (2020) señala que solo el 19.4 % de colaboradores en la Dirección Regional de Educación mostraron alta efectividad, atribuyéndolo a deficiencias en planificación y formación.

Del mismo modo, Gonzales Vera (2020) plantea la necesidad de incorporar tecnologías en la gestión municipal, lo cual también es reflejado aquí: el 50 % de encuestados percibe rezago tecnológico. Por su parte, Mendoza Huaripata (2020) destaca que la participación ciudadana es esencial para legitimar políticas públicas, y esta dimensión también aparece limitada en el estudio actual.

En lo que respecta a la transparencia y el acceso a la información en la División de Transporte Terrestre de Cajamarca, con un Rho de ($r = 0.866$, sig. 0.01), coinciden con los hallazgos de Bernal Rosales (2023), quien también identificó desafíos en la implementación efectiva de medidas para promover la transparencia en la gestión de los recursos públicos. En nuestra investigación, el 50% de los encuestados considera que el acceso a la información pública es “ni difícil ni fácil” y el otro 50% lo percibe como “fácil”. Aunque la percepción es en su mayoría equilibrada, aún persisten áreas de mejora en la optimización de la transparencia y el acceso a la información. Esto destaca la

necesidad de seguir avanzando en la modernización administrativa para mejorar la gestión pública, aumentar la transparencia y fortalecer la confianza ciudadana.

Finalmente, el análisis estadístico confirma una correlación entre políticas nacionales y modernización administrativa (r = 0.921, sig. 0.01), coherente con los postulados de la Nueva Gestión Pública (NGP) y la Teoría de la Modernización del Estado, que promueven una administración orientada a resultados y basada en eficiencia y transparencia. Además, las correlaciones observadas entre eficiencia administrativa (Rho = 0.708), transparencia (Rho = 0.866) y gestión del talento humano (Rho = 0.745) con la modernización respaldan teorías como la Teoría de la Eficiencia del Gobierno y la Responsabilidad Social del Estado. No obstante, las limitaciones identificadas, capacitación insuficiente, baja digitalización y clima laboral poco favorable indican que aún queda un camino importante por recorrer para consolidar una gestión pública moderna, eficaz e inclusiva.

5.5.Contrastación de Hipótesis

Contrastación de hipótesis general

- ✓ **Hipótesis Nula (H0):** Las políticas nacionales NO se relacionan de manera significativa con la modernización administrativa en el área de división de transporte terrestre de Cajamarca 2023
- ✓ **Hipótesis Alternativa (H1):** Las políticas nacionales se relacionan de manera significativa con la modernización administrativa en el área de división de transporte terrestre de Cajamarca 2023

Resultado:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0), ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de **0.921 "Tabla 23"**. Este valor de correlación es positivo, lo que sugiere que existe una relación significativa entre ambas variables; por lo que se puede concluir con alta probabilidad que las políticas nacionales están asociadas con la modernización administrativa en la División de Transporte Terrestre de Cajamarca. Con lo que se acepta la hipótesis alternativa (H1)

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de la hipótesis específica 1

- ✓ **Hipótesis Nula (H0):** La Eficiencia Administrativa NO se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.
- ✓ **Hipótesis Alternativa (H1):** La Eficiencia Administrativa se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.

Resultado:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0), ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de **0.708** "**Tabla 25".** Este valor de correlación es positivo, lo que sugiere que existe una relación significativa entre ambas variables; por lo que se puede concluir que la eficiencia administrativa está asociada con la modernización administrativa en la División de Transporte Terrestre de Cajamarca. Con lo que se acepta la hipótesis alternativa (H1)

Contrastación de la hipótesis específica 2

- ✓ **Hipótesis Nula (H0):** La Transparencia y acceso a la información NO se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.
- ✓ **Hipótesis Alternativa (H1):** La Transparencia y acceso a la información se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.

Resultado:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0), ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de **0.866** "**Tabla 27".** Este valor de correlación es positivo, lo que sugiere que existe una asociación entre ambas variables; por lo que se puede concluir con alta probabilidad que la Transparencia y acceso a la información está directamente relacionada con la modernización administrativa en la División de Transporte Terrestre de Cajamarca. Con lo que se acepta la hipótesis alternativa (H1)

Contrastación de la hipótesis específica 3

- ✓ **Hipótesis Alternativa (H0):** La Gestión del talento humano NO se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.
- ✓ **Hipótesis Alternativa (H1):** La Gestión del talento humano se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.

Resultado:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0), ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de **0.745 "Tabla 29".** Este valor de correlación es positivo, lo que sugiere que existe una asociación entre ambas variables; por lo que se puede concluir con alta probabilidad que la Gestión del talento humano está directamente relacionada con la modernización administrativa en la División de Transporte Terrestre de Cajamarca. Con lo que se acepta la hipótesis alternativa (H1)

Validez la hipótesis

- ✓ Hipótesis General: Las políticas nacionales se relacionan de manera significativa con la modernización administrativa en el área de división de transporte terrestre de Cajamarca 2023, tiene una significancia **<0.001 "Tabla 23"** esto refuerza la validez de los resultados y la conclusión de que las políticas nacionales tienen un impacto significativo en la modernización administrativa.
- ✓ Hipótesis especifica 1: La Eficiencia Administrativa se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023, tiene una significancia de **0.005** "**Tabla 25"** indica que la evidencia es suficiente y aceptar que la transparencia en el acceso a la información está significativamente relacionada con la modernización administrativa
- ✓ Hipótesis especifica 2: La Transparencia y acceso a la información se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023, tiene una significancia **<0.001** "**Tabla 27"** brinda una confianza absoluta en los resultados obtenidos, mostrando que la

transparencia y el acceso a la información tienen un impacto significativo en la mejora de los procesos administrativos.

- ✓ Hipótesis especifica 3: La Gestión del talento humano se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023, tiene una significancia **<0.002 "Tabla 29"** lo que refuerza de que una adecuada gestión de las personas dentro de la organización es un factor clave en el proceso de modernización.

