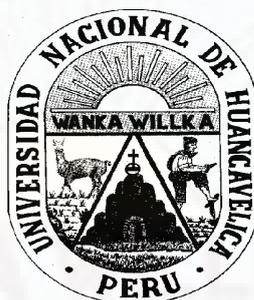


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**

(Creada por ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

---

**“POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA  
Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN  
REGIONAL DE SALUD DE HUANCVELICA, AÑO 2019”**

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**REFORMAS Y MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. CÁRDENAS HUAMÁN, Waldir**

**Bach. SANCHEZ TAIPE, Cinthia Yanina**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**HUANCVELICA – PERÚ**

**2021**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creado por Ley N° 25265)

## Facultad de Ciencias Empresariales

### Escuela Profesional de Administración

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

MODALIDAD VIRTUAL

En la plataforma virtual de Google Meet [meet.google.com/cwh-naww-hoo](https://meet.google.com/cwh-naww-hoo) a los 01 días del mes de septiembre del 2021, a horas 16:00, reunidos los miembros del jurado evaluador conformado por:

**PRESIDENTE:** Mg. Lino Andres QUIÑONEZ VALLADOLID  
**SECRETARIO:** Mg. Daniel QUISPE VIDALON  
**VOCAL:** Lic. Mat. Oscar Manuel GARCIA CAJO

Designados mediante Resolución N° 711-2019-FCE-R-UNH del 06.11.2019; para evaluar la tesis denominada: "POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUANCAMELICA, AÑO 2019"

Cuyos autores son:

BACHILLER (S): SANCHEZ TAPE CINTHIA YANINA y CARDENAS HUAMAN WALDIR.

A fin de proceder con la sustentación de la tesis indicada y siendo programada la fecha y hora según la Resolución N° 272-2021-FCE-R-UNH. del 24.08.2021 (modalidad virtual\*).

Finalizado la sustentación y evaluación; se invita al público presente y al (los) sustentante (s) abandonar la plataforma virtual (Google Meet) de la Universidad Nacional de Huancavelica; para la deliberación por parte del jurado.

Luego del debate se llegó al siguiente resultado:

**BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS: SANCHEZ TAPE CINTHIA YANINA**

**PRESIDENTE:** APROBADO  
**SECRETARIO:** APROBADO  
**VOCAL:** APROBADO  
**RESULTADO FINAL:** APROBADO POR UNANIMIDAD

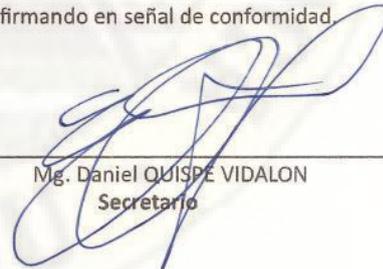
**BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS: CARDENAS HUAMAN WALDIR**

**PRESIDENTE:** APROBADO  
**SECRETARIO:** APROBADO  
**VOCAL:** APROBADO  
**RESULTADO FINAL:** APROBADO POR UNANIMIDAD

Acto seguido se da lectura al resultado final.

De conformidad a lo actuado a horas 17:25 Horas. Se levanta el acta firmando en señal de conformidad.

  
Mg. Lino Andres QUIÑONEZ VALLADOLID  
Presidente

  
Mg. Daniel QUISPE VIDALON  
Secretario

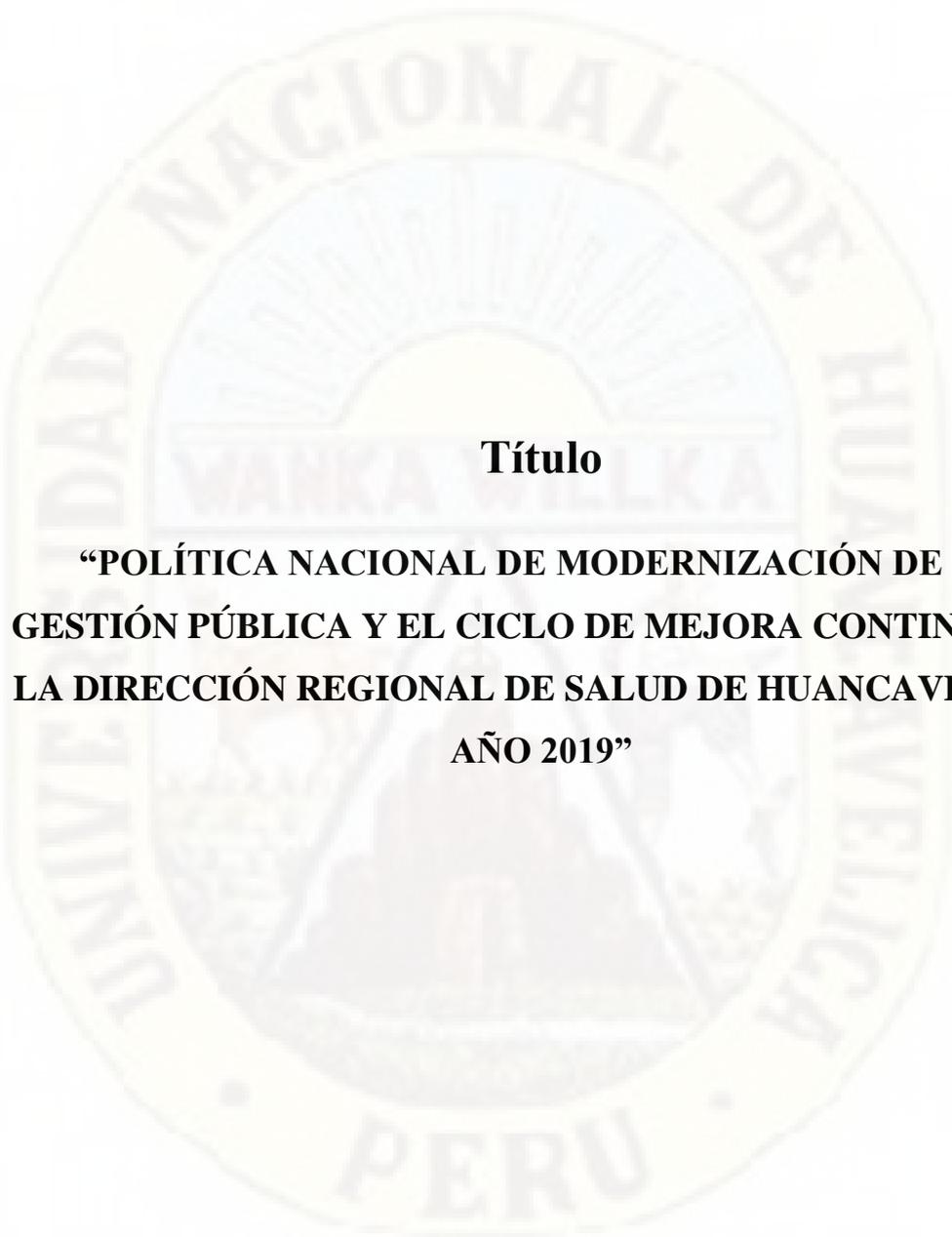
  
Lic. Mat. Oscar Manuel GARCIA CAJO  
Vocal

  
SANCHEZ TAPE CINTHIA YANINA  
Tesisista

  
CARDENAS HUAMAN WALDIR  
Tesisista

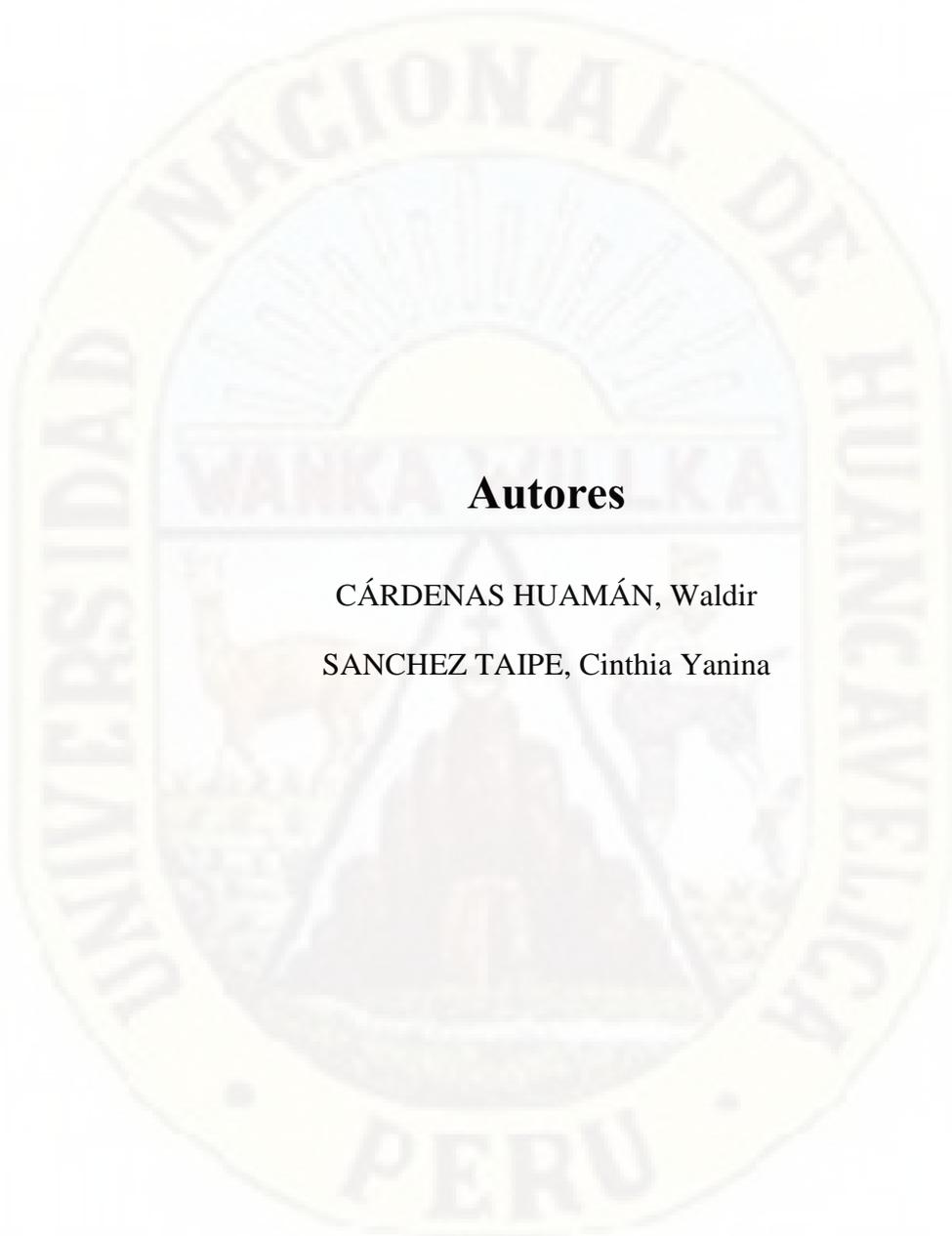
(\*) Resolución N° 0355-2020-CU-UNH

**Nota:** Se otorgó el tiempo reglamentario para la exposición de la Tesis a los Tesisistas



## **Título**

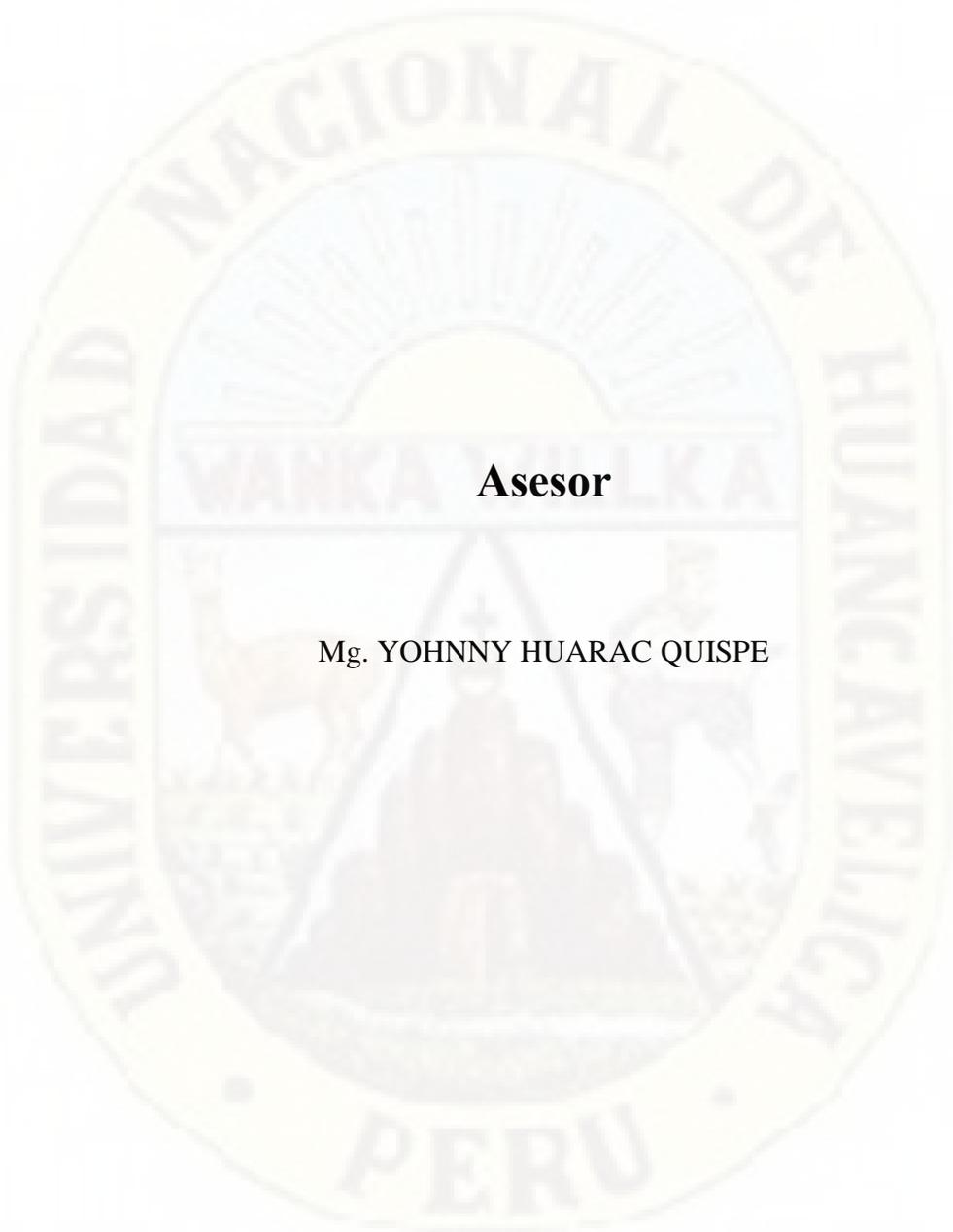
**“POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA  
GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN  
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE HUANCABELICA,  
AÑO 2019”**



## **Autores**

CÁRDENAS HUAMÁN, Waldir

SANCHEZ TAIPE, Cinthia Yanina



**Asesor**

Mg. YOHNNY HUARAC QUISPE

## **Dedicatoria**

A mis padres por su cariño y apoyo incondicional que permitieron culminar mi formación profesional. A mis hermanos ELVIS SANCHEZ TAIPE y PATRICIA SANCHEZ TAIPE, que me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace con esfuerzo y perseverancia, Gracias familia por inculcarme el ejemplo VALENTÍA y RESPONSABILIDAD. Y a todos mis seres queridos que me acompañaron en esta etapa, aportando con sus valiosos consejos para llegar al final de este camino.

**Cinthia Yanina SANCHEZ TAIPE**

La tesis es una parte de mi vida y comienzo de otras etapas, por esto y más. Primero dedico a Dios, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar la investigación. A mis padres por permitirme llevar a cabo todos mis sueños e impulsarme siempre para el logro de mis objetivos. Gracias por ser guía en mi transitar por la vida. A mis familiares más cercanos, quienes siempre han estado pendientes de que este proyecto se cumpla.

**Waldir CARDENAS HUAMAN**

## **Agradecimiento**

A la Universidad Nacional de Huancavelica, a nuestro asesor el Mg. Yohnny Huarac Quispe y a todos los docentes de la Escuela Profesional de Administración que, con sus conocimientos, sus experiencias, su sosiego y su gran motivación, nos han impulsado a terminar nuestro estudio de forma exitosa, ya que con su gran aportación académica gestaron en cada uno de nosotros las bases necesarias para consolidar nuestra formación basada principalmente en valores y conocimientos ya que con ello queda consolidada nuestra formación profesional dentro de la carrera de Administración.

A todo el personal directivo de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica que contribuyeron con sus experiencias, conocimientos y consejos en el desarrollo y culminó de la presente investigación. A nuestros familiares, compañeros y amigos por su apoyo incondicional, por la paciencia en comprender algunos de nuestros desaciertos y a la vez acompañarnos con su dicha y alegría en el logro de nuestros sueños que gestamos a lo largo de los cinco años de estudio.

Al Mg. Daniel Quispe Vidalon por el gran apoyo durante este proceso, quien con su dirección, orientación, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de la presente investigación. Son muchas las personas que han formado parte de este trabajo de investigación contribuyéndonos con sus buenos ejemplos de perseverancia y responsabilidad a los cuales les debemos nuestra entera gratitud. Muchas gracias y que nuestro Señor los bendiga.

¡Muchas Gracias a todos!

## Tabla de contenido

Portada.....	i
Acta de sustentación.....	ii
Título .....	iii
Autores .....	iv
Asesor .....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento .....	vii
Tabla de contenido .....	viii
Tabla de contenido de cuadros .....	xi
Tabla de contenido de figuras .....	xiii
Resumen .....	xv
Abstract.....	xviii
Introducción .....	xxi

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	23
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	25
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	25
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS .....	25
1.3. OBJETIVOS .....	26
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	26
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	26
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	26

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

<b>2.1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.1. INTERNACIONAL .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.2. NACIONAL.....</b>	<b>32</b>
<b>2.1.3. REGIONAL O LOCAL .....</b>	<b>35</b>
<b>2.2. BASES TEÓRICAS SOBRE EL TEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>41</b>
<b>2.2.1. POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA         GESTIÓN PÚBLICA .....</b>	<b>41</b>
<b>2.2.2. Ciclo de Mejora Continua.....</b>	<b>64</b>
<b>2.3. BASES CONCEPTUALES .....</b>	<b>72</b>
<b>2.3.1. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021</b>	<b>72</b>
<b>2.3.2. Ciclo de Mejora Continua.....</b>	<b>73</b>
<b>2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....</b>	<b>74</b>
<b>2.5. HIPÓTESIS .....</b>	<b>76</b>
<b>2.5.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>76</b>
<b>2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....</b>	<b>76</b>
<b>2.6. VARIABLES.....</b>	<b>77</b>
<b>2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>78</b>

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1. ÁMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL .....</b>	<b>79</b>
<b>3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>79</b>
<b>3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>80</b>
<b>3.4. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO.....</b>	<b>80</b>
<b>3.4.1. POBLACIÓN .....</b>	<b>80</b>
<b>3.4.2. MUESTRA .....</b>	<b>80</b>
<b>3.4.3. MUESTREO.....</b>	<b>81</b>
<b>3.5. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 81</b>	
<b>3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>82</b>

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

<b>4.1. Resultados a nivel descriptivo .....</b>	<b>85</b>
<b>4.1.1. Resultados de las estadísticas de la evaluación de la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua</b>	<b>85</b>
<b>4.1.2. Resultados de la variable política de modernización de la gestión pública.....</b>	<b>86</b>
<b>4.2. Resultados de la relación de la política nacional de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua .....</b>	<b>97</b>
<b>4.2.1. Resultados inferenciales .....</b>	<b>97</b>
<b>4.3. Prueba de hipótesis.....</b>	<b>101</b>
<b>4.3.1. Prueba de la significancia de la hipótesis general .....</b>	<b>101</b>
<b>4.3.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas .....</b>	<b>104</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>111</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>113</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>115</b>
<b>Apéndice.....</b>	<b>118</b>

## Tabla de contenido de cuadros

Cuadro 1: Cadena de Valor .....	58
Cuadro 2: Operacionalización de las variables .....	78
Cuadro 3: Técnicas e instrumento para utilizar en la investigación.....	81
Cuadro 4: Resultados de la política de modernización de la gestión pública en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	86
Cuadro 5: Resultados de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión visión en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	88
Cuadro 6: Resultados de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	89
Cuadro 7: <b>Resultados de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión objetivo en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.</b> .....	90
Cuadro 8: Resultados de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión principios en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	91
Cuadro 9: Resultados del ciclo de mejora continua en el directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	92
Cuadro 10: Resultados del ciclo de mejora continua en la dimensión conocimiento integral de la realidad en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	93

Cuadro 11: Resultados del ciclo de mejora continua en la dimensión futuro deseado en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	94
Cuadro 12: Resultados del ciclo de mejora continua en la dimensión políticas y planes coordinados en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	95
Cuadro 13: Resultados del ciclo de mejora continua en la dimensión seguimiento y evaluación en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	96
Cuadro 14: Resultados de la relación de la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	97
Cuadro 15: Interpretación de los coeficientes de correlación. ....	101
Cuadro 16: Estadísticas para la docimasia de las hipótesis específicas. ....	104

## Tabla de contenido de figuras

Figura 1 .....	70
Figura 2 .....	71
Figura 3: Estadísticas de resumen de la evaluación de la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua. ....	85
Figura 4: Diagrama de política de modernización de la gestión pública en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	87
<b>Figura 5: Diagrama de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión visión en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.....</b>	<b>88</b>
<b>Figura 6: Diagrama de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.....</b>	<b>89</b>
Figura 7: Diagrama de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión objetivo en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	90
Figura 8: Diagrama de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión principios en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	91
Figura 9: Diagrama del ciclo de mejora continua en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	92
Figura 10: Diagrama del ciclo de mejora continua en la dimensión conocimiento integral de la realidad en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	93

Figura 11: Diagrama del ciclo de mejora continua en la dimensión futuro deseado en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	94
Figura 12: Diagrama del ciclo de mejora continua en la dimensión políticas y planes coordinados en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	95
Figura 13: Diagrama del ciclo de mejora continua en la seguimiento y evaluación en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	96
Figura 14: Diagrama de la relación de la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. ....	98
Figura 15: Diagrama de la relación de la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua. ....	99
Figura 16: Diagrama de la significancia de la correlación entre las variables. ....	100
Figura 17: Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis. ....	103
Figura 18: Diagrama de dispersión para la relación de las variables y dimensiones. ....	104

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado **“POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE HUANCVELICA, AÑO 2019”** cuyo objetivo fue determinar de qué manera se relaciona la política nacional de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.

Trabajo de investigación que según criterio de los investigadores es por su finalidad de tipo aplicada porque tiene como objeto central determinar la relación de la política nacional de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica , año 2019 y de esta manera corroborar el esfuerzo que se está haciendo el estado por modernizar la gestión pública en cada uno de sus niveles (gobierno central, regional y local), es decir, por actualizar y adecuar la gestión pública a las necesidades y circunstancias modernas; para ver si está tiene o no resultados en cuanto a la mejora continua de la gestión de cada institución pública de cualquiera sea su nivel logrando eficiencia, eficacia y efectividad que generen el impacto esperado en la sociedad.

El nivel de investigación es descriptivo - correlacional ya que se particulariza los hechos que suscitan en la dirección regional de salud de Huancavelica respecto a el accionar de los funcionarios de esta institución respecto a los cinco pilares que permiten la modernización de la gestión pública y como esta actividad se relaciona con el ciclo de mejora continua y es por ello que se busca conocer la relación que existe entre la política nacional de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua, con el método de investigación científico, analítico y sintético porque es el camino que se efectúa al recorrer el trayecto de cada investigación.

La gestión pública en genera es sin duda una de las más cuestionadas y criticadas por parte de la población, prensa escrita, prensa radial y prensa televisiva; etc., y es que la corrupción que se ha enquistado en lo más profundo de cada uno de los entes públicos la ha estado corroyendo lenta pero determinadamente situación que

exige, por toda la población peruana, un cambio profundo no solo de funcionarios o personal de las instituciones públicas si no del sistema en general, este afán de adecuar el sistema de la gestión pública de forma que sea mejor cada vez se conoce como modernización de la gestión y si bien es una tarea del personal del nivel estratégico, táctico y operativo de las instituciones consideramos que es sin duda responsabilidad de los funcionarios el poder conocer, entender y aplicar cada uno de los cinco pilares de la política nacional de modernización de la gestión pública planteada por el estado para de esta forma revertir paulatinamente esta percepción de la población y prensa en general sobre el que hacer de las entidades públicas.

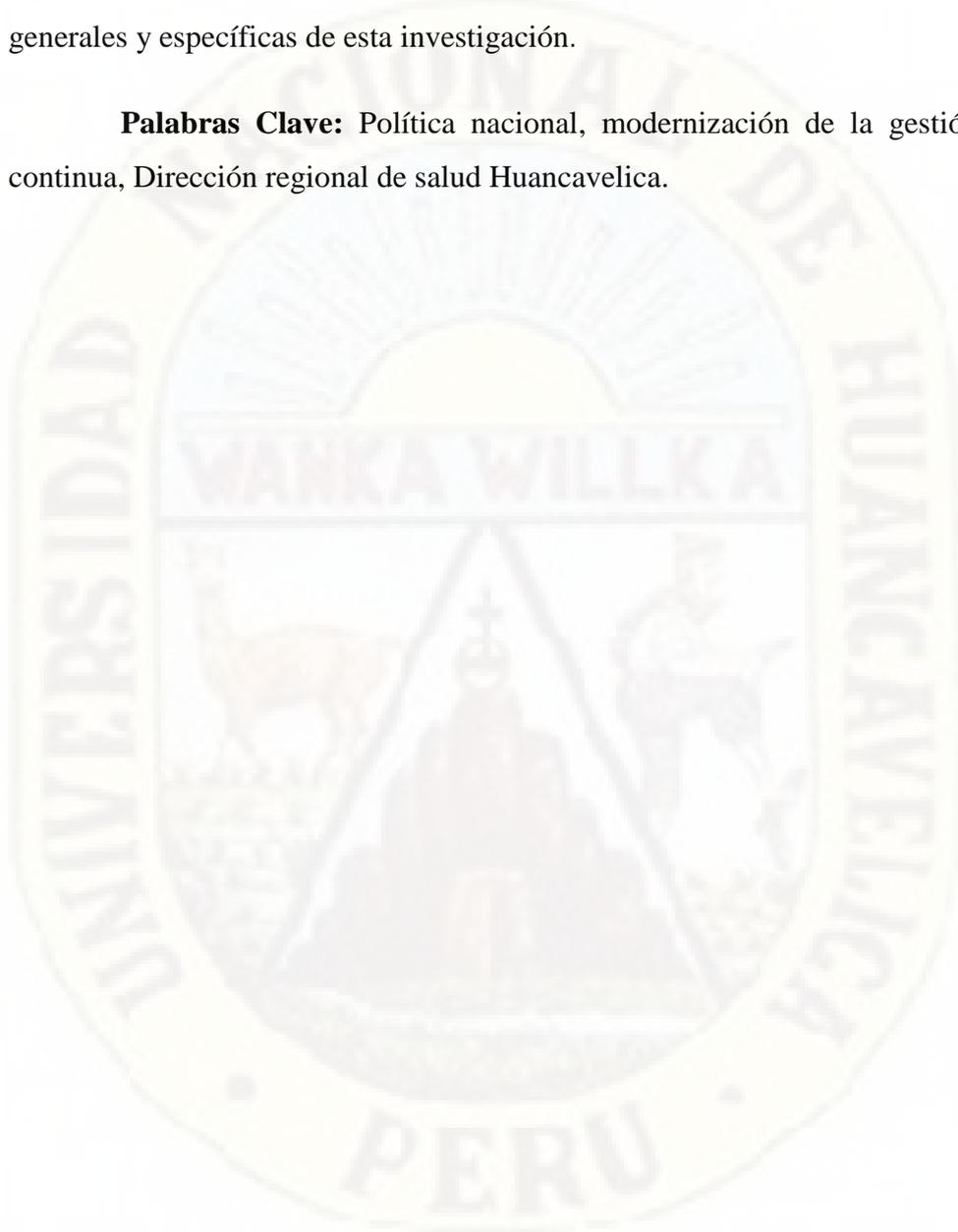
Esta realidad no escapa al sector salud en nuestro país, específicamente hablando de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica que es consideramos uno de los sectores más críticos de nuestra región y de la nación en general ya que la brecha de usuarios que requieren atención y usuarios quienes lo reciben es bastante abismal y no solo eso, sino que la calidad de atención de aquellos que la reciben es baja. Todo esto nos hace preguntarnos será este el sector que requiere una pronta actualización de su gestión de forma que sea más eficiente y eficaz y consideremos que esta acción puede en un futuro prevenir muertes de personas que si accederían a un servicio de salud de calidad no acontecerían.

Es así que nosotros como investigadores vimos en la política nacional de modernización de la gestión pública y cada uno de sus pilares una actividad medular para mejorar la gestión no solo del sector salud que es en estos momentos tan crítica si no de cada uno de los diferentes sectores del gobierno tal y como lo plantea en su visión, alcance, objetivo y principios los cuales explicamos en profundidad en el presente trabajo de investigación.

En esta tesis se elaboró, se procesó y se analizó la información respecto a cómo la política nacional de modernización de la gestión pública contribuye en el proceso de mejora continua en las dirección regional de Huancavelica para lo cual se procedió a la determinación de la población, muestra y elección del método de muestreo idóneo para la selección de nuestra muestra que permita aplicar el instrumento de recolección de datos previamente elaborado, para luego con el uso de

la estadística descriptiva e inferencial hallar las medidas de tendencia central y medidas de dispersión que nos permitan la comprobación de la hipótesis general y específicas. Estos resultados fueron la base para las conclusiones y recomendaciones generales y específicas de esta investigación.

**Palabras Clave:** Política nacional, modernización de la gestión, mejora continua, Dirección regional de salud Huancavelica.



## **Abstract**

The present research work entitled " NATIONAL POLICY FOR THE MODERNIZATION OF PUBLIC MANAGEMENT AND THE CYCLE OF CONTINUOUS IMPROVEMENT IN THE REGIONAL DIRECTORATE OF HEALTH OF HUANCVELICA, YEAR 2019" whose objective was to determine how the national policy of management modernization is related public and the cycle of continuous improvement in the Regional Health Directorate of Huancavelica, 2019.

Research work that according to the researchers' criteria is for its applied type purpose because its central objective is to determine the relationship of the national policy of modernization of public management and the cycle of continuous improvement in the Regional Health Directorate of Huancavelica, year 2019 and thus corroborate the effort being made by the state to modernize public management at each of its levels (central, regional and local government), that is, to update and adapt public management to modern needs and circumstances ; to see whether or not it has results in terms of the continuous improvement of the management of each public institution of whatever level, achieving efficiency, effectiveness and effectiveness that generate the expected impact on society.

The level of investigation is descriptive - correlational since the facts that arise in the Huancavelica regional health directorate regarding the actions of the officials of this institution regarding the five pillars that allow the modernization of public management and how this is This activity is related to the continuous improvement cycle and that is why it seeks to know the relationship between the national policy of modernization of public management and the continuous improvement cycle, with the scientific, analytical and synthetic research method because it is the path that is taken when traveling the path of each investigation.

Public management in general is undoubtedly one of the most questioned and criticized by the population, written press, radio and television press; etc., and that is that the corruption that has become entrenched in the depths of each of the public entities has been slowly but surely corroding the situation that requires, for the entire

Peruvian population, a profound change not only of officials or personnel of Public institutions, if not the system in general, this desire to adapt the public management system in a way that is better is increasingly known as management modernization, and although it is a task for personnel at the strategic, tactical and operational levels of the institutions consider that it is undoubtedly the responsibility of the officials to be able to know, understand and apply each of the five pillars of the national policy of modernization of public management proposed by the state in order to gradually reverse this perception of the population and general press about what to do with public entities.

This reality does not escape the health sector in our country, specifically speaking of the Regional Health Directorate of Huancavelica, which is considered one of the most critical sectors of our region and of the nation in general since the gap of users who require attention and users Those who receive it are quite abysmal and not only that, but the quality of care of those who receive it is low. All this makes us wonder will this be the sector that requires a prompt update of its management so that it is more efficient and effective and we consider that this action may in the future prevent deaths of people who, if they would access a quality health service, would not occur.

Thus, we as researchers saw in the national policy of modernization of public management and each one of its pillars a core activity to improve the management not only of the health sector, which is at the moment as critical if not of each of the different government sectors as stated in its vision, scope, objective and principles which we explain in depth in this research paper.

In this thesis, the information regarding how the national policy for the modernization of public management contributes to the process of continuous improvement in the regional directorate of Huancavelica was prepared, processed and analyzed, for which the population was determined, sample and choice of the ideal sampling method for the selection of our sample that allows applying the previously developed data collection instrument, and then with the use of descriptive and inferential statistics find the measures of central tendency and dispersion measures that

allow us checking the general and specific hypotheses. These results were the basis for the general and specific conclusions and recommendations of this investigation.

**Keywords:** National policy, management modernization, continuous improvement, Huancavelica Regional Health Directorate.



## Introducción

El motivo del trabajo de investigación es tener un precedente de conocimientos que permita evidenciar respecto a las variables política nacional de modernización de la gestión pública y ciclo de mejora continua en la dirección regional de salud de Huancavelica.

Determinar de qué manera se relaciona la política nacional de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.

A pesar de los esfuerzos del gobierno por mejorar la gestión pública y el constante actualizar de la normativa y sistemas del sector público para servir mejor a los intereses de los usuarios como es el caso por ejemplo de la política nacional de modernización de la gestión pública; mientras no sea voluntad de los funcionarios públicos el concientizar que requiere no solo de conocer si no te interiorizar este proceso de modernizar la gestión pública no se lograra ningún cambio trascendental en las instituciones del estado, por lo que si los profesionales que actualmente vienen asumiendo los cargos de funcionarios en la dirección regional de salud no dirigen sus esfuerzos por aplicar a cabalidad los pilares de la política de modernización de la gestión pública no lograrán el tan ansiado ciclo de mejora continua en su institución generando una disminución en la tasa de mortalidad de la región de Huancavelica.

El trabajo de investigación titulado **“POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE HUANCVELICA, AÑO 2019”** contiene:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema de la política nacional de modernización de la gestión pública.

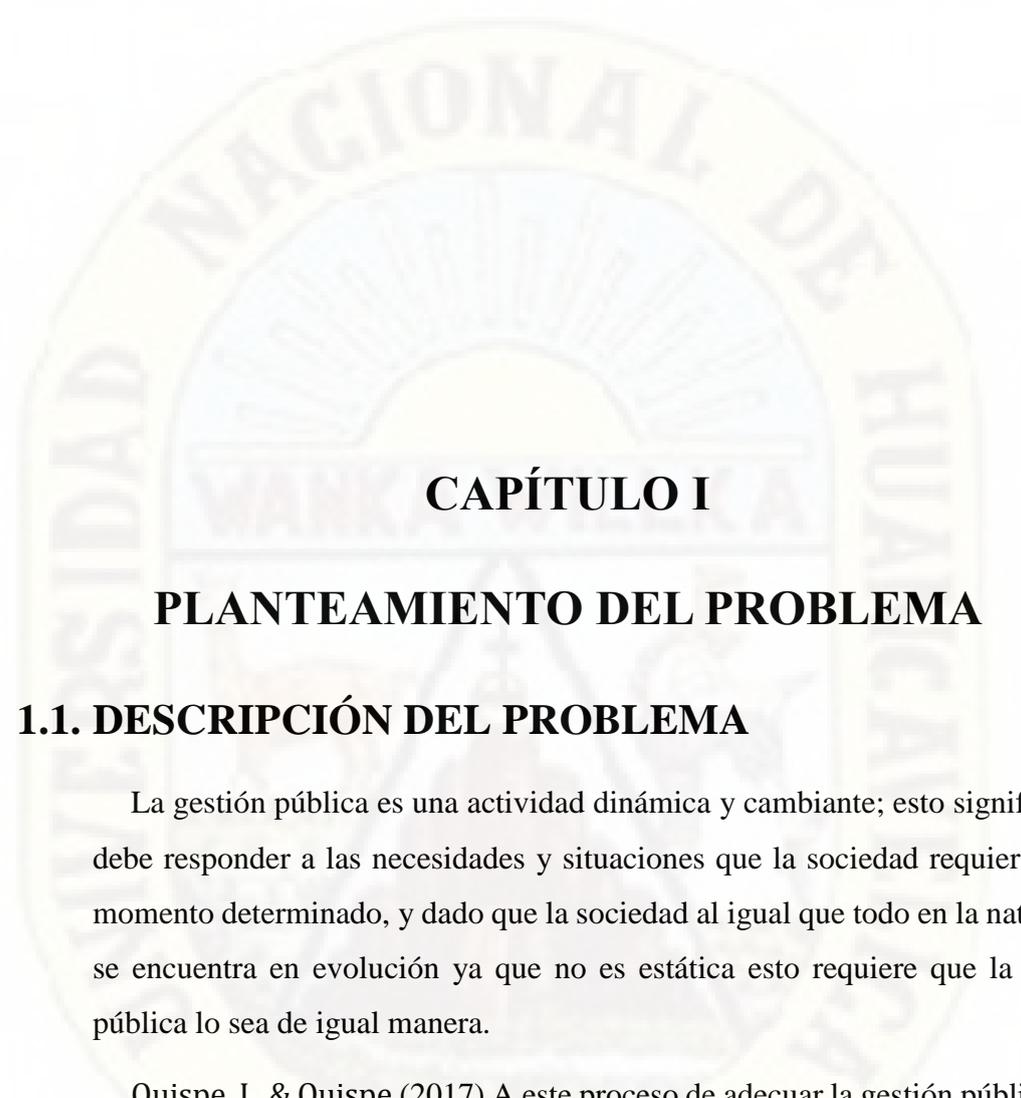
CAPÍTULO II: Marco teórico que conceptualiza el tema de la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua.

CAPÍTULO III: Marco metodológico, aplicación y recolección de datos en la investigación.

CAPÍTULO IV: Discusión de resultados.

Los Autores





## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La gestión pública es una actividad dinámica y cambiante; esto significa que debe responder a las necesidades y situaciones que la sociedad requiera en un momento determinado, y dado que la sociedad al igual que todo en la naturaleza se encuentra en evolución ya que no es estática esto requiere que la gestión pública lo sea de igual manera.

Quispe, I., & Quispe (2017) A este proceso de adecuar la gestión pública a las situaciones que según el desarrollo y evolución de la sociedad se da se le conoce como modernización de la gestión pública y el estado invierte todo un esfuerzo en cuanto a dinero tiempo y recursos por modernizar la gestión pública de tal forma que sea cada vez más eficiente eficaz y efectiva (p. 65)

La actividad de modernizar la gestión pública por parte del gobierno central es un proceso que involucra a todos y cada uno de los niveles del gobierno, vale decir, gobierno nacional, gobierno regional y gobierno local por lo que su alcance es por así decirlo totalitario a las entidades del sector público.

El sector salud sin duda es uno de los principales servicios que ofrece el gobierno en sus tres niveles, ya que como sabemos es un derecho fundamental del ser humano la vida y la salud, es por ello que año tras año se hace inversiones de millones y millones de soles en pro de conseguir satisfacer la necesidad de salud y bienestar a la sociedad, sin embargo, la mejora del servicio no es tan grande como sí lo son su inversión. Ya que con recursos más limitados hospitales privados brindan un mejor servicio en comparación al sistema de salud público (ESSALUD) u otros hospitales públicos, y si bien esto no es regla general, porque se sabe de hospitales públicos que son modelo a nivel Perú y es así que podemos nombrar a el Instituto Nacional Materno Perinatal, o el Hospital Regional Hermilio Valdizan de Huánuco, o el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Gianoli, G. N. (2016) “la mayoría de los Hospitales centros de salud y demás establecimientos públicos que brinda salud no se encuentran debidamente equipados, no cuentan con personal capacitado, con sistema con procesos y procedimientos claros que permitan brinda un servicio de salud adecuado” (p. 54)

Nosotros los investigadores, creemos que gran parte de este problema se debe a la administración de salud, que no es otra cosa más que la gestión pública del sector salud. Y la dirección regional de salud de Huancavelica no es ajena a estos problemas, ya que se puede evidenciar con las constantes quejas por parte de los usuarios respecto al servicio de salud que brinda el estado y más objetivamente a razón de que por ejemplo las defunciones registradas se incrementaron de 1528 defunciones en el año 2016 a 1638 defunciones en el año 2017 creciendo un 7.20% por año esto sin contar las defunciones no registradas.

La Dirección Regional de Salud de Huancavelica tiene la misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes de la Región de Huancavelica basado en la familia y comunidad, organizando y conduciendo la gestión sanitaria en forma transparente, efectiva y descentralizada. Labor que según los investigadores, lograran en la medida que modernicen la gestión pública inherente a esta entidad del estado e implementen un ciclo de mejora

continua que contemple un análisis real y sincero de la situación actual de salud de Huancavelica, una proyección ambiciosa pero alcanzable de como quisiéramos que fuese el sistema de salud de Huancavelica, con planes, políticas articulados y coordinados al desarrollo integral de nuestra sociedad y con un cotidiano seguimiento y control para seguir mejorando y corrigiendo nuestros desaciertos.

Es por ello que basados en este problema nos hemos permitido formular el siguiente problema de investigación:

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS**

- a) ¿De qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión Visión y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019?
- b) ¿De qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019?
- c) ¿De qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión Objetivos y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019?
- d) ¿De qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión Principios y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera se relaciona la política nacional de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Determinar de qué manera se relaciona la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión Visión y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.
- b) Determinar de qué manera se relaciona la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.
- c) Determinar de qué manera se relaciona la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión Objetivos y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.
- d) Determinar de qué manera se relaciona la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión Principios y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Desde la perspectiva práctica el trabajo de investigación se justifica prácticamente ya que proporcionara información necesaria para solucionar el

problema ineficiencia, ineficacia en el proceso de modernización de la gestión pública específicamente de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica.

Desde la perspectiva social el trabajo de investigación se justifica socialmente toda vez que su uso permitirá mejorar la gestión pública de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica lo que beneficiará a toda la población huancavelicana usuaria en lo que respecta a salud servicio de derecho fundamental de todo ciudadano.

Desde la perspectiva metodológica se dará un aporte al diseñar, construir y validar instrumentos de recolección de datos, así mismo se planteará alternativas de solución adecuadas para poder resolver el problema modernizar la gestión pública con el afán de generar ciclos de mejora continua en la administración de la dirección regional de salud de Huancavelica.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1. INTERNACIONAL**

- Auad (2017) Tesis de Maestría. “Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa” de la Universidad del Desarrollo de Santiago de Chile (p. 98).

Auad (2017) En la que se llega a las siguientes conclusiones: En relación a la modernización del estado respecto de la gestión pública, es evidente que los mecanismos hoy instalados para modernizar están sujetos y condicionados por problemáticas externas a su cometido original, como lo son las demandas de remuneraciones para los funcionarios públicos (p. 98).

Auad (2017) Por tanto, un programa que nació para modernizar la gestión del Estado hoy le está haciendo frente a esta falencia remuneracional para la cual no fue creado, desviándose entonces de su objetivo y además se transforma en un instrumento de gestión enraizado dentro del Estado, pues

a la fecha eliminarlo constituye un problema de magnitud en la administración pública (p. 98).

- Auad (2017) “La innovación dentro de la gestión, y en especial la innovación participativa constituye un pilar fundamental dentro del diseño de un estado moderno desde su gestión interna” (p. 98). La ausencia de la innovación participativa enmarcado en un proyecto de innovación pública cuenta con un ciclo de vida con fecha de término desde su origen, pues el hecho de no innovar desde las personas significa que quedará obsoleto y no será sostenible en el tiempo. Las personas son parte de un engranaje fundamental en el proceso de modernizar el estado, pues desde ellas es desde donde se detectan los espacios de mejora y eficiencia.

- La interacción directa que se produce entre funcionarios y autoridades en este tipo de espacios produce la motivación a participar y la mejora en sí misma, pues entiende que el funcionario que participe será reconocido en su propio merito, y no su jefatura directa o de división quien se lleve los méritos. Auad (2017) “Los espacios de innovación participativa deben alinearse con los objetivos de gestión, de forma de que puedan trabajar de forma integral y mancomunada” (p. 99). Allí radica finalmente la posibilidad de mejora. Deben asegurarse, ampliarse y mantenerse los espacios que permitan este tipo de ejercicios, pues sólo a través de ellos se pueden generar avances tangibles y sostenibles en el tiempo. No pueden dejarse al margen a las personas detrás de las mejorar, pues son exclusivamente ellos quienes pueden identificar los cuellos de botella y proponer soluciones, producto del quehacer diario. Las autoridades deben estar activa y constantemente vinculadas a estos espacios. Sin ellos, la innovación pierde fuerza, motivación y monitoreo.

- Coronel & Aguirre (2010). “Tesis de Maestría. “Propuesta para implantación de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Provincial General Docente Vicente Corral Moscoso” de la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca Ecuador” (p. 105).

Coronel & Aguirre (2010). En la que se llega a las siguientes conclusiones: a muchas personas les llamara la atención que pueda desarrollarse una tesis para obtener un título de magister en administración de empresas, en una institución pública, y claro, la idea de una maestría de este tipo es como administrar mi negocio o emprender en uno, pero justamente la idea de los autores fue demostrar que mucho de lo que se trata en los módulos de la maestría es plenamente aplicable al sector público y más aún debería ser en muchos casos obligatoria su aplicación. (p. 105).

Coronel & Aguirre (2010) “No habrá herramienta de administración que pueda cambiar o mejorar un proceso, actividad o imagen de una organización, si no existe el compromiso y empoderamiento por parte de su personal” (p. 105). La infraestructura del servicio de consulta externa no brinda las comodidades necesarias a los usuarios. La señalización en el servicio de consulta externa no brinda las comodidades necesarias a los usuarios. La señalización en el servicio de consulta externa es inadecuada y no permite una adecuada localización y ubicación por parte de los usuarios.

Coronel & Aguirre (2010) “El servicio de consulta externa no cuenta con personal médico a tiempo completo que permita manejar de mejor manera los horarios de atención” (p. 105) La coyuntura política a la fecha de elaboración de la presente tesis (año 2010) constituye una oportunidad para el cambio en el hospital Vicente corral Moscoso, en vista del apoyo que el gobierno ha dado al sector social y en particular al sector salud, basado en la constitución de la república, para lo cual se han dado importantes incrementos en las asignaciones presupuestarias.

Coronel & Aguirre (2010) La gratuidad en el servicio de salud consta en la constitución de la república y aplica por este gobierno, ocasiono un importante incremento en los usuarios del hospital y del servicio de consulta externa, que obliga a mejorar los procesos y optimizar los recursos humanos y económicos. Tan solo el 12% de los usuarios califican con un excelente el servicio recibido en consulta externa (p. 106).

- Alarcón (2017). “Tesis de Doctorado. “Modelo de mejora continúa basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito Ecuador” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” (p. 135).

Alarcón (2017) En la que se concluye: Se observa que existe una diferencia de medias entre el post y el pre test de 0.76 con un nivel de significancia de 0.00 el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, de este resultado se concluye que el modelo de Mejora Continua Basado en Procesos influye positivamente en la dimensión Tangibles de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador (p. 135).

Alarcón (2017) La media aritmética de la dimensión Fiabilidad de Calidad en el pre test es de 14,64 con una desviación estándar de 2,84; La media aritmética del post test de la dimensión Fiabilidad de la Calidad de los servicios de la empresa ServiFreno es de 17,21 con una desviación estándar de 2,72 el grupo de los clientes evaluados en el post test son más homogéneos en comparación con el grupo de clientes del pre test. Se observa que existe una diferencia de medias entre el post y el pre test de 6,10 con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor a 0,05; Por lo tanto, de este resultado se concluye que el modelo de Mejora Continua Basado en Procesos influye positivamente en la dimensión Capacidad de Respuesta de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador (p. 135).

Alarcón (2017) Se observa que existe una diferencia de medias entre el post y el pre test de 2,53 con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor a 0,05; Por lo tanto, de este resultado se concluye que el modelo de Mejora Continua Basado en Procesos influye positivamente en la dimensión Seguridad de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador. Se observa que existe una diferencia de medias entre el post y el pre test de 2,89 con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor a 0,05. Por

lo tanto, de este resultado se concluye que el modelo de Mejora Continua Basado en Procesos influye positivamente en la dimensión Empatía de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador (p. 135).

### 2.1.2. NACIONAL

- Gianoli (2016) Tesis de licenciatura. **“Incentivos en la Gestión Pública: Estudio de caso del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal”**. Pontificia Universidad Católica del Perú (p. 156).

Gianoli (2016) En el que se llega a las siguientes conclusiones: La presente investigación tiene por objeto conocer qué factores causan que los incentivos en el Estado puedan generar cambios sostenibles. Para ello se analizó el cumplimiento de las metas del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal (p. 156)

Gianoli (2016) La herramienta del PI, como tal, es bastante grande por la cantidad de actores que intervienen en su desarrollo, empezando por las 1842 municipalidades y los rectores. Por ello, es necesario precisar que cada municipalidad tiene una realidad particular y que las aproximaciones que se exponen en esta investigación se basan en generalidades que se han podido recabar a través del trabajo de campo e indicadores nacionales (p. 156).

Gianoli (2016) El estudio de caso de la meta 42 del año 2014 se escogió para lograr tener una mirada más cercana de cómo es la dinámica del PI. Además, se centró el análisis en un solo tipo de municipalidad y un rector, para un periodo que presentaba una coyuntura de cambio de gobierno (p. 156).

Gianoli (2016) El PI es una herramienta que nace en 2009 y se fusiona en 2012 con el PMM para ser lo que se conoce hasta ahora como el Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal. Esta

herramienta usa incentivos económicos para generar cambios en las municipalidades regionales y locales, nace en un contexto donde era necesario motivar la capacidad de las municipalidades para generar sus propios ingresos y facilitar la apertura para hacer negocios dentro de su jurisdicción (p. 156).

Gianoli (2016) “El MEF es el rector principal que se encarga de liderar la herramienta, donde trabaja con distintos rectores que proponen metas alineadas a los 6 objetivos de la herramienta” (p. 156).

Palao & Pisfil (2014) El trabajo de investigación concluye que se identifica la mejora del desempeño de la gestión de las instituciones responsables como un elemento central conducente a la mejora de la “Producción del servicio educativo”, que debe ocurrir a nivel subnacional y local para garantizar la mejora en los logros de aprendizaje (p. 81).

- Palao & Pisfil (2014) “En ese sentido, se hace explícito que la calidad debe considerarse en todos los procesos de la producción de un bien o servicio. Se debe de procurar una estructura de recursos de calidad, con procesos de apoyo y de gestión de calidad” (p. 81). En principio son cuatro las variables que permitirían la mejora del desempeño de la gestión de las instituciones públicas de la Educación Básica Regular en el nivel subnacional para que esta se base en evidencias y esté orientada a resultados. A continuación, se presentan los principios: (a) Capacidad para tomar decisiones basadas en evidencias (b) Capacidad para articular los contenidos técnicos que aseguran la calidad del servicio con la planificación (c) Capacidad para articular la planificación al proceso de programación presupuestal en el marco de los programas presupuestales (d) Capacidad para la ejecución y monitoreo de los programas, proyectos y actividades basadas en las normas técnicas.

Morelo ( 2017). Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. En la que se concluye: Se ha llegado a determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario que acude a la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, en

donde se describe de manera contundente que el nivel bajo en la atención al usuario obtiene un rotundo 100%, el nivel medio obtiene un 0% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente (p. 89).

Palao & Pisfil (2014) Se ha llegado a identificar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión tangible de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, la tangibilidad que muestra la infraestructura de la UGEL Santa con un 83% de los encuestados indican que tienen un nivel bajo, el nivel medio tuvo un 17% y por último el nivel alto tuvo un 0% respectivamente (p. 89).

Palao & Pisfil (2014) Se ha llegado a identificar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, se muestra de la siguiente manera; la fiabilidad que tienen los trabajadores es un nivel bajo con el 87%, el nivel medio obtiene el 13% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente. Se ha llegado a identificar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, en donde se muestra de la siguiente manera; la capacidad de respuesta de los trabajadores tiene un nivel de bajo con el 72%, el nivel medio obtiene el 28% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente (p. 89).

Palao & Pisfil (2014) Se ha llegado a identificar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión seguridad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, en donde se muestra de la siguiente manera; la seguridad que muestra la UGEL Santa tiene 63 un nivel bajo con un 83%, el nivel medio obtiene el 17% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente. Se ha llegado a identificar el nivel de la calidad de servicio en su dimensión seguridad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, en donde se muestra de la siguiente manera; la seguridad que muestra la UGEL Santa tiene 63 un nivel bajo con un 83%, el nivel medio obtiene el 17% y por último el nivel alto tiene un 0% respectivamente (p. 89).

### 2.1.3. REGIONAL O LOCAL

- Quispe & Quispe (2017) Tesis de licenciatura. “Incidencia de la modernización del estado peruano y las contrataciones públicas de la Municipalidad Distrital de Ascensión - 2017”. Universidad Nacional de Huancavelica (p. 98).

Quispe & Quispe (2017) En la que se concluye: Los resultados que se obtuvieron en la investigación de las variables Modernización del Estado y la Contratación Pública en la Municipalidad Distrital de Ascensión – 2017. Se tiene un rho de Spearman de 0.075, que significa que si hay una relación entre las variables materia de investigación, pero que esta es muy baja (7.5%); pero también nuestro estadístico de prueba también nos permite determinar el nivel de significancia ósea la posibilidad de equivocarnos al aceptar la hipótesis de investigación el mismo que tiene un valor de: P valor = 0.579 (57.9%), este valor es superior al 5% máximo de error que estamos dispuestos a aceptar, por lo que concluimos que la Modernización del Estado NO incide de manera significativa en las Contrataciones públicas en la Municipalidad Distrital de Ascensión – 2017 (p. 98).

Quispe & Quispe (2017) Respecto a los objetivos específicos, donde se busca determinar la incidencia de las políticas públicas, planes estratégicos y operativos como Dimensión de la Modernización del Estado Peruano en las Contrataciones Públicas de la Municipalidad Distrital de Ascensión – 2017 (p. 98).

Quispe & Quispe (2017) Tenemos un rho de Spearman de  $-0.220$ , que significa que existe relación inversamente proporcional entre las variables Contrataciones públicas y las políticas públicas, pero revisando el nivel de significancia el valor es:  $P = 0.101$  (10.1%), este valor es superior al 5% máximo de error que estamos dispuestos a aceptar, por lo que se rechaza la hipótesis de investigación y tomamos la hipótesis nula (p. 98).

Quispe & Quispe (2017) “Con respecto objetivo específico 2, donde se busca determinar la incidencia del presupuesto por resultados como Dimensión de la Modernización del Estado Peruano en las Contrataciones Públicas de la Municipalidad Distrital de Ascensión – 2017” (p. 98).

Quispe & Quispe (2017) Los resultados son: rho de Spearman de  $-0.132$ , que significa que existe relación inversamente proporcional entre las variables Presupuesto por Resultado y las políticas públicas, nivel de significancia, P valor =  $0.327$  (32.7%), este valor es superior al 5% máximo de error que estamos dispuestos a aceptar, por lo que se rechaza la hipótesis de investigación y tomamos la hipótesis nula (p. 98).

Quispe & Quispe (2017) Para el objetivo específico 3, que nos pide determinar la incidencia de la gestión por procesos como Dimensión de la Modernización del Estado Peruano en las Contrataciones Públicas de la Municipalidad Distrital de Ascensión – 2017. Los resultados son: rho de Spearman de  $0.039$ , que significa que existe relación de 3.9%, como observamos esta relación es muy baja entre las variables Gestión por Procesos y las Contrataciones Públicas, y observando el nivel de significancia tenemos: P valor =  $0.774$  (77.5%), este valor es superior al 5% máximo de error que estamos dispuestos a aceptar, por lo que se rechaza la hipótesis de investigación y tomamos la hipótesis nula En relación al objetivo específico 4. Determinar la incidencia del servicio civil meritocratico como Dimensión de la Modernización del Estado Peruano en las Contrataciones Públicas de la Municipalidad Distrital de Ascensión – 2017 (p. 98).

Quispe & Quispe (2017) Tenemos un rho de Spearman de  $0.440$  (44%), que significa que existe relación moderada entre las variables de contrataciones públicas y servicio civil meritocratico, y el nivel de significancia P valor =  $0.001$  (0.1%), este valor es inferior al 5% máximo de error que estamos dispuestos a aceptar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Por otro lado, el objetivo específico 5, busca determinar la incidencia de los sistemas de información como Dimensión de la

Modernización del Estado Peruano en las Contrataciones Públicas de la Municipalidad Distrital de Ascensión – 2017 (p. 98).

Quispe & Quispe (2017) Los resultados son: rho de Spearman de 0.534 (53.4%), que significa que existe relación directa moderada entre las variables de contrataciones públicas y sistemas de información, el nivel de significancia P valor = 0.000 (0.00%), este valor es inferior al 5% máximo de error que estamos dispuestos a aceptar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Los instrumentos de medición que se utilizaron (Escala de Likert), nos permitió tener resultados satisfactorios, que servirá para determinar estrategias y acciones, que busque mejorar las actividades de las contrataciones públicas de la Municipalidad Distrital de Ascensión y que mejore las acciones de la Modernización del Estado, sobre todo en la parte de la gestión pública. (p. 98).

La metodología que se utilizó en el lado del tipo de investigación fue básica que según Carrasco (2009), “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad u objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar su contenido” (p. 43). Referente a las variables de estudio. El Nivel de investigación fue centrada en el nivel correlacional que según Hernández Sampieri las investigaciones correlacionales, pues describen situaciones y eventos. Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. El diseño de investigación que se consideró es el no experimental: Correlacional y de corte transversal. Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación. Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Palabras Claves: Modernización del Estado Peruano, Contrataciones Públicas.

- Arrieta (2015) “Tesis de licenciatura. “La incidencia de la planificación estratégico con respecto a la mejora continua de la Dirección Regional de

Transporte y Comunicaciones – Huancavelica -2013”. Universidad Nacional de Huancavelica” (p. 134).

Arrieta (2015) En la que se concluye: El objetivo bajo el cual se realizó esta investigación fue determinar la relación entre los niveles de la planificación estratégica y a la mejora continua de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Huancavelica - 2013. La investigación corresponde al tipo aplicada. El nivel de investigación que se alcanzó es explicativo. El método usado fue el científico - analítico. El diseño utilizado es de tipo Descriptivo Correlacional. La muestra que participo en la investigación fueron 50 trabajadores de la Dirección Regional de Trasportes y Comunicaciones- Huancavelica. La técnica e instrumento documental, fichaje y trabajo de campo con cuestionario de encuesta (p. 134).

Arrieta (2015) Las conclusiones fueron: Se logró la evidencia empírica ha corroborado el hecho que la Planificación Estratégica se relaciona de forma positiva y significativa con la Mejora Continua de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica periodo 2013. La intensidad de la relación hallada es de  $r=80\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0 < 0,05$  por lo que dicha relación es positiva y significativa. Se ha determinado que la Planificación Estratégica en su dimensión Componentes Estratégicos se relaciona de forma positiva y significativa con la Mejora Continua de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica periodo 2013 (p. 134).

Arrieta (2015) La intensidad de la relación hallada es de  $r=75\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0 < 0,05$  por lo que dicha relación es positiva y significativa. Se ha determinado que la Planificación Estratégica en su dimensión de Sensibilización Estrategia se relaciona de forma positiva y significativa con la Mejora Continua de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, periodo 2013. La intensidad de la relación hallada es de  $r=59\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0 < 0,05$  por lo que dicha relación es positiva y

significativa. Se ha determinado que la Planificación Estratégica en su dimensión Optimización de Recursos se relaciona de forma positiva y significativa con la Mejora Continua de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica periodo, 2013. La intensidad de la relación hallada es de  $r=77\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0<0,05$  por lo que dicha relación es positiva y significativa (p. 134).

Aroni & Huaman (2017) Tesis de licenciatura. “El presupuesto por resultados como herramienta para mejorar la gestión gerencial de la Municipalidad Distrital de Ascensión – 2016”. Universidad Nacional de Huancavelica. De acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de investigación respecto al Presupuesto por Resultados en la Gestión Gerencial de la Municipalidad Distrital de Ascensión, podemos mencionar que existe una correcta correlación entre estas dos variables (p. 93).

Aroni & Huaman (2017) Se ha determinado que el Presupuesto por resultados se relaciona de forma positiva y significativa con la Gestión gerencial en la Municipalidad Distrital de Ascensión, periodo 2016. La intensidad de la relación obtenida con el coeficiente de rangos de Spearman es  $r_s=79,2\%$  que se tipifica como positiva considerable, asimismo el contraste de significancia asociado es  $p=0,0<0,05$  de tal manera que el estimador de la correlación poblacional se ubica al 95% entre los límites IC [62,9%; 89,6%] (p. 93).

Aroni & Huaman (2017) El coeficiente de determinación muestra que el 62,7% de la variabilidad de la gestión gerencial es explicado por el Presupuesto por resultados. El 76,4% de trabajadores del municipio consideran que el Presupuesto por resultados es muy desfavorable, el 20,0% considera que es favorable y el 3,6% considera que es muy favorable; asimismo el 5,5% de trabajadores consideran que la gestión gerencial es muy desfavorable, el 25,5% consideran que es desfavorable, el 58,2% consideran que es favorable y el 10,9% consideran que es muy favorable (p. 93).

Aroni & Huaman (2017) La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación del presupuesto por resultados y la gestión gerencial en la Municipalidad Distrital de Ascensión, teniendo en cuenta también que los objetivos específicos que tomamos en cuenta en nuestra investigación, fue la relación que existe entre las dimensiones de trabajo en equipo, liderazgo, servicio y transformación de la gestión gerencial en la Municipalidad Distrital de Ascensión 2016 (p. 93).

Aroni & Huaman (2017) Para obtener resultados importantes fue necesario aplicar instrumentos de medición, como la escala de Likert, el cual no permitió tener resultados muy interesantes, el cual servirá como base para poder establecer estrategias y mejora en el rendimiento de las actividades que realizan los trabajadores ediles. La metodología que se utilizó fue considerar el tipo de investigación básica o investigación fundamental, que como sabemos es una ciencia científica que se aplica, para poder incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de las variables de estudio, y que busca orientar la profundización de la información conceptual además de ampliar y profundizar realidades que se puedan presentar en determinados tiempos, y cuyo objetivo es estudiar el problema destinado a la simple búsqueda del conocimiento (p. 93).

Aroni & Huaman (2017) El nivel de investigación que en este caso se utilizó el nivel de investigación correlacional, que busca encontrar una relación entre las dos variables, el Presupuesto por Resultados y la Gestión Gerencial, el diseño de investigación utilizada fue el No Experimental, que es aquella que se realiza sin manipular las variables de la investigación, es decir, donde no hacemos variar intencionalmente las variables en estudio y fue correlacional, porque buscamos establecer el grado de relación o asociación no causal existentes entre las dos variables, el cual se caracteriza primero porque se miden las variables y luego mediante pruebas o cuestionarios se estiman su relación (p. 93).

## **2.2. BASES TEÓRICAS SOBRE EL TEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 es el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú. Establece la visión los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.

Y si bien la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública o para la presente investigación abreviada como PNMGP, es un instrumento orientador más para mejorar la gestión pública, debemos entender que es un afán de actualizar todos los sistemas de la gestión pública a una sociedad que es cambiante que viene evolucionando en cuanto a sus individuos en cuanto a sus formas es por ello que a este proceso de adecuar la gestión pública a esta sociedad cambiante para poder atender mejor sus necesidades según su realidad se le llama modernización de la gestión pública. Presidencia del Consejo de Ministros (2012).

La política nacional de Modernización tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y en el desarrollo del país Presidencia del Consejo de Ministros (2012).

Para ello la PNMGP al 2012 tiene los siguientes fundamentos respecto a su visión, vale decir cómo debe de estar orientado, alcance, que hace referencia a su aplicación, objetivos y principios que para la presente investigación serán considerados como las dimensiones a fin de establecer el instrumento de recolección de datos y la generación de los problemas,

objetivos e hipótesis específicas. Presidencia del Consejo de Ministros (2012).

#### **2.2.1.1. La visión: un Estado moderno al servicio de las personas**

Los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos. Con ese sentido, la presente política caracteriza ese Estado Moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas). Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

Esta visión debe de cumplir con las siguientes características como son:

- **Orientado al ciudadano:** El Estado asigna sus recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos. En tal sentido, sin perder sus objetivos esenciales, es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno. Por lo tanto, se expresa en una gestión pública en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos. Presidencia de Consejo de Ministro (2013).
- **Eficiente:** El Estado genera mayor valor público a través de un uso racional de los recursos con los que cuenta, buscando proveer a los ciudadanos lo que necesitan, al menor costo posible, con un estándar de calidad adecuado y en las cantidades óptimas que maximicen el bienestar social. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

- Unitario y Descentralizado: El Estado busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía adaptando sus políticas a las diferentes necesidades y condicionantes existentes en cada espacio territorial, a través de gobiernos descentralizados autónomos en su ámbito de competencias y sujetos a políticas, rectorías y normas nacionales que garanticen los derechos que corresponden a todos por igual. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).
- Inclusivo: El Estado busca asegurar en todas sus acciones que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades en el acceso a sus servicios y en la elección de sus opciones de vida, buscando cerrar las brechas existentes. Procura brindar a todos los ciudadanos, servicios de calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).
- Abierto: El Estado es transparente y accesible a los ciudadanos, fomenta la participación ciudadana, la integridad pública y rinde cuentas de su desempeño. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).
- Un Estado Moderno con tales atributos será capaz de garantizar a todos los ciudadanos un creciente acceso a bienes y servicios públicos de calidad, de manera equitativa, oportuna y pertinente; permitiendo así reducir las brechas sociales y económicas existentes como resultado de un crecimiento desigual del país, y ejerciendo con responsabilidad su rol promotor de desarrollo del país. Con esa visión de Estado Moderno, planteamos emprender un proceso de cambio y reforma integral de la gestión pública, a nivel gerencial y operacional, que pueda afrontar la debilidad estructural del aparato estatal para cumplir sus objetivos y así, pasar de una administración pública que se mira a sí misma, a una enfocada en la obtención de resultados para los ciudadanos. En

tal sentido es que se plantea el impulso del proceso de modernización de la gestión pública, sostenido y con perspectiva de largo plazo, implicando para todas las entidades la realización de acciones orientadas a incrementar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión pública, de modo que ésta pueda cumplir con sus funciones institucionalmente asignadas destinadas a servir más y mejor a los ciudadanos. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

- Es hora de mencionar en este caso cual es el alcance que debe tener la política nacional de modernización de la gestión pública. Y determinar si esto abarca o no a la Dirección Regional de Salud de Huancavelica.

#### **2.2.1.2. Alcance de la política**

Modernizar la gestión pública es una responsabilidad de todas las autoridades, funcionarios y servidores del Estado en cada uno de sus organismos y niveles de gobierno. En ese sentido, cualquier esfuerzo que apunte a elevar los niveles de desempeño de las entidades del Estado a favor de los ciudadanos, debe involucrar a los diversos sectores y niveles de gobierno. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

Como sabemos la dirección regional de salud de Huancavelica se encuentra en el nivel de gobierno regional de los tres niveles de gobierno y pertenece al sector salud vale decir depende del ministerio de salud, por lo que se sabe que la PNMGP es de alcance también de esta entidad.

Por lo tanto, la modernización de la gestión pública es una política de Estado que alcanza a todas las entidades públicas que lo conforman, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la ley. Compromete al Poder Ejecutivo, organismos autónomos, gobiernos descentralizados, instituciones políticas y la sociedad

civil, a través de sus distintas organizaciones. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

### **2.2.1.3. Objetivos de la política**

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública tiene el siguiente objetivo general:

Orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

Para lograr este objetivo general se plante los siguientes objetivos específicos.

- Promover que las entidades públicas en los tres niveles de gobierno cuenten con objetivos claros, medibles, alcanzables y acordes con las Políticas Nacional
- Conseguir que el Estado disponga, asigne y ejecute los recursos presupuestales para financiar los resultados que los ciudadanos esperan y valoran.
- Redefinir a nivel nacional, regional y local, las competencias y funciones de las entidades en concordancia con el proceso de descentralización.
- Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas.
- Promover que el sistema de recursos humanos asegure la profesionalización de la función pública a fin de contar con

funcionarios y servidores idóneos para el puesto y las funciones que desempeñan.

- Monitorear y evaluar la eficiencia y eficacia en la transformación de los insumos, en los productos y resultados que los ciudadanos demandan.
- Desarrollar un sistema de gestión del conocimiento integrado al sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión pública, que permita obtener lecciones aprendidas de los éxitos y fracasos y establezcan mejores prácticas para un nuevo ciclo de gestión.
- Promover el gobierno electrónico a través del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades públicas permitiendo a su vez consolidar propuestas de gobierno abierto.
- Asegurar la transparencia, la participación, la vigilancia y la colaboración ciudadana en el debate de las políticas públicas y en la expresión de opinión sobre la calidad de los servicios públicos y el desempeño de las entidades.
- Promover, apoyar y participar en espacios de coordinación interinstitucional con entidades del mismo nivel como de otros niveles de gobierno, para multiplicar la capacidad de servicio del Estado en beneficio de los ciudadanos mediante la articulación de políticas, recursos y capacidades institucionales.
- Articular las Políticas Públicas Nacionales y Sectoriales, las cuales se analizan, diseñan, aprueban, implementan, evalúan y mejoran promoviendo el debate y la participación ciudadana.

- Fomentar la creación de mecanismos de articulación necesarios para lograr una coordinación eficiente entre las entidades públicas de los tres niveles de gobierno.
- Promover la descentralización de las funciones, responsabilidades, capacidades y recursos de las entidades públicas en los tres niveles de gobierno a fin de prestar de manera eficaz, eficiente y transparente los bienes y servicios públicos que los ciudadanos demandan.
- Articular, simplificar y actualizar los sistemas y promover un funcionamiento que considere la heterogeneidad de las entidades públicas en lo referente a sus funciones, tamaño y capacidades. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

#### **2.2.1.4. Principios orientadores de la política nacional de modernización**

Los principios orientadores de la política nacional de modernización de la gestión pública son las siguientes:

- **Orientada al ciudadano**

La razón de ser de la gestión pública es servir a los ciudadanos. Ello significa que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y en función de ello, establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder más y mejor a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles en cada momento presente. Ello implica invertir el orden de razonamiento habitual en la gestión pública en el Perú: de un enfoque de oferta, supeditado a la racionalidad del Estado, sus organizaciones y servidores, a un enfoque de demanda, que parte de las necesidades preferencias ciudadanas y busca agregar valor público en todas las intervenciones estatales. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

Esta apuesta requiere inevitablemente de flexibilidad por parte del Estado para adaptarse a la diversidad de las preferencias y demandas de los ciudadanos, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. Necesita, por lo tanto, un Estado dialogante, abierto a escuchar y entender las necesidades de los ciudadanos, y a consensuar con ellos las respuestas que, a través de sus políticas públicas, puede ofrecer a esas necesidades en cada situación. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

- **Articulación intergubernamental e intersectorial**

Las entidades públicas deben planificar y ejecutar sus acciones de manera articulada, tanto a nivel de los sectores, de los sistemas administrativos como entre los niveles de gobierno, fomentando la comunicación y la coordinación continuas, asociando sus recursos y capacidades o cooperando entre sí de otras formas posibles, para poder responder a las demandas ciudadanas con eficiencia y de manera oportuna. En ese sentido: a) Se debe evitar la ambigüedad, duplicidad y superposición de funciones entre entidades y niveles de gobierno. Para ello, en el marco del proceso de descentralización, es necesario delimitar y respetar cuidadosamente las competencias de cada nivel de gobierno. b) El Gobierno Nacional y sus instituciones deben enfocarse en fortalecer sus capacidades de planeamiento, formulación de políticas nacionales, y seguimiento y evaluación de resultados de manera que contribuyan efectivamente a la provisión descentralizada de bienes y servicios, a través del establecimiento de políticas, reglas, lineamientos, capacidades y recursos, para que los Gobiernos Regionales y Locales puedan cumplir con sus respectivas competencias de servicio a la población. El Gobierno Nacional podrá organizar la provisión de bienes y servicios a través de organismos desconcentrados, cuando ello resulte ser lo

más conveniente para aprovechar economías de escala o para asegurar el logro de objetivos de equidad. c) Los Gobiernos Regionales y Locales deben fortalecer sus capacidades para el diseño, ejecución y evaluación de las políticas, programas, proyectos y actividades de su competencia, en el marco de las políticas nacionales y de las prioridades específicas de sus ciudadanos. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

- **Balance entre flexibilidad y control de la gestión**

Las entidades deben desarrollar una gestión ágil, eficaz, eficiente y oportuna, para lo cual deben tener la posibilidad de responder oportunamente a la heterogeneidad y coyunturas propias del medio donde intervienen. Ello será posible en tanto tengan la posibilidad de adaptar oportunamente sus estructuras organizacionales, así como sus procesos y procedimientos -sobre todo los vinculados a los sistemas administrativos de manera que se asegure la prestación de servicios públicos según las necesidades de los ciudadanos. Todo ello, se debe lograr sin descuidar el control sobre el uso correcto de los recursos y bienes públicos, pero con un enfoque más centrado en los resultados que en el solo control de los procesos e insumos, que en muchos casos termina promoviendo el simple cumplimiento de la legalidad y la realización de procesos de gestión que no aportan valor público. Se requiere, por lo tanto, un equilibrio entre la flexibilidad necesaria para gestionar y la necesaria regulación y control que garanticen el uso correcto de los recursos públicos. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

- **Transparencia, rendición de cuentas y ética pública**

Los funcionarios públicos deben servir a los intereses de la Nación, procurar aumentar la eficiencia del Estado para brindar una mejor atención a los ciudadanos y actuar con probidad,

idoneidad, veracidad, justicia, equidad, lealtad y respeto al Estado de Derecho y a la dignidad de las personas. El Estado, sus autoridades y servidores deben rendir oportunamente cuentas a la ciudadanía, garantizar la transparencia en la actuación de las entidades públicas y generar canales adecuados para permitir el acceso ciudadano permanente a la información pública. Asimismo, deben promover la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre los asuntos de interés público. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

- **Innovación y aprovechamiento de las tecnologías**

Para alcanzar los resultados que la ciudadanía espera, se requiere que las entidades públicas avancen en un proceso constante de revisión y renovación de los procesos y procedimientos mediante los cuales implementan sus acciones. Ello las llevará seguramente, a implementar nuevas propuestas de servicios o procedimientos que innoven su gestión para responder mejor a las expectativas de los ciudadanos y empresas. Ese proceso constante de innovación debe incorporar el aprovechamiento intensivo de tecnologías apropiadas –no sólo a nivel de dependencias prestadoras de servicios, sino también de aquéllas responsables de sistemas administrativos-, de manera que dichas tecnologías contribuyan al cambio y mejora de la gestión pública. Presidencia de Consejo de Ministro (2013).

- **Principio de sostenibilidad**

La gestión pública se sustenta en la integración equilibrada de las políticas sociales, ambientales y económicas del desarrollo nacional, así como en la satisfacción de las necesidades de las actuales y futuras generaciones de ciudadanos. El diseño y la implementación de las políticas públicas y de los planes

estratégicos y operativos deben asegurar la gobernanza ambiental. Presidencia de Consejo de Ministro (2013).

En tal sentido se sabe que los esfuerzos por mejorar la gestión pública en el Perú son numerosos y de todo tipo, pero no necesariamente responden a una orientación estratégica y se desarrollan de manera aislada y desarticulada. Por tanto, no habrían cambiado sustantivamente el desempeño global del Estado. Presidencia de Consejo de Ministro (2013)

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, está impulsando un proceso de Modernización de la Gestión Pública a fin de promover en el Perú una Administración Pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos.

Con ese propósito, la SGP inició la formulación concertada de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), proceso que involucró a una serie de actores y un conjunto de esfuerzos. El proceso comenzó con la elaboración del “Marco Conceptual sobre Reforma y Modernización del Estado”, así como con la realización de un “Diagnóstico sobre la Situación de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú”. Para ello, se realizaron tres talleres en los que se recogieron opiniones y aportes de expertos, autoridades y funcionarios públicos acerca de las principales necesidades y prioridades de modernización de la gestión pública, Presidencia de Consejo de Ministro (2013)

Arrieta, R. E. (2015). A partir de esos insumos se inició el diseño de la PNMGP. En esta etapa se llevaron a cabo dos talleres descentralizados que tuvieron por objetivo recoger información respecto a la problemática en materia de gestión pública que enfrentan los gobiernos regionales y locales y discutir con ellos

las distintas alternativas de solución a esa problemática para ser incorporadas en la Política (p. 63).

El primer taller se centró en el análisis de los problemas, causas, efectos y alternativas de solución aplicables a los gobiernos regionales, mientras que el segundo, se enfocó en los mismos aspectos referidos a las municipalidades provinciales y distritales. En ambos talleres las autoridades y funcionarios de los gobiernos descentralizados tuvieron la oportunidad de interactuar con representantes de los sistemas administrativos nacionales. La información recabada en dichos talleres sirvió como insumo para la elaboración de la propuesta de lineamientos de la PNMGP.

#### **2.2.1.5. Principales deficiencias de la gestión pública en el Perú**

Arrieta, R. E. (2015) “Como se ha mostrado, existen deficiencias en la prestación de los servicios públicos, las cuales terminan incidiendo negativamente en la percepción ciudadana sobre la gestión pública y el desempeño del Estado en el Perú” (p. 45). Frente a ello, ¿cuáles son los principales problemas de gestión que deben ser resueltos? Del “Documento de identificación de la problemática y mapeo de actores” se pueden identificar los siguientes. (a) Ausencia de un sistema eficiente de planeamiento y problemas de articulación con el sistema de presupuesto público, (b) Deficiente diseño de la estructura de organización y funciones, (c) Inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos, (d) Infraestructura, equipamiento y gestión logística insuficiente, (e) Inadecuada política y gestión de recursos humanos, (f) Limitada evaluación de resultados e impactos, así como seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos, productos y resultados de proyectos y actividades, (g) Carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento y (h) Débil articulación intergubernamental e intersectorial.

#### **2.2.1.6. Gestión pública orientada a resultados.**

Arrieta, R. E. (2015) La gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano” (p. 53). Esto es una gestión en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades (como conjunto de acciones que transforman los insumos en productos en la “cadena de valor” como los de soporte (los sistemas administrativos), con el fin de transformar los insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos, garantizando sus derechos y al menor costo posible.

- Una gestión pública orientada a resultados efectiva se alcanzará cuando las entidades estén en Establecer objetivos claros y articulados, a nivel sectorial, así como territorial (nacional, regional y local), expresados en metas de producción (cantidades de servicios de una determinada calidad) que brindarán como resultado un mayor nivel de satisfacción al ciudadano.
- Reasignar los recursos presupuestales para maximizar los niveles de producto y resultados esperados. Es decir, formular el presupuesto en función de los objetivos establecidos en los planes.
- Desarrollar y optimizar los procesos de producción o trabajo (la “cadena de valor”) y los de soporte (que alimentan a los anteriores), con el fin de alcanzar los niveles de producción de bienes y servicios públicos de calidad esperados por la población,

con la mayor eficacia y eficiencia posibles en el uso de los recursos.

- Reordenar o reorganizar a nivel nacional, regional y local, las competencias y funciones contenidas en la estructura funcional actual adecuándolos a una organización basada en procesos de la cadena de valor.

Establecer un sistema de indicadores de desempeño y resultados que le permitan monitorear y evaluar si los insumos se están transformando en los productos cuyos resultados son los que los ciudadanos demandan, y si están aplicando los procesos más eficaces y eficientes. Arrieta, R. E. (2015) La información que provea el monitoreo y desempeño deberá capitalizarse en un sistema de Gestión del Conocimiento que permita establecer procesos de Cambio Cultural o de Mejora Continua de la Calidad, sobre la base de las mejores prácticas internacionales (“benchmark”) y nacionales, y a través de la sistematización y el almacenamiento de la información relativa a los estándares de trabajo que mejor funcionaron o los procesos más eficaces y eficientes, de los formatos más amigables, los términos de referencia o el alcance de los proyectos, los contratos más seguros, los precios y costos pactados, los perfiles profesionales que mejor se desempeñaron, las empresas consultoras con las que se trabajó y una evaluación de su desempeño y otros aspectos recogidos durante la gestión (p. 36)

- Asimismo, para lograr una gestión pública moderna orientada a resultados, las entidades deben:
- Desarrollar canales para lograr transparencia, accesibilidad y participación de todos los ciudadanos y rendición de cuentas por el estado
- Desarrollar y emplear intensivamente tecnologías de información y comunicación (TIC) que permitan acercar los servicios del

Estado a los ciudadanos y empresas, y optimizar los procesos de todos y cada uno de los organismos que conforman la Administración Pública

- Coordinar y cooperar entre sí, a fin de articular y complementar objetivos, acciones, recursos y capacidades institucionales en función de maximizar el rendimiento de dichos recursos y capacidades y a través de estos, el desempeño y los servicios del Estado a favor de los ciudadanos; y finalmente
- Fomentar un cambio cultural en las instituciones públicas que permita sostener el esfuerzo de modernización, el cual deberá partir por entender la necesidad de cambiar la gestión pública hacia una gestión por resultados. En ese sentido, la gestión del cambio constituye el motor que hará posible sostener este salto de una gestión centrada en sí misma a una que enfoque su accionar en el ciudadano.
- Ahora bien, el modelo de gestión orientada a resultados es un proceso sustentado en seis componentes, los cuales posteriormente, servirán de pilares para la propuesta central de la política nacional de modernización de la gestión pública.

#### **2.2.1.7. Componentes de la gestión pública orientada a resultados.**

##### ***2.2.1.7.1. Planeamiento de estado: políticas de estado y de gobierno***

Morelo, R. A. (2017) Las Políticas Públicas son diseños que sustentan la acción pública. Basadas en políticas nacionales del Estado, los gobiernos de turno, establecen prioridades de gobierno claras y pertinentes, tomando en cuenta también las demandas y necesidades de la población, que luego las entidades públicas expresarán en objetivos, metas y los respectivos procesos que los convertirán en productos institucionales: regulaciones,

procedimientos administrativos, bienes y servicios públicos, todos los cuales tendrán un impacto positivo en el ciudadano, dados determinados recursos disponibles (p. 63).

En un Estado unitario y descentralizado, las Políticas Públicas son las que permiten integrar y dar coherencia a la intervención del Estado al servicio del ciudadano, a través de los objetivos establecidos en los Planes Gubernamentales, los Sectoriales, así como en los Planes Regionales y Locales de Desarrollo Concertado, y en los Planes Estratégicos y Operativos de todas y cada una las entidades del sector público en los tres niveles de gobierno. Morelo, R. A. (2017) “El Estado busca actuar como un todo coherente y articulado con el propósito de servir mejor al ciudadano, brindándole un nivel de satisfacción mayor al que este obtendría si cada entidad lo atendiera de manera individual y en forma desarticulada” (p. 56).

#### ***2.2.1.7.2. Planeamiento estratégico***

El planeamiento Estratégico parte de considerar las prioridades del país y de sus ámbitos de gobierno (central, regional, local). Es, además, un proceso en el que cada institución, además de considerar los compromisos políticos y los mandatos de los planes gubernamentales, reflexionan rigurosamente sobre los temas del entorno: i. sobre las oportunidades o sobre la justificación de una necesaria intervención del Estado, así como sobre los riesgos de un inadecuado accionar del sector público; ii. Sobre el entorno macro económico, legal, político e institucional; iii) sobre las demandas que establecen los ciudadanos a los que tienen que atender; iv. Sobre las

formas en que la sociedad se organiza para resolver esas demandas ciudadanas; y, v. sobre la forma como el Estado ha venido satisfaciendo esas necesidades, mediante qué políticas, qué estrategias, a través de qué agencias involucradas, qué resultados e impactos ha logrado y qué lecciones ha sacado del pasado. Producto de ese proceso, el Plan Estratégico debe contener tanto los objetivos gubernamentales como los objetivos generales de la entidad, que se expresan como los resultados que ésta espera alcanzar en relación a la demanda ciudadana.

Morelo, R. A. (2017) Para llevar esto a la práctica, los objetivos generales del Plan Estratégico deben reflejarse en los Planes Operativos, que contienen objetivos más específicos y metas claras de cantidad y calidad de producción de bienes o servicios que permitirán articular el presupuesto o programas presupuestales y así satisfacerlas demandas ciudadanas de la manera más eficaz y eficiente (p. 135).

#### **2.2.1.7.3. Presupuesto para resultados**

Un Estado moderno al servicio del ciudadano, además de objetivos claros, requiere que sus presupuestos sean asignados también con orientación a resultados, es decir, en función a los productos que los ciudadanos esperan recibir para satisfacer sus demandas. Sobre todo, considerando que los recursos son escasos, lo cual obliga a priorizar. Aroni, A. M., & Huaman, F. G. (2017) “En ese proceso la transparencia y rendición de cuentas son sumamente importantes en los procesos de asignación y evaluación del destino de los recursos (p. 58)

Aroni, A. M., & Huaman, F. G. (2017) En el país el proceso ha sido impulsado por el Ministerio de Economía y Finanzas desde el 2007 a través de los Programas Presupuestales, con los cuales se busca contribuir “a una mayor eficiencia y eficacia del gasto público a través de una completa vinculación entre los recursos públicos asignados y los productos y resultados propuestos para favorecer a la población” La aplicación de esta estrategia requiere avanzar en el cumplimiento de lo siguiente i) Entidades verdaderamente comprometidas con alcanzar sus resultados propuestos; el logro de lo que llamamos la apropiación; ii) Declaración explícita sobre la responsabilidad en el logro de resultados y productos que posibilite la rendición de cuentas; iii) Producción de información de resultados, productos y costos de insumos; iv) Hacer uso de la información generada en el proceso de toma de decisiones de asignación presupuestaria, y hacerlo con transparencia hacia las entidades y los ciudadanos (p. 56).

Como se aprecia, la propuesta de los Programas Presupuestales se enmarca claramente con la gestión por resultados y usa también el enfoque de cadena de valor. De acuerdo con esta propuesta, la cadena de valor debe ser interpretada la siguiente manera:

*Cuadro 1: Cadena de Valor*

<b>CONCEPTO</b>	<b>ORIENTACIÓN</b>
Resultado Final (Impacto)	Es un cambio en las condiciones, cualidades o características inherentes a una población identificada, en el entorno en el que se desenvuelve o en las organizaciones que la sirven, tanto del sector público como privado. Corresponde a un objetivo de política nacional.

Resultado Específico (Resultado)	Es el cambio que se busca alcanzar para solucionar un problema identificado sobre una población objetivo, y que, a su vez, contribuye al logro de un resultado final. El resultado específico no constituye un fin en sí mismo.
Producto	Es el conjunto articulado (entregable) de bienes y/o servicios que recibe la población beneficiaria con el objetivo de generar un cambio. Los productos son la consecuencia de haber realizado, según las especificaciones técnicas, las actividades correspondientes en la magnitud y el tiempo previstos.
Actividad	Es una acción sobre una lista específica y completa de insumos, que en conjunto con otras actividades garantizan la provisión del producto.
Insumo	Bienes y servicios necesarios y suficientes para llevar adelante la actividad.

Fuente: Política Nacional de Modernización de la gestión Pública PNMGP

#### **2.2.1.7.4. Gestión por procesos**

Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles. Gianoli, G. N. (2016) Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o un servicio) en una salida (la entrega del bien o el servicio), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros) (p. 35).

Los procesos son de dos tipos. Por un lado, los que resultan directamente de la producción de un bien o servicio, denominados “procesos clave” de la cadena de valor y por otro lado, los denominados “de soporte”, que sirven de manera transversal a todas las actividades, tales como la administración central, la gestión financiera, del personal, la infraestructura, el equipamiento y la logística, que en el sector público están regulados por los Sistemas Administrativos nacionales aplicables a todas las entidades. Gianoli, G. N. (2016) En un modelo de gestión por resultados, los dos tipos de procesos deben ser optimizados (p. 32).

Gianoli, G. N. (2016) Las organizaciones modernas estudian rigurosamente cómo optimizar, formalizar y automatizar cada uno de sus procesos internos, como parte de la “cadena de valor”. Los recursos (insumos) esenciales para optimizar la cadena de valor son el personal (conocimiento), la infraestructura (instalaciones), los equipos, las técnicas y métodos, y las finanzas (p. 54).

#### **2.2.1.7.5. Servicio civil meritocrático**

La gestión de recursos humanos es un área crítica en todo tipo de organización, puesto que son personas las que definen los objetivos, formulan los planes y políticas, asignan recursos y los gestionan a través de procesos. En el sector privado, la gestión de recursos humanos consiste en un sistema de empleo, en el que se trata de proveer y administrar el personal idóneo para cumplir los fines de la organización. En el sector público, la gestión de personal implica dos dimensiones adicionales muy importantes: en primer lugar, una diferente relación entre agente (la entidad

y su personal) y principal (los ciudadanos), intermediada por autoridades políticas elegidas o designadas (mandatarios) que constantemente deben re-legitimarse ante los ciudadanos (mandantes); en segundo lugar, los servidores del Estado están sometidos al escrutinio público y deben ejercer sus responsabilidades con integridad y neutralidad, asegurando además como resultado el mayor valor público posible en beneficio de las personas, lo que agrega complejidad a la definición de sus perfiles y a la evaluación de su desempeño.

Por ello, son tres los atributos fundamentales del servidor público: (i) la responsabilidad ante las autoridades democráticamente elegidas, como representantes de los ciudadanos; (ii) la independencia política que deben tener respecto de los intereses específicos de políticos y grupos de poder, dado que deben defender los intereses de los ciudadanos y garantizar la neutralidad de la acción pública; y (iii) la capacidad técnica para desarrollar políticas públicas eficaces.

Cada uno de estos atributos es exigible en mayor o menor medida, dependiendo del tipo de función y según los servidores tengan una posición más o menos cercana a la autoridad política de su entidad.

Gianoli, G. N. (2016) “En muchos países se han venido ejecutando durante las últimas décadas reformas del servicio civil, con el objetivo de compatibilizar esas tres dimensiones. La tendencia actual se dirige a buscar un mayor mérito y flexibilidad” (p. 26). Un mayor mérito significa profesionalización y capacidad técnica del servicio público, y la mayor flexibilidad se relaciona con un servicio más adaptable al entorno, y por lo tanto, con mayor

capacidad de responder a los cambios estratégicos de gobierno así como a las demandas y expectativas de los ciudadanos. Gianoli, G. N. (2016) “Los regímenes tradicionales de recursos humanos se orientaron hacia la uniformidad y control central como protección frente a la arbitrariedad, politización y búsqueda de rentas en la administración pública” (p. 25). Sin embargo, se ha comprobado que estos sistemas usualmente no logran introducir mayor meritocracia y hacen más rígida la gestión de las personas. Una mayor rigidez no eleva el cumplimiento ni reduce la corrupción, pero sí puede llevar a la ineficiencia y parálisis. Se ha evidenciado la necesidad de la flexibilidad para dar espacio a los gestores para dirigir las organizaciones, adaptarse a los cambios y emprender prácticas innovadoras en beneficio de los ciudadanos.

En ese sentido, la gestión de las personas en el sector público debe ser integral, de manera que considere los tres atributos fundamentales del servidor público de manera alineada y articulada con la estrategia institucional.

#### ***2.2.1.7.6. Seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento***

Un elemento imprescindible de la gestión por resultados es el proceso continuo de recolección y análisis de datos que tienen como objetivo el seguimiento y monitoreo de los indicadores de insumo, proceso y producto, así como la evaluación de los resultados e impactos de las actividades, programas y proyectos desarrollados por una entidad, con el propósito de mejorar o garantizar la provisión de productos o servicios a los ciudadanos.

Morelo, R. A. (2017) “Se busca medir el desempeño de la institución a través del grado de cumplimiento de sus metas de asignación de los recursos, en función de las prioridades establecidas a nivel funcional y territorial en sus planes estratégico, operativo y presupuesto” (p. 56). En tal sentido, se busca medir, con transparencia, la eficacia en el cumplimiento de los objetivos, la eficiencia en el uso de recursos y la calidad o el grado de satisfacción percibida por los ciudadanos atendidos. Esta información finalmente debe generar el conocimiento adecuado para la mejora continua de la calidad de la acción del Estado en el servicio al ciudadano.

Morelo, R. A. (2017) La gestión del conocimiento es una disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (know-how) y explícito (formal) existente en un determinado colectivo u organización, para dar respuestas a las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo (p. 23).

El objetivo es administrar conocimiento y los aprendizajes organizacionales para mejorar el funcionamiento de las entidades, tomando en cuenta buenas prácticas propias o de terceros para retroalimentar el diseño e implementación de sus estrategias de acción y asegurar así resultados positivos y relevantes. Cuando la gestión del conocimiento se implementa formalmente en el sector público, los sistemas se vuelven cada vez más interconectados, los procesos se hacen más visibles y dinámicos, se pueden optimizar los recursos y mejora la transparencia en el manejo de los asuntos públicos.

## 2.2.2. Ciclo de Mejora Continua

Alarcón, J. C. (2017) Es evidente que todo en la sociedad está en constante cambio y este ya no es un tema en discusión, lo que está en discusión ahora es como enfrentar estos cambios de forma que sean beneficiosos para los gobiernos, las empresas, y demás organizaciones. Como estos cambios pueden representar grandes oportunidades de mejora para aquellas organizaciones que estén preparados para hacer frente a estos cambios (p. 35).

El termino kaizen es relativamente nuevo. De acuerdo a su creador, Masaaki Imai, proviene de dos ideogramas japoneses: “Kai” que significa cambio y “Zen” que quiere decir para mejorar. Así, podemos decir que kaizen es “cambio para mejorar” o “mejoramiento continuo” como comúnmente se le conoce. Administración de la Calidad Total, (2012)

Alarcón, J. C. (2017) El ciclo de mejora continua se puede definir como el proceso que nos permite adecuarnos a los cambios para así mejorar, en el caso del sector público este proceso estaría comprendido por cuatro etapas que son las siguientes: conocimiento integral de la realidad, futuro deseado, política y planes coordinados y seguimiento y evaluación de políticas para la mejora continua (p. 63).

El CEPLAN, en cumplimiento con su Ley de Creación, promueve la participación de centros académicos y de investigación y organizaciones de la sociedad civil (Art. 10 de D.Leg. N° 1088), en las diversas fases del ciclo. De esta manera, se podrán desarrollar actividades continuas de asistencia técnica, en coordinación con los gobiernos regionales, universidades públicas y privadas, centros de investigación y mesas regionales de concertación para la lucha contra la pobreza. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, (2017).

Asimismo, el CEPLAN promueve la elaboración de los planes institucionales con información estandarizada, de este modo los Pliegos

que tengan funciones similares y otros, como el caso de las Universidades, utilizan como referencia dicha información para la elaboración del PEI. Las Unidades Ejecutoras, como el caso de Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), redes de salud, agencias agrarias y comisarías, elaboran el POI de manera similar. Progresivamente, el CEPLAN proporcionará información a los gobiernos locales provinciales para apoyar el diseño de sus políticas y planes integrales de acuerdo con el artículo 73 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, (2017).

#### **2.2.2.1.El conocimiento integral de la realidad**

A nivel institucional, esta fase se refiere al conocimiento de la realidad en la cual actúa la entidad. Primero, la entidad identifica la población a la cual sirve con sus funciones sustantivas y cuya necesidad busca satisfacer. Según la entidad, puede tratarse de: 1) la población de un territorio bajo su jurisdicción; 2) la población objetivo de una intervención pública, la cual puede ser universal (para toda la población) o focalizada (de acuerdo con criterios de focalización o mandato legal); 3) Otras entidades públicas, privadas u organizaciones de la sociedad civil.

La entidad busca comprender los problemas, demandas y prioridades de la población, con el fin de analizar cómo responde a ellas. Para esto recopila toda la información disponible para el territorio, con énfasis en las que permiten conocimiento de riesgos. Puede hacer uso de herramientas cualitativas (p. ej. talleres, grupos focales) o cuantitativas (p. ej. encuestas, censos) para el recojo de la información.

En el caso de gobierno regional o local, es importante que identifique las operaciones de otras entidades públicas en su territorio según las funciones del Estado, lo cual se puede hacer revisando los respectivos POI registrados por las unidades ejecutoras

de los Pliegos, para conocer cuál es la presencia efectiva del Estado en el territorio.

Segundo, la entidad identifica los bienes o servicios que entrega a distintos usuarios y las brechas de atención en relación con la cobertura, calidad y satisfacción. Para esto, considera los atributos o las características de los bienes y servicios (nivel de servicio) definidos por los órganos rectores competentes del Poder Ejecutivo.

Tercero, la entidad analiza el diseño y funcionamiento de sus procesos operativos que permiten la producción y entrega de esos bienes y servicios, a fin de identificar posibles áreas de mejora. Estos procesos se encuentran enmarcados en las cadenas de valor de intervenciones públicas que comprenden insumos, actividades, productos y resultados.

Posteriormente se analiza los procesos de soporte que apoyan transversalmente a los procesos operativos (p. ej. presupuesto, logística, recursos humanos) e identifica alternativas para optimizar su gestión orientada al cierre de las brechas de atención<sup>7</sup>. Para esto, la entidad revisa estadísticas internas (incidencias, quejas de usuarios), informes de evaluación previos, informes de control interno y externo, etc.

Cuarto, la entidad identifica su capacidad operativa para cerrar esas brechas, la cual está determinada por sus recursos físicos (infraestructura y equipos), financieros (asignaciones presupuestarias e ingresos propios), humanos (número y competencias del personal), tecnológicos (sistemas de información), culturales (valores), etc.

En conclusión, con la realización de los cuatro pasos anteriormente descritos, la entidad obtiene un diagnóstico de su situación actual.

Con el fin de identificar el futuro deseado, la entidad considera, en primer lugar, la visión de futuro en el PEDN vigente y la pre imagen del país al 2030, como se indica en el Anexo A-1. Además, identifica las aspiraciones y expectativas de la población a la cual sirve, determinando los bienes y/o servicios que le corresponde producir o entregar.

La base de este análisis es el mandato legal que la entidad ha recibido, la información recogida acerca de las necesidades de la población, así como los compromisos asumidos por el gobierno para su periodo de gestión, todos los cuales servirán para determinar la misión de la entidad con respecto al futuro deseado, de acuerdo con su mandato.

Luego, la entidad reconoce riesgos, a partir de los escenarios contextuales usados a nivel nacional y del análisis prospectivo que se haya efectuado a nivel sectorial o territorial en el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) o en el Plan de Desarrollo Concertado (PDC), según corresponda. En el caso del Poder Legislativo, el Poder Judicial, los Organismos Constitucionalmente Autónomos y el Fuero Militar-Policial, tendrán en cuenta el análisis prospectivo del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional vigente.

Con el análisis de estas dos fases, la entidad elabora un informe en el cual se describe la población a la cual sirve, los bienes y servicios que provee a sus usuarios, las brechas relacionadas a los mismos, y los principales riesgos que enfrenta la entidad.

#### **2.2.2.2.El futuro deseado**

Con el fin de identificar el futuro deseado, la entidad considera, en primer lugar, la visión de futuro en el PEDN vigente y la pre imagen del país al 2030, como se indica en el Anexo A-1. Además, identifica las aspiraciones y expectativas de la población a la cual

sirve, determinando los bienes y/o servicios que le corresponde producir o entregar.

La base de este análisis es el mandato legal que la entidad ha recibido, la información recogida acerca de las necesidades de la población, así como los compromisos asumidos por el gobierno para su periodo de gestión, todos los cuales servirán para determinar la misión de la entidad con respecto al futuro deseado, de acuerdo con su mandato.

Luego, la entidad reconoce riesgos, a partir de los escenarios contextuales usados a nivel nacional y del análisis prospectivo que se haya efectuado a nivel sectorial o territorial en el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) o en el Plan de Desarrollo Concertado (PDC), según corresponda. En el caso del Poder Legislativo, el Poder Judicial, los Organismos Constitucionalmente Autónomos y el Fuero Militar-Policial, tendrán en cuenta el análisis prospectivo del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional vigente.

Con el análisis de estas dos fases, la entidad elabora un informe en el cual se describe la población a la cual sirve, los bienes y servicios que provee a sus usuarios, las brechas relacionadas a los mismos, y los principales riesgos que enfrenta la entidad.

### **2.2.2.3. Políticas y planes coordinados**

En esta fase, considerando el análisis de las fases anteriores, la entidad define su política institucional e identifica los objetivos que orientan el diseño de su PEI y POI. Asimismo, verifica la articulación de esos objetivos con aquellos de los planes estratégicos en los tres niveles de gobierno, según corresponda. En función a esto, la entidad elabora sus planes institucionales.

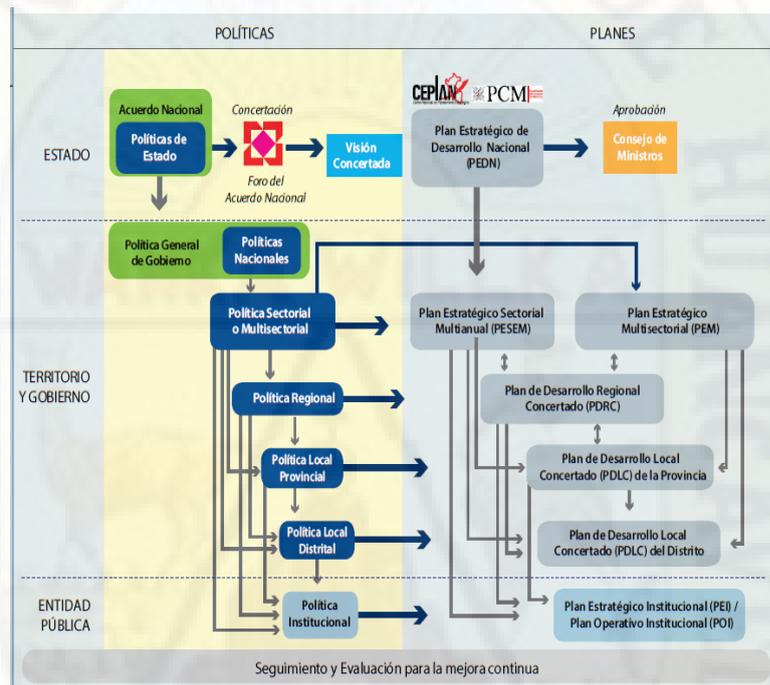
- **Política Institucional:** La política institucional es una declaración del Titular de la entidad en la que se explicitan los

objetivos prioritarios, los lineamientos generales para el logro de esos objetivos, los principios (normas o ideas fundamentales que rigen a la entidad) y los valores que deben compartir los funcionarios y servidores de la entidad. La política institucional debería incluir los criterios o estándares para evaluar el desempeño de la entidad y reglas de decisión sobre temas de administración interna o gestión de los sistemas administrativos<sup>8</sup>, para la utilización eficiente de sus recursos. La entidad define su política institucional en relación con las políticas nacionales, sectoriales, multisectoriales, regionales o locales, según el caso. El Poder Legislativo, el Poder Judicial, los organismos constitucionales autónomos y el Fuero Militar-Policial articulan su política institucional con las políticas de Estado. El Titular de la entidad actualiza la política institucional por lo menos al inicio de su gestión, tomando en cuenta las políticas de Estado, la política general de Gobierno, y las políticas públicas actualizadas en distinto nivel de gobierno, según corresponda. Asimismo, revisa su política de manera periódica sobre la base del informe de análisis de las fases del conocimiento integral de la realidad y del futuro deseado (actualizados de manera permanente) y los resultados de las evaluaciones del PEI y POI. La política institucional se concreta en los planes institucionales, los cuales se orientan a los objetivos prioritarios definidos en esa política.

- Articulación de objetivos entre planes estratégicos: Las políticas y planes en el SINAPLAN deben estar armonizados con las políticas de Estado y los objetivos estratégicos del PEDN, considerando las relaciones de articulación mostradas en la En este sentido, las políticas institucionales de las entidades públicas en los tres niveles de gobierno se enmarcan en las políticas de Estado, las políticas nacionales, las políticas

sectoriales y multisectoriales que correspondan. Además, al definir su cadena de resultados, la entidad verifica la vinculación entre sus objetivos institucionales y los objetivos o acciones estratégicas definidos en los planes a nivel sectorial o territorial (nacional, regional o local).

Figura 1



Fuente: Guía para el Planeamiento institucional (CEPLAN)

- El cuadro siguiente muestra el plan estratégico al cual se articula el PEI, de acuerdo con el tipo de entidad. Como se aprecia, las entidades del Poder Ejecutivo y las universidades públicas se vinculan con los respectivos PESEM en el marco de la rectoría de los ministerios, los otros Poderes del Estado y los organismos autónomos se vinculan con el PEDN, mientras los gobiernos regionales y locales lo hacen con sus respectivos planes de desarrollo concertado (PDC).

*Figura 2*

Tipo de entidad	Plan estratégico al cual se articula
<b>Gobierno Nacional:</b>	
Ministerios	PESEM del sector al cual pertenecen o están adscritos
Organismos públicos del Poder Ejecutivo	
Universidades públicas	PESEM del sector Educación
<b>Poder Legislativo</b>	
Poder Judicial, Academia de la Magistratura	Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN)
Organismos Constitucionales Autónomos	
Fuero Militar-Policial	
<b>Gobierno Regional:</b>	
Gobiernos Regionales	Plan de Desarrollo Regional Concertado - PDRC que corresponda (*)
Mancomunidades regionales	
<b>Gobierno Local:</b>	
Municipalidades provinciales	Plan de Desarrollo Local Concertado - PDLC que corresponda (*)
Municipalidades distritales	
Mancomunidades municipales	

*Fuente:* Guía para el Planeamiento institucional (CEPLAN)

#### **2.2.2.4.El seguimiento y la evaluación de políticas y planes para la mejora continua**

El seguimiento es una función continua que utiliza la recolección y el análisis sistemático de datos sobre indicadores específicos para proporcionar información del avance y el logro de las metas, en relación con lo planificado.

Frecuencia del seguimiento:

- Por la naturaleza de los planes (uno estratégico y el otro operativo), la entidad registra información para el seguimiento del PEI de manera semestral y para el seguimiento del POI de manera mensual en el aplicativo
- En caso efectúe una modificación del PEI o del POI, la entidad registra la información requerida en el citado aplicativo.

- El CEPLAN revisa esta información y puede solicitar información adicional a entidades seleccionadas por muestreo.

La evaluación es una apreciación sistemática y objetiva de la política institucional reflejada en los planes, con respecto a su diseño, implementación y resultados. Permite generar evidencias y contribuye a la mejora continua de la entidad.

A nivel de PEI, se desarrollarán los siguientes tres tipos de evaluación: (i) de diseño, donde se evalúa la relación lógica entre los objetivos estratégicos institucionales, las acciones estratégicas institucionales y sus indicadores asociados; (ii) de implementación, donde se analiza la relación lógica entre las acciones estratégicas institucionales, y las actividades operativas; y (iii) de resultados, donde se identifican los logros asociados a la intervención de la entidad.

## **2.3. BASES CONCEPTUALES**

### **2.3.1. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021**

La Política de Modernización ha sido elaborada para hacer frente a los problemas de gestión existentes. Para la Política, el protagonista es el ciudadano y su finalidad es que estos reciban bienes y servicios de calidad al menor costo posible. Presidencia de Consejo de Ministro, (2013).

Los ciudadanos demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas. Es decir, un Estado:

- Orientado al ciudadano: asigna sus recursos y se organiza en función de las necesidades de la ciudadanía.

- **Eficiente:** utiliza sus recursos de manera racional, asegurando que los ciudadanos accedan a bienes y servicios de calidad, en cantidades óptimas y al menor costo posible.
- **Unitario y descentralizado:** se adapta a las diferentes necesidades de cada territorio trabajando de la mano con los gobiernos descentralizados.
- **inclusivo:** busca que todos y todas gocen de las mismas oportunidades y accedan a bienes y servicios de calidad.
- **Abierto:** es transparente, fomenta la participación ciudadana, promueve la ética pública y rinde cuentas de su desempeño.

### **2.3.2. Ciclo de Mejora Continua**

El nombre del ciclo PDCA viene de las siglas de las palabras en inglés: Plan, Do, Check, Act, que en castellano se conoce como PHVA: las siglas de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Conozcamos un poco más sobre estas etapas.

El ciclo PDCA suele ser la sistemática más empleada en la implementación de un sistema de mejora continua. También se le conoce como ciclo de mejora continua o círculo de Deming. Esta última denominación se debe a su autor, Edwards Deming.

El círculo de Deming está compuesto por cuatro etapas cíclicas, de tal forma que una vez terminada la cuarta etapa se debe regresar a la primera y repetir el ciclo. De esta manera, las actividades son reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

La idea es que es lograr la mejora continua, es decir, el mejoramiento continuo de la calidad mediante la disminución de fallas, el aumento de la eficacia y eficiencia, la solución de problemas, y la previsión y eliminación de riesgos potenciales.

Las cuatro etapas que componen el ciclo PDCA son:

- Planificar (Plan): se identifica cuáles son aquellas actividades de la organización susceptibles de mejora y se fijan los objetivos a alcanzar al respecto. La búsqueda de posibles mejoras se puede realizar con la participación de grupos de trabajo, escuchando las opiniones de los trabajadores, buscando nuevas tecnologías, entre otros procedimientos.
- Hacer (Do): se ejecutan los cambios necesarios para efectuar las mejoras requeridas. Es conveniente aplicar una prueba piloto a pequeña escala para determinar el funcionamiento antes de hacer cambios a gran escala.
- Verificar (Check): una vez realizada la mejora, se procede a un período de prueba para verificar su buen funcionamiento. En caso que la mejora no cumpla con las expectativas iniciales se realiza modificaciones para ajustarla a los objetivos esperados.
- Actuar (Act): finalmente, luego del periodo de prueba se estudian los resultados y se comparan estos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora en forma definitiva y a gran escala en la organización; pero si no lo son habrá que evaluar si se hará cambios o si se descarta la mejora. Conexionesan, (2016).

## **2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

- Política: Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.

- **Modernización:** La modernización es un proceso socio-económico de industrialización y tecnificación. A diferencia de la modernidad o el modernismo es, usando el concepto de Jacques Derrida, un estado siempre futuro o por venir, cuyo fin es llegar a la modernidad.
- **Gestión:** El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio.
- **Gestión pública:** La Gestión Pública se puede definir como la aplicación de todos los procesos e instrumentos propios de la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo y de bienestar de la población; de ahí que la mejora de la Gestión Pública implica un mejor aprovechamiento de dichos procesos para maximizar la calidad de los trámites y servicios que presta la Administración Pública Federal, a fin de satisfacer las expectativas de los ciudadanos.
- **Visión:** La Visión es la capacidad de ver más allá, en tiempo y espacio, y por encima de los demás, significa visualizar, ver con los ojos de la imaginación, en términos del resultado final que se pretende alcanzar.
- **Misión:** Es la actividad que la organización realice, así como del entorno en el que se encuentra y de los recursos de los que dispone. Si se trata de una empresa, la misión dependerá del tipo de negocio del que se trate, de las necesidades de la población en ese momento dado y la situación del mercado.
- **Objetivo:** Es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos.
- **Ciclo:** Serie de fases o estados por las que pasa un acontecimiento o fenómeno y que se suceden en el mismo orden hasta llegar a una fase o estado a partir de los cuales vuelven a repetirse en el mismo orden.

- Mejora: Cambio o progreso de una cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor.
- Ciclo de mejora continua: Mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

## **2.5. HIPÓTESIS**

### **2.5.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

La política nacional de modernización de la gestión pública se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019

### **2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- a. La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión visión se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.
- b. La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.
- c. La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión objetivos se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019
- d. La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión principios se relaciona de forma directa significativa con

el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.

## **2.6. VARIABLES**

- **VARIABLE 1**

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

La gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano. Esto es una gestión en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades (como conjunto de acciones que transforman los insumos en productos en la “cadena de valor” como los de soporte (los sistemas administrativos), con el fin de transformar los insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos, garantizando sus derechos y al menor costo posible.

- **VARIABLE 2**

Ciclo de Mejora Continua.

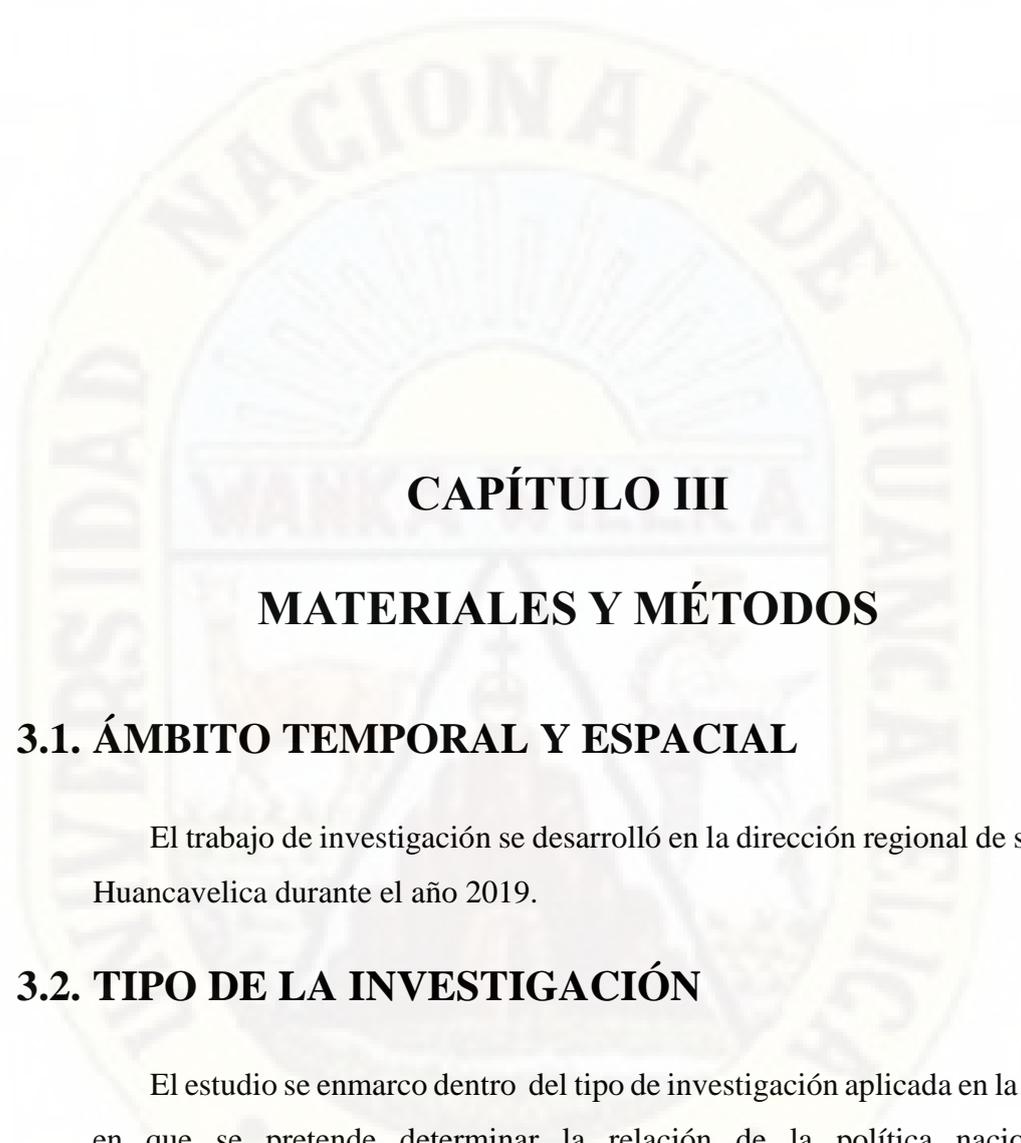
Los esfuerzos del Estado y de la sociedad en pos de alcanzar el desarrollo sostenible, mediante la implementación de un nuevo ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua (...) Este nuevo ciclo está compuesto por cuatro fases: conocimiento integral de la realidad, futuro deseado, políticas y planes coordinados, y seguimiento y evaluación para la mejora continua.

## 2.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 2: Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Variabes (1)</b> “Política de Modernización de la gestión pública”	La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, está impulsando un proceso de Modernización de la Gestión Pública a fin de promover en el Perú una Administración Pública eficiente, enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos (...) Cuyos fundamentos se centran en su visión, alcance, objetivos y principios.  <b>“Política de modernización de la Gestión Pública” SGP</b> <b>Pg. 6 y 18</b>	X <sub>1</sub> : Visión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientado al ciudadano</li> <li>• Eficiente</li> <li>• Unitario y descentralizado</li> <li>• Inclusivo</li> <li>• Abierto</li> </ul>
		X <sub>2</sub> : Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno nacional</li> <li>• Gobierno regional</li> <li>• Gobierno local</li> </ul>
		X <sub>3</sub> : Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiente</li> <li>• Eficaz</li> <li>• Efectivo</li> </ul>
		X <sub>4</sub> : Principios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientado al ciudadano</li> <li>• Articulación intergubernamental e intersectorial</li> <li>• Balance entre flexibilidad y control de la gestión</li> <li>• Transparencia rendición de cuentas y ética pública</li> <li>• Innovación y aprovechamiento de las tecnologías</li> <li>• Sostenibilidad</li> </ul>
<b>Variabes (2)</b> Ciclo de Mejora continua	Los esfuerzos del Estado y de la sociedad en pos de alcanzar el desarrollo sostenible, mediante la implementación de un nuevo ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua (...) Este nuevo ciclo está compuesto por cuatro fases: conocimiento integral de la realidad, futuro deseado, políticas y planes coordinados, y seguimiento y evaluación para la mejora continua.  <b>“Marco de Referencia Estratégico” CEPLAN</b> <b>Pg. 18</b>	Y <sub>1</sub> : Conocimiento integral de la realidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas de la población</li> <li>• Demandas de la población</li> <li>• Prioridades de la población</li> </ul>
		Y <sub>2</sub> : Futuro deseado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspiraciones y expectativas de la población</li> <li>• Bienes y/o servicios que produce la entidad</li> </ul>
		Y <sub>3</sub> : Políticas y planes coordinados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política institucional</li> <li>• Articulación de objetivos</li> </ul>
		Y <sub>4</sub> : Seguimiento y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia del seguimiento</li> <li>• Identificación de indicadores</li> <li>• Definición de metas</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia



## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. ÁMBITO TEMPORAL Y ESPACIAL**

El trabajo de investigación se desarrolló en la dirección regional de salud de Huancavelica durante el año 2019.

#### **3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio se enmarco dentro del tipo de investigación aplicada en la medida en que se pretende determinar la relación de la política nacional de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica , año 2019; pues como señala Sierra (2002) “en éstos estudios se deben determinar y definir previamente las variables, luego se formulan hipótesis, los mismos que deben probarse por métodos estadísticos, y llegando al final a conclusiones” (p. 42).

### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación es el correlacional. Al respecto Sierra (2002) “manifiesta, en el nivel correlacional las investigaciones buscan especificar las propiedades importantes de los hechos y fenómenos que permita correlacionar dos variables” (p. 32). Sobre esta base, el presente estudio busca explicar la relación entre las dos variables siendo la política nacional de modernización de gestión pública y el ciclo de mejora continua.

### **3.4. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO**

#### **3.4.1. POBLACIÓN**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una comunidad, asociación voluntaria o de una raza”(p. 91).

Para la presente investigación la población lo constituyeron los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica siendo un total de 31 funcionarios.

#### **3.4.2. MUESTRA**

La muestra se considera “como cualquier sub conjunto de la población” (Tomàs, 2007, pág. 15) De esta manera se usará la muestra para inferir lo que ocurre dentro de la población; la muestra debe cumplir condiciones de representatividad de la población y aunque no sea idéntica a la población se aceptará ciertos márgenes de error.

En ese sentido y toda vez que la población es un número pequeño se decidió trabajar con el total de la población lo que puede garantizar en mayor medida los resultados de la investigación siendo el total de trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica.

### 3.4.3.MUESTREO

De acuerdo con Meléndez (2011) el muestreo es la técnica para elegir los sujetos de la muestra. De esta manera de acuerdo a la estructura poblacional, se ha elegido el muestreo no probabilístico y específicamente el muestreo intencionado de tipo censal ya que la muestra es igual a la población.

## 3.5. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la consolidación de los objetivos del trabajo de investigación, se utilizaron las técnicas e instrumentos que se mencionan a continuación en la tabla:

*Cuadro 3: Técnicas e instrumento para utilizar en la investigación.*

TÉCNICA	INSTRUMENTOS
Encuesta.	Cuestionario de encuesta para la política nacional de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua.

*Fuente:* Elaboración propia.

Para la elaboración del cuestionario de entrevista se ha tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Contemplar las diferentes dimensiones de las variables en estudio.
- Presentar los enunciados sobre la política nacional de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua a partir de diferentes situaciones variadas y reales.

- Simplificar al máximo la redacción de los ítems para disminuir al máximo su ambigüedad.
- Potenciar las situaciones individuales frente a las colectivas para aumentar la implicación del encuestado.
- Evitar detalles innecesarios, relevancia de las preguntas formuladas para el estudio, nivel de lectura adecuado, brevedad, evitar cuestiones sesgadas, claridad y falta de ambigüedad.

### 3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de la información obtenida mediante el instrumento de medición se usaron dos técnicas:

#### a. Estadística Descriptiva

- Tablas de frecuencias simple y de contingencia.
- Gráficos de barras simples, agrupadas, cajas y PARETO.
- Medidas de tendencia central y de dispersión.

#### b. Estadística Inferencial

- Estimación de intervalos de confianza. Para el estudio de los niveles de la política nacional de modernización de la gestión pública y la estimación de los parámetros de las variables. Su algoritmo es:

$$Lim (\mu) = \bar{x} \pm Z_{\alpha} \frac{S}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N - n}{N - 1}}$$

- Prueba de Independencia Chi Cuadrado. Para el estudio de las relaciones causales a nivel de variables y dimensiones. Su algoritmo es:

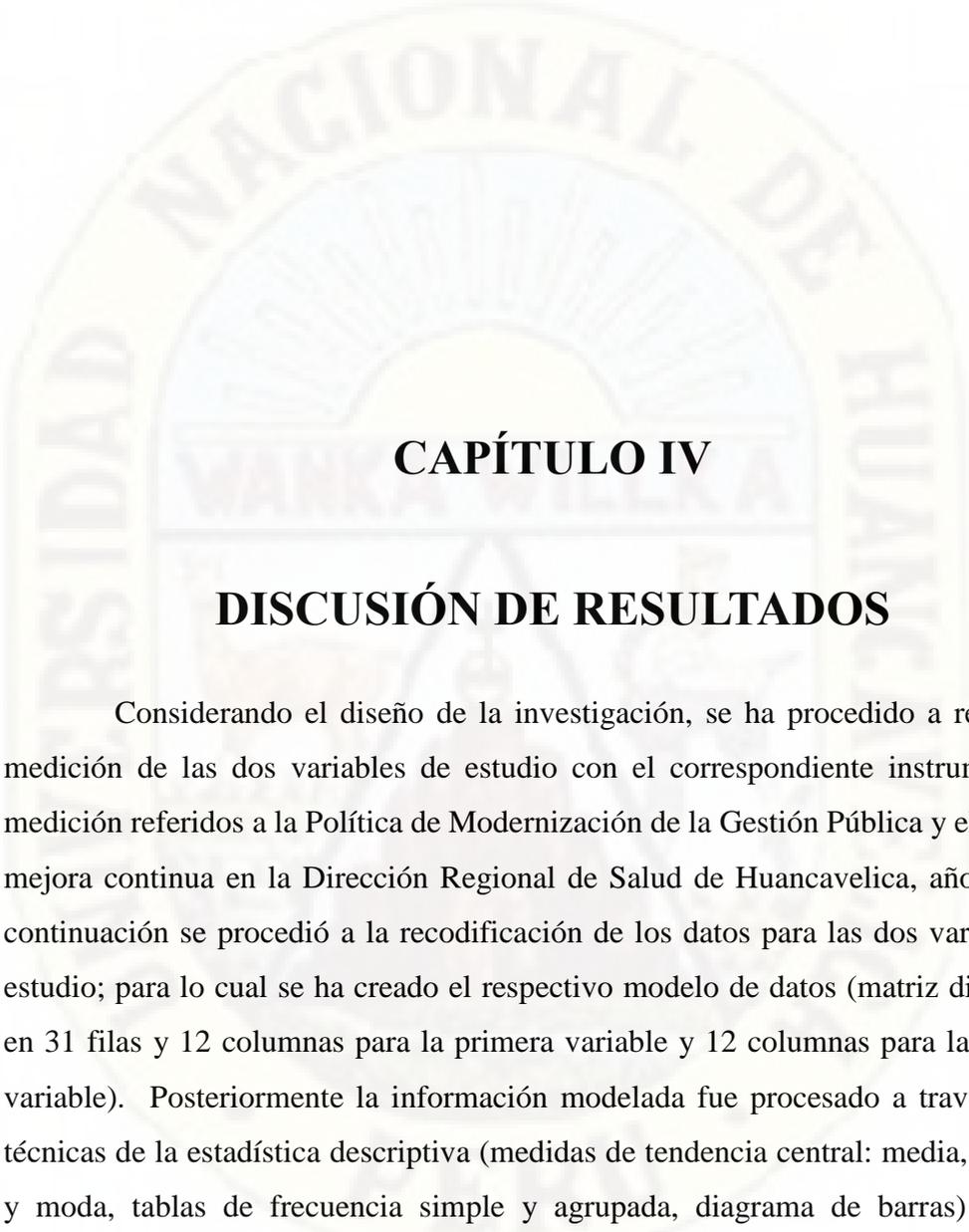
$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

- Modelo de Regresión Logística. Para elaborar un modelo predictivo a fin estimar las probabilidades de la relación entre variables ante determinados niveles de variabilidad del proceso de contrataciones del estado. Su algoritmo es:

$$P = \frac{1}{1 + e^{-(B_1 + B_2 + B_3 + \dots + B_i)}}$$

Para implementación de estos modelos se utilizarán los siguientes programas informáticos:

- Eview 8. Fundamentalmente para armar el modelo predictivo.
- SAS 9. Para generar los modelos probabilísticos.



## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Considerando el diseño de la investigación, se ha procedido a realizar la medición de las dos variables de estudio con el correspondiente instrumento de medición referidos a la Política de Modernización de la Gestión Pública y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019, a continuación se procedió a la recodificación de los datos para las dos variables de estudio; para lo cual se ha creado el respectivo modelo de datos (matriz distribuida en 31 filas y 12 columnas para la primera variable y 12 columnas para la segunda variable). Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (medidas de tendencia central: media, mediana y moda, tablas de frecuencia simple y agrupada, diagrama de barras) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de correlación de variables “r” de Pearson a fin de determinar la relación entre las variables y la prueba de t de Student.

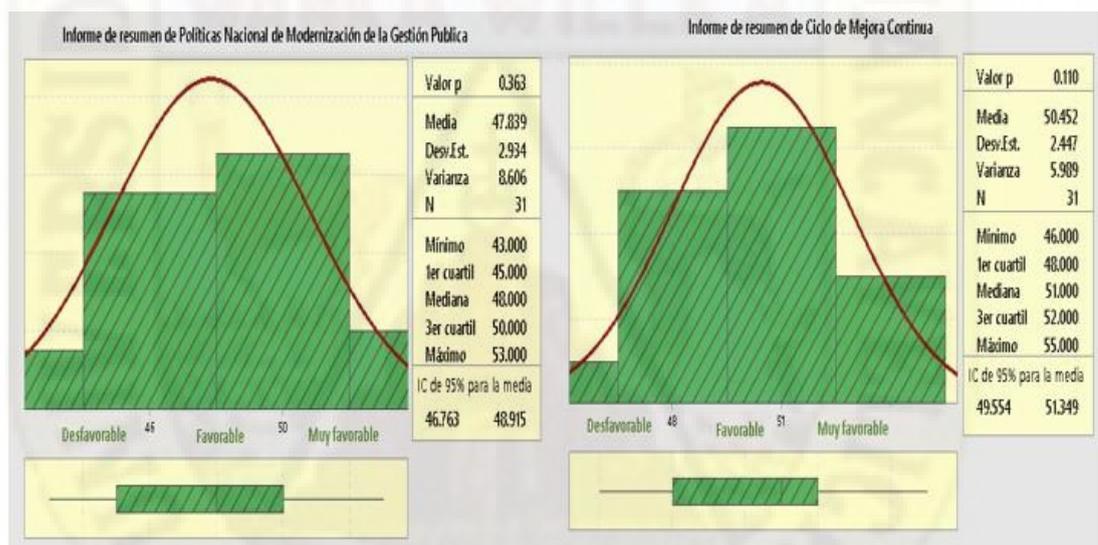
Para la codificación de las variables se ha tenido en cuenta las normas de construcción del instrumento de medición, es decir sus correspondientes rangos de tal manera que se han identificado los puntos intervalos de las categorías.

Finalmente es importante precisar que, para tener fiabilidad en los cálculos de los resultados, se procesó los datos con el programa estadístico IBM SPSS 26.0 (Programa estadístico para las ciencias sociales)

## 4.1. Resultados a nivel descriptivo

### 4.1.1. Resultados de las estadísticas de la evaluación de la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua

Figura 3: Estadísticas de resumen de la evaluación de la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 3 se observa las estadísticas de resumen de las dos variables en estudio. Observamos que para la variable referida a la política nacional de modernización de la gestión pública la media es 47,839 que dentro del rango de la variable está tipificada como favorable [46-50] asimismo la puntuación mínima es de 43 puntos y la máxima es 53 puntos, el valor de la mediana es de 48,00 puntos; asimismo en cuanto a las estadísticas de dispersión notamos que el valor de la desviación estándar es 2,934 y la varianza es 8,606 que representa la variabilidad de los datos;

los límites del intervalo de confianza muestran la posición de la verdadera media poblacional al 95% [46,763-48,915].

Observamos que para la variable referida a las ciclo de mejora continua la media es 50,452 que dentro del rango de la variable está tipificada como favorable [4854] asimismo la puntuación mínima es de 46 puntos y la máxima es 55 puntos, el valor de la mediana es de 51 puntos; asimismo en cuanto a las estadísticas de dispersión notamos que el valor de la desviación estándar es 2,447 y la varianza es 5,989 que representa la variabilidad de los datos; los límites del intervalo de confianza muestran la posición de la verdadera media poblacional al 95% de confianza; el histograma nos muestran que efectivamente los datos están siguiendo una distribución normal por lo cual usaremos los elementos de la estadística paramétrica.

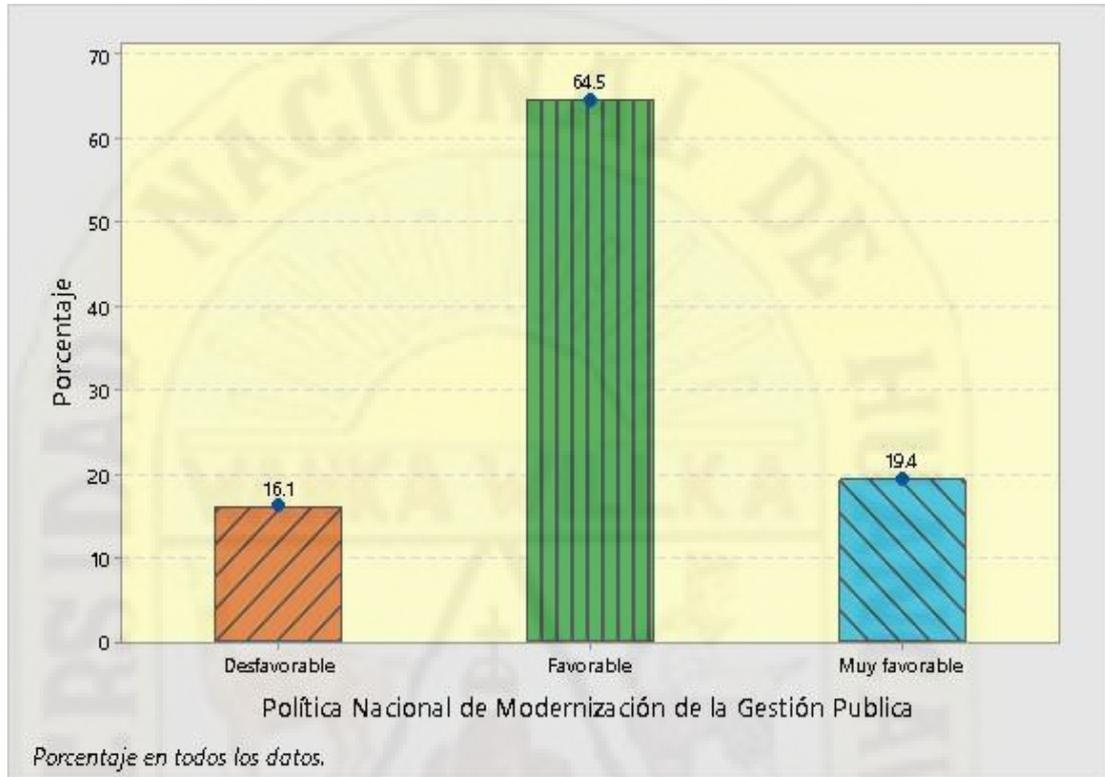
#### **4.1.2. Resultados de la variable política de modernización de la gestión pública**

*Cuadro 4:* Resultados de la política de modernización de la gestión pública en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desfavorable	5	16,1
Favorable	20	64,5
Muy favorable	6	19,4
Total	31	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado.

Figura 4: Diagrama de política de modernización de la gestión pública en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.



Fuente: Cuadro 4.

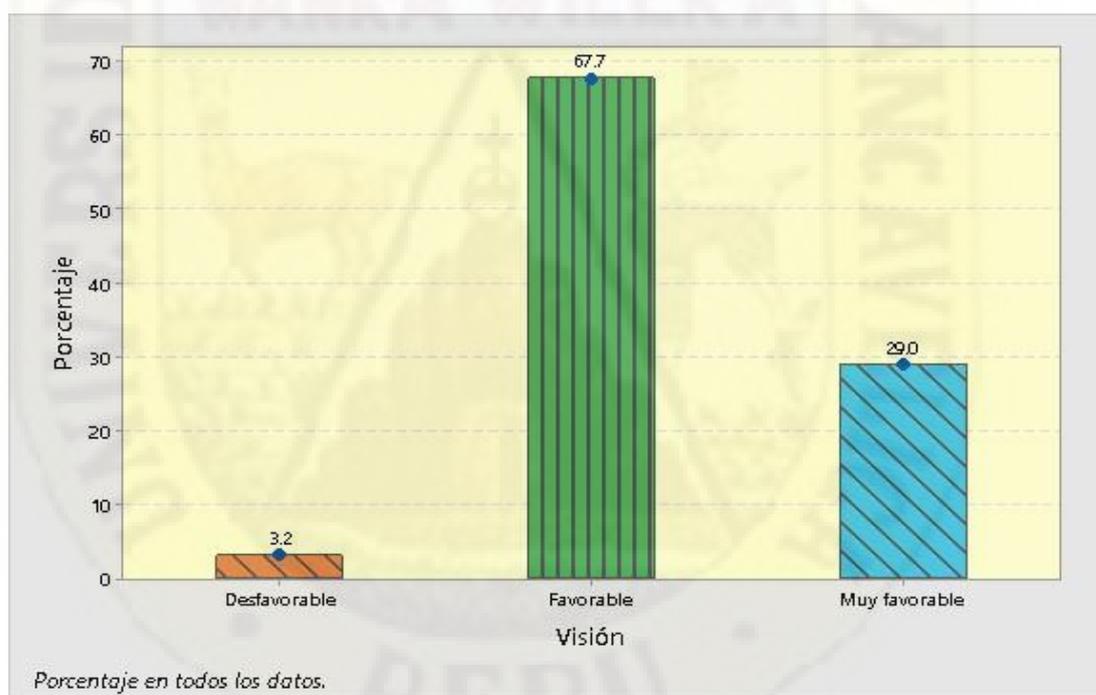
El cuadro 4 muestra los resultados de los niveles de la política de modernización de la gestión pública en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA), observamos que el 16,1%(5) de los casos consideran que es desfavorable, el 64,5%(20) de los casos consideran que el nivel es favorable y el 19,4%(6) de los casos que el nivel es muy favorable.

**Cuadro 5:** Resultados de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión visión en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	1	3,2
Favorable	21	67,7
Muy favorable	9	29,0
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

**Figura 5:** Diagrama de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión visión en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.



Fuente: cuadro 5

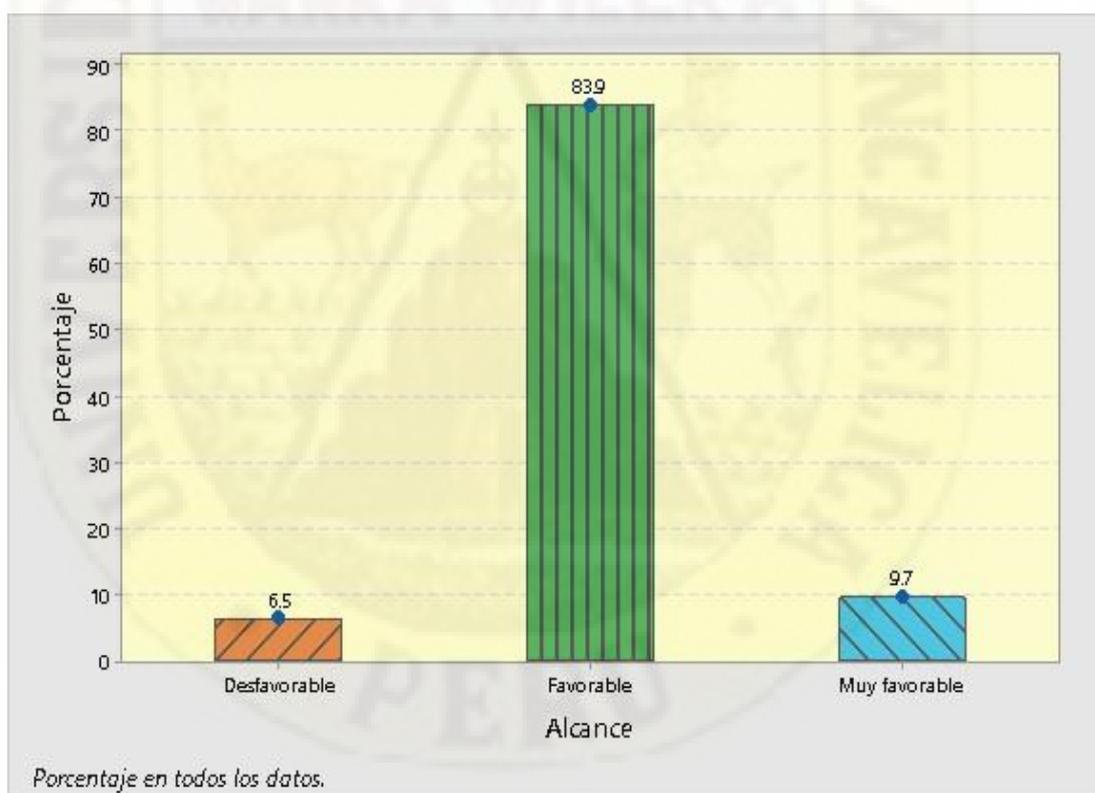
El cuadro 5 muestra los resultados de los niveles de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión visión en los directivos en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica, observamos que el 3,2%(1) de los casos consideran que es desfavorable, el 67,7%(21) de los casos consideran que el nivel es favorable y el 29,0% (9) de los casos que el nivel muy favorable.

*Cuadro 6: Resultados de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	6,5
Favorable	26	83,9
Muy favorable	3	9,7
Total	31	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado.

*Figura 6: Diagrama de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*



*Fuente:* cuadro 6.

El cuadro 6 muestra los resultados de los niveles de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance en los directivos en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica, observamos que el 6,5%(2) de los casos consideran que es desfavorable,

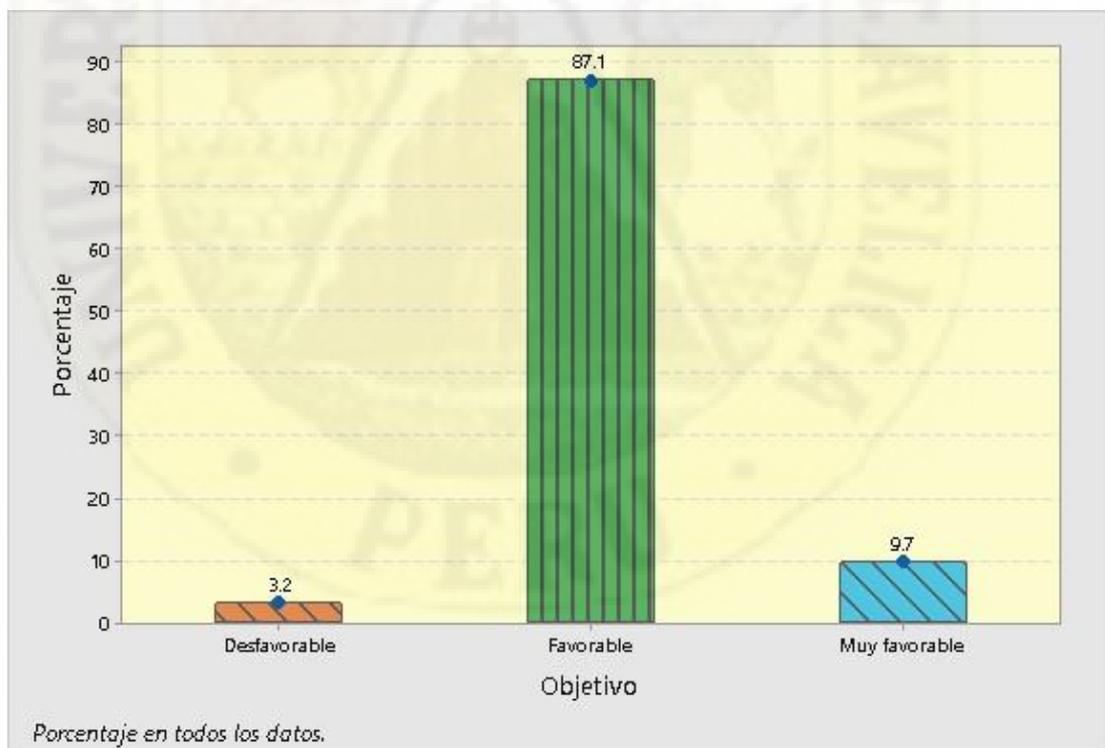
el 83,9%(26) de los casos consideran que el nivel es favorable y el 9,7% (3) de los casos que el nivel muy favorable.

**Cuadro 7: Resultados de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión objetivo en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	1	3,2
Favorable	27	87,1
Muy favorable	3	9,7
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

*Figura 7: Diagrama de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión objetivo en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*



Fuente: cuadro 7.

El cuadro 7 muestra los resultados de los niveles de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión objetivo en los

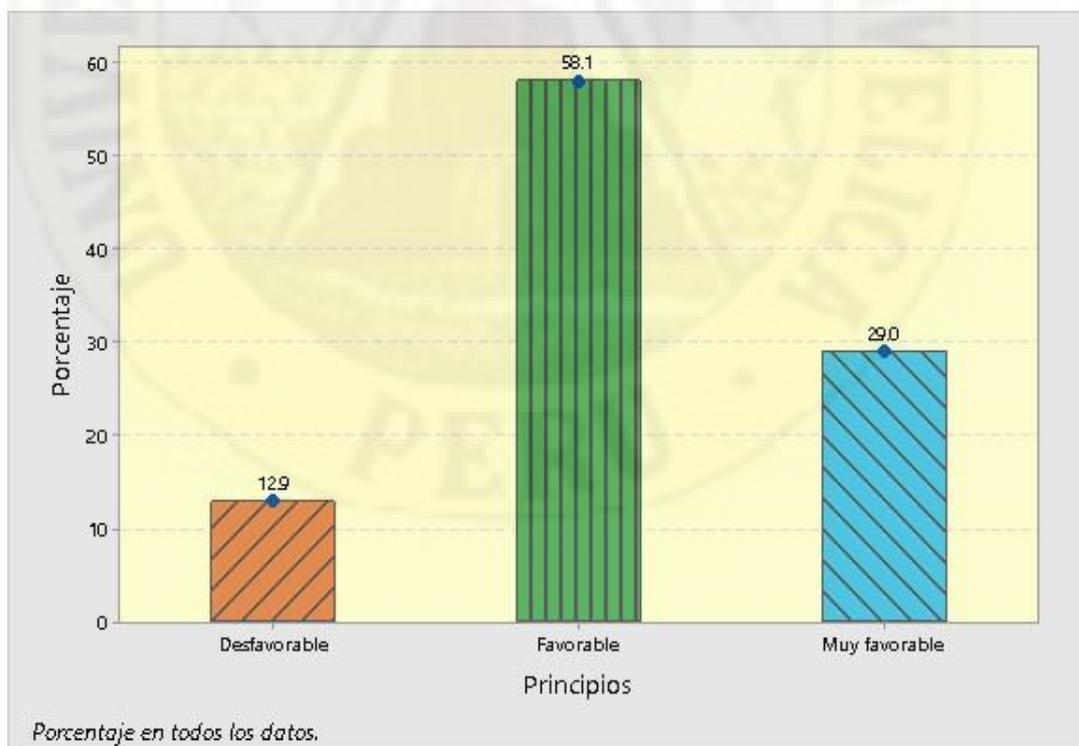
directivos en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica, observamos que el 3,2%(1) de los casos consideran que es desfavorable, el 87,1%(27) de los casos consideran que el nivel es favorable y el 9,7% (3) de los casos que el nivel muy favorable.

*Cuadro 8: Resultados de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión principios en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	4	12,9
Favorable	18	58,1
Muy favorable	9	29,0
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

*Figura 8: Diagrama de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión principios en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*



Fuente: cuadro 8.

El cuadro 8 muestra los resultados de los niveles de la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión principios en los directivos en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica, observamos que el 12,9%(4) de los casos consideran que es desfavorable, el 58,1%(18) de los casos consideran que el nivel es favorable y el 29,0% (9) de los casos que el nivel muy favorable.

#### 4.1.2.1. Resultados de la variable ciclo de mejora continua

*Cuadro 9:* Resultados del ciclo de mejora continua en el directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	6,5
Favorable	11	35,5
Muy favorable	18	58,1
Total	31	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado.

*Figura 9:* Diagrama del ciclo de mejora continua en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.



*Fuente:* cuadro 9.

El cuadro 9 los resultados de los niveles del ciclo de mejora continua del personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica, observamos que el 6,5% (2) de los casos consideran que es desfavorable, el 35,5% (11) de los casos consideran que el nivel es favorable y el 58,1% (18) de los casos que el nivel es muy favorable.

*Cuadro 10: Resultados del ciclo de mejora continua en la dimensión conocimiento integral de la realidad en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	1	3,2
Favorable	19	61,3
Muy favorable	11	35,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

*Figura 10: Diagrama del ciclo de mejora continua en la dimensión conocimiento integral de la realidad en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*



Fuente: cuadro 10.

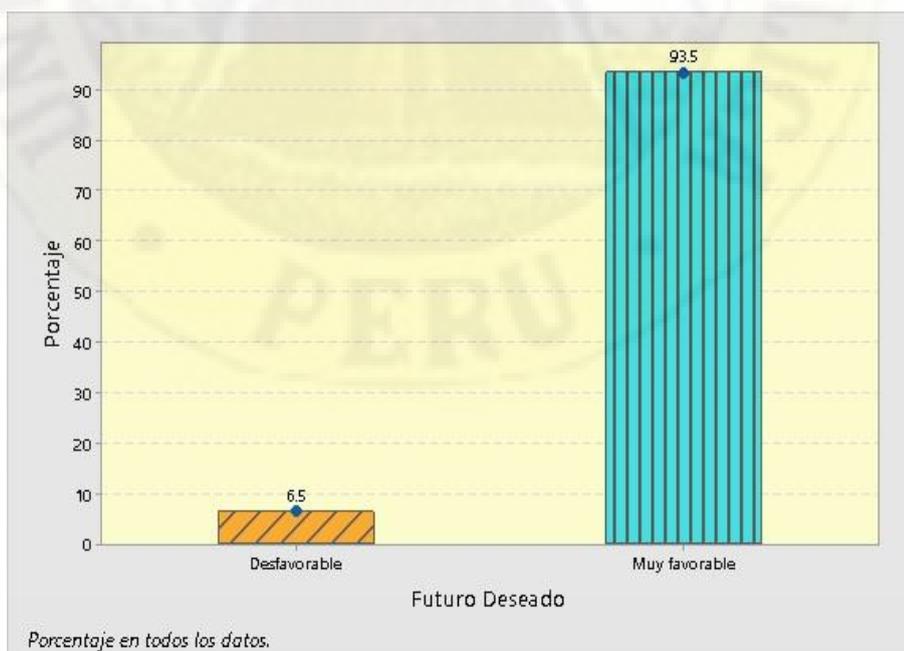
El cuadro 10 muestra los resultados de los niveles del ciclo de mejora continua en la dimensión conocimiento integral de la realidad en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica, observamos que el 3,2%(1) de los casos consideran que es desfavorable, el 61,3%(19) de los casos consideran que el nivel es favorable y el 35,5%(11) de los casos que el nivel es muy favorable.

*Cuadro 11: Resultados del ciclo de mejora continua en la dimensión futuro deseado en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	6,5
Muy favorable	29	93,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

*Figura 11: Diagrama del ciclo de mejora continua en la dimensión futuro deseado en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*



Fuente: cuadro 11.

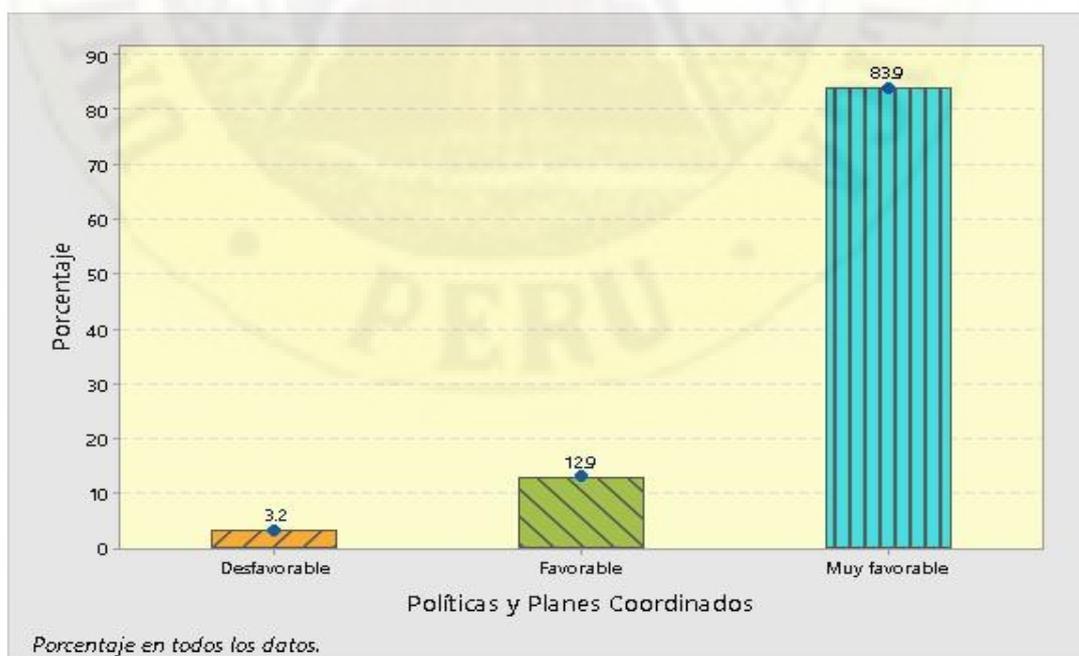
El cuadro 11 muestra los resultados de los niveles del ciclo de mejora continua en la dimensión futuro deseado en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica, observamos que el 6,5%(2) de los casos consideran que es desfavorable y el 93,5%(29) de los casos que el nivel es muy favorable.

*Cuadro 12: Resultados del ciclo de mejora continua en la dimensión políticas y planes coordinados en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	1	3,2
Favorable	4	12,9
Muy favorable	26	83,9
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

*Figura 12: Diagrama del ciclo de mejora continua en la dimensión políticas y planes coordinados en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*



Fuente: cuadro 12.

El cuadro 12 muestra los resultados de los niveles del ciclo de mejora continua en la dimensión políticas y planes coordinados en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica, observamos que el 3,2%(1) de los casos consideran que es desfavorable, el 12,9%(4) de los casos consideran que el nivel es favorable y el 83,9%(26) de los casos que el nivel es muy favorable

*Cuadro 13: Resultados del ciclo de mejora continua en la dimensión seguimiento y evaluación en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	1	3,2
Favorable	3	9,7
Muy favorable	27	87,1
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

*Figura 13: Diagrama del ciclo de mejora continua en la seguimiento y evaluación en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*



Fuente: cuadro 13.

El cuadro 13 muestra los resultados de los niveles del ciclo de mejora continua en la dimensión conocimiento integral de la realidad en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica, observamos que el 3,2%(1) de los casos consideran que es desfavorable, el 9,7%(3) de los casos consideran que el nivel es favorable y el 87,1%(27) de los casos que el nivel es muy favorable.

## 4.2. Resultados de la relación de la política nacional de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua

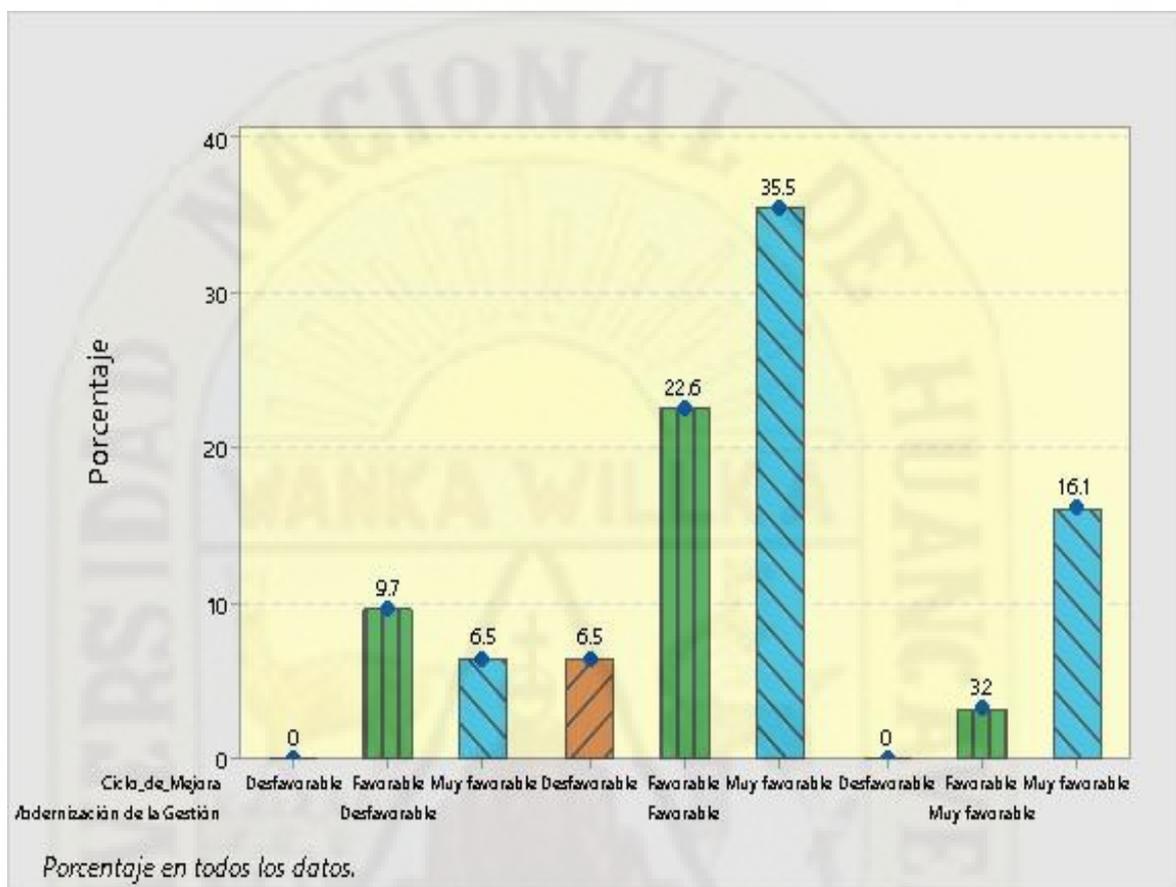
### 4.2.1. Resultados inferenciales

*Cuadro 14: Resultados de la relación de la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.*

Ciclo de Mejora Continua	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública						Total	
	Desfavorable		Favorable		Muy favorable			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Desfavorable	0	0,0%	2	6,5%	0	0,0%	2	6,5%
Favorable	3	9,7%	7	22,6%	1	3,2%	11	35,5%
Muy favorable	2	6,5%	11	35,5%	5	16,1%	18	58,1%
Total	5	16,1%	20	64,5%	6	19,4%	31	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Figura 14: Diagrama de la relación de la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica.

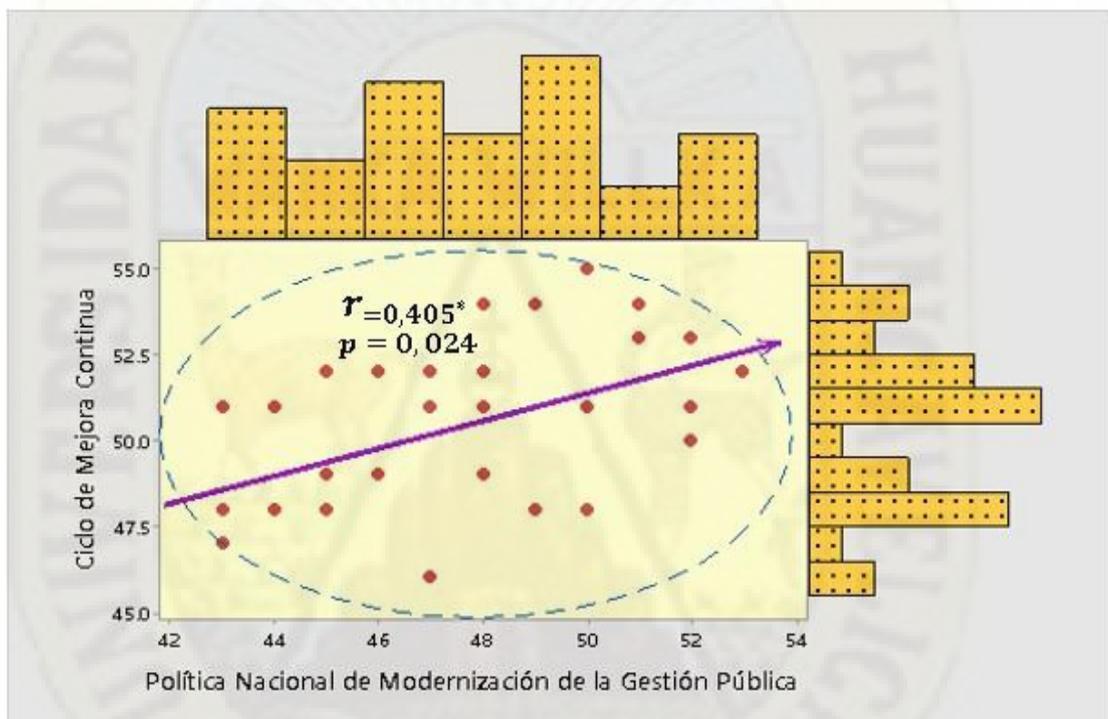


Fuente: cuadro 14.

En el cuadro 14 se puede observar los resultados de la relación de las categorías de ambas variables, como podemos observar el 6,5% (2) de los casos consideran que el ciclo de mejora continua es desfavorable y la política de modernización de la gestión pública es favorable; el 9,7% (3) de los casos consideran que el ciclo de mejora continua es favorable y la política de modernización de la gestión pública es desfavorable; el 22,6% (7) de los casos consideran que el ciclo de mejora continua es favorable y la política de modernización de la gestión pública es favorable; el 3,2% (1) de los casos consideran que el ciclo de mejora continua es favorable y la política de modernización de la gestión pública es muy favorable; el 6,5% (2) de los casos consideran que el ciclo de mejora continua es muy

favorable y la política de modernización de la gestión pública es desfavorable; el 35,5% (11) de los casos consideran que el ciclo de mejora continua es muy favorable y la política de modernización de la gestión pública es favorable; el 19,4% (6) de los casos consideran que el ciclo de mejora continua es muy favorable y la política de modernización de la gestión pública es muy favorable

Figura 15: Diagrama de la relación de la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua.



Fuente: base de datos

Del correspondiente diagrama de dispersión de la figura 15 podemos confirmar el hecho de que la relación entre las variables es positiva pues la pendiente de la línea de regresión es mayor que cero; al determinar el índice de la relación entre las dos variables se ha determinado que es  $0,405^*$  y positiva que de acuerdo a la tabla 12 se tipifica como correlación moderada. La estadística R cuadrado nos indica que toda predicción de la variable ciclo de mejora continua tienen un poder de predicción del 16,41%.

Para determinar la intensidad usaremos las puntuaciones originales obtenidos por el instrumento de medición para lo cual utilizaremos la estadística “r” de Pearson:

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov (x, y): La covarianza de las puntuaciones de ambas variables.

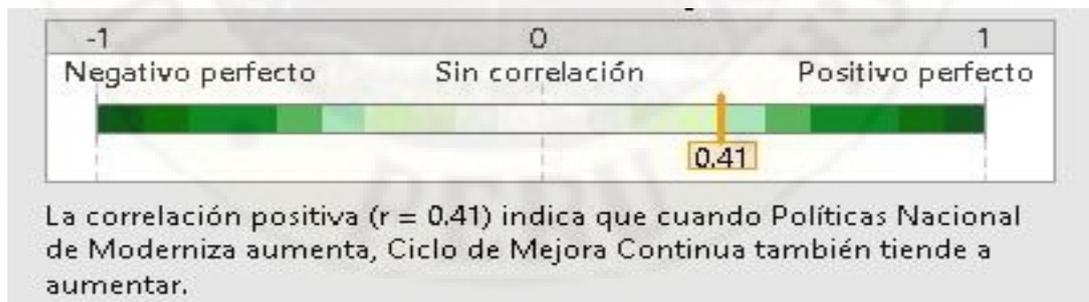
S<sub>i</sub>: Las desviaciones estándar de las variables respectivas.

Así pues, luego de aplicar el modelo sobre los datos tenemos los resultados que se muestran a continuación:

$$r = \frac{2,90860}{\sqrt{8,606} * \sqrt{5,989}} = 0,405 = 40,5\%$$

En la figura siguiente observamos la significancia de la relación obtenida, notamos que dichas correlaciones tienen a una correlación moderada entre las variables.

Figura 16: Diagrama de la significancia de la correlación entre las variables.



Fuente: Software estadístico.

Cuadro 15: Interpretación de los coeficientes de correlación.

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: Ritchel (2006).

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de la significancia de la hipótesis general

Para prueba de significancia estadística de la correlación, usaremos el esquema clásico propuesto por Karl Pearson.

a) Sistema de hipótesis

- **Nula ( $H_0$ )**

La política nacional de modernización de la gestión pública no se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019

$$p = 0$$

Siendo:

$p$  : Correlación poblacional

- **Alternativa (H1)**

La política nacional de modernización de la gestión pública se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019

$$p > 0$$

**b) Nivel de significancia o error ( $\alpha$ )**

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

**c) Estadística de prueba**

La variable aleatoria ( $x$ ) sigue una distribución “ $t$ ” con 29 grados de libertad:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

El valor crítico o tabulado “ $V_t$ ” de la prueba para 29 grados de libertad (unilateral) y 0,05 de significancia es de 1,699 (obtenido de las correspondientes tablas estadísticas).

**d) Cálculo de la estadística**

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado ( $V_c$ ) de la “ $t$ ”:

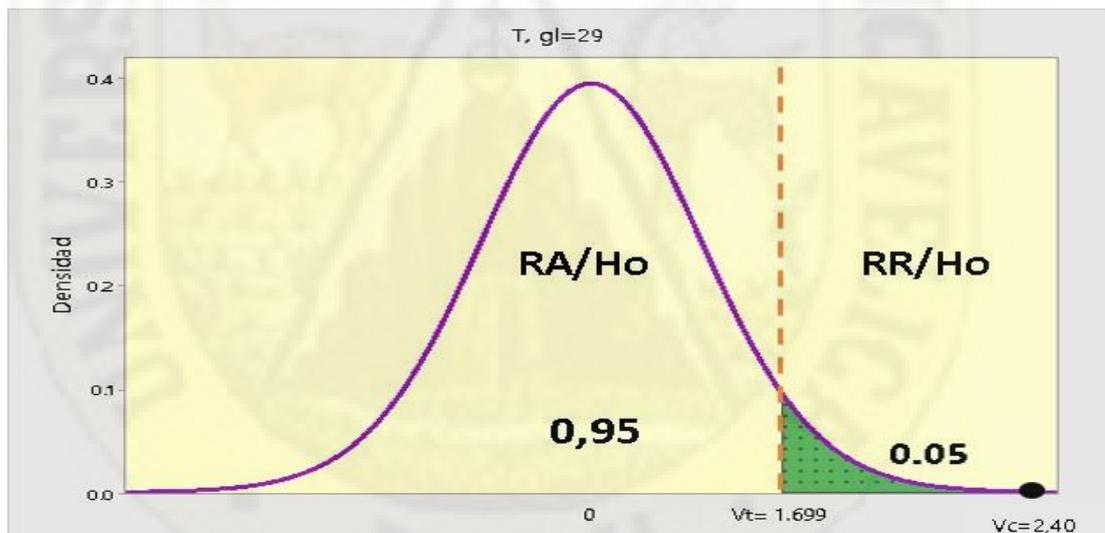
$$t = V_c = 0,405 \sqrt{\frac{29 - 2}{1 - 0,405^2}} = 2,40$$

### e) Toma de decisión

El correspondiente valor calculado y el valor crítico de la misma lo tabulamos en la figura de la función “t”, de la figura notamos que se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho) de la cual podemos deducir que  $V_c > V_t$  ( $2,40 > 1,699$ ) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

“La política nacional de modernización de la gestión pública se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019 con un 95% de confianza”.

Figura 17: Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis.



Fuente: Generado con el Software Estadístico.

Además, se deduce de la figura 17 que la probabilidad asociada al modelo es  $p=0,024 < 0,05$  por lo que se confirma la decisión de rechazar la hipótesis nula y simultáneamente aceptar la hipótesis alterna.

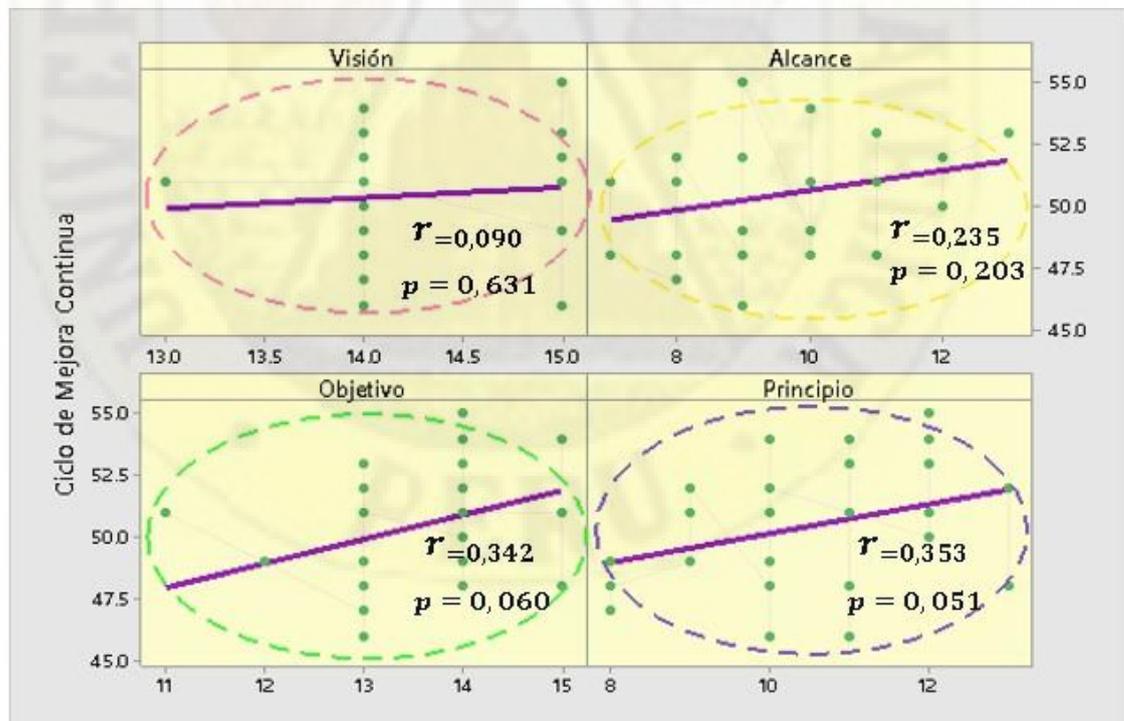
### 4.3.2. Prueba de la significancia de las hipótesis específicas

Cuadro 16: Estadísticas para la docimasia de las hipótesis específicas.

Dimensiones de la Política de Modernización de la Gestión pública	Estadísticas de la relación con el ciclo de mejora continua					
	r	n	Vc=t	Vt	p	Ho
Visión	9,0%	31	0,500	1,699	0,631	Acepto
Alcance	23,5%	31	1,310	1,699	0,203	Acepto
Objetivos	34,2%	31	1,960	1,699	0,060	Rechazo
Principios	35,3%	31	2,032	1,699	0,051	Rechazo

Fuente: Software estadístico.

Figura 18: Diagrama de dispersión para la relación de las variables y dimensiones.



Fuente: Software estadístico.

### **a) Prueba de la primera hipótesis específica**

- **Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):**

La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión visión no se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.

- **Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):**

La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión visión se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.

#### **Decisión**

Del cuadro 16 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es  $r=9,0\%$ ; asimismo al comparar el valor calculado de la t con el valor crítico se deduce  $0,500 < 1,699$  que tienen asociado un contraste de significancia de  $p=0,631 > 0,05$  por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, es decir:

“La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión visión no se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019. con un nivel de confianza del 95%.”

### **b) Prueba de la segunda hipótesis específica**

- **Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):**

La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance no se relaciona de forma directa significativa

con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.

- **Hipótesis alterna (H1):**

La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.

**Decisión**

Del cuadro 16 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es  $r=23,5\%$ ; asimismo al comparar el valor calculado de la t con el valor crítico se deduce  $1,31 < 1,699$  que tienen asociado un contraste de significancia de  $p=0,203 > 0,05$  por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, es decir:

“La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance no se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019 con un nivel de confianza del 95%.”

**c) Prueba de la tercera hipótesis específica**

- **Hipótesis nula (H0):**

La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión objetivos no se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019

- **Hipótesis alterna (H1):**

La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión objetivos se relaciona de forma directa significativa con

el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019

### **Decisión**

Del cuadro 16 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es  $r=34,2\%$ ; asimismo al comparar el valor calculado de la t con el valor crítico se deduce  $1,96 > 1,699$  que tienen asociado un contraste de significancia de  $p=0,06 > 0,05$  por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

“La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión objetivos se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019 con un nivel de confianza del 95%.”

#### **d) Prueba de la cuarta hipótesis específica**

- **Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):**

La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión principios no se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.

- **Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):**

La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión principios se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019.

### **Decisión**

Del cuadro 16 podemos observar que el valor calculado de la relación “r” de Pearson que es  $r=35,3\%$ ; asimismo al comparar el

valor calculado de la t con el valor crítico se deduce  $2,032 > 1,699$  que tienen asociado un contraste de significancia de  $p=0,051 > 0,05$  por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

“La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión principios se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019 con un nivel de confianza del 95%.”

Asimismo, considerando los resultados de la investigación, se pone en evidencia la presencia de una correlación moderada entre la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua para el personal directivo de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Huancavelica. La intensidad de la relación fue del 40,5% que se tipifica como una correlación moderada dentro del dominio probabilístico. Con lo cual se está dando cumplimiento al objetivo general de la investigación.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos específicos, los resultados de la investigación han puesto en relieve que la relación entre la visión y el ciclo de mejora continua tiene una intensidad del 9,0%; la relación entre las alcances y el ciclo de mejora continua tiene una intensidad del 23,5%, la relación entre objetivos y el ciclo de mejora continua tiene una intensidad del 34,2% y finalmente la intensidad de la relación entre los principios y el ciclo de mejora continua tienen una intensidad del 35,3% con lo cual evidentemente se logra el cumplimiento de los objetivos específicos.

En general se ha corroborado que el 64,5% de los directivos consideran que la política nacional de modernización de la gestión pública es favorable en la Dirección Regional de Salud (DIRESA)

de Huancavelica y el 58.1% de los casos consideran que el ciclo de mejora continua es muy favorable.

Los resultados de esta investigación al confrontarlos con los obtenidos por Auad (2017), muestra la compatibilidad del resultado, puesto que uno de las variables en estudio modernización y también menciona tema sobre gestión en el sector público, en el cual concluyo En relación a la modernización del estado respecto de la gestión pública, es evidente que los mecanismos hoy instalados para modernizar están sujetos y condicionados por problemáticas externas a su cometido original. Por otra parte, Coronel y Aguirre (2010) en su propuesta que realizo sobre el proceso de mejora continua de la calidad del servicio, dio una estadística importante que tan solo el 12% de los usuarios califican con un excelente el servicio recibido en consulta externa lo cual comparando con nuestra investigación es lo contrario. En referencia a Molero (2017). Este autor realizo una propuesta de plan de mejora continua en el cual ha llegado a determinar el nivel de la calidad de servicio al usuario que acude a la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa, en donde se describe de manera contundente que el nivel bajo en la atención al usuario obtiene un rotundo 100%, el nivel medio obtiene un 0% y por último el nivel alto tiene un 0% , contrastando con nuestra investigación casi coincide por en nuestro caso el ciclo de mejora continua es muy favorable. En tanto los autores, Quispe y Quispe (2018). Nos percatamos que nuestros resultados son similares porque estos autores toman como variable de la incidencia de la modernización, y en sus resultados obtenidos utilizan la correlación de Spearman, cuyo valor tiene un rho de Spearman de 0.075, que significa que si hay una relación entre las variables materia de investigación, pero que esta es muy baja, al compararlo con nuestra investigación nosotros utilizamos la correlación de Pearson que nos

arrojó una correlación moderada de 40,5% lo cual es distinto. Respecto a los objetivos específicos, también se tuvo resultados similares ya que en algunos objetivos se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó las hipótesis nulas. Y finalmente Arrieta (2015), corroboramos que en sus conclusiones arribadas se ha corroborado que se relaciona de forma positiva y significativa las variables estudiadas. La intensidad de la relación hallada es de  $r=80\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0 < 0,05$  por lo que dicha relación es positiva y significativa cuando nos percatamos en nuestra investigación vemos que este estudio utilizó el mismo criterio de relación a nuestro trabajo lo que se demuestra la inferencia de resultados entre nuestras investigaciones.

## Conclusiones

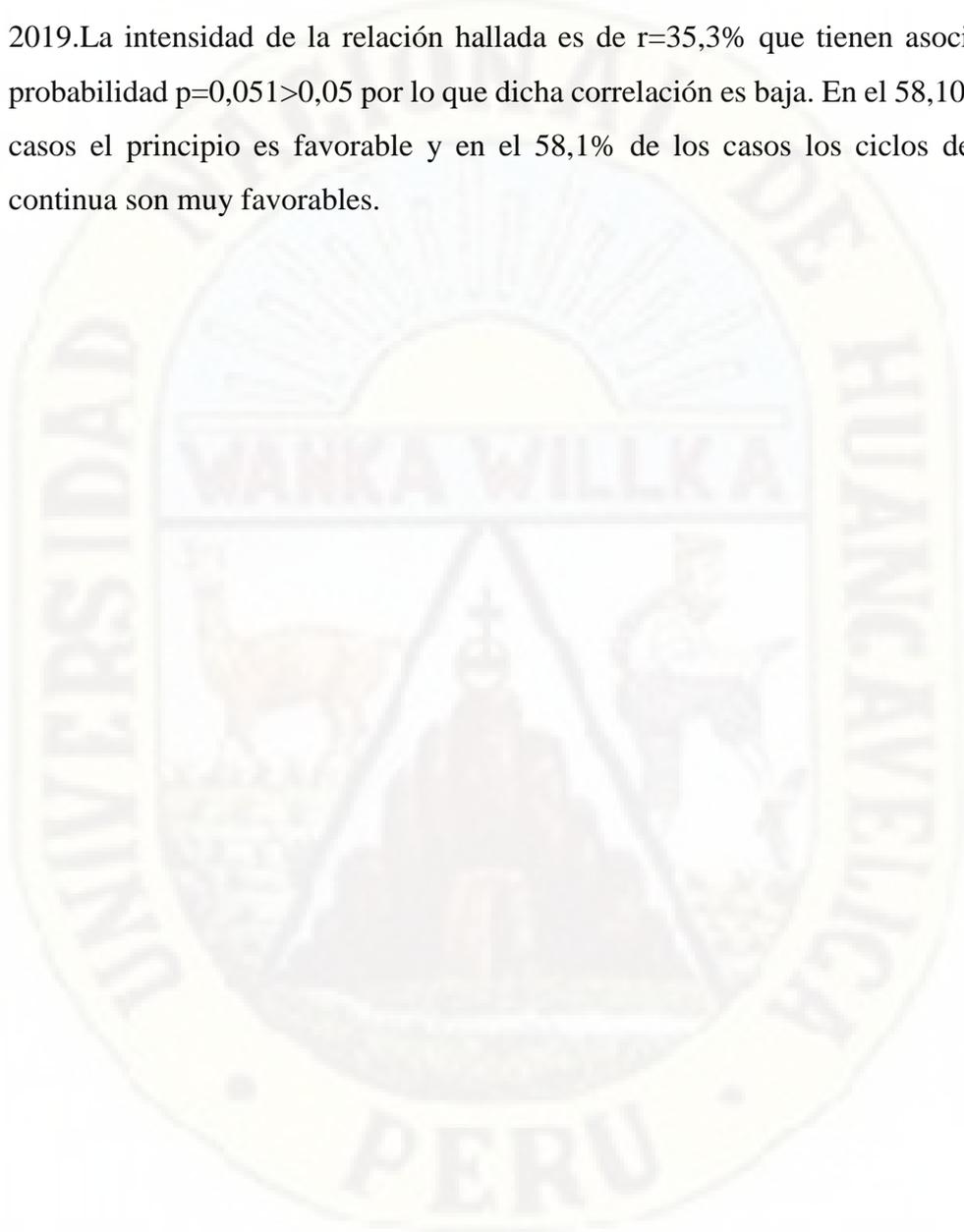
1. Se ha evidenciado que la política nacional de modernización de la gestión pública se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019. La intensidad de la relación hallada es de  $r= 40,5\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,024<0,05$  por lo que dicha correlación es moderada y significativa. En el 64,5% de los casos la política nacional de modernización de la gestión pública es favorable y en el 58,1% de los casos los ciclos de mejora continua son muy favorables.

2. Se ha evidenciado que La política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión visión no se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019. La intensidad de la relación hallada es de  $r=9,0\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,631>0,05$  por lo que dicha correlación es muy baja. En el 67,70% de los casos la visión es favorable y en el 58,1% de los casos los ciclos de mejora continua son muy favorables.

3. Se ha evidenciado que la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance no se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019. La intensidad de la relación hallada es de  $r=23,5\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,203>0,05$  por lo que dicha correlación es baja. En el 83,90% de los casos el alcance es favorable y en el 58,1% de los casos los ciclos de mejora continua son muy favorables.

4. Se ha evidenciado que la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión objetivo se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019. La intensidad de la relación hallada es de  $r=34,2\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,060>0,05$  por lo que dicha correlación es baja. En el 87,10% de los casos el objetivo es favorable y en el 58,1% de los casos los ciclos de mejora continua son muy favorables.

5. Se ha evidenciado que la política nacional de modernización de la gestión pública en su dimensión principio se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019. La intensidad de la relación hallada es de  $r=35,3\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,051 > 0,05$  por lo que dicha correlación es baja. En el 58,10% de los casos el principio es favorable y en el 58,1% de los casos los ciclos de mejora continua son muy favorables.



## Recomendaciones

1. Se recomienda a los funcionarios de la dirección regional de salud de Huancavelica el conocer, entender e interiorizar la visión, alcance, objetivos y principios de la política nacional de modernización de la gestión pública y hacer que el personal administrativo, técnico y operativo conozcan y se comprometan con los fundamentos de la política aplicándola en su institución.
2. Se recomienda a los funcionarios de la dirección regional de salud de Huancavelica elaborar las políticas de la institución, el plan estratégico y planes operativos de forma participativa y que sea de conocimiento y cumplimiento de todo el personal de la institución realizando evaluaciones periódicas para corroborar si se están cumpliendo o no las metas y objetivos.
3. A los funcionarios de la dirección regional de salud de Huancavelica planificar y ejecutar su presupuesto orientado a los resultados cuidando que se logre cerrar las brechas de atención en cuanto a salud se refiere de forma efectiva y no solo en cuanto a porcentaje de ejecución presupuestal, es decir sea de calidad y no únicamente de cantidad.
4. Se recomienda a los funcionarios de la dirección regional de salud de Huancavelica organizar la institución de forma que se de la celeridad y eficiencia posible a todo trámite administrativo simplificando procesos, requisitos y de más de forma que se optimice los procesos ahorrando de esta forma tiempo y recursos de la institución.
5. Se recomienda a los funcionarios de la dirección regional de salud de Huancavelica capacitar permanentemente al personal administrativo y técnico e implementar sistemas de motivación que garantice el compromiso del personal para con la institución.
6. Se recomienda a los funcionarios de la dirección regional de salud de Huancavelica adecuar y actualizar los sistemas de información, seguimiento y

evaluación a el desarrollo tecnológico acorde a nuestros tiempos de forma que se mejore la gestión del conocimiento.



## Referencias Bibliográficas

- Administración de la Calidad Total. (2012). [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf). Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Alarcón, J. C. (2017). *“Modelo de mejora continúa basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito Ecuador”*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Aroni, A. M., & Huaman, F. G. (2017). *“El presupuesto por resultados como herramienta para mejorar la gestión gerencial de la Municipalidad Distrital de Ascensión – 2016”*. Ascención - Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. .
- Arrieta, R. E. (2015). *“La incidencia de la planificación estratégico con respecto a la mejora continua de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones – Huancavelica -2013”*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Auad, V. (2017). *“MODERNIZACION Y MEJORAMIENTO DE LA GESTION EN EL SECTOR PUBLICO: UNA MIRADA DESDE LA INNOVACION PARTICIPATIVA”*. SANTIAGO DE CHILE: Universidad del Desarrollo de Santiago de Chile.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2017). <https://www.ceplan.gob.pe/organizacion-ceplan/normas-legales/>. Obtenido de <https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2018/01/Decreto-Legislativo-1088-final.pdf>
- Conexionesan. (2016). <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/las-cuatro-etapas-para-la-mejora-continua-en-la-organizacion/>. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/las-cuatro-etapas-para-la-mejora-continua-en-la-organizacion/>

empresariales/2016/05/las-cuatro-etapas-para-la-mejora-continua-en-la-organizacion/

Coronel, R. P., & Aguirre, J. C. (2010). *"PROPUESTA PARA IMPLANTACION DE UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DOCENTE CORRAL MOSCOSO"*. ECUADOR: Universidad Politecnica Salesiana de Cuenca Ecuador.

Gianoli, G. N. (2016). *"Incentivos en la Gestión Pública: Estudio de caso del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal"*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú .

Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Melendez, W. (2011). *Técnicas de Investigación Cuantitativa*. Lima: CREA.

Morelo, R. A. (2017). *"Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancsh, 2017"*. Santa - Ancash: Universidad Cesar Vallejo.

Palao, J. C., & Pisfil, C. J. (2014). *"Variables asociadas al desempeño de la gestión orientada a resultados en la producción del servicio educativo"*. Lima - Perú: Universidad del Pacifico.

Presidencia de Consejo de Ministro. (2013). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/290160-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021>.  
Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353854/PNMGP.pdf>

Presidencia de Consejo de Ministro. (2013). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/290160-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021>.

Obtenido

de

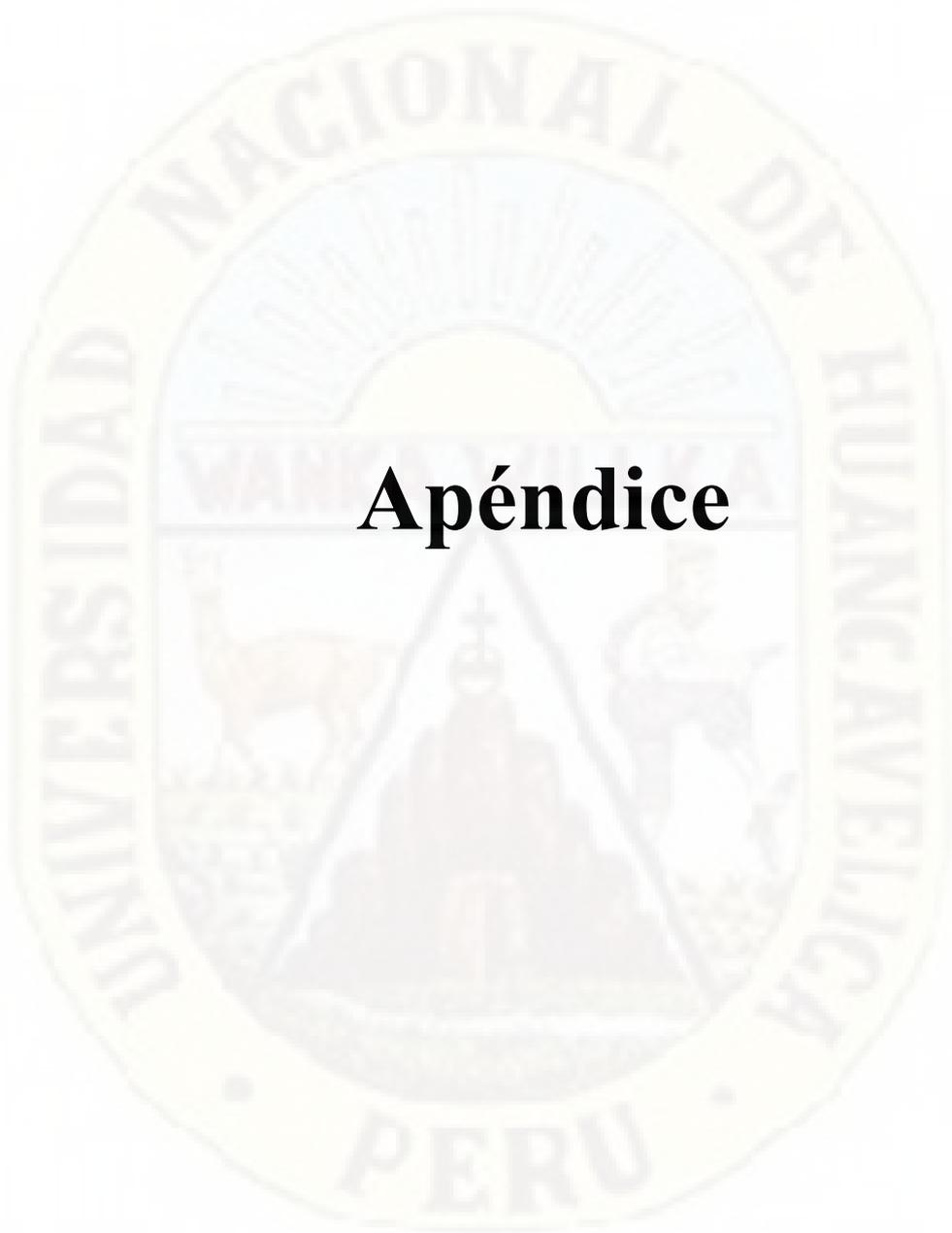
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353854/PNMGP.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). <https://sgp.pcm.gob.pe/>. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>: <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Quispe, I., & Quispe, J. J. (2017). *“Incidencia de la modernización del estado peruano y las contrataciones públicas de la Municipalidad Distrital de Ascensión - 2017”*. Ascensión - Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

Sierra, R. (2002). *Técnicas de investigación social*. Madrid: Paraninfo.

Tomàs, J. (2007). *Introducción ala Metodologia Cuantitativa de SPSS*. Madrid: Solográfica SAC.



# Apéndice

**“POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE HUANCAMELICA, AÑO 2020”**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍAS
<p>¿De qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión Visión y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión Objetivos y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión Principios y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019?</p>	<p>Determinar de qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b></p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión Visión y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión Objetivos y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la política de modernización de la gestión pública en su dimensión Principios y el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019</p>	<p>La política de modernización de la gestión pública se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICO</b></p> <p>La política de modernización de la gestión pública en su dimensión visión se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019</p> <p>La política de modernización de la gestión pública en su dimensión alcance se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019</p> <p>La política de modernización de la gestión pública en su dimensión objetivos se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019</p> <p>La política de modernización de la gestión pública en su dimensión principios se relaciona de forma directa significativa con el ciclo de mejora continua en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019</p>	<p align="center"><b>VARIABLES 1</b> "Política de Modernización de la gestión pública"</p>	<p>Visión</p> <p>Alcance</p> <p>Objetivo</p> <p>Principios</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>El tipo de investigación que se usó en el estudio es de tipo aplica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>El nivel de la investigación usado es el descriptivo - Correlacional.</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p><b>Método General.</b></p> <p>Se aplicó el método científico.</p> <p><b>Método Específico.</b></p> <p>Método inductivo – deductivo</p> <p>Método correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>El diseño para la investigación fue el No experimental: transaccional – descriptivo – correlacional con el siguiente esquema:</p> 

<p>continúa en la Dirección Regional de Salud de Huancavelica, año 2019?</p>			<p><b>VARIABLES 2</b></p> <p>Ciclo de Mejora continua</p>	<p><b>Y<sub>1</sub>:</b> Conocimiento integral de la realidad</p> <p><b>Y<sub>2</sub>:</b> Futuro deseado</p> <p><b>Y<sub>3</sub>:</b> Políticas y planes coordinados</p> <p><b>Y<sub>4</sub>:</b> Seguimiento y evaluación</p>	<p><b>Dónde:</b></p> <p>M= muestra</p> <p>O1, y O2 = Observaciones de las variables.</p> <p>r = relación entre ambas variables</p> <p><b>POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO:</b></p> <p>La población de esta investigación está constituida por el número de funcionarios de la DIRESA</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b></p> <p><b>Técnicas:</b> ficha de encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario de encuesta.</p>
--	--	--	---	---	--



# CUESTIONARIO DE ENCUESTA

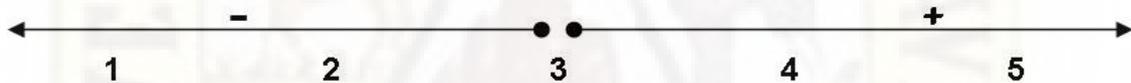
PARA EL PERSONAL DIRECTIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD (DIRESA) DE HUANCAVELICA

**INSTRUCCIÓN:**

Estimado Directivo, por favor responda con toda sinceridad. La información que brinde será utilizada de manera reservada y confidencial.

## POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Responda cada enunciado según la escala:

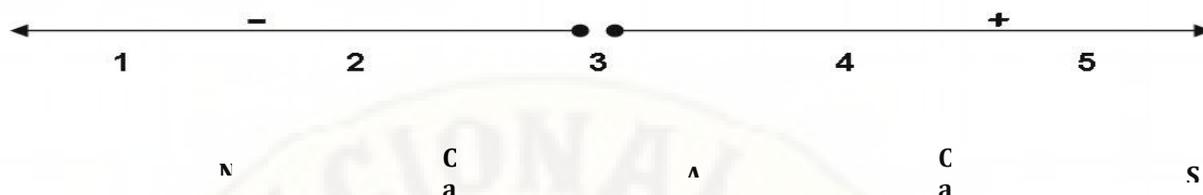


Nº	Visión Institucional	Escala				
		-				+
1	¿Al realizar su trabajo revisa y tiene en cuenta la visión de la institución y como esta, está orientada al servicio del ciudadano?	1	2	3	4	5
2	¿Al realizar su trabajo hace uso racional de los recursos buscando atender las necesidades de los usuarios con la mejor calidad posible?	1	2	3	4	5
3	¿Al realizar su trabajo busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía sin ningún tipo de distinción de forma igualitaria, inclusiva y abierta?	1	2	3	4	5

Nº	Alcance de la política	Escala				
		-				+
4	¿Reciben capacitaciones, charlas o talleres por parte del ministerio de salud, respecto a temas que permitan una mejora en su trabajo?	1	2	3	4	5
5	¿Realizan trabajos mancomunados con el gobierno regional de Huancavelica que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales?	1	2	3	4	5
6	¿Trabajan coordinadamente con los diferentes gobiernos locales como son las municipalidades provinciales para atender las necesidades de salud de la población usuaria?	1	2	3	4	5
Nº	Objetivos de la política	Escala				
		-				+
7	¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo en el momento y tiempo oportuno?	1	2	3	4	5
8	¿Utiliza los recursos de la institución y mediante su trabajo contribuye al logro de los objetivos de la oficina a la que pertenece, por consiguiente contribuye al logro de los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
9	¿El trabajo que realiza contribuye considerablemente con el impacto que genera a la sociedad Huancavelica la dirección regional de salud (DIRESA)?	1	2	3	4	5
Nº	Principios de la política	Escala				
		-				+
10	¿Las funciones y procesos de la institución tienen como prioridad en primera instancia, la atención de las necesidades de los usuarios?	1	2	3	4	5
11	¿Reciben capacitación para mejorar las capacidades de diseño, ejecución y evaluación de las políticas, programas, proyectos y/o actividades según su competencia?	1	2	3	4	5
12	¿En su trabajo actualizan los procesos y procedimientos adecuándolos de forma innovadora, aprovechando la tecnología vigente para un mejor servicio al ciudadano?	1	2	3	4	5

## CICLO DE MEJORA CONTINUA

Responda cada enunciado según la escala:



Nº	Conocimiento integral de la realidad	Escala				
		-				+
1	¿En su trabajo percibe los problemas de los usuarios y trata de darles una solución adecuada y optima?	1	2	3	4	
2	¿Con que frecuencia los usuarios a quienes ha atendido mostraron satisfacción con el servicio recibido?	1	2	3	4	5
3	¿Con que frecuencia recibe quejas y sugerencias por parte de los usuarios que permitan mejorar los procesos y procedimientos para brindar el servicio?	1	2	3	4	5
Nº	Futuro deseado	Escala				
		-				+
4	¿Participa activamente en el establecimiento de la visión, objetivos y metas de la institución y de su oficina?	1	2	3	4	5
5	¿Comunica adecuadamente la visión, misión, objetivos y metas de la institución y de su oficina a sus subordinados?	1	2	3	4	5
6	¿Realiza en su oficina un análisis de los planes, objetivos que deben de cumplir a futuro?	1	2	3	4	5
Nº	Políticas y planes coordinados	Escala				
		-				+
7	¿Al realizar su trabajo tiene en cuenta las políticas y planes de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica (DIRESA)?	1	2	3	4	5

8	¿Coordinan los planes de trabajo entre las diferentes oficinas de forma que contribuyan con el plan institucional de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica?	1	2	3	4	5
9	¿Articulan los procesos y procedimientos de la institución con las políticas generales que plantea el Ministerio de Salud?	1	2	3	4	5
<b>Nº</b>	<b>Seguimiento y evaluación</b>	<b>Escala</b>				
		-				
		+				
10	¿Realizan reuniones de trabajo en las que analizan los logros y avances con respecto a los objetivos planteados?	1	2	3	4	5
11	¿Desarrollan acciones de control y reingeniería cuando se comenten errores en los procesos y procedimientos?	1	2	3	4	5
12	¿Involucran al personal a su cargo en las acciones de mejora continua y solución de problemas dentro de la institución?	1	2	3	4	5

**GRACIAS POR SU COLABORACION**



**FIGURA N<sup>a</sup> 01** Responsable del proyecto de investigación, aplicando la encuesta de investigación a la Directora Evelyn



**FIGURA N<sup>a</sup> 02** Responsable del proyecto de investigación, aplicando la encuesta de investigación al Director Clemente Soto Rubén responsable de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento, Presupuesto y Organización de la DIRESA.



**FIGURA N<sup>o</sup> 03** Responsable del proyecto de investigación, aplicando la encuesta de investigación al Director Mejia Paquiyauri Juan Carlos responsable de la oficina de Contabilidad de la DIRESA.



**FIGURA N<sup>o</sup> 04** Responsable del proyecto de investigación, aplicando la encuesta de investigación al Director Maravi Arana Javier responsable de la Dirección de Servicios de Salud, Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento para la Salud de la DIRESA.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



**SECRETARIA DOCENTE**

**RESOLUCIÓN N° 711-2019-FCE-R-UNH**

Huancavelica, 06 de Noviembre del 2019

**VISTO:**

Hoja de Tramite del Decanato N° 2234 (04.11.2019), El Oficio N° 0517-2019-EPA-DFCE-VRAC/UNH (30.10.2019), Informe N° 101-2019-JAI-EPA-FCE-UNH (24.10.2019), solicitud presentado por **SANCHEZ TAIBE CINTHIA YANINA** y **CARDENAS HUAMAN WALDIR**; solicitando designación de Asesor y Jurados Evaluadores para el Proyecto de Tesis, y;

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad al Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria el día 29 de mayo de 2019, con Resolución N° 002-2019-AU-UNH; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernativo, Académico, Administrativo y Económico.

Que, en el numeral 11.4 del Artículo 11 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019), y su modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019); señala que el asesor designado revisara el proyecto y emitirá un informe a la Dirección de la Escuela Profesional recomendando su aprobación y este elevara a la decanatura para que en un plazo no mayor de 05 días emita la resolución respectiva de aprobación del proyecto;

Que, conforme a los literales d), e) y f) del Artículo 16° de la presentación y sustentación del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019) y su modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019), de la Universidad Nacional de Huancavelica, señala: la Decanatura emite la resolución y notifica al asesor adjuntando un ejemplar (anillado) para su revisión y aprobación en un tiempo de siete (7) días hábiles y 01 ejemplar a la Escuela para su conocimiento; Transcurrido el plazo el asesor remite su informe al director de Escuela. De no existir observaciones, la Escuela deriva a la decanatura el expediente de lo actuado con opinión favorable, solicitando la aprobación del proyecto de investigación mediante acto resolutivo. (...); asimismo, Una vez emitida la resolución de aprobación del proyecto el interesado (os) procederán a ejecutar el proyecto;

Que, según el Artículo 19° Del asesor de tesis del Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019) y su modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019), de la Universidad Nacional de Huancavelica, precisa, la tesis es asesorada por docentes ordinarios o contratados a tiempo completo de acuerdo a las líneas y temas de investigación;

Que, conforme a los Artículos 21° y 23° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNH, aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019) y su modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019); Del jurado evaluador señala que, el jurado está conformado por tres (03) docentes, entre docentes ordinarios o contratados a tiempo completo, presidido por el de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesorario; asimismo, indica que, Del tema a investigar en el proyecto de tesis describe, el proyecto de tesis debe estar comprendido en una de las líneas de investigación de cada Facultad de la UNH y tendrá una vigencia máxima de 02 años. Si al concluir el periodo de 02 años no sustente el trabajo, solicitara una ampliación de 01 año. Si al concluir el periodo de ampliación no sustenta el trabajo, presentara un nuevo proyecto de investigación;

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1° DESIGNAR** al Mg. **YOHNNY HUARAC QUISPE**, como Asesor del Proyecto de tesis Titulado: **"POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE HUANCVELICA, AÑO 2019"**, presentado por **SANCHEZ TAIBE CINTHIA YANINA** y **CARDENAS HUAMAN WALDIR** de la Escuela Profesional de Administración.

**ARTÍCULO 2° DESIGNAR** al Jurado Evaluador del Proyecto de Tesis titulado: **"POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE HUANCVELICA, AÑO 2019"**, presentado por **SANCHEZ TAIBE CINTHIA YANINA** y **CARDENAS HUAMAN WALDIR** de la Escuela Profesional de Administración, de acuerdo al detalle siguiente:

- |                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| • Mg. LINO ANDRES QUIÑONEZ VALLADOLID | PRESIDENTE  |
| • Lic. Adm. DANIEL QUISPE VIDALON     | SECRETARIO  |
| • Lic. Mat. OSCAR MANUEL GARCIA CAJO  | VOCAL       |
| • Dr. FREDY RIVERA TRUCIOS            | ACCESITARIO |

**ARTÍCULO 3° ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 4° NOTIFÍQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

**Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR**  
DECANO

**Dr. EMILIANO REYMUENDO SOTO**  
SECRETARIO DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 814-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 26 de noviembre del 2019

**VISTO:**

La Hoja de Tramite con Proveído N° 2442 (26-11-2019), Oficio N° 0563-2019-EPA-DFCE-VRAC/UNH (22-11-2019), Informe N° 027-2019-ASESOR-EPA-FCE-UNH (20-11-2019), sobre aprobación e inscripción del Proyecto de tesis, presentado por **CÁRDENAS HUAMÁN WALDIR y SÁNCHEZ TAÍPE CINTHIA YANINA**, de la Escuela Profesional de Administración, y:

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad al Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria el día 29 de mayo de 2019, con Resolución N° 002-2019-AU-UNH; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernativo, Académico, Administrativo y Económico;

Que, en el numeral 11.4 del Artículo 11 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019), y su modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019); señala que el asesor designado revisara el proyecto y emitirá un informe a la Dirección de la Escuela Profesional recomendando su aprobación y este elevara a la decanatura para que en un plazo no mayor de 05 días emita la resolución respectiva de aprobación del proyecto;

Que, conforme al literal f) del Artículo 16° de la Presentación y sustentación del Reglamento de Grados y Títulos de la UNH, precisa que una vez emitida la resolución de aprobación del proyecto el interesado (os) procederán a ejecutar el proyecto;

Que, conforme a los Artículos 21° y 23° del Reglamento de Grados y títulos de la UNH; Del jurado evaluador señala que, el jurado está conformado por tres (03) docentes, entre docentes ordinarios o contratados a tiempo completo, presidido por el de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de asesor; asimismo, indica que, Del tema a investigar en el proyecto de tesis describe, el proyecto de tesis debe estar comprendido en una de las líneas de investigación de cada Facultad de la UNH y tendrá una vigencia máxima de 02 años. Si al concluir el periodo de 02 años no sustente el trabajo, solicitara una ampliación de 01 año. Si al concluir el periodo de ampliación no sustenta el trabajo, presentara un nuevo proyecto de investigación;

Que, mediante Resolución N° 711-2019-FCE-R-UNH (06.11.2019), Artículo 1° se designa al Mg. Yohanny HUARAC QUISPE, como asesor del proyecto de tesis titulado "POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE HUANCAVELICA, AÑO 2019", presentado por SÁNCHEZ TAÍPE CINTHIA YANINA y CÁRDENAS HUAMÁN WALDIR de la escuela profesional de administración, (...);

Que, el Director de la Escuela Profesional de Administración remite al Decano con Oficio N° 0563-2019-EPA-DFCE-VRAC/UNH, solicitando aprobación de proyecto de tesis titulado "POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE HUANCAVELICA, AÑO 2019", mediante acto resolutivo en merito al informe N° 027-2019-ASESOR-EPA-FCE-UNH, emitido por el asesor de los bachilleres **SÁNCHEZ TAÍPE CINTHIA YANINA y CÁRDENAS HUAMÁN WALDIR**;

En uso de las atribuciones establecidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR** el Proyecto de Tesis titulado: "POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE HUANCAVELICA, AÑO 2019" presentado por los Bachilleres **SÁNCHEZ TAÍPE CINTHIA YANINA y CÁRDENAS HUAMÁN WALDIR** de la Escuela Profesional de Administración y en calidad de Asesor al **Mg. YOHNNY HUARAC QUISPE**.

**ARTÍCULO 2° ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 3° NOTIFÍQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



**Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR**  
DECANO



**Dr. EMILIANO REYMUNDO SOTO**  
SECRETARIO DOCENTE



RESOLUCIÓN N° 272-2021-FCE-R-UNH

Huancavelica, 24 de agosto de 2021

VISTO:

Hoja de trámite de Decanatura con proveído N° 1350 (24.08.2021), oficio N° 0220-2021-EPA-DFCE-VRAC/UNH (19.08.2021), informe N° 001-2021-MJT-EPA-FCE-UNH (05.03.2021); informe N° 002-2021-A-YHQ-EPA-FCE (27.01.2021), remitido por el Director de la Escuela Profesional de Administración, solicitando fecha y hora de sustentación de tesis de los bachilleres en Ciencias Administrativas **SANCHEZ TAIPE Cinthia Yanina** y **CARDENAS HUAMAN Waldir**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, según el Artículo 8° de la Ley N° 30220 dice el Estado reconoce la autonomía universitaria, la autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable, esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria con Resolución N° 0002-2019-AU-UNH (29.05.2019) y modificado por Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria, con Resolución N° 00005-2020-AU-UNH (19.08.2020); la autonomía es inherente a la UNH; se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el Estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, gubernativo, académico, administrativo y económico;

Que, según el Artículo 89° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria con Resolución N° 0002-2019-AU-UNH (29.05.2019), modificado por Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria, con Resolución N° 00005-2020-AU-UNH (19.08.2020) y modificado por Consejo Universitario en sesión ordinaria, con Resolución N° 0552-2021-AU-UNH (14.05.2021), la Universidad Nacional de Huancavelica otorga los grados académicos de bachiller, maestro, doctor, título profesional y título de segunda especialidad en nombre de la Nación, aprobados en cada Facultad y Escuela de Posgrado, en los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición;

Que, de acuerdo a la Décima Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30220; señala los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45 de la presente Ley; en concordancia con la Tercera Disposición Transitoria del Estatuto de la UNH, precisa que, los estudiantes que a la entrada en vigencia de la Ley N° 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos en el Artículo N° 90. del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados;

Que, con Resolución N° 0355-2020-CU-UNH de fecha 20 de julio del 2020; se aprueba la Directiva N° 001-VRAC-UNH, establece la sustentación de tesis, trabajos de investigación, trabajos académicos y trabajos de suficiencia profesional, para optar grados o títulos profesionales, no presenciales o virtuales, en la UNH; en el marco del estado de emergencia Covid - 19;

Que, en el numeral 18.10 del Artículo 18 del Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0330-2019-CU-UNH (29.03.2019), modificatoria con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH (08.07.2019) y modificatoria con Resolución N° 1195-2019-CU-UNH (12.11.2019), Resolución N° 0776-2020-CU-UNH (08.12.2020) y Resolución N° 0552-2021-CU-UNH (14.05.2021); precisa la presentación y aprobación sustentación de tesis, establece si el informe es favorable por unanimidad o por mayoría el director de la escuela remite al decano, solicitando fecha, hora y lugar, para el acto público de sustentación;

Que, el director de la Escuela Profesional de Administración remite al Decano con oficio N° 0220-2021-EPA-DFCE-VRAC/UNH, el informe N° 001-2021-MJT-EPA-FCE-UNH (05.03.2021), de los miembros del jurado evaluador, en el cual dictaminan que la tesis titulada: **"POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE HUANCVELICA, AÑO 2019"**, presentado por los bachilleres en Ciencias Administrativas **SANCHEZ TAIPE Cinthia Yanina** y **CARDENAS HUAMAN Waldir** pase a sustentación de acuerdo al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica;

En uso de las atribuciones establecidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1° PROGRAMAR**, la fecha y hora para la sustentación de forma virtual, vía tesis titulada: **"POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE HUANCVELICA, AÑO 2019"**, presentado por los bachilleres en Ciencias Administrativas **SANCHEZ TAIPE Cinthia Yanina** y **CARDENAS HUAMAN Waldir**, para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración el día **miércoles 01 de setiembre de 2021, a horas 04:00 p.m.** a través del Google Meet.

**ARTÍCULO 2° ENCARGAR**, al presidente del jurado el cumplimiento de la presente resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y tramites correspondiente.

**ARTÍCULO 3° NOTIFICAR**, la presente a la Dirección de la Escuela Profesional de Administración, miembros del jurado evaluador e interesados, para su conocimiento y demás fines.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

  
**DR. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR**  
DECANO

  
**DR. EMILIANO REYMONDO SOTO**  
SECRETARIO DOCENTE