



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE
HUANCAVELICA**
(Creada por Ley N° 25265)



**ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POSGRADO**

TESIS

**“MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
HUANCAVELICA EN EL AÑO 2021”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
MODERNIZACIÓN DEL ESTADO**

PRESENTADO POR:

Bach. José Luis DE LA CRUZ CCORA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS EMPRESARIALES
MENCION EN GESTIÓN PÚBLICA**

HUANCAVELICA - PERÚ

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creado por Ley N° 25265)



ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POSGRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad Huancavelica, a los 27 días del mes de abril, a horas 05:30 p.m. del año 2022, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador, designado con Resolución Directoral N° 1613-2021-EPG-R/UNH, conformado por los docentes:

PRESIDENTE: Dra. Kenia AGUIRRE VILCHEZ
<https://orcid.org/0000-0003-3017-9083>
DNI N°: 20040991

SECRETARIO: Mg. Yuri SANCHEZ SOLIS
<https://orcid.org/0000-0003-1300-728X>
DNI N°: 46152095

VOCAL: Mg. Alberto VERGARA AMES.
<https://orcid.org/0000-0002-3552-1127>
DNI N°: 09931243

ASESOR: Dr. Edgar Augusto SALINAS LOARTE.

De conformidad al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 330-2019-CU-UNH y modificado con Resolución N° 552-2021-CU-UNH; y la Directiva de Sustentación Síncrona de Tesis de los Estudiantes de Maestría y Doctorado de las Unidades de Posgrado de las Facultades Integrantes de la Universidad Nacional de Huancavelica en el Marco del Estado de Emergencia covid-19, aprobado con Resolución Directoral N° 340-2020-EPG- R/UNH.

El candidato al **GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES; MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.**

Don **DE LA CRUZ CCORA JOSE LUIS** con DNI N° **42824361** procedió a sustentar su trabajo de investigación titulado **“MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA EN EL AÑO 2021.”**

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido el ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

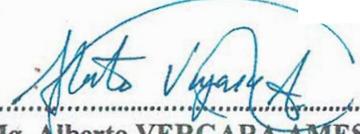
Con el calificado

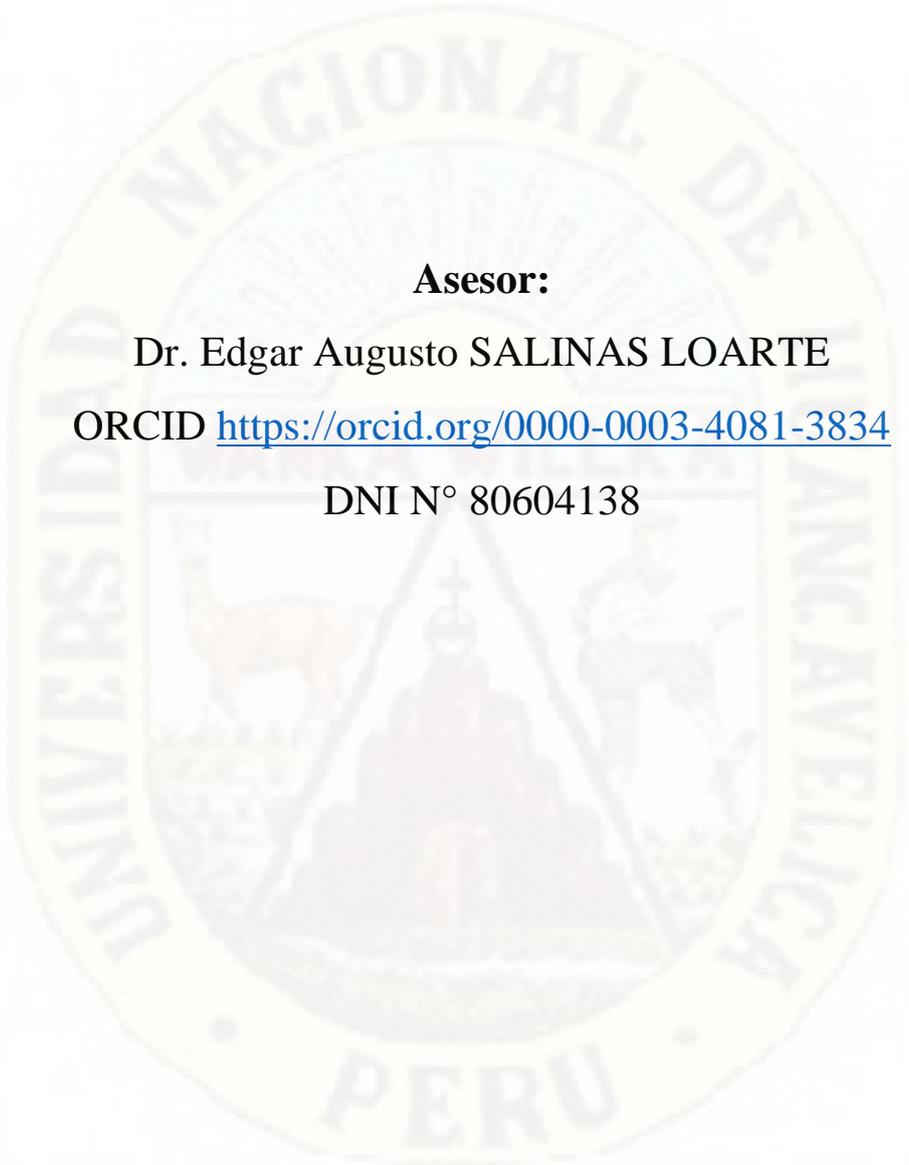
.....
APROBADO POR UNANIMIDAD
.....

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los 27 días del mes de abril de 2022


.....
Dra. Kenia AGUIRRE VILCHEZ.
Presidente del Jurado


.....
Mg. Yuri SANCHEZ SOLIS.
Secretario del Jurado


.....
Mg. Alberto VERGARA AMES.
Vocal del Jurado



Asesor:

Dr. Edgar Augusto SALINAS LOARTE

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4081-3834>

DNI N° 80604138

Dedicatoria

A nuestro Dios, por ser quien ilumina mi camino.

*A mis padres, fuente de inspiración y admiración, por su amor, cariño, sacrificio y
consejos.*

A mi familia por estar siempre acompañándome, por su apoyo moral incondicional.

José Luis



Resumen

En la actual investigación que se presenta, se gesta de la inquietud de poder establecer la correspondencia existente entre la modernización de la gestión pública (MGP) respecto a la calidad del servicio en nuestra casa superior de estudios universitarios en el año 2021. Para alcanzar este objetivo la metodología utilizada fue la siguiente: la tipología por su finalidad se clasifica como básica; con respecto a su nivel fue descriptivo y correlacional por su naturaleza; posee un diseño no experimental, con la aplicación en un solo momento, es decir de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 5925 estudiantes de pre y posgrado en el presente año; la muestra se obtuvo producto de haber empleado en su cálculo fórmula para conocer muestras finitas, la cual fue 361; el muestreo fue probabilístico; lo que refiere al instrumento empleado para la recolección de datos, fue un cuestionario. Los resultados encontrados presentaron una relación de 0,936 entre las variables de investigación. La conclusión de trabajo de investigación fue que, existe correspondencia (relación) con tendencia hacia el lado derecho (directa) y significativa entre la modernización de la gestión pública (MGP) con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021. La intensidad de la relación obtenida entre variables fue del 0,936 indicando que es una relación positiva fuerte, es decir a disposición que se mejore la modernización de la gestión pública consecutivamente la calidad del servicio experimentará incrementos significativos. Por otro lado, la influencia de la primera que explica los niveles de variación de la segunda es de 87.68%.

Palabras clave: Modernización, calidad, servicio, gestión

Abstract

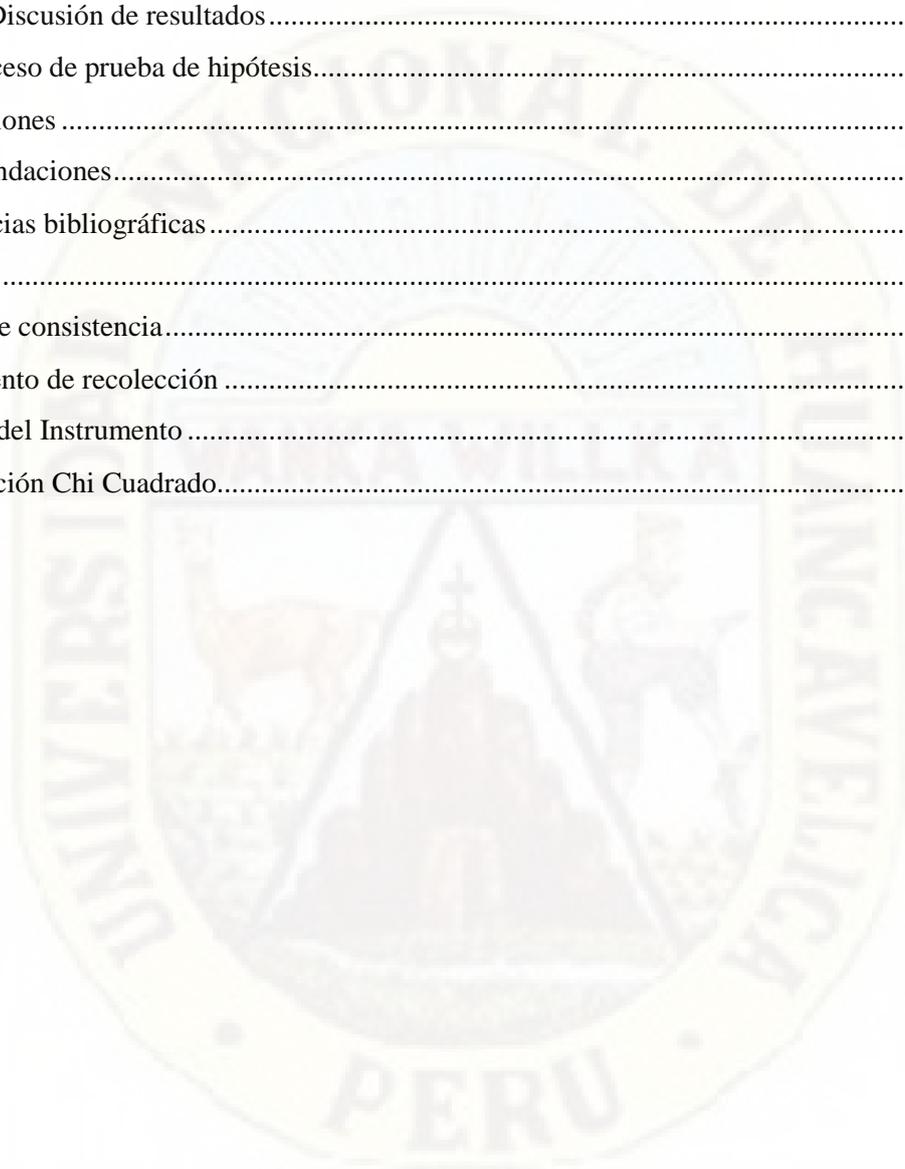
In the current research that is presented, it is gestated from the concern of being able to establish the existing correspondence between the modernization of public management (MGP) with respect to the quality of the service in our upper house of university studies in the year 2021. To achieve this Objective, the methodology used was the following: the typology, due to its purpose, is classified as basic; Regarding its level, it was descriptive and correlational by nature; It has a non-experimental design, with the application in a single moment, that is to say, of cross section; The sample consisted of 5,925 undergraduate and graduate students this year; The sample was obtained as a result of having used a formula to know finite samples in its calculation, which was 361; the sampling was probabilistic; Regarding the instrument used for data collection, it was a questionnaire. The results found presented a relationship of 0.936 between the research variables. The conclusion of the research work was that there is a correspondence (relationship) with a trend towards the right side (direct) and significant between the modernization of public management (MGP) with the quality of the service at the National University of Huancavelica in the year 2021 The intensity of the relationship obtained between variables was 0.936, indicating that it is a strong positive relationship, that is, available to improve the modernization of public management consecutively, the quality of the service will experience significant increases. On the other hand, the influence of the first that explains the levels of variation of the second is 87.68%.