CONCLUSIONES

- Existe una asociación alta y positiva (r = 0.921) [Tabla 23] entre las políticas nacionales y la modernización administrativa en el área de la División de Transporte Terrestre en Cajamarca. Esto demuestra que la implementación de las políticas nacionales tiene un impacto significativo en el avance y fortalecimiento de los procesos de modernización administrativa, lo cual es crucial para mejorar la gestión pública.
- Se observa una relación positiva (r = 0.708) [Tabla 25] entre la eficiencia administrativa y la modernización administrativa. Esto sugiere que a medida que se avanza en la modernización de los procesos administrativos, también se mejora la eficiencia en la gestión, aunque de manera parcial. Sin embargo, la eficiencia puede mejorar aún más con ajustes en los procesos y recursos disponibles.
- La relación entre la transparencia, el acceso a la información y la modernización administrativa es alta y positiva (r = 0.866) [Tabla 27]. Esto indica que los esfuerzos de modernización administrativa están directamente relacionados con una mayor transparencia y un mejor acceso a la información, lo que favorece la rendición de cuentas y la confianza de los ciudadanos en la administración pública.
- . Se encuentra una relación positiva (r = 0.745) [Tabla 29] entre la gestión del talento humano y la modernización administrativa. Esto muestra que una gestión adecuada de los recursos humanos, a través de la capacitación y el desarrollo profesional, es clave para la implementación exitosa de la

modernización administrativa y la mejora continua de los servicios en el área de Transporte Terrestre.

- El 50% de los encuestados percibe el tiempo de resolución de trámites como “Ni rápido ni lento” y un 7.1% como “Muy lento”, lo cual evidencia una percepción de lentitud que debe ser abordada mediante la mejora de los procesos internos, la implementación de tecnologías y la asignación eficiente de recursos.
- Un 35.7% calificó el tiempo como “Ni rápido ni lento” y un 28.6% como “Lento”, lo que indica insatisfacción significativa. La entidad debe reorganizar procesos administrativos y mejorar la capacidad operativa para acelerar la atención a las solicitudes ciudadanas.
- El 28.6% de los encuestados considera que solo “Algunos procesos” han sido simplificados y otro 28.6% que han sido “Muy pocos procesos”. Esto refleja que los esfuerzos de simplificación han sido limitados, por lo que se requiere una reingeniería más profunda y sostenida de los trámites administrativos.
- El 50% califica el acceso como “Ni difícil ni fácil” y el otro 50% como “Fácil”, lo que muestra avances, pero también barreras que aún dificultan un acceso realmente fluido. La entidad debe mejorar los canales, formatos y mecanismos de consulta para garantizar un acceso más intuitivo y equitativo.
- Con un 50% que se siente “Ni satisfecho ni insatisfecho” y otro 50% “Satisfecho”, la percepción sobre transparencia aún es moderada. Se necesita

fortalecer la calidad, claridad y difusión de la información pública para consolidar la confianza ciudadana.

- El 28.6% considera la capacitación “Insuficiente” y otro 28.6% la califica como “Ni insuficiente ni satisfactoria”. Esto revela deficiencias en el alcance y calidad de la formación interna. Es necesario ampliar, especializar y regularizar los programas de capacitación al personal para mejorar el desempeño institucional.
- El 42.9% evalúa su satisfacción laboral como “Ni satisfecho ni insatisfecho” y el 21.4% como “Insatisfecho”, lo que evidencia un entorno poco motivador. Se deben implementar acciones de bienestar, reconocimiento y desarrollo profesional para mejorar el clima laboral.
- El 35.7% considera que los ciudadanos están “Ni satisfechos ni insatisfechos” y el 21.4% “Insatisfechos”, lo que muestra una percepción de servicio deficiente. La entidad debe modernizar y agilizar sus procesos, garantizando accesibilidad y eficiencia en la atención.
- El 57.1% opina que la atención en ventanilla es “Ni rápida ni lenta” y el 14.3% “Muy lenta”. Esto refleja una atención con limitaciones operativas. Es necesario optimizar la asignación de personal, infraestructura y tecnología para mejorar la atención presencial.
- El 57.1% califica los servicios en línea como “Limitado” y el 35.7% como “Ni limitado ni amplio”. La percepción general muestra una oferta digital insuficiente. Se debe ampliar, diversificar y mejorar la accesibilidad de los servicios en línea.

- La percepción del 50% sobre el rezago en la adopción tecnológica evidencia que la entidad enfrenta importantes desafíos en modernizar su infraestructura digital. Aunque un 28.6% reconoce avances, la ausencia de respuestas que la consideren líder en innovación resalta la urgencia de implementar mejoras tecnológicas significativas para posicionarse a la par o por encima de otras entidades similares, incrementando así la eficiencia y calidad en la gestión pública.
- El 50% califica los trámites electrónicos como “Ni escaso ni amplio” y el 21.4% como “Avanzado”. La percepción es intermedia, lo que señala la necesidad de fortalecer la oferta digital, mejorar su difusión y usabilidad para alcanzar mayor eficiencia y satisfacción.

SUGERENCIAS

Fortalecer la alineación con las Políticas Nacionales de Modernización Administrativa:

Se sugiere que la División de Transporte Terrestre de Cajamarca fortalezca la implementación de las Políticas Nacionales de Modernización Administrativa, considerando la alta asociación estadística (r = 0.921) entre ambos ámbitos. Para ello, se debe mejorar y actualizar los procesos, apoyándose en acciones como:

- Realizar un diagnóstico que identifique brechas específicas en la infraestructura tecnológica disponible (como equipos, programas y conexión a internet), en las habilidades del personal (especialmente en tecnología y administración) y en los procesos internos (como trámites que puedan ser eliminados o simplificados).
- Optimizar los trámites administrativos prioritarios para que sean más claros, sencillos y ágiles, reduciendo los tiempos de atención mediante el uso de herramientas digitales que faciliten la gestión documental y mejoren la experiencia del ciudadano. Para ello, se sugiere adoptar progresivamente soluciones tecnológicas que incluyan la mejora de las plataformas web existente y la implementación en sistemas móviles, que permitan el seguimiento en tiempo real de los documentos. Estos canales tecnológicos (web, apps móviles) pueden incorporar notificaciones automáticas por correo electrónico o SMS sobre el estado de los trámites, formularios dinámicos que validen la información antes de su envío reduciendo los errores ya que estos revisan automáticamente si lo que está escrito está bien,

asistentes virtuales para resolver dudas frecuentes y formularios rellenados con datos para que el usuario pueda agilizar el proceso.

- Asignar personal calificado para manejar nuevas tecnologías, financiamiento específico para la adquisición o renovación de equipos informáticos, ya que actualmente se utilizan máquinas Evolis antiguas para la impresión de tarjetas de circulación, así como equipos para imprimir certificados, permisos y otros documentos a color, lo que mejoraría significativamente la calidad de los documentos emitidos, dado que en la actualidad solo se imprimen en un solo color. Paralelamente, se debe implementar un programa de capacitaciones continuas que se enfoque en el manejo de nuevas herramientas tecnológicas, actualizaciones en los procedimientos administrativos y protocolos de seguridad informática, adaptándose periódicamente a los avances tecnológicos y a las necesidades del personal.

Con estas acciones se espera lograr una ejecución más eficiente y transparente de las directrices nacionales en el contexto local, mejorando la calidad de los servicios administrativos de la División de Transporte Terrestre en Cajamarca.

Optimizar la eficiencia administrativa mediante la mejora de procesos y recursos:

Considerando la asociación ($r = 0.708$) entre eficiencia administrativa y modernización, se sugiere un rediseño detallado de los procesos internos para eliminar trámites innecesarios y simplificar aquellos complejos o redundantes. Este rediseño debe

estar soportado por la implementación de plataformas digitales que permitan la gestión integral y virtual de los trámites, eliminando la obligatoriedad de la presencia física y reduciendo la dependencia del papel.

- Es imprescindible automatizar tareas repetitivas en el flujo documental administrativo, como el envío de proveídos, garantizando que los documentos solo avancen digitalmente tras recibir las aprobaciones correspondientes con visto bueno, todo ello respaldándose con el marco normativo establecido en el TUPA.
- Para minimizar errores en calificación, el sistema debe incorporar mecanismos automatizados de verificación, tales como validación de campos obligatorios, control de anexos y conformidad con los requisitos legales, impidiendo el avance de expedientes incompletos o incorrectos.
- En los casos donde un documento deba ser revisado por otra área para emitir información adicional, la plataforma debe facilitar una revisión exhaustiva y precisa, alertando oportunamente sobre cualquier inconsistencia o falta de datos, evitando retrasos o devoluciones innecesarias.
- Es recomendable desarrollar un panel de control o tablero digital de seguimiento, donde se visualicen en tiempo real, estados de los expedientes. Esta herramienta permitirá tomar decisiones en el plazo correspondiente.

Con esta optimización, se espera no solo mejorar la eficiencia y calidad del servicio al ciudadano, sino también liberar al personal de tareas mecánicas para que puedan enfocarse en actividades estratégicas y de valor agregado, impulsando así una gestión pública más moderna, ágil y transparente.

Incrementar la capacitación del personal en nuevas tecnologías y habilidades de gestión:

Considerando la asociación (r = 0.745) entre la gestión del talento humano y la modernización administrativa, se sugiere priorizar la capacitación continua del personal a través de un plan integral diseñado para fortalecer competencias técnicas, digitales y de liderazgo. Este plan debe contemplar los siguientes módulos:

- Capacitación en herramientas digitales: manejo de plataformas institucionales para la gestión documental y trámites en línea, uso de software de automatización de procesos y flujo documental
- Actualización en procedimientos administrative: formación en normativas vigentes, incluyendo el TUPA y regulaciones locales, protocolos de atención al ciudadano y gestión de calidad, además de técnicas para simplificación y mejora continua de procesos.
- Gestión del cambio y liderazgo: estrategias para gestionar el cambio organizacional, desarrollo de habilidades blandas como comunicación efectiva, trabajo en equipo y resolución de conflictos, y formación en liderazgo para impulsar la modernización.
- Promover la rotación temporal de roles entre áreas administrativas, para que los empleados desarrollen una visión integral del funcionamiento institucional y comprendan mejor cómo sus tareas impactan en el servicio al ciudadano

Este debe ejecutarse mediante talleres presenciales y virtuales con actividades prácticas, programados de forma regular garantizando así una actualización constante. Asimismo, se debe implementar un sistema de evaluación y seguimiento para medir el progreso y ajustar los contenidos según las necesidades. La capacitación en el uso de estas herramientas y habilidades permitirá a los empleados mejorar su desempeño, reducir errores y agilizar los trámites administrativos. Además, fomentará la adaptabilidad y el liderazgo necesarios para acompañar la modernización institucional. Esto incrementará la eficacia de los procesos administrativos y promoverá una mayor motivación y compromiso del personal, generando un impacto positivo en la gestión pública.

Fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública:

Considerando la asociación (r = 0.866) entre la transparencia y la modernización administrativa, se sugiere fortalecer los mecanismos de acceso a la información pública en la División de Transporte Terrestre. Es fundamental mejorar los sistemas de seguimiento de trámites y el acceso a expedientes que permanecen resguardados en la entidad mediante la implementación de plataformas digitales interactivas que permitan a los ciudadanos consultar de manera clara y sencilla.

- Aunque actualmente solo existe herramienta para el seguimiento de trámite, este carece de alertas y notificaciones automáticas, lo que puede provocar que los usuarios olviden o desconozcan el progreso de sus trámites. Por ello, se sugiere incorporar funcionalidades que envíen notificaciones automáticas, informando sobre avances, cambios de estado o la necesidad de presentar documentos adicionales.

- Para asegurar un uso adecuado de estas plataformas, es necesario desarrollar campañas de sensibilización que informen a la ciudadanía sobre su disponibilidad y correcto manejo. Esto garantizará que los usuarios estén bien informados y puedan hacer un seguimiento oportuno de sus trámites, reduciendo el riesgo de olvidos o desinformación. Asimismo, es esencial que las plataformas sean accesibles, intuitivas y fáciles de usar, facilitando la consulta eficiente de plazos y estados de los procesos.
- En cuanto al acceso a los expedientes, estos deben ser digitalizados y alojados en los canals tecnologicos correspondientes, garantizando que todos los usuarios puedan acceder a ellos de manera segura y transparente. Estas mejoras no solo fortalecerán la transparencia, sino que también fomentarán una participación más activa de la ciudadanía en la gestión pública.

La incorporación de notificaciones automáticas y una plataforma intuitiva facilitará que los usuarios estén informados oportunamente, reduciendo olvidos y consultas innecesarias. La digitalización y el acceso seguro a los expedientes no solo fortalecerán la transparencia y promoverán una mayor participación ciudadana, sino que también facilitarán el trabajo de los servidores públicos al permitir una búsqueda rápida y eficiente de los documentos.

Fomentar la participación ciudadana en la evaluación de los servicios administrativos:

Se sugiere implementar un enfoque más dinámico y accesible para fomentar la participación ciudadana en la evaluación de los servicios que ofrece la División de Transporte Terrestre de Cajamarca.

- Para ello, se podría desarrollar un sistema en línea que incluya encuestas de satisfacción, buzones digitales para sugerencias y foros interactivos donde los ciudadanos puedan expresar sus inquietudes y proponer mejoras. Estas herramientas deben ser fáciles de usar y accesibles desde dispositivos móviles, garantizando la participación activa de una amplia variedad de usuarios.

Los resultados de estas evaluaciones deben ser procesados de manera transparente y publicados periódicamente, para que la ciudadanía pueda observar cómo sus opiniones contribuyen directamente a la mejora de los servicios. Asimismo, es fundamental asignar responsables encargados de implementar cambios basados en los comentarios recibidos, asegurando que los usuarios perciban que su participación tiene un impacto real.

Este proceso no solo permitirá ajustar los servicios a las necesidades de la población, sino que también fortalecerá la rendición de cuentas y la confianza en las decisiones gubernamentales. Fomentar un ambiente constante de retroalimentación contribuirá a una administración más eficiente y colaborativa, elevando la calidad del servicio y mejorando la percepción pública de la gestión administrativa.

REFERENCIAS

Amado Asenjo, C. (2024). Articulación de las políticas nacionales del Perú con la transformación digital por medio de la Política de Estado 35: una tarea pendiente. *Revista de Ciencia e Investigación en Defensa*, 5(1), 27–50. https://doi.org/10.58211/recide.v5i1.152

Aguinis, H., & Glavas, A. (2012). What we know and don't know about corporate social responsibility: A review and research agenda. *Journal of Management, 38*(4), 932–968. https://doi.org/10.1177/0149206311436079

Ayala Ñiquen, E., & Gonzales Sánchez, S. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.

Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la administración pública de Ecuador. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos, 1*(14), 113-131. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S24779245202200010011 3

Barrantes Alcántara, C. A. (2020). *Efectividad de la gestión de la administración pública en la dirección regional de educación - Cajamarca, año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25322/Barrantes%20Alcántara%2C%20C%C3%A9sar%20Andr%C3%A9s.pdf?sequence=7

Bernal Agudo, J., & Vázquez Toledo, S. (2013). *La nueva gestión pública (NGP/NPM): El desembarco de las ideas neoliberales con la LOMCE*. España: Universidad de Zaragoza.

Bernal Rosales, D. M. (2023). *Análisis del control de la ejecución de los recursos públicos y su influencia en el desarrollo de los gobiernos locales de la región Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Universidad Privada del

Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35279/Bernal%20Rosales%2c%20Delvis%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Borja Pérez, K. C. (2021). *Ejes transversales de la política de modernización en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Lima 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/71145

Caldwell, W., Terry, S., & Blust, R. (2018). Improving public sector bargaining. *Educational Forum, 47*(1), 75–81. https://doi.org/10.1080/00131728209335946

Caravaca, J., & Daniel, C. (2021). ¿Nunca fuimos modernos? Planes de modernización del Estado en Argentina (2000-2019). *CONICET.* https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/156099/CONICET_Digital_Nro.8158f898-0c55-4112-bcf6-3b07ba704cec_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Carrasco Flores, N. N. (2023). *Modernización del Estado y gestión administrativa en el Gobierno Regional de Apurímac, Abancay 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/119239

Carpio Molina, Y. (2021). *Implementación de la modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019*. https://hdl.handle.net/20.500.12692/58448

Castañeda Peralta, C. F. (2023). *Políticas públicas y calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023.* Callao: Universidad Cesar Vallejo.

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2023). *Guía de Políticas Nacionales actualizada 2024* (p. 14). CEPLAN. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7077561/6088033-ceplan-guia-de-politicas-nacionales-actualizada-2024.pdf?v=1736180875

Congreso de la República del Perú. (2002). *Ley N.º 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Diario Oficial El Peruano. https://www.sat.gob.pe/transparenciav2/Normas/descargar/LEY%20N%2027658.pdf

Congreso de la República del Perú. (2002, 3 de junio). *Ley N.º 27806: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2017101/Ley27806.pdf?v=1626375346

Díaz Casanova, G. (2024). *Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca (2022).* Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Cajamarca. (2010). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF)*. Gobierno Regional de Cajamarca. https://www.drtccajamarca.gob.pe/media/portal/VDVEA/documento/2180/ROF2010.pdf?r=1572996954

Dye, T. R. (2013). *Understanding Public Policy* (14th ed.). Pearson. Disponible en: https://www.pearson.com/store/p/understanding-public-policy/P100000609164

Easton, D. (1965). *A Systems Analysis of Political Life*. Wiley. Disponible en: https://www.wiley.com/en-us/A+Systems+Analysis+of+Political+Life-p-9781118356026

Gavilan Zamora, B. M. (2021). *Modernización del Estado en la gestión administrativa de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71705/Gavilan_ZBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gavilan Zamora, B. M. (2021). *Modernización del Estado en la gestión administrativa de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Ayacucho, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71705/Gavilan_ZBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gobierno del Perú. (2019). *Decreto Legislativo N.º 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. El Peruano. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf

González Rojas, D. A. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%C3%A1lez_RDA.pdf?sequence=1

Gonzales Vera, W. E. (2020). *Modernización de la gestión administrativa en la Municipalidad de Bambamarca, Cajamarca, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60627/Gonzales_VEW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gobierno Regional de Cajamarca. (2023). *Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA*. Portal Institucional del Gobierno Regional de Cajamarca. Recuperado el 27 de agosto de 2025, de https://www.regioncajamarca.gob.pe/portal/docs/cl/39

Guzmán Aguilera, C. E. (2020). *Gestión logística: Propuesta estratégica para implementar un proyecto de control de transporte* [Tesis de maestría, Universidad del Desarrollo]. Repositorio UDD. https://repositorio.udd.cl/handle/11447/4692

Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, *69*(1), 3–19. https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill. https://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/981/Investigacion_sampieri_6a_ED.pdf

Huamaní Vera, C. M. (2021). *Modernización del estado y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57001/Huamani_VCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kettl, D. F. (2000). *The Global Public Management Revolution: A Report on the Transformation of Governance*. Brookings Institution Press. Disponible en: https://www.brookings.edu/books/the-global-public-management-revolution/

Lasswell, H. D. (1951). *The Policy Orientation*. En D. Lerner & H. D. Lasswell (Eds.), *The Policy Sciences* (pp. 3–15). Stanford University Press. Disponible en: https://www.sup.org/books/title/?id=1861

Libertad y Desarrollo. (2021). *Brief sobre la situación de América Latina 2021*. Fundación Libertad y Desarrollo. https://www.fundacionlibertad.com/articulo/brief-sobre-la-situacion-de-america-latina-2021

Levitsky, S. L., & Zavaleta, M. (2021). *¿Por qué no hay partidos políticos en el Perú?* Editorial Planeta Perú.

López Chacón, J. G. (2020). *Estrategias para la modernización del transporte público masivo en la ciudad de Mexicali* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Baja California]. Repositorio Institucional de la UABC. https://repositorioinstitucional.uabc.mx/server/api/core/bitstreams/6c73d872-fd70-4b0d-aa65-a953b6f654f0/content

Mendoza Huaripata, R. (2020). *Influencia de las políticas públicas en la modernización de los sistemas administrativos en la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3938/Mendoza%20Huaripata%2c%20Reynaldo.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Munguía Ávila, E. (2023). *Entre la modernización y el mal servicio Análisis de las políticas públicas centradas en el transporte Concesionado colectivo de la ciudad de México entre 2000 y 2018.* Mexico: El Colegio de México.

Novales, A. (Coord.), Andrés, J., de la Fuente, Á., de Rus, G., González Calbet, L., Fernández, M., Morán, M. J., Onrubia, J., Pérez Renovales, J., Sastre, E., & Rebollar, R. (2022). *Modernización de la Administración Pública* (Policy Papers 2022-01). Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA). https://econpapers.repec.org/paper/fdafdapop/2022-01.htm

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley. Disponible en: https://books.google.com/books/about/Reinventing_Government.html?id=wp6poAEACAAJ

Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). *Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM: Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*.El peruano https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3527135/DS%20N%C2%B0%20103-2022-PCM.pdf.pdf?v=1661208943

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS: Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General* [PDF]. SPIJ-Minjus. https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/TUO-27444-PROCED-ADMINISTRA-Final.pdf

Poquioma Rodríguez, M. A. (2018). *Eficacia y eficiencia administrativa en la gestión pública* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio Institucional UNAM.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis* (3rd ed.). Oxford University Press. Disponible en: https://books.google.com/books?id=8jooDwAAQBAJ

Rodríguez-Arana Muñoz, J. (2001). *El proceso de modernización administrativa en las Comunidades Autónomas*. [PDF]. Recuperado de https://es.scribd.com/document/837586220/modernizacion-2001

Roncal Guerrero, K. S. (2021). *Modernización del estado y su incidencia en la gestión de recursos humanos de la UGEL Cajamarca, 2021* (Trabajo de investigación). UGEL Cajamarca. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC_9a45e1d069e48088a9c92e1c76a3ef4a/Details

Ruiz Bolívar, C. (2002). *Instrumentos de investigación educativa: Procedimientos para su diseño y validación*. CIDEG. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0798-97922004000300008&script=sci_arttext

Sabino, C. (2020). *El proceso de investigación*. Editorial Panapo. https://es.scribd.com/document/81485322/El-Proceso-de-Investigacion-Carlos-A-Sabino

Santisteban Suclupe, R. (2024). *Modernización de la gestión pública en la administración de transporte terrestre de personas, provincia de Chachapoyas 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional UNTRM. https://hdl.handle.net/20.500.14077/4091

Vallejo Chávez, J. A. (2016). *Gestión del talento humano: Conceptos y enfoques* [Documento PDF]. Universidad ESPOCH. http://cimogsys.espoche.edu.ec/direccion-

publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n-del-talento-humano-comprimido.pdf

Apéndices

Apéndice 01: ALFA DE CRONBACH

Escala de Likert (Politicas Nacionales) Cuestionario								
Personas Encuestadas	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P6**	**P7**	
1	5	4	4	3	5	3	3	27
2	4	3	1	4	4	3	3	22
3	1	4	2	3	4	2	2	18
4	2	3	3	4	4	5	2	23
5	3	4	3	3	4	2	2	21
6	4	2	2	3	3	1	4	19
7	3	3	5	4	5	3	3	26
8	4	4	1	4	5	2	3	23
9	3	3	4	4	4	4	3	25
10	3	5	2	4	4	5	5	28
11	3	2	2	3	3	2	3	18
12	3	2	3	3	3	1	4	19
13	2	3	3	3	3	4	1	19
14	3	2	5	4	4	3	4	25
Valor Individual	**0.995**	**0.901**	**1.670**	**0.269**	**0.533**	**1.670**	**1.077**	

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right]$$

K : El número de ítems
Si^2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
ST^2 : Varianza de la suma de los Ítems
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\frac{K}{K-1} = 1.17$$

$$\frac{\sum S_i^2}{S_T^2} = 0.46$$

$$\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right] = 0.54$$

Alfa de Cronbach= 0.63

		Rangos	**Magnitudes**
Número de Item	7	0.81-1.00	Muy alta
Sumatoria de las varianzas de los itms	7.16	0.61-0.80	Alta
Var. De la suma de los items	15.65	0.41-0.60	Moderada
		0.21-0.40	Baja
		0.10-0.20	Muy Baja

Fuente: Ruiz Bolívar, Carlos (2002)

Escala de Likert (Modernización Administrativa)						
	Cuestionario					
Personas Encuestadas	**P8**	**P9**	**P10**	**P11**	**P12**	
1	3	3	3	3	2	14
2	3	3	2	2	3	13
3	2	2	2	2	2	10
4	4	3	2	2	3	14
5	4	2	3	2	1	12
6	2	1	2	2	3	10
7	1	3	3	4	3	14
8	3	4	3	3	1	14
9	3	2	2	4	2	13
10	3	3	2	4	3	15
11	1	3	2	2	2	10
12	4	3	1	1	1	10
13	2	1	2	2	3	12
14	1	3	3	4	3	14
Var, Indivdual	**1.187**	**0.725**	**0.374**	**1.016**	**0.731**	

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^{\,2}}{S_T^{\,2}}\right]$$

K : El número de ítems
Si^2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
ST^2 : Varianza de la suma de los Ítems
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\frac{K}{K-1} = 1.25$$

$$\frac{\sum S_i^{\,2}}{S_T^{\,2}} = 1.50$$

$$\left[1-\frac{\sum S_i^{\,2}}{S_T^{\,2}}\right] = 0.50$$

Alfa de Cronbach= 0.62

		Rangos	**Magnitudes**
Número de Item	5	0.81-1.00	Muy alta
Sumatoria de las varianzas de los itms	4.48	0.61-0.80	Alta
Var. De la suma de los items	2.99	0.41-0.60	Moderada
		0.21-0.40	Baja
		0.10-0.20	Muy Baja

Fuente: Ruiz Bolívar, Carlos (2002)

Apéndice 02: TABLA DE TABULACIÓN DE PREGUNTAS

V.1.							*V.2.*					
D1. Eficiencia A			**D2. Transparencia**		**D3. Talento Huma**		**D1. Calidad de servicio**		**D2. Tecnología de inf.**		**D3. Digitalización**	
P1	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P6**	**P7**	**P8**	**P9**	**P10**	**P11**	**P12**	**fi**
1	0	2	0	0	2	1	3	2	1	1	3	**16**
2	4	4	0	0	4	3	3	3	8	7	4	**42**
7	5	4	7	4	4	6	5	8	5	2	7	**64**
3	4	2	7	7	2	3	3	1	0	4	0	**36**
1	1	2	0	3	2	1	0	0	0	0	0	**10**
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	**168**

Apéndice 03: Baremos por Variable y Dimensiones

	V.1.							*V.2.*					*V.1.*												*V.2.*			
	D1. Eficiencia Administrativa			**D2. Transparencia y acceso a la información**		**D3. Gestión del Talento Humano**		**D4. Calidad de servicio al ciudadano**		**D4. Tecnología de la información**		**D4. Digitalización de procesos**	**EA**	**T**	**TH**	**P.N**	**EA**	**T**	**TH**	**P.N**	**CS**	**TI**	**D**	**M.A**	**CS**	**TI**	**D**	**M.A**
	P1	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P6**	**P7**	**P8**	**P9**	**P10**	**P11**	**P12**																
1	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	2	13	8	6	27	Buena	Buena	Regular	Buena	6	6	2	14	Regular	Regular	Mala	Regular
2	4	3	1	4	4	3	3	3	3	2	2	3	8	8	6	22	Mala	Buena	Regular	Regular	6	4	3	13	Regular	Mala	Regular	Regular
3	1	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	7	7	4	18	Mala	Regular	Mala	Mala	4	4	2	10	Mala	Mala	Mala	Mala
4	2	3	3	4	4	5	2	4	3	2	2	3	8	8	7	23	Mala	Buena	Regular	Regular	7	4	3	14	Regular	Mala	Regular	Regular
5	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	2	1	10	7	4	21	Regular	Regular	Mala	Regular	6	5	1	12	Regular	Mala	Muy Mala	Mala
6	4	2	2	3	3	1	4	2	1	2	2	3	8	6	5	19	Mala	Regular	Mala	Regular	3	4	3	10	Muy Mala	Mala	Regular	Mala
7	3	3	5	4	5	3	3	1	3	3	4	3	11	9	6	26	Regular	Buena	Regular	Buena	4	7	3	14	Mala	Regular	Regular	Regular
8	4	4	1	4	5	2	3	3	4	3	3	1	9	9	5	23	Regular	Buena	Mala	Regular	7	6	1	14	Regular	Regular	Muy Mala	Regular
9	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	10	8	7	25	Regular	Buena	Regular	Buena	5	6	2	13	Mala	Regular	Mala	Regular
10	3	5	2	4	4	5	5	3	3	2	4	3	10	8	10	28	Regular	Buena	Muy Buena	Buena	6	6	3	15	Regular	Regular	Regular	Regular
11	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	7	6	5	18	Mala	Regular	Mala	Mala	4	4	2	10	Mala	Mala	Mala	Mala
12	3	2	3	3	3	1	4	4	3	1	1	1	8	6	5	19	Mala	Regular	Mala	Regular	7	2	1	10	Regular	Muy Mala	Muy Mala	Mala
13	2	3	3	3	3	4	1	2	1	2	2	3	8	6	5	19	Mala	Regular	Mala	Regular	3	4	3	10	Muy Mala	Mala	Regular	Mala
14	3	2	5	4	4	3	4	1	3	3	4	3	10	8	7	25	Regular	Buena	Regular	Buena	4	7	3	14	Mala	Regular	Regular	Regular

Baremos por Variable y Dimensiones POLITICAS

Niveles	V1.	D1.	D2.	D3.
Muy Mala	[7 – 12]	[3 – 5]	[2 – 3]	[2 – 3]
Mala	[13 – 18]	[6– 8]	[4 – 5]	[4 – 5]
Regular	[19 – 24]	[9 – 11]	[6– 7]	[6– 7]
Buena	[25 – 30]	[12 – 14]	[8 – 9]	[8 – 9]
Muy Buena	[31 – 35]	[15 - 15]	[10 -10]	[10 - 10]
V. Mínimo	7	3	2	2
V. Máximo	35	15	10	10
Rango	28	12	8	8
Amplitud	6	3	2	2
Toma valor entero	6	3	2	2

Baremos por Variable y Dimensiones MODERNIZACION

Niveles	V2.	D1.	D2.	D3.
Muy Mala	5 – 8	2 – 3	2 – 3	1 – 1
Mala	9 – 12	4 – 5	4 – 5	2 – 2
Regular	13 – 16	6 – 7	6 – 7	3 – 3
Buena	17 – 20	8 – 9	8 – 9	4 – 4
Muy Buena	21 – 25	10 – 10	10 – 10	5 – 5
V. Mínimo	5	2	2	1
V. Máximo	25	10	10	5
Rango	20	8	8	4
Amplitud	4	2	2	1
Toma valor entero	4	2	2	1

Apéndice 05

Tabla 30

Matriz de Consistencia Metodológica

Formulación del problema	**Objetivos**	**Hipótesis**	**Variables**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Inst. de recolección de datos**	**Metodología**	**Población y muestra**
¿Cuál es la relación de las Políticas Nacionales con la Modernización Administrativa del área de División de Transporte Terrestre en Cajamarca en el año 2023? **Preguntas auxiliares** ¿Cuál es la relación entre la Eficiencia administrativa con la modernización administrativa en el área de la División de Transporte Terrestre de Cajamarca durante el año 2023? ¿Cuál es la relación entre la	Determinar la relación de las Políticas Nacionales con la Modernización Administrativa en el Área De División De Transporte Terrestre - Cajamarca 2023. **Objetivos específicos** Identificar la relación de la Eficiencia administrativa en la Modernización administrativa del área de División de Transporte Terrestre en Cajamarca en el año 2023 Analizar la	Las políticas nacionales se relaciónan de manera significativa con la modernización administrativa en el área de división de transporte terrestre de Cajamarca 2023 **Hipótesis específicas** La Eficiencia Administrativa se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023. La	Políticas Nacionales	Eficiencia administrativa	Índice de percepción del tiempo de respuesta a trámites y solicitudes. Índice de percepción en procesos y trámites simplificados.	En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario	**Método:** Analítico sintético, hipotético deductivo, y descriptivo **Diseño de investigación:** No Experimental **Nivel de Investigación**: Correlacional	La población estará conformada por 156 servidores civiles de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Ciudad de Cajamarca La muestra está conformada por 14 Servidores Civiles que laboran dentro del área de división terrestre distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca, departamento de Cajamarca.
				Transparencia y acceso a la información	Nivel de cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información. Índice de satisfacción de los ciudadanos con la transparencia gubernamental.			
				Gestión del talento humano	Nivel de capacitación y formación del personal administrativo. Índice de satisfacción y clima laboral en las instituciones públicas.			
				Calidad del servicio al ciudadano	Índice de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos. Tiempo promedio de atención en ventanilla o atención al cliente.			
				Tecnologías	Índice de percepción			

Transparencia y acceso a la información con la modernización administrativa en el área de la División de Transporte Terrestre de Cajamarca durante el año 2023? ¿Cuál es la relación entre la Gestión del talento humano con la modernización administrativa en el área de la División de Transporte Terrestre de Cajamarca durante el año 2023?	relación de la Transparencia y acceso a la información en la Modernización administrativa del área de División de Transporte Terrestre en Cajamarca en el año 2023 Evaluar la relación de la Gestión del talento humano en la Modernización administrativa del área de División de Transporte Terrestre en Cajamarca en el año 2023	Transparencia y acceso a la información se relaciona de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023. La Gestión del talento humano se relacióna de manera significativa con la modernización administrativa en el área de División de Transporte Terrestre de Cajamarca 2023.	Modernización Administrativa	de la información	de servicios públicos disponibles en línea. Índice de adopción de tecnologías de la información en la gestión pública.
				Digitalización de procesos	Porcentaje de trámites realizados de manera electrónica

Apéndice 06

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Dr. Oscar David Carmona Álvarez
Grado Académico Profesional	Doctor en Ciencias Económicas
Profesión o especialidad	Economista
Cargo Actual	Docente Asociado
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	INFANTE INCA XIOMARA JUANA DANEYSA
Lugar y fecha	Cajamarca 5 de noviembre de 2024
TÍTULO: Políticas nacionales y modernización administrativa en el Área de División de Transporte Terrestre - Cajamarca 2023	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5 Muy bueno	4 Bueno	3 Aceptable	2 Malo	1 Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.		4			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	5				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco dereferencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		4			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		4			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		4			
SUBTOTALES			30	16			

Coeficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
92%	46

Observaciones:

Conforme para aplicación de instrumento

OPINION: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ( )

Firma:
DNI: 26719396

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Wilson Eduardo Vargas Cubas
Grado Académico Profesional	MBA (Master of Business Administration)
Profesión o especialidad	Economista
Cargo Actual	DOCENTE NOMBRADO
Institución donde labora	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	Infante Inca Xiomara Juana Daneysa
Lugar y fecha	Cajamarca 5 de noviembre del 2024
TÍTULO: Políticas nacionales y modernización administrativa en el Área de División de Transporte Terrestre -Cajamarca 2023	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5 Muy bueno	4 Bueno	3 Aceptable	2 Malo	1 Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	5				
6	.Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		4			
		SUBTOTALES	45	4	0	0	0

Coeficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.98	Muy bueno

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ( )

MBA Econ. Wilson Eduardo Vargas Cubas
Docente Nombrado
EAP Economía
DNI N° 42180975

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Dr. Edwin Fernández Rodríguez
Grado Académico Profesional	Doctor en Ciencias Económicas
Profesión o especialidad	Economista
Cargo Actual	Docente Asociado
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	INFANTE INCA XIOMARA JUANA DANEYSA
Lugar y fecha	Cajamarca 5 de noviembre de 2024
TÍTULO: Políticas nacionales y modernización administrativa en el Área de División de Transporte Terrestre - Cajamarca 2023	

FICHA DE EVALUACIÓN

Nº	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		4			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	5				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		4			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco dereferencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		4			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		4			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		4			
SUBTOTALES			25	20			

Coeficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
90%	45

Observaciones:

Conforme para aplicación

OPINION: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ( )

Firma:
DNI: 26719396

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Mg. Carlos Adrian Quiroz Vásquez
Grado Académico Profesional	Maestro en Gestión Publica
Profesión o especialidad	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Cargo Actual	JEFE DEL DEM
Institución donde labora	DRTC-CAJAMARCA
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	INFANTE INCA XIOMARA JUANA DANEYSA
Lugar y fecha	10/11/2024
TITULO: Políticas nacionales y modernización administrativa en el Área de División de Transporte Terrestre -Cajamarca 2023	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5 Muy bueno	4 Bueno	3 Aceptable	2 Malo	1 Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	5				
6	.Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	5				
		SUBTOTALES	50	0		0	0

Coeficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
1,00	Muy Bueno

0bservaciones:

Conforme

OPINIÓN: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ( )

FIRMA

46006751

Apéndice 07

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS POLITICAS NACIONALES Y MODERNIZACIÒN ADMINISTRATIVA

NOMBRE:

INSTRUCCIONES:

En las siguientes proposiciones sobre las Políticas Nacionales y Modernización Administrativa, marque con un aspa (X), la alternativa que Ud. considere correcta tomando en cuenta la siguiente tabla de valoración:

V1: POLITICAS NACIONALES					
Eficiencia administrativa					
¿Cómo calificaría el tiempo que toma un trámite que ingresa a nuestra entidad hasta que se emite una resolución?	"En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy rápido' y 5 significa 'Muy lento'"				
	1	2	3	4	5
	Muy lento	Lento	Ni rápido ni lento	Rápido	Muy rápido
¿Cómo calificaría el tiempo que toma una solicitud que ingresa a nuestra entidad hasta que se emite una resolución?	"En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy rápido' y 5 significa 'Muy lento'"				
	1	2	3	4	5
	Muy lento	Lento	Ni rápido ni lento	Rápido	Muy rápido
¿Cómo calificaría la cantidad de solicitudes y trámites que la entidad ha simplificado en el último año?	"En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Ningún proceso o trámite simplificado' y 5 significa 'Múltiples procesos y trámites simplificados'"				
	1	2	3	4	5
	Ningún proceso o trámite simplificado	Muy pocos procesos o trámites simplificados	Algunos procesos o trámites simplificados	Varias procesos o trámites simplificados	Múltiples procesos y trámites simplificados
Transparencia y acceso a la información					
¿Cómo evaluaría el acceso de los administrados a la información pública proporcionada por la entidad?"	"En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy poco accesible' y 5 significa 'Muy fácil y accesible',				
	1	2	3	4	5
	Muy poco accesible	Poco accesible	Ni difícil ni fácil	Fácil	Muy fácil y accesible

¿Crees que los ciudadanos se encuentran satisfechos con el nivel de transparencia gubernamental que brinda entidad?	"Utilice la siguiente escala, donde 1 representa 'Muy insatisfecho' y 5 representa 'Muy satisfecho'"				
	1	2	3	4	5
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Gestión del talento humano					
¿Cómo calificaría el nivel de capacitación y formación que brinda la entidad?	"En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy insuficiente' y 5 significa 'Muy satisfactoria'"				
	1	2	3	4	5
	Muy insuficiente	Insuficiente	Ni insuficiente ni satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio
¿cómo calificaría su satisfacción con el entorno laboral en la entidad?	"En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy insatisfecho' y 5 significa 'Muy satisfecho'"				
	1	2	3	4	5
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
V2: MODERNIZACION ADMINISTRATIVA					
Calidad del servicio al ciudadano					
¿Considera que los ciudadanos están satisfechos con el servicio que se brinda?	"En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy insatisfactorio' y 5 significa 'Muy satisfactorio'"				
	1	2	3	4	5
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Los recursos disponibles permiten una atención rápida y eficiente en ventanilla?"	"En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy lento' y 5 significa 'Muy rápido'				
	1	2	3	4	5
	Muy lento	Lento	Ni lento ni rápido	Rápido	Muy rápido
Tecnologías de la información					
¿cómo calificaría la disponibilidad de servicios públicos en línea que ofrecemos en nuestra entidad?	"En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy limitado' y 5 significa 'Amplia disponibilidad'"				
	1	2	3	4	5
	Muy limitado	Limitado	Ni limitado ni amplio	Amplio	Muy amplia disponibilidad
¿cómo calificaría nuestra entidad en términos de adopción de tecnologías de la información en comparación con otras entidades similares?	"En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy rezagado' y 5 significa 'Líder en innovación'"				
	1	2	3	4	5
	Muy rezagado	Rezagado	En línea con otras entidades	Avanzado	Líder en innovación
Digitalización de procesos					
¿Cómo calificaría los trámites realizados electrónicamente en nuestra entidad?	"En una escala del 1 al 5, donde 1 significa 'Muy escaso' y 5 significa 'Amplio'"				
	1	2	3	4	5
	Muy escaso	Escaso	Ni escaso ni amplio	Amplio	Muy amplio