Keywords: Modernization, quality, service, management

Índice

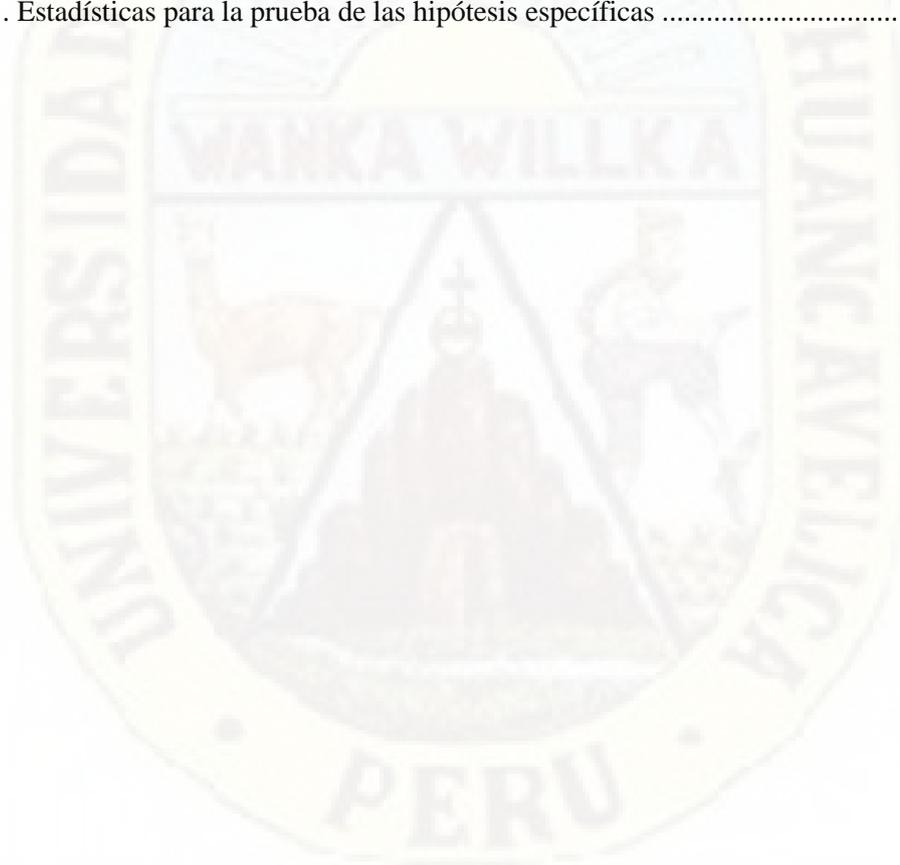
Portada	i
Acta de sustentación	ii
Dedicatoria	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I.....	12
EL PROBLEMA.....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Formulación del problema	14
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Justificación e importancia	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.2 Bases teóricas.....	21
2.3 Definición de términos	48
2.4 Formulación de hipótesis	50
2.5 Identificación de variables	50
2.6 Definición operativa de variables e indicadores.....	51
CAPÍTULO III	52
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.1. Tipo de investigación	52
3.2. Nivel de investigación	52
3.3. Método de investigación.....	53
3.4. Diseño de la investigación	54
3.5. Población, muestra, muestreo	54

3.7. Procesamiento y análisis de datos	57
3.8. Descripción de la prueba de hipótesis	58
CAPÍTULO IV	59
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	59
4.1. Presentación e interpretación de datos	60
4.2. Discusión de resultados.....	67
4.3. Proceso de prueba de hipótesis.....	70
Conclusiones	74
Recomendaciones.....	76
Referencias bibliográficas	77
Anexos.....	86
Matriz de consistencia.....	87
Instrumento de recolección	88
Validez del Instrumento	91
Distribución Chi Cuadrado.....	94



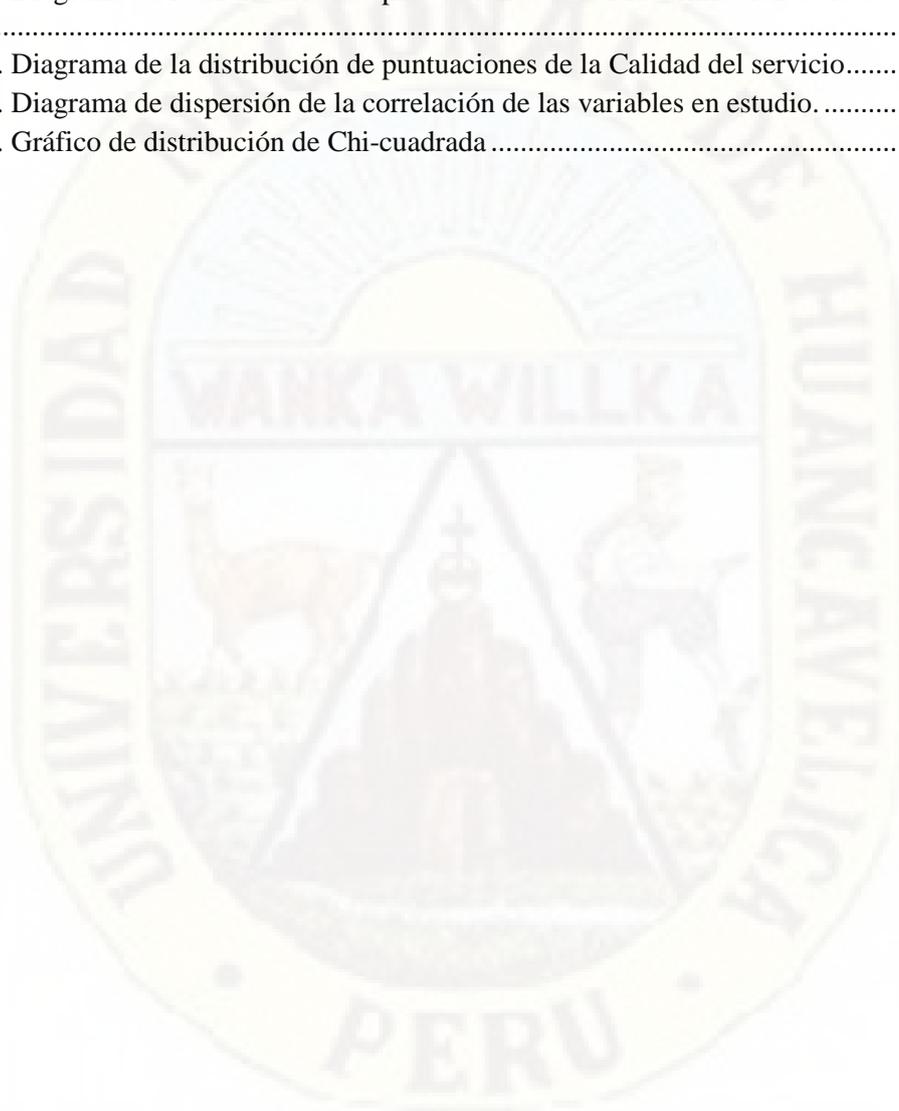
Índice de tablas

Tabla 1. Cuadro de estudiantes de Pre y Posgrado 2021 de la UNH	55
Tabla 2. Validez de contenido del instrumento de recolección de datos.....	57
Tabla 3. Prueba de fiabilidad del instrumento de recolección de datos	57
Tabla 4. Pruebas de normalidad de las variables de estudio	58
Tabla 5. Resultados de la variable Modernización de la Gestión Pública.....	60
Tabla 6. Dimensiones de la Modernización de la Gestión Pública	61
Tabla 7. Resultados de la variable Calidad del Servicio	62
Tabla 8. Dimensiones de la Calidad del servicio	63
Tabla 9. Resultados de la relación categórica de la Modernización de la Gestión Pública y la Calidad del servicio.....	67
Tabla 10. Pruebas de chi-cuadrado	71
Tabla 11. Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas	72



Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones de la calidad del servicio.....	40
Figura 2. Diagrama de barras de la Modernización de la Gestión Pública	60
Figura 3. Diagrama de barras de las dimensiones de la Modernización de la Gestión Pública	61
Figura 4. Diagrama de barras de las dimensiones de la Calidad del servicio.....	63
Figura 5. Diagrama de la distribución de puntuaciones de la Modernización de la Gestión Pública	64
Figura 6. Diagrama de la distribución de puntuaciones de la Calidad del servicio.....	65
Figura 7. Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio.	66
Figura 8. Gráfico de distribución de Chi-cuadrada	71



Introducción

El presente estudio plasma los resultados obtenidos sobre la correspondencia que concurre entre la modernización de la gestión pública (MGP) sobre la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica. Para ello se ha examinado el proceso de modernización de la gestión pública que comienza efectuando en la Universidad Nacional de Huancavelica en el presente año. La política de modernización de la gestión del Estado hacia todos los actores públicos que integran el Estado, esto no significa reducir la autonomía del Estado, sino que envuelve un proceso de perfeccionamiento constante para que el Estado satisfaga las insuficiencias de los usuarios, donde los frutos de las actuaciones y trámites administrativos se evalúan continuamente con el fin de tener un impacto más positivo en el bienestar de la población y en el desarrollo del país.

Para entender los pensamientos en torno al tema, se ha recolectado los datos a través de la aplicación de un cuestionario a estudiantes de pre y posgrado. Por lo tanto, para proporcionar una adecuada comprensión de todo lo plasmado, el informe de investigación se ha establecido en cuatro capítulos:

Capítulo 1. Se muestra el planteamiento del problema, seguidamente la formulación del problema, la determinación de los objetivos de estudio y la justificación la investigación.

Capítulo 2. Se informa sobre los precedentes para la investigación internacional, nacional y regional, revisamos información biográfica sobre variables, formulamos fundamentos, hipótesis, identificamos términos básicos y realizamos operaciones sobre variables.

Capítulo 3. Se describe los métodos, tipos, alcances, métodos y diseños de la encuesta, presenta la población de la encuesta y los procedimientos de muestreo y describe las técnicas para recopilar y procesar datos.

Capítulo 4. Muestra los resultados en los nivel descriptivos e inferenciales que se generan en la investigación, así como la cotejar de las hipótesis, la discusión de los resultados, las conclusiones alcanzadas y las sugerencias manifestadas a partir de los resultados encontrados. Y finalmente se han plasmado las referencias bibliográficas de los textos, revistas, y tesis consultadas. También se adjuntan los anexos de la investigación para una mejor interpretación del estudio.

El investigador

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Una gobernanza eficaz es necesaria para avanzar hacia la modernidad, la competitividad y cerrar la brecha entre las desigualdades y la exclusión. Requiere un modelo burocrático tradicional, una institución pública que no siga creciendo, careciendo e ineficazmente de recursos. Las personas siempre buscan una atención mejorada y de calidad en las instalaciones públicas. Exigen cuando reclaman sus derechos y exigen un buen servicio, buen trato y rapidez de acuerdo a sus solicitudes. Este es un nuevo tipo de usuario que no le permite realizar procedimientos o servicios según lo definido por su organización. El objetivo de la modernización nacional es cambiar el rumbo de la administración y construir una sociedad inclusiva con un estado democrático y descentralizado para brindar a las personas servicios eficientes y efectivos.

En esto últimos cuarenta años se han realizado numerosas aportaciones teóricas y experimentales, los cuales han pretendido poder cambiar los parámetros de la organización referidos al sector público. Se debe tener en consideración de que la administración pública hoy en día está vinculada con una percepción de burocracia, en otras palabras, que posee una estructura jerárquica definida, la cual tiene claramente definida sus funciones, sus acciones se rigen por reglas escritas y un mecanismo de control vertical. El modelo de organización burocrática al nivel, aunque hoy puede ser una paradoja, la cual se presenta como una oposición a las necesidades ancladas en nuestra actualidad, la cual se encuentra racionalizada que se manifiesta en los campos de la eficacia, la previsibilidad y la potencia informática.

En nuestro país, nos encontramos con que la organización de muchas unidades públicas no está diseñada de acuerdo con sus objetivos. Quizás esto se deba a que están diseñados con una estructura jerárquica en mente no teniendo bien definidos sus funciones y responsabilidades que siguen para de esa manera poder ofrecer sus servicios de una forma pertinente y a la vez responsable. La mayoría de las organizaciones carecen de los recursos o la capacidad para perfeccionar cada uno de sus procedimientos. Por otro lado, una de las dificultades más significativas es la falta de sincronización entre los mecanismos administrativos. Por tanto, solo llega a efectuar su tarea específica y sin tener en consideración el poder brindar una satisfacción al usuario. Las modalidades de gestión determinados dentro del marco regulatorio tienden a tener límites en su diseño y han resultado ineficaces en un momento de armonización entre agencias. Estos aspectos deben corregirse de manera que la descentralización nacional finalmente consiga convertirse en existente.

Tal vez, las medidas más trascendentales en el proceso de modernización de la administración pública es mejorar la calidad de la provisión de bienes y servicios hacia sus ciudadanos; lo que significa diseñarlos y producirlos a partir del conocimiento de las carencias e ilusiones de los pobladores de un lugar. Teniendo en cuenta los canales de servicio disponibles, los estándares de calidad de servicio aplicables, el uso de tecnologías de la información y la comunicación en contactos con los pobladores o entre instituciones públicas y otros medios que contribuyan a mejorar la calidad del bien o servicio público.

Según Araya y Cerpa (2009) la administración pública presenta una serie de problemas, desde personal sin formación profesional hasta falta de interés en resolver rápidamente los obstáculos burocráticos. Por esta razón, para tratar de optimizar la calidad en los servicios públicos, se vienen desarrollando progresivamente políticas en el marco del Acuerdo Nacional.

En el Perú, para construir una gestión pública eficaz y eficiente, es importante comenzar con la comprensión de un tema público que debe ser abordado por el estado, el gobierno y sobre todo por las organizaciones públicas. Abordar esta situación en beneficio de la sociedad y; Especialmente en interés de los ciudadanos (que enfrentan problemas públicos), se debe prestar atención a su desarrollo y enfoque al considerar la gestión de bienes y servicios públicos.

La buena atención a la ciudadanía incluye brindar servicios de calidad y darse cuenta de que cualquier acto u omisión de la organización a lo largo del ciclo administrativo afectará

al servicio último al ciudadano. Todo ciudadano, ya sea en su propio nombre o mediante representación, posee derecho a aceptar servicios de alta calidad por parte del Estado al realizar un trámite o al solicitar un servicio. Las instituciones del Estado, por definición, ofrecen servicios únicos que están establecidos por ley, lo que obliga a los ciudadanos a recurrir a tales instituciones. Por tanto, las instituciones necesitan estímulos institucionales que despierten motivación y promuevan una mejora gradual en la calidad de los servicios públicos que ofrecen al público.

En la primera casa superior de estudios universitarios de la región Huancavelica, si bien se están haciendo intentos de modernizar los procesos administrativos que caracterizan la gestión pública de la institución, no han logrado aún superar en muchos casos los problemas de demora generando insatisfacción en los usuarios. En este sentido, se hace necesario analizar los esfuerzos de modernización de la gestión pública en la universidad y su correspondencia con la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿En qué medida la eficiencia del aparato estatal se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021?
- b) ¿En qué medida el servicio a la ciudadanía se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021?
- c) ¿En qué medida la descentralización se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la eficiencia del aparato estatal con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021
- b) Determinar la relación que existe entre el servicio a la ciudadanía con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.
- c) Determinar la relación que existe entre la descentralización con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021

1.4 Justificación e importancia

1.4.1 Justificación teórica

Teóricamente se podrá justificar desde el punto de vista en que lograra proporcionar una valiosa base teórica relacionada a las variables modernización de la gestión pública y calidad de servicio los cuales formarán parte de los nuevos conocimientos, y podrán ser usados en otros estudios que involucren a estas variables.

1.4.2 Justificación Práctica

En términos prácticos, el estudio proveerá información importante sobre el tipo de correspondencia evidenciada entre las variables señaladas. Así mismo, se obtendrá información relevante sobre el proceso de modernización de la gestión de la Universidad y sobre la calidad de servicio que brinda que le permitirá evaluar sus procesos y plantear correcciones necesarias.

1.4.3 Justificación Metodológica

El estudio es debidamente justificado porque cada uno de sus procedimientos y métodos serán y estarán respaldados, verificados y pueden servir de bases para poder desarrollar o ampliar otras investigaciones en el cual se puedan analizar características similares o quizás conexas a las variables con las que se trabajarán en esta tesis, utilizando el método científico.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional

- *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa.*

Auad (2017) en su tesis de maestría se propuso exponer a través de un caso de innovación en sector público chileno, que la modernización del Estado se debe necesariamente dar desde el interior de las instituciones y de forma participativa. El estudio de caso presenta las siguientes conclusiones del plan piloto promovido por el Ministerio de Hacienda en los años de 2012 hasta el 2014, con la participación de 168 agencias gubernamentales. En conclusión, es indiscutible que los componentes instalados hoy para la modernización sean dependientes de aquellos problemas que van más allá de su propósito principal, como los reclamos de los servidores públicos.

- *Participación ciudadana en la gestión pública local: el caso de la comuna de Pudahuel.*

Pinochet (2017) presentó un estudio con el objetivo de analizar el estado actual y las características principales de la participación ciudadana en la gestión pública local de la comuna de Pudahuel, la investigación fue de tipo explicativa, el enfoque de la investigación fue cualitativa el método empleado fue el la Teoría Fundamentada en Datos, que consistió en el desarrollo de teorías específicas que emergieron desde los datos del contexto, buscando obtener conclusiones y generar información que concuerde con el uso que se le dará para el

análisis, la técnica empleada primaria fue la entrevista a actores clave y las técnicas secundarias fueron la revisión bibliográfica y la revisión documental. Concluyendo que los ciudadanos se involucran hoy en día en participar en ciertos asuntos que se refieren de la administración pública, de ella depende en cierta medida el logro en los diferentes tipos de políticas de carácter público. Se trata de poner a las personas bajo la dirección del gobierno. En particular, es importante que sea a través de la participación de la ciudadanía que dé inicio con la promoción en su localidad, porque en este ámbito, es donde existe una mayor relación directa entre la sociedad y el estado, existiendo un mayor control de nivel social, asociación y hay más evidencias del impacto generado dentro de la gestión pública, sin embargo, lo acontecido durante estos últimos tiempos es el bajo nivel de participación de 81 ciudadanos en la administración pública, como lo demuestra las derivaciones de la presente encuesta en la comuna de Pudahuel.

➤ ***Propuesta de mejora al proceso de servicio al cliente para el Área de Químicos de la Empresa Químico Farmacéutica Merck S.A de Colombia.***

Pullido (2016) en su investigación analiza la información recolectada por los indicadores y suministrada por el cliente, se evidencian debilidades en la eficiencia, cumplimiento y respuesta oportuna por parte de la empresa. El 78% de clientes confirmó, en las dos interrogaciones formuladas, que un sector de la empresa carece y necesita mejorar es el desempeño de la métrica de cumplimiento para los clientes A y B, porque no es satisfactoria. respectivamente. En base a lo señalado, podemos concluir que esta métrica de desempeño necesita ser revisada que este direccionada al presente estrategia de servicio, como factor estratégico y decisivo en materia de compras, que puede influir en la empresa de cualquier forma, en base a los efectos obtenidos entre las ventas efectuadas a los clientes A y B, podemos asumir que las ventas tienen solo un nivel de cumplimiento del 62% y 68% respectivamente debido al incumplimiento del servicio y al nivel de cumplimiento previamente establecido para el cliente . Si bien se ha brindado satisfactoriamente un parámetro de uso interno para brindar una mayor atención a las diversas quejas de los clientes, sin tomar en cuenta otra métrica que mide la atención al cliente, aún piden un mejor servicio, con relevancia 23, seguido de capacitación, consultoría, soporte y supervisión, con 20%, cuyo medio de comunicación de mayor trascendencia es el telefónico. De lo expuesto podemos llegar a la conclusión de que un canal comunicación eficaz capaz de transmitir un sentimiento de ser escuchados y/ atendidos creará un valor agregado en los clientes, donde

además de los productos, los servicios también se convierten en una excelente solución comercial, garantizando la marca.

2.1.2 A nivel Nacional

- ***Ejes transversales de la política de modernización y el desarrollo de la gestión pública, Municipalidad Distrital de Huaura, 2018.***

Ríos (2019) en su tesis de maestría se propuso como objetivo determinar de qué forma los ejes transversales de la política de modernización repercuten en la ejecución de la gestión pública. En su trabajo utilizó una metodología no experimental en un solo momento, dicho en otra palabra, fue de corte transversal, teniendo en su muestra a un total de 91 empleados administrativos, utilizó como instrumento a la encuesta y el cuestionario. Concluye que el gobierno abierto tiene un impacto significativo en el desempeño de la administración pública, lo que significa que cuanto mejor es la integración de los sistemas nacionales con respecto a la planificación nacional, mejor es el desempeño del sector público.

- ***Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018.***

Ávila (2018) en su artículo científico, se planteó como propósito hallar el vínculo que tiene el liderazgo en la gestión municipal, haciendo uso de un diseño metodológico de tipo no experimental y correlacional, donde trabajó con una muestra compuesta por 61 empleados estables de la institución evaluada, a los cuales se les entregó una encuesta para poder obtener información. Estableció que, el estilo de liderazgo transformacional propuesto posee una asociación positiva y significativa respecto al liderazgo en la organización, lo que motiva a los empleados a querer mejorar sus habilidades y desempeño en la empresa.

- ***Estrategias de calidad de servicio al cliente y su incidencia en el volumen de ventas de la Comercializadora e Importadora Grupo Canguro CÍA. LTDA.***

Herrera (2018) en su tesis de maestría tuvo como objetivo encontrar la estructura adecuada del modelo de gestión para el reforzamiento de la calidad de servicio. Para ello utilizó la metodología de tipo no experimental, utilizó como muestra a 384 personas que concurrían al municipio, utilizando una encuesta. El estudio demuestra que las deducciones obtenidas, en su mayoría son desfavorables relacionados con la atención igualmente en cada

uno de los procesos, en donde se sugiere como una alternativa de gestión, que esta sea enfocada en cada una de las estructuras de la gestión pública y con ello influenciaría de una manera más provechosa concerniente a la calidad de atención dentro de una ciudad.

➤ ***Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017.***

Pinchi (2018) en su tesis se propuso como objetivo hallar el vínculo de la gestión municipal y la calidad del servicio. Utilizó un diseño metodológico de tipo no experimental y correlacional, estudio que tuvo de muestra a 85 funcionarios del municipio y además también se utilizó los datos obtenidos de 85 usuarios. El estudio da como resultado de que la relación entre las dos variables es muy débil e insignificante, lo que significa que la gestión de la ciudad no incide positivamente en la calidad de la oferta a los usuarios.

➤ ***Modernización de la gestión pública y competencia laboral según trabajadores de la municipalidad provincial de Huarochirí 2018.***

Doria (2018) en su tesis de maestría se planteó como objetivo ver de qué forma influye la modernización de la gestión pública en la competencia laboral desde la perspectiva de los empleados. Utilizó una metodología no experimental, con el apoyo de 97 trabajadores a quienes se les realizó encuesta y de esa manera se pudo obtener los datos necesarios para la investigación. Presentó que existe una asociación fuerte y positiva entre los dos tipos variables empleados, lo que significa que la modernización de la gestión pública tiene una influencia directa y significativa sobre la capacidad de los colaboradores.

➤ ***Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región puno - 2019***

Zela (2020) en su tesis para la obtención del grado de magister propuso como objetivo el poder determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública sobre la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. Aplicó el diseño de investigación de tipo no experimental y de corte transversal de alcance descriptivo – relacional. Su muestra fue dividida en dos partes: la primera estuvo conformada por 13 gerente municipales de las 13 municipalidades provinciales del departamento de puno; su segunda muestra fue conformada por 680 usuarios de las 13 municipales provinciales del departamento de Puno. El estudio fue de carácter cuantitativo

relacional y para la recolección de datos se empleó dos tipos de cuestionarios: el primero fue dirigida a los 13 funcionarios la cual estuvo conformada por 113 preguntas, cuyas respuestas estaban configuradas dentro de una escala Likert; el segundo cuestionario fue de tipo Servqual conformado por 21 preguntas cuyas respuestas al igual que la anterior estaban configuradas en escala Likert. El trabajo de investigación concluyo de la no existencia de ningún tipo de correlación existente entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales.

2.1.3 A nivel local

➤ ***Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018.***

Medina, R. (2021) en su tesis de maestría inició a partir de las declaraciones realizadas a la entidad pública señalada, dentro de las oficinas de gestión de talentos y de calidad del servicio que brinda los colaboradores a los usuarios de cada unidad, existiendo carencias dentro de la implementación de funciones y en la calidad de servicio. brindado, lo que resulta en una no mejora en la gestión administrativa; por ello, creemos que la eficacia de los colaboradores y el tipo de calidad brindado deben buscarse para tener un buen sentido de gestión; Las variables y sus dimensiones han sido identificadas y desglosadas en métricas reflejadas en las respectivas secciones; para el estudio se tiene una población de 90 colaboradores de lo cual se tomara como muestra a 73 colaboradores; el tipo de estudio es descriptivo – correlacional. Los resultados muestran de la existencia de una relación significativa en relación a la gestión del talento y a la calidad del servicio; En conclusión, utilizando el Rho de Spearman, probamos la hipótesis de la existencia de una correlación moderadamente positiva de 0,333 entre la adquisición de personal y objetos tangibles, hay una correlación positiva promedio de 0,2 entre la evaluación del personal y la respuesta y hay una media positiva. correlación de 0,280 entre perfeccionamiento del talento humano que labora en dicha entidad y confiabilidad, demostrando que, si las personas desarrollan una buena gestión del talento, esto se mostrará en la calidad del servicio a los empleados.

➤ ***La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018***

Corilloclla (2020) en su tesis de maestría sus objetivos fueron determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario La Junta Directiva del Departamento

de Seguridad Pública y Acceso a la Justicia Huancavelica, 2018, tipo de estudio aplicado, grado de investigación relacionado con la investigación, el método utilizado es el científico, la muestra es de 70 trabajadores y usuarios; donde se han aplicado las herramientas correspondientes, como cuestionarios de encuestas, para medir las variables en el estudio, se han desarrollado herramientas similares en el software SPSS v26; que los resultados de la investigación obtenidos, mostraron una correspondencia hacia el lado derecho de 0.333 o 33% con un nivel de convencimiento de 95%, lo que llevó a la investigadora a desechar la hipótesis de nulidad y aceptar la hipótesis general del estudio.: La calidad del servicio tiene una correspondencia positiva con la satisfacción del usuario en la oficina de protección pública y acceso a la justicia de Huancavelica, por lo que la investigadora determinó que existe una correspondencia caracterizada por una débil correlación positiva que evidencia el logro del objetivo principal del estudio de investigación. Es decir: si existe las condiciones de una apropiada calidad de servicios en la oficina distrital de defensa artesanal y acceso a la justicia en Huancavelica, habrá un clima de complacencia entre las partes involucradas.

2.2 Bases teóricas

2.3.1 Modernización de la gestión pública

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2012), la gestión pública es considerada como:

El proceso permanente de decisiones y acciones públicas (adoptadas o realizadas por funcionarios) cuya finalidad es cumplir las funciones y las metas prefijadas por las políticas y los planes gubernamentales, así como las normas vigentes, para garantizar el funcionamiento del Estado y la prestación oportuna y eficiente de los servicios públicos (p. 7).

Villanueva (2015) sostiene que la modernización de la administración pública a tenido dos etapas: La primera que se dio a inicios del siglo XX y se caracterizó por su representación neoliberal, en ella se puede distinguir que tenían la necesidad de poder establecer un modelo mixto de gobierno donde se concluye que un gobierno local, mientras menos roles posea dentro de la administración pública, esta sería mejor para la sociedad. Sin embargo, en el siglo XXI surge la segunda etapa la cual se caracteriza por ser pos neoliberal

y también responde a un modelo de gobierno mixto, así mismo en esta etapa le asignan una vital importancia a la innovación, modernización, reingeniería, etc.

Según Santos (2008) la modernización de la gestión pública desde el siglo pasado ya venía siendo una prioridad en los países denominados desarrollados, teniendo en consideración que en estos países casi no existían problemas relacionados en su entorno, sin embargo, en su afán de mejorar sus sistemas de organización quisieron alcanzar un tipo de administración más a la vanguardia y con ello alcanzar mayor competitividad, teniendo factores importantes en su implementación que son: optimización de los costos, equipos tecnológicos de última generación y el perfeccionamiento en la atención de los servicios públicos.

De acuerdo con Winberg (1994) enumera tres causas que vienen a ser el punto de partida que resultan fundamentales en la renovación de la gestión pública y son:

- Carencia de medios necesarios en el sistema, lo cual complica cualquier tipo de posibilidad de permanecer desarrollando las tareas y/o roles asignados hasta ese momento, en este aspecto se presume prescindir de todo tipo de acciones o labores ejercidas hasta ese momento que no resulten prolijas o sean redundantes y que soporten a gastos innecesarios a la entidad.
- Capacidad de tener una rápida acción ante cualquier tipo de cambio global, mediante un desarrollo y mejora constante de los servicios brindados, donde toda entidad debería sacar provecho de todos los recursos generados dentro de su gestión, con ello podría brindar un excelente servicio, considerando que toda entidad pública se debe a su población y al contexto donde ejecuta su gestión.
- Crecimiento sostenido a las diferentes alteraciones provocadas por la creciente innovación de índole tecnológico que vivimos hoy en día, lo que constituirá concerniente a la gestión, una mayor capacidad en poder aprovechar muchas oportunidades y para ello se requiere tener una celeridad de toma de decisiones.

De acuerdo con Ortiz (2012) la modernización de la gestión pública en el Perú es uno de los importantes pilares para poder lograr el desarrollo sostenible del país, para ello se requiere de una predisposición política entre los poderes del Estado, además de una normativa que incluyan al gobierno central, los gobiernos regionales y los gobiernos locales de manera sistémica, que sea capaz de poder tomar aquellas experiencias en aquellos

objetivos alcanzados. Con respecto al marco legal, cabe señalar que las reformas de la administración pública ejercidas en el país, dieron como saldo resultados no satisfactorios en términos generales.

La gestión pública es el conglomerado de acciones que se realiza para el funcionamiento de una o más organizaciones públicas, bajo el contexto de un Estado Administrativo (García, 2018, p. 29), el cual se concibe como la perspectiva de Estado productor de bienes y servicios, legitimado desde tres planos, el político, jurídico y económico (Guerrero, 2011).

García (2018) afirma que cada organismo público despliega su forma de organizar y actuar de acuerdo al mandato recibido. “Si bien se puede identificar funciones gerenciales como planificación, control y desarrollo de capacidades en organizaciones en general, más allá si son públicas o privadas, existen algunas diferencias de operación frente a lo que sucede en el sector privado” (p. 29).

Subirats (2008) suma de medidas y acciones emprendidas para garantizar un objetivo de gobierno o para viabilizar un cambio beneficioso, sea esta de interés general o para neutralizar de alguna manera dificultades de índole público. Bajo este contexto, la gestión pública puede considerarse como el conjunto de actividades que se realiza para que las políticas públicas se ejecuten y puedan cumplir con el propósito de la clase política gobernante. (García, 2018, p.30).

Son aquellas reformas elaboradas de la manera de gestionar y organizar los recursos de la gestión pública. Su objeto de cambio se puede dividir, en líneas generales, en alguno de los siguientes aspectos de gestión (Barzelay y otros, 2002, p. 3-4):

- Organización de gobierno
- Proceso de planeación del gasto y compras
- Presupuesto público y gestión financiera
- Recursos humanos y dirección pública
- Operación de organizaciones, métodos
- Supervisión y auditoría

En este sentido, la idea de modernización demanda un proceso de cambio, con políticas públicas y estrategias, para los aspectos organizativos y administrativos, incluyendo prácticas gerenciales que forman parte de lo que se conoce como gestión pública (García, 2018, p. 32).

Según Casas (2012), el término modernizar significa hacer algo actual, adaptando parámetros al contexto actual, pero buscando evitar valoraciones dicotómicas de la realidad, que impiden su reducción a fragmentos aparentemente opuestos, desconectados, pero de hecho complementarios.

García (2018) afirma que la modernización de la administración pública se refiere a adecuar la actuación del Estado, principalmente de órganos encargados de impulsar su modernización, destacando los cambios que institucionalizaron un modelo de gestión plasmado en los principios de una Nueva Gestión Pública, con énfasis en la búsqueda de la modernización basada en la Gestión Pública según Resultados, que tiene varios reflejos, incluidos los estructurales, así como el uso de diferentes tecnologías de gestión, entrelazadas y que hacen referencia al objeto de este estudio: la alianza con la sociedad civil y el contrato de gestión.

Fernández (2016) afirma que la modernización de la gestión pública es un proceso de racionalización a nivel interno y desregulación a nivel externo, de esta forma, se puede distinguir entre la modernización del Estado, entendida como un cambio en la relación entre el ciudadano y el Estado, y la modernización en un sentido más restringido, centrado principalmente en las estructuras internas del sistema administrativo, base del llamado nuevo modelo de control.

El proceso de la modernización de la gestión pública puede ser referida a fundamentar mediante la Teoría del cambio organizacional propuesta por Kotter, la cual sostiene involucra irremediamente un cambio en la organización. Este autor sostiene que los principales elementos algunos ajustes dentro de la organizacional como son: tecnología a la vanguardia, conducta social y infraestructuras. Este cambio debe entenderse como una causa que apunta a la implementación del principio de Deming (mejora continua). Así mismo Kotter diferencia 4 tipos:

- Cambio planificado: referido al preámbulo entre las disconformidades entre uno o algunos de los elementos de una estructura organizacional, pudiendo ser los considerados más difíciles (estructura, estrategia; sistemas) o los considerados como los más débiles (procesos, objetivos, personas). Su anhelo de tener un estado más adecuado del organismo para el medio ambiente es la base.
- Cambio estratégico: el cual tiene como objetivo principal el poder modificar el enfoque de la entidad en relación al ambiente. Así mismo se puede deducir como un

cambio trascendental el cual puede aquejar a toda la entidad o que quizás pueda causar consecuencia de gran magnitud.

- Cambio emergente: se define como la causa del acontecimiento de una respuesta otorgada frente a problemas específicos, imposibles de poder pronosticar. Incluye hacer ajustes, ajustes y cambios que pueden conducir a cambios profundos, pero no intencionales. El cambio visible acontece cuando los representantes de la entidad adecuan sus hábitos, al tener la necesidad de enfrentarse a situaciones inesperadas, al tener que resolver algunas dificultades o al tener que aprovechar las oportunidades.
- Cambio improvisado: constituye una representación emergente específica de un nuevo cambio, aunque tiene diferencia en solo el hecho de que es la consecuencia de diversas tomas de decisiones realizadas en tiempo real, osea, sin un plan, más que de decisiones proactivas o reflexivas.

Fuertes (2004) resalta de la existencia de diversas teorías que logran exponer ampliamente muchas de las transformaciones que ha tenido a través de los años la gestión pública, así mismo sostiene que todos estos logros obtenidos a través de los años se pueden congregar dentro de 3 factores que son:

- Económicos: quienes inciden en tener la necesidad de poder optimizar de manera eficiente los recursos disponibles toda vez que se debe estar preparado para cualquier tipo de cambios o fenómenos que puedan suceder por la globalización en la que hoy en día todos los países están de alguna manera inmersos, trayendo como consecuencia directa fruto de estos cambios el posible aumento de los intereses, dependiendo del tipo de competitividad que pueda ofrecer cada país respecto a otro y de no estar preparados para poder afrontarlo, estos países tendrán la amenaza constante de poder tener con posibles déficits en los presupuestos tanto locales o nacionales. Una posible solución a este tema podría ser a través de la instauración de entes fiscalizadores los cuales puedan llevar un control estricto de todos los gastos efectuados por la entidad.
- Ideología: que vienen a ser aquellos elementos que han sido enfocados directamente en: todos los residentes de su comunidad que a la vez se convierten en usuarios de los diferentes suministros que se le pueda brindar, teniendo la capacidad de poder escoger por voluntad propia el tipo de empresa suministradora del servicio que será aquella que les brinde mayor beneficio a sus diferentes necesidades; capacidad de

poder diferenciar las tareas encomendadas por la sociedad de las tareas netamente de índole político y de esa manera poder asignar roles concernientes a cada actividad independiente una de la otra; capacidad de poder distinguir la diferencia existente entre una organización privada y una pública y los objetivos que persiguen cada una de ellas, pudiendo de esta manera poder ofrecer una excelente calidad de servicio llegando inclusive a poder estar a la vanguardia del sector privado.

- Tecnológicos: Tener la capacidad de poder gestionar aquellos equipos tecnológicos capaces de poder mejorar la capacidad de gestión, de poder agilizar aquellos procesos que puedan crear un cuello de botella, y de aquellos procesos que demanden la necesidad de ofertar una adecuada calidad de servicio a los residentes (usuarios) en cada comunidad.

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021

Según lo señalado en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2012) al 2021, durante los diez últimos años:

Nuestro país ha logrado muchos cambios positivos como se ha mejorado el crecimiento económico, el Ingreso Nacional Bruto, disminución de la pobreza entre otros aspectos, pero este crecimiento económico y presupuestal no ha estado acorde con la capacidad del Estado de gastar en forma eficiente lo que se recaudaba y crear las condiciones óptimas para un crecimiento sostenible que generaría desarrollo económico y social (p.9).

La Presidencia de Concejos de Ministros – PCM (2013) quien señala que los lineamientos de la Política se han organizado en tres grupos:

- El primer grupo está determinado a todas las entidades del estado sin excepción, la cual posee disposiciones y sugerencias para su correcta implementación y correcto empleo para de esa manera poder generar una mejor calidad de servicio a todo ciudadano, y así poder brindar y establecer una gestión gubernamental con un óptimo rendimiento y de esa manera poder favorecer al progreso de la comunidad en general.
- El segundo grupo se encuentra definido exclusivamente hacia los ministerios y otros organismos rectores, los cuales deben concertar y así poder definir y diseñar políticas de índole nacional, y a la vez poder supervisar de que estas sean aplicadas de manera eficiente y coherente.

- El tercer grupo es explícito para aquellos entes rectores de aquellos denominados sistemas administrativos nacionales y quienes muestran una postura mayor equitativa sobre los roles, funciones y el control estricto de sus funciones que deben practicar en perfecta concordancia con la autonomía de cada una de estos entes gubernamentales, obteniendo como resultados que esto puedan contribuir de forma directa y beneficiosa del ciudadano.

Según Valderrama y Aranda (2016) son los ciudadanos quienes solicitan la existencia de un Estado Moderno, el cual será capaz de poder atender y brindar los servicios adecuados a todos sus ciudadanos, esto a su vez involucra la transformación de cada una de sus perspectivas y métodos de gestión. En este sentido, el estado moderno será definido como aquella entidad gubernamental que tendrá centrado todos sus recursos en poder brindar los servicios convenientes a las personas que pertenecen en su localidad y además de que los gobiernos locales podrán evidenciar de manera eficaz, inherente, descentralizado, y accesible (para poder realizar rendiciones).

Existen claras diferencias entre la Innovación del Estado y la Innovación de la administración, mientras que la transformación administrativa se limita a perfeccionar las estructuras responsables de las funciones administrativas y ejecutivas, dicho de otras palabras, a lo que frecuentemente lo conocen como gobierno, caso contrario sucede en la reforma estatal concierne a todas las responsabilidades que constituye el sistema político, en relación a ello la transformación estatal es de una escala mucho mayor y los asuntos más complicados de la reforma administrativa del estado; no obstante, para alcanzar un cambio perdurable en la organización del estado, este se debe dar inicio por transformar el aparato estatal.

La modernización significa ubicar al ciudadano en el eje central, que el Estado moderno esté al servicio del ciudadano, para ello mejorar la calidad y cobertura de los servicios prestados al ciudadano en los tres niveles de gobierno es crucial para lograr el acceso a bienes y servicios públicos de calidad (Altaba, 2010; Barberá, 2010; Suárez, 2015), usando diversas técnicas y herramientas columna vertebral de la administración pública (Moreno, 1994). En resumidas cuentas, el promover la modernización de todas las entidades gubernamentales, demanda una “gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país” (Secretaría de Gestión Pública, 2013, p. 21).

2.3.1.1 Dimensiones de la modernización de la gestión pública

a) Eficiencia del aparato estatal

La modernización de la gestión pública puede ser abordada a través del buen servicio que se brinde en las instituciones del Estado. Al respecto, Casas (2012) afirma que la eficiencia del aparato estatal es el compromiso del empleado para proponer, abogar e incluso formular alternativas mediante la modernización y algunas políticas que estén vinculadas con el orden, la orientación y el compromiso de gestionar.

Según Megginson, Mosley y Pietri (2008) es la facultad de poder realizar las cosas de manera correcta. De acuerdo con Christensen y Lægreid (2011) es un conjunto de innovaciones administrativas promovidas a nivel mundial, las cuales, durante los últimos 25 años, han venido afligiendo a los sectores públicos de muchas naciones. Así mismo Wiik (2014) las reformas en el aparato estatal se han centrado en poder fortalecer la eficacia y la eficiencia del aparato estatal; de esa manera lograr una sólida capacidad de respuesta de las agencias públicas; Optimizar el gasto público; y fortificar el compromiso de una gestión.

Según Gilio (2016) existe una gran controversia el cual se ha centrado en poder detallar qué tipo de políticas podrían implementarse y de esa manera poder incrementar la eficiencia de los organismos gubernamentales, de acuerdo al estudio realizado se logró poder instaurar a 4 elementos que son considerados como primordiales, los cuales su aplicación de manera objetiva y con el seguimiento necesario, tendrían la capacidad de poder incrementar la eficiencia en todo tipo de entidad gubernamental, siendo estos:

- Incrementar la eficiencia en el aspecto burocrático, toda vez que deberían tener la capacidad de poder establecer o implementar políticas de incentivos y un incremento en las remuneraciones, logrando que estas puedan ser justas entre su personal de manera que estos puedan estar suficientemente motivados e identificados con la entidad, pudiendo con ello lograr incrementar su rendimiento y su diligencia en cada uno de sus procesos.
- Optimización de la gerencia o sub gerencia de logística, y ello se logrará a través de la implementación de un sistema de control óptimo de todo tipo de adquisiciones que requiera realizar la entidad, con ello se podrá obtener una considerable mejora en el tipo de fiscalización efectuada en cada transacción efectuada, contribuyendo enormemente en poder brindar mayor la claridad y transparencia en cada una de las compras o gastos efectuados por la entidad pública.

- Fomentar la participación ciudadana, ello se podrá lograr a través de una mayor difusión y ello se podrá tener mayor contacto con la ciudadanía y es en ella en que se podrán conocer de cerca las necesidades de la población y es allí donde la entidad pública deberá poner énfasis en poder resarcir dichas necesidades. La participación ciudadana también contribuye en poder dar a conocer todos los avances y gestiones que se vienen realizando en la entidad gubernamental en favor de su comunidad, así mismo la participación de su población lograra obtener mayor validez y otorgar la justificación necesaria de los gastos efectuados durante una determinada gestión.
- Mejora en los sistemas de supervisión y control en la entidad pública en general, mejorando e implementando con ello aquellos órganos de control de la entidad pública de manera tal que puedan cumplir eficientemente cada uno de los estatutos de la entidad gubernamental.

b) Servicios a la ciudadanía

Otra dimensión que puede abordarse para el análisis de la MGP es el servicio a la ciudadanía. El papel básico del estado para actuar de manera ordenada y eficaz es precisamente cuando proporciona asuntos y servicios sociales. (Casas, 2012). La modernización de la gestión pública debe de apuntar a la introducción de mecanismos mediante herramientas y algunas prácticas de gestión para mantener la idea central de que la Administración Pública no es una empresa, aunque se puede gestionar de forma similar lo importante es no perder los valores que orientan el servicio público. (Zaconetta, 2020, p. 20).

Según Quintana (2010) es esencial de que el aparato estatal tenga la voluntad y los objetivos bien definidos para así de esa manera poder atender las diferentes necesidades en común que puedan tener los ciudadanos en una localidad específica. La entidad gubernamental conociendo estas necesidades podrá implementarse de aquellas herramientas y/o mecanismos necesarios para poder destinar los recursos necesarios para poder atender de manera eficiente estas necesidades de su localidad.

El servicio a la ciudadanía, de acuerdo con Reck (2014) es sensible a aquellas variaciones de índole político, económico, y hasta jurídico, cuyos elementos operativos también son temporales y cambiantes. Así mismo Mello (2007) señala que es toda acción que emprende cualquier institución del estado de manera eficiente a favor de poder ofrecer bienestar de la ciudadanía en general, enmarcado bajo un régimen de derecho público bajo los fines delimitados como gubernamentales en el marco normativo.

de Lima (2003) resalta que el objetivo inherente de los servicios a los ciudadanos es de tener la capacidad de poder complacer aquellas necesidades en favor de sus pobladores. En consecuencia, son las entidades públicas que tienen la facultad y capacidad para poder asignarse propósitos y finalidades deben colocar al vecino como prioridad en la realización de diversos tipos de actividades, la cual será en beneplácito y en favor de todos los residentes o ciudadanos de determinada localidad.

De acuerdo a Arriagada (2002) toda entidad gubernamental debería tener la capacidad de poder establecer y conceder diferentes tipos de recursos capaces de poder contribuir directamente a las diversas necesidades propias de sus habitantes. Por consiguiente, sus normativas dictadas deberían ser adaptables para que puedan ajustarse a las diferentes necesidades de sus ciudadanos. De esta manera como afirma Reaño (2020) el periodo gubernamental al finalizar su gestión, podrá ser calificado por la existencia de aquellos empleados de servicio público netamente competentes, con capacidad de poder gestionar y a la vez atender de manera eficiente y diligente a sus habitantes.

Villanueva (2006) advierten todo tipo de gestiones que abarcan desde el esquema hasta la implementación de aquellos procedimientos para la entrega del tipo de servicio, brindado. Estará direccionada en poder satisfacer aquellas necesidades propias de su población específica y de esa manera poder: extender los medios de atención a los usuarios; constituir estándares de atención, implementar equipos a la vanguardia capaces de poder evitar cualquier tipo de cuello de botella en la entidad a la hora de poder conceder la atención; buscar siempre una retroalimentación de todos los servicios ofrecidos y de esta manera poder mejorar el servicio ofrecido de manera continua.

De acuerdo con Juárez y Pérez (2013) quienes enumeraron aquellos servicios que corresponderían ser ofrecidos por todas las entidades gubernamentales a la ciudadanía en general, las cuales deberían ser los siguientes:

- Ofrecer una entidad transparente y a la vanguardia.
- Otorgar de manera sencilla información de las diversas oficinas y de los servicios que cada una de ellas ofrece de manera que facilite al ciudadano en poder realizar sus trámites o gestiones correspondientes.
- Conceder siempre a la ciudadanía en general información objetiva, adecuada y pertinente de cualquier tema o asunto ligado a los servicios públicos ofrecidos.

- Brindar de manera apropiada sobre los diversos horarios que tienen para poder atender a los ciudadanos
- Transmitir información acerca del seguimiento de aquellos trámites que puedan estar realizando.
- Otorgar siempre trato amable, con respeto y sobretodo sin ningún tipo de discriminación.
- Sostener un período de espera sensato a cada ciudadano.
- Conferir siempre adiestramiento y guía a todo ciudadano que confiera a realizar algún tipo de gestión.
- Entregar todos aquellos los derechos concebidos en la Constitución.
- Reivindicar por aquellos perjuicios originados de manera directa o indirecta sobre los servicios otorgados a la ciudadanía.

c) Descentralización

Otra dimensión a evaluar dentro del proceso de modernización de la gestión pública es la descentralización, la cual se define como un concepto técnico y legal relacionado con las organizaciones estatales, y su propósito es distribuir funciones entre los niveles central y local, y transformarlo en un movimiento para transferir el poder y las capacidades estatales de acuerdo con la ley; a las autoridades locales. (Casas, 2012).

Según Oliveira (2005) su definición se basa en un concepto técnico y jurídico referente a la estructura del Estado, la cual estará ligada a la distribución de competencias y funciones a los niveles locales y regionales, la cual también es conocida como la transmisión de atribuciones y competencias por parte del Estado. De la misma manera se puede interpretar como un concepto político administrativo, con la idea central de tener que fortalecer a la democracia local, regional.

Por su parte Moreira (2003) sostiene que la descentralización es un hecho el cual se ha venido reducido progresivamente hasta llegar a la administración autónoma, la que se ha venido imponiendo progresivamente a la distinción entre un significado estricto o propio de la descentralización, y por otra parte un significado más amplio y además inadecuado para poder conferir a la descentralización centrada en los servicios o simplemente institucional.

Según Finot (2001) define a la descentralización como un proceso de transferencia de funciones de manera organizada y detallada, que se da desde la administración pública

central hacia una administración pública de carácter local o regional. Siendo el objetivo principal de poder alcanzar la eficiencia del Estado a través de una redistribución de los recursos tratando de conseguir una mayor gobernabilidad democrática. Así mismo Parson (2007) sostiene que la descentralización deberá requerir a los gobiernos locales y regionales a poder establecer alianzas estratégicas entre las diversas entidades del estado con el fin de poder satisfacer las demandas de los ciudadanos.

De acuerdo con Quintana (2010) una adecuada división entre aquellas tomas de decisiones centralizadas y descentralizadas, permitirán a que el gobierno central pueda centrar sus recursos en labores que le son propias y de esa manera podrá capacitarse, organizarse. Las tareas de índole regional y local, serán transferidas a los gobiernos locales; regionales y otras entidades públicas, quienes serán las que velarán en el progreso y crecimiento de sus localidades.

Según Burki (2013) señala la existencia de algunos riesgos en la implementación una descentralización de manera muy promisoriosa, por ejemplo, en el caso del Perú, por los años de 1984, fue donde el 100% de los caminos en todo el territorio peruano fueron conferidos a los Consejos Transitorios de Administración Regional - CTAR, los cuales recién habían sido creados, en dicha transferencia se incluyeron todos aquellos pagos concedidos para circulación de todo tipo de vehículos para poder circular a través de carreteras, túneles, puentes, etc. Estos ingresos suponían para poder mejorar o realizar mantenimientos a estas vías de acceso, sin embargo, ello nunca fue realizado, por lo que el año de 1991 nuevamente el 22% de las principales pistas carreteras volvieron a ser administradas por el gobierno central. Se puede concluir que una descentralización debe ser implementada de manera bien planificada y además debe ser de carácter sostenible y no vuelva a ocurrir este tipo de errores.

2.3.2 Calidad del servicio

La Calidad de servicio, está constituida por todas aquellas características, peculiaridades y/o propiedades que le conceden e incrementan el valor a un determinado bien o servicio ofrecido. Sin embargo, su medición, cálculo y/o percepción del mismo puede ser más compleja de lo esperado, toda vez que, debido a sus características de ser intangibles, diversos tipos de atributos y su diversidad como tal. (Kotler & Armstrong, 2003; Lovelock, 1983; Grönroos, 1994).

Según Matsumoto (2014); Acosta, Duran y Padilla (2018); Ornelas, Cortés y Gallardo, (2010); y Ruiz (2011) la calidad del servicio viene a ser una herramienta del

marketing la cual está encargada de poder generar valor en la mente del consumidor, sobre todo en la hora de poder tomar una decisión en la adquisición de un producto o servicio. Esta elección estará conexas junto con la experiencia obtenida y contribuirá en poder a establecer dentro de la mente del consumidor una imagen de una marca específica, lo cual es traducida para las organizaciones como un valor intangible.

Calidad y servicio son dos conceptos inseparables cuando se refiere a la correspondencia estrecha que establece la organización con los usuarios, en algunos casos se incluye en el producto común sin distinguirlos de otros bienes a los que las personas tienen acceso.

Con lo que respecta a la calidad, Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985) es definido aquel producto o servicio que el cliente anhela, el cual debe poseer un costo admisible y además debería cumplir alguna serie de requisitos y/o detalles, por esta razón, tener la oportunidad de poder incrementar mayor calidad a un determinado producto significa potenciar su cumplimiento de parámetros en algunos contenido explícitos, descripciones o esquemas del producto y, por consiguiente, deben cumplir con las diversas perspectivas del consumidor. Llegando a poder definir de manera diferente el mismo producto o servicio ofrecido y ello estará determinado de acuerdo a cada una de los requerimientos, necesidades, costumbres o perspectivas del cliente. La calidad es considerada como una serie de características peculiares de un determinado producto y/o servicio, que logre de alguna manera satisfacer los requerimientos y perspectivas del consumidor.

Se denomina calidad del servicio a la dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la calidad del servicio que pueden afectar el comportamiento futuro de los consumidores (Parasuraman et al., 1985). Asimismo, se caracteriza por la comparación de la excelencia o superioridad del servicio de los proveedores a juicio del cliente (Zeithaml, 1987); subsecuentemente, Parasuraman et al. (1985 y 1988).

Casermeyro (2014) afirma que la calidad de los servicios está relacionada con la satisfacción del cliente pues es el resultado de la sensación de placer o decepción de haber sido bien atendido. Estas emociones derivan de la verificación que quien recibe el servicio sobre el desempeño observado de quien lo atiende en un servicio y sus perspectivas esperadas.

La calidad corresponde así al grado de eficacia de las respuestas del servicio a las expectativas del cliente la calidad que cuenta es la que percibe el cliente (Zaconetta, 2020, p.24).

Según Johnston (1995) es necesario identificar las determinantes o dimensiones para ser capaz de especificar, medir, controlar y mejorar la calidad de servicio percibida por el cliente; sin embargo, el objetivo principal es manipular a ésta; esto es esencial para identificar aspectos que puedan influir potencialmente el juicio general del cliente sobre el servicio. Gronroos (1993) postula que la calidad de servicio percibida por el cliente tiene dos dimensiones: una técnica o dimensión de salida y una relacionada a procesos.

Crosby (1988), afirma que calidad es “conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

Carr-Hill, citado por HUV, (2010), la satisfacción esta fundamentado en la divergencia entre las perspectivas del usuario y la apreciación de cada uno de los servicios que ha podido recibir. De este modo aquellas apreciaciones van acompañadas de las perspectivas precedentes las cuales establecen el concepto propio de calidad de servicio.

La calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización, desde la cúspide estratégica hasta el núcleo operacional, incluyendo los elementos de infraestructura técnica, líneas medias y personal de apoyo, incluyendo todo lo relacionado con el servicio, directa e indirectamente al cliente, porque a mayor calidad de servicio. comportamiento del servicio y de los recursos humanos, mayor es el riesgo si no se cumple con lo establecido. Debemos enseñar a los productores de servicios que los clientes no ven en un servicio diferente a lo que no funciona, es decir que como los clientes lo evalúan y lo hacen continuamente, la calidad de un servicio es inseparable. Sus componentes, califican como un todo, por lo que lo que predomina es el sentimiento general más que el triunfo concerniente de una acción en particular u otra. En otras palabras, la calidad viene a ser una concepción concebida de algunas determinadas peculiaridades distinguidas de un determinado bien o servicio y la expectativa generada en ella.

La calidad de servicio tiene un concepto amplio asumido con muchas definiciones y con un significado conceptualmente difícil, a su vez, es necesario realizar una exploración de sus avances en correspondencia a la mejora de la calidad de servicio mediante la mejora de los distintos elementos de la gestión de la calidad, en relación a las continuas

transformaciones que se están produciendo en el mercado, que cuentan con excelentes habilidades, es fundamental la aplicación de indicadores de calidad como elementos fundamentales para optimizar la disponibilidad de recursos para mejorar y apoyar las propias acciones.

Para Pizzo (2012), la calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

“La calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará” (Duque, 2005, p. 67).

El concepto de calidad del servicio varía para el cliente, depende del contexto en el que se encuentre, se desarrolla a través de la experiencia, esto debe hacerse repetidamente en el acto de compra, de esta manera el cliente puede percibir y verificar plenamente cuál es la forma y la realidad de la calidad. De la misma forma, los colores, formas, materiales, métodos de fabricación de la empresa y el valor recibido por los clientes por la calidad se pueden descubrir mediante la visualización dentro de la empresa en el momento de la compra del producto o sus servicios.

Principales deficiencias de la gestión pública en el Perú

Hidalgo (2017) señala la existencia de aquellas deficiencias existentes en la atención recibida en la gran mayoría de los servicios brindados por el estado a través de cualquiera de sus órganos o sus organismos gubernamentales descentralizados, obteniendo mayoritariamente una apreciación muy adversa a que quizás uno como ciudadano, quien a su vez también es usuario, espera recibir. Hoy en día podemos señalar que lo expresado líneas arriba podemos considerarlo como una realidad existente en la mayoría de las entidades gubernamentales existentes del estado.

Así mismo Lahera (1994) desarrolla y enumera cada uno de aquellos factores considerados que e inciden y afectan negativamente en la gestión pública, siendo estos los siguientes:

- Ineficiente sistema de organización y planeamiento de la estructuración del presupuesto gubernamental.
- Carencia de una generación apropiada de servicio óptimo entregada a los usuarios.
- Improductivo sistema de equipamiento tanto presupuestario, tecnológico y logístico a cada una de los diferentes órganos gubernamentales; una inadecuada y deficiente infraestructura capaz de poder ofrecer un servicio y atención de calidad.
- Inadecuado y obsoleto sistema de organización de los empleados y funcionarios del estado.
- Deficiente política de estimación y valoración del rendimiento, supervisión y monitoreo de los planes y políticas gubernamentales
- Carencia de una metodología dentro de los sistemas de información, lo cual genera que no exista una articulación entre los entes gubernamentales
- Vulnerable sistema de articulación interestatal e multisectorial.

Según Santos, Fernández y Pérez (2008) algunas de las principales deficiencias encontradas entre los ciudadanos, es que requieren de un Estado el cual tenga la capacidad de poder brindar servicios de calidad, sin embargo lamentablemente en nuestra realidad no podemos hallar ello, porque se requiere urgentemente poder realizar una modificación y reestructuración en muchos de sus procesos, así mismo deberían contar con la capacidad de poder recoger de entre sus ciudadanos aquellas sugerencias y/o poder brindar sus requerimientos o recomendaciones, de manera que la entidad pueda tomar nota de estos y crear una estrategia o reestructuración capaz de poder mejorar cada uno de los servicios brindados.

Linares (2019) identifico algunas deficiencias dentro de la organización gubernamental, las cuales deben ser analizadas y a la vez encaminadas para poder de esa manera poder satisfacer de la ciudadanía en general y estos son: lograr ser eficaz en cada uno de sus servicios y atención brindada, poseer oficinas descentralizados capaz de poder brindar mayores opciones y horarios flexibles para la atención a la ciudadanía; que pueda fomentar la inclusión entre sus habitantes; y que además sea capaz de poder tener cuentas claras y transparentes.

Finalmente, Fernández (2017) resalta aquellos atributos a fin mejorar las deficiencias halladas en todas las gestiones públicas, a fin de poder garantizar entre sus ciudadanos aquellos

servicios de calidad de manera diligente, objetiva y adecuada. Con ello reduciendo aquellas brechas sociales existentes, permitiendo un desarrollo sostenible dentro de nuestro país.

Pilares centrales de la Política de Modernización de la gestión pública

Según Ramírez-Alujas (2011) existen 5 pilares los cuales han sido trabajados teniendo como punto de partida los componentes del modelo antes puntualizado siendo estos: políticas públicas nacionales y el planeamiento; presupuesto para resultados; gestión por procesos y la organización institucional; servicio civil meritocrático; y el seguimiento, monitoreo, evaluación y la gestión del conocimiento. De lo señalado líneas arriba, dichos pilares requieren ser apoyados por tres ejes transversales que son: gobierno abierto; gobierno electrónico; y la articulación interinstitucional.

- Primer pilar, políticas públicas, los planes estratégicos y operativos: el Estado dispone de políticas públicas con objetivos estratégicos entendibles, que muestran las prioridades de sus habitantes. Así, los diferentes niveles de gobierno, encabezando por el nacional, decretan políticas y son los organismos gubernamentales quienes deben reflejar las mismas en metas claras y con una ruta clara de cómo alcanzarlos (Gómez, 2012). El planeamiento es un sistema armonizado desde el nivel nacional y, es el CEPLAN, quien está facultado de articular los objetivos estratégicos en los diversos niveles de gobierno.
- Segundo pilar, presupuesto para resultados: será aquella quien apoyará las reformas del sistema presupuestal que se viene implementando la dirección general e presupuesto público del MEF, sobre todo en lo referido a la mejora de la eficiencia y eficacia de la gestión (Abedrop, 2010). Los cambios que está promoviendo el MEF están destinadas a alcanzar tres objetivos:
 - Asegurar la disciplina fiscal;
 - Optimizar la eficiencia, destinando mejor los recursos; y
 - Optimizar la calidad del gasto garantizando eficiencia y eficacia en las operaciones de todas las entidades y agencias en los tres niveles de gobierno.
- Tercer pilar, gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional: plantea la implantación de la gestión por resultados en la gestión gubernamental el cual debe también adoptarse de manera progresiva, la gestión por procesos debería estar implementado en todas las entidades, para que de esta manera puedan brindar a la ciudadanía óptimos servicios, logrando con ello obtener efectos beneficiosos en ellos Para ello se debe prevalecer aquellos procesos que sean más

distinguidos de acuerdo a la demanda de su población, a su Plan Estratégico, a sus competencias y los componentes de los programas presupuestales que tuvieran a su cargo, para luego poder organizarse en función a dichos procesos (Saavedra, 2021).

- Cuarto pilar, servicio civil meritocrático: es el grupo de acciones institucionales por las cuales se articula y gestiona a los colaboradores públicos, que armoniza los intereses de la sociedad los derechos de los servidores públicos, y tiene como propósito principal el servicio al ciudadano. En este sentido, la reforma del servicio civil iniciada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) se orienta a mejorar el desempeño y el impacto positivo que el ejercicio de la función pública debe tener sobre la ciudadanía sobre la base de los principios de mérito e igualdad de oportunidades como principales características del servicio civil (Arguedas, 2017) De acuerdo a Vidal (2017) este se incorpora y se articula con la reforma del servicio civil que se viene impulsando desde la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, SERVIR, la que ha definido el sistema administrativo de gestión de del talento humano como aquel procedimiento integrado de gestión cuyo progreso accederá a poder atraer profesionales competentes al sector público, con la propósito de lograr cumplir aquellos objetivos gubernamentales y crear una responsabilidad y una cultura de servicio al usuario.
- Según Quinto (2002) este está compuesto como se detalla a continuación:
 - Sistema de información: El tenor de información es un desarrollo para recaudar instaurar e individualizar datos con el lente de convertirlos en información útil para la apropiación de decisiones La costumbre de información para el acecho monitoreo y apreciación deuda delinear los procesos de recojo sistematización y partición de la información desde la etapa preliminar de apunte de los indicadores incluso las evaluaciones de resultados e impacto.
 - Seguimiento, monitoreo y evaluación: Es el curso sistematizado para verificar que pezuña tarea o garra ordenamiento de actividades se ejecute tal se había planificado adentro de un periodo establecido de clima Reporta las fallas en el apunte y la implementación de los programas y proyectos permite revisar si se está manteniendo la senda hacia el finalidad establecido Estima la expectativa de tocar los objetivos planeados identifica las debilidades que deben persona atendidas y oportunamente recomienda cambios y propone soluciones.

2.3.2.1 Dimensiones de la calidad de servicio

Para poder analizar la calidad de servicio, es necesario estudiar a sus dimensiones, las cuales servirán de factores valorativos para poder determinar la calidad del servicio que es ofrecido a nuestros clientes, existiendo muchas investigaciones, las cuales concluyen que para poder conocer y poder investigar la calidad de servicio en los clientes, estos resultados no podrán ser obtenidos a través de solo un solo indicador, por lo que será necesario múltiples indicadores los que sean capaces de poder coger estas valoraciones de parte de los clientes. (Valarie, Berry & Zeithaml, 1993).

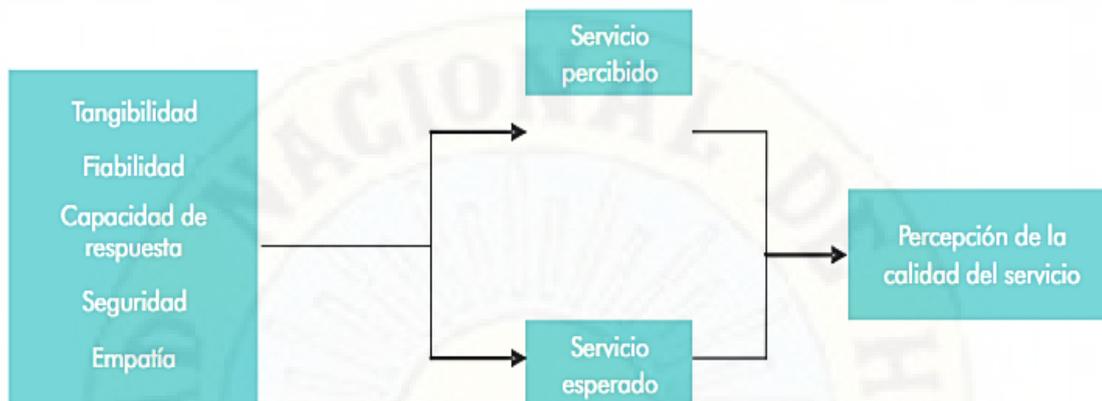
Según Olivia y Pinzón (2012) inicialmente existieron diversos estudios o criterios relacionados a poder medir las expectativas y percepciones de la calidad de servicio donde se llegaron a enumerar hasta 10 dimensiones la calidad, las cuales a su vez poseían hasta 97 ítems, sin embargo hoy en día gracias a una purificación con las técnicas estadísticas se pudieron reducir a tan solo 5 dimensiones y 22 ítems la escala de medición, donde según Valls, Román, Chica Ostaíza y Salgado (2017) y Parasuraman et al (1988) proponen 5 dimensiones las cuales se señalan a continuación:

Se toman en cuenta cinco dimensiones para valorar la calidad del servicio, se considera que la calidad de los servicios se basa en cinco dimensiones tales como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cabe señalar que según de Maya y Esteban (2006) de la existencia de otros estudios donde solo consideran solo a tres de las cinco dimensiones antes señaladas que vienen a ser: el primero son las destrezas y pericias de parte de los trabajadores, la segunda señala a las diversas cualidades y habilidades que debe tener o mantener de la entidad u organización y además del trabajador; siendo la tercera la calidad tangible ofrecida. No obstante, el presente estudio está basado en las 5 dimensiones antes señaladas que son:

- a) Tangibilidad: referente a todas las instalaciones físicas de la organización, los equipos o maquinarias, y sus colaboradores.
- b) Fiabilidad: referente a la destreza para poder realizar el servicio ofrecido en forma íntegra y en el tiempo establecido.
- c) Capacidad de respuesta: referente a la predisposición para poder atender a los clientes y de poder prestar un servicio ágil.
- d) Seguridad: referente a destreza y al trato de cortesía brindada por los colaboradores, logrando con ello el poder inspirar confianza y seguridad.

- e) Empatía: referente al tipo de atención empelada por la organización de manera que sus clientes se sientan importantes y bien atendidos.

Figura 1. Dimensiones de la calidad del servicio



Fuente: Zeithaml y Parasuraman (2004)

a) Elementos tangibles

De acuerdo con Matsumoto (2014) los elementos tangibles en una organización estarán predestinados como aquel punto de partida que brinda la imagen de la organización y esta será a través de la innovación, modernidad y sofisticación de sus instalaciones, los cuales transmitirán y crearan entre sus clientes en una perspectiva positiva y atrayente de la imagen corporativa de la organización, es por ello que este elemento se encuentra considerado dentro de los criterios de evaluación de la calidad del servicio. Así mismo Morales, Hernández, y Blanco (2009) califican la forma de la apariencia, la presentación de cada una de sus instalaciones físicas, los diversos equipos, maquinaria y materiales con los que cuentan, además de la presentación de sus colaboradores de la organización.

Según Zeithaml et al. (2009) los elementos tangibles forman parte perceptible dentro de la oferta de servicio, considerados en este aspecto a cada una de las distintas subestructuras, los dispositivos, los colaboradores y además los diversos materiales de comunicación que forman parte de la organización. Se debe considerar que todas estas instalaciones transfieren representaciones visuales, las que servirán para que clientes puedan crear un valor al momento de poder valorar o tener la necesidad de evaluar la calidad de la organización. Así mismo sostienen que aquellas organizaciones que brinden servicios además deben tener las instalaciones y equipos a la vanguardia, deben tener la capacidad

entre sus colaboradores de poder transmitir una cordial comunicación y de esa manera poder crear una buena relación con sus clientes

En esta perspectiva, Riveros (2007) refiere que los elementos tangibles comprenden la apariencia de las instalaciones, equipos utilizados para prestar el servicio, apariencia del personal y materiales de comunicación, en otras palabras, es lo que el cliente percibe como evidencia física del servicio. Esta dimensión incluiría, por ejemplo, el aspecto del personal de contacto con el cliente, la decoración del local, entre otras.

Adicionalmente Riveros (2007) que, la tangibilidad puede mostrarse a través de un ejemplo sencillo como son las instituciones de enseñanza, las cuales al momento de ofrecer sus servicios de una forma directa suministran a los participantes elementos tangibles en su servicio como material de apoyo, facilidad de acceso al uso de tecnologías como computadores y/o equipos de proyección, que formaran parte integral del servicio ofrecido. Contrario a poder brindar una prestación de educación, que viene a ser un servicio de índole intangible, claro está que este servicio requerirá de componentes tangibles para de esa manera concretar aquellas actividades estipuladas (materiales, herramientas, instalaciones, etc).

Para Cantú (2011) los elementos tangibles se definen como los aspectos físicos del servicio, tales como apariencia de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación. Todos los elementos antes nombrados, se transforman en razones fundamentales para poder establecer una óptima calidad de servicio en todo tipo de entidades. Expresa Cantú (2011) que a pesar de que la mayoría de las dimensiones de la calidad del servicio son intangibles, los elementos tangibles representan uno de los atributos de mayor valor, y son los más apreciados por los clientes.

b) Fiabilidad

De acuerdo con Rezaei, Kothadiya, Tavasszy y Kroesen (2018) la fiabilidad está definida como un pilar específico del servicio se refiere a la prestación de un servicio según lo prometido y correctamente; En este sentido, una organización que se compromete a hacer algo en un momento determinado debe hacerlo, cuando los clientes están en dificultad, deben apoyar y garantizar su seguridad, la organización debe ser confiable, debe brindar el servicio como se prometió, por ello Botero y Peña (2008) este debe ser principio en la estrategia de una verdadera calidad de servicio.

Según Zeithaml et al. (2009) lo define como aquella facultad para poder ejercer el servicio ofrecido de manera seria, adecuada y dentro de los estándares de tiempo previamente establecidos, en otras palabras, significa el poder otorgar el servicio en forma eficiente desde el primer instante. En esta prestación de servicio se deben detectar y descubrir todos aquellos elementos existentes en los cuales el cliente puede percibir la capacidad y toda la preparación profesional de la organización.

Teniendo en cuenta a Solano y Uzcátegui (2017) la fiabilidad puede estar medida a través de cinco indicadores los cuales son: la eficacia; el conocimiento de los trabajadores y su capacidad de brindar una comunicación adecuada transmitiendo con ello confianza y seguridad; la eficiencia en poder otorgar un excelente servicio; la efectividad; y la constante reevaluación y de esa manera poder seguir mejorando e innovando cada uno de los procesos al ejecutar el servicio.

Asimismo, según Zeithaml y Bitner (2002), se refiere a la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla las promesas que haga. Se puede distinguir elementos como: puntualidad en facturación, el servicio debe otorgarse dentro del tiempo detallado, entre otros. Esta dimensión es la mayor utilizada por los clientes, por lo que se determina como aquella con una de las más influyentes dentro de la percepción.

De acuerdo con Allen (2010) quien señala que, en materia de calidad de servicio, será la generación de confianza de parte de la organización, la cual se transformara en el concepto más valorado y apreciado por los clientes, toda vez que el respeto en el cumplimiento de las promesas efectuadas, es considerado un factor primordial al momento de volver a obtener, contratar o requerir un bien y/o servicio. Las entregas fallidas, las promesas incumplidas y otros malos momentos siempre estarán presentes en la mente de los clientes, donde muchas veces estos problemas son pasados desapercibidos o quizás simplemente no le toman la importancia del impacto que puede generar un mal servicio en el nivel de ventas en la empresa. Caso contrario sucede con aquellas organizaciones que brindan una excelente calidad de servicio, donde generalmente obtienen mayor éxito, reflejado en el incremento de sus ventas y/o servicios ofrecidos, generando con ello confianza y satisfacción por parte de sus clientes.

Desde el punto de vista de Gutiérrez (2010), la dimensión de fiabilidad simboliza el respeto de honrar las promesas efectuadas por parte de la organización, las mismas que están definidas respecto los plazos de entrega, la prestación del servicio como tal, la capacidad de

respuesta respecto algún tipo de garantía y sobre todo el poder cumplir los precios, descuentos y otros de diversa índole previamente pactados. Estos aspectos servirán para los clientes a la hora de poder elegir un determinado bien o servicio ya que valorarán el grado de fiabilidad que ofrece la organización.

c) Capacidad de respuesta

La dimensión Capacidad de respuesta hace referencia al acontecimiento que los colaboradores de la organización pueden prestar sus habilidades y destrezas en un servicio rápidamente, responsables de calcular la capacidad de respuesta de la organización y de sus colaboradores hacia los clientes. Tendrán que notificar al cliente exactamente cuándo se realizarán los servicios, es lógico que el personal esté disponible de inmediato, los colaboradores de la organización deben estar disponibles para asistir al cliente en todo momento.

Zeithaml et al. (2009) definen la dimensión de capacidad de respuesta como el grado de comprensión que tienen los diversos colaboradores de una empresa en el tipo de relación que ejercen para con de sus clientes. Es la pre disponibilidad en poder colaborar a los clientes en diversas situaciones. Es poder ofrecer una asistencia al cliente de manera oportuna a la solicitud de sus diversas consultas, quejas u problemas que puedan tener. Para aquellas organizaciones que brinden servicios de seguros, el trato brindado hacia el cliente jugará un factor clave en la toma de decisiones por parte del cliente a quien se le brinda este tipo de servicios.

De acuerdo con Cantú (2011) lo define como aquella predisposición en poder asistir eficientemente a los clientes y con ello promover un servicio adecuado y diligente. Así mismo relaciona receptividad con el compromiso, concluyendo que es la disposición que tiene un colaborador en poder atender y/o servir a los clientes de manera adecuada, cordial y ligera.

Según Bronfman, Castro, Zuñiga, Miranda y Oviedo (1997) esta dimensión enfatiza la calidad de atención y la predisposición para poder hacerle frente a aquellas solicitudes, consultas, quejas y problemas de diversa índole por parte de los clientes. Sus respuestas y/o compromisos asumidos por la organización serán comunicados a los clientes en un determinado lapso de tiempo, donde se debe garantizar el poder brindar la asistencia adecuada, así mismo siempre estar dispuesto a poder brindar respuestas a nuevas interrogantes y inquietudes que estas puedan ocasionar.

De acuerdo con Grande (2005) es la predisposición y además el compromiso que asumen los colaboradores en poder asistir a los clientes y de esa manera poder ofrecerles un servicio dinámico, pertinente y satisfactorio. Debe tener en consideración que día a día los clientes tienen la tendencia a ser más exigentes en este sentido, se les debe brindar una atención ligera sin que tengan la necesidad de poder estar esperando. En esta dimensión servirá de mucha valoración para el cliente para el cliente, sin embargo, no se podrá percibir de manera directa, sino que será a través del tiempo donde el cliente tendrá una identificación con la organización al haber obtenido una respuesta positiva de sus necesidades.

Según Krellenberg (2017) hace alusión entre algunos aspectos al grado de capacitación, preparación o quizás hasta el grado de instrucción que se pueda tener los colaboradores y funcionarios frente a cualquier tipo de peligro o riesgo que puedan existir en determinado momento, y ello también se puede ampliar en un contexto de poder tener debidamente capacitados y con ello un personal preparados para poder afrontar cualquier situación, la cual en muchas ocasiones se pueden convertir en oportunidades que se puedan presentar, esto conjeturará a que cuanto más preparados o adiestrados tengan a su personal, ellos podrán actuar de manera diligente ante cualquier tipo de eventualidad ya sea esta positiva o de riesgo.

Según Liao, Welsch y Stoica (2003) viene a ser el conjunto de técnicas o tareas ejercidas en determinado momento o situación, esta se llevara en base a una experiencia previa adquirida o será fruto de aquellas habilidades adquiridas a través de una serie de capacitaciones efectuadas; empleando de esa manera algunos procedimientos o acciones específicas, reduciendo con ello el margen de error o de tener que experimentar con el cliente, en este aspecto la organización o entidad debe colocar mucho énfasis ya que de ello dependerá el éxito o fracaso de la misma, las cuales deberían ser frecuentemente revisadas y haciendo se retroalimentación respectiva.

Así mismo Nonaka y Takeuchi (1995) y Jansen et al. (2005) con lo señalado en el párrafo anterior las organizaciones o cualquier tipo de entidad gubernamental podrían tener una capacidad de poder responder adecuadamente y diligentemente ante cualquier situación, situando a su organización en un marco netamente competitivo y reconocidos por los usuarios y también por la competencia.

De acuerdo con Salas (2019) esta dimensión resulta ser la más cuestionada y criticada toda vez que en la mayoría de organizaciones los empleados no están capacitados o no tienen la suficiente disponibilidad de poder atender de manera eficiente a los diversos problemas o

inquietudes que aquejan a los clientes, llegando en muchas organizaciones que frecuentemente los clientes no logran percibir una disposición de parte de los empleados.

d) Seguridad

En cuanto a la Seguridad, se refiere a que los colaboradores toman conocimiento sobre distintas situaciones, asimismo son educados, conocedores y dignos de confianza. Este aspecto encierra capacidad organizativa, cortesía y exactitud. Quienes reciben el servicio requieren y necesitan confiar en los colaboradores de la organización. Ellos necesitan sentirse seguros al iniciar un acercamiento con los colaboradores de la organización cuando inicien el primer contacto. Los colaboradores deben ser muy bien instruidos, asimismo deben recibir todo el respaldo de la organización para desempeñar bien sus actividades encomendadas.

Oliva (2005) la dimensión de seguridad será definida como la carta de presentación que poseen cada uno de los empleados, quienes demostraran sus habilidades y con ello evidenciando el tipo de preparación con el nivel de cortesía brindada de parte de los colaboradores hacia los clientes, en tal sentido Matsumoto (2014) se puede definir que esta dimensión es aquella que medirá el grado de pericia que tiene un colaborador en poder infundir confianza y credibilidad hacia los clientes. Así mismo Torres y Vásquez (2015) incluyen los indicadores de cortesía, grado de profesionalismo y credibilidad a esta dimensión de valoración, las mismas que se irán adaptando y especializando de acuerdo con el tipo de servicio brindado.

Según Quispe (2015) está definida como aquella en donde el cliente es quien espera que sea la organización quien pueda resolver todos sus problemas de manera eficiente y segura. Esta dimensión involucra a la credibilidad y a la honestidad como sus principales valores. Esta dimensión cobrará mayor grado de prioridad para algunos servicios donde los usuarios reconozcan que exista un alto nivel de riesgo en que podrían estar expuestos tanto como personas como para el uso de sus recursos, entre los cuales podríamos dar los siguientes ejemplos: los servicios financieros, los servicios de seguros, los servicios médicos, los servicios jurídicos, etc.

Existen organizaciones, que, debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales (Allen, 2010). Uno de los riesgos inherentes que corre la compañía

cuando construye este tipo de relaciones personales consiste en que el cliente seguirá al empleado del servicio si éste abandona la compañía (Zeithmal y Bitner, 2002).

Al tiempo de iniciar esta etapa existe una gran posibilidad de que el cliente solicite evidencias tangibles para de esa manera poder evaluar la dimensión de la seguridad. En esta etapa, lograra solicitar evidencias físicas y tangibles como logros obtenidos, premios, certificaciones, reconocimientos, en donde el prestigio de la organización juega un rol fundamenta en que puede brindar a un cliente la seguridad estar adquiriendo un bien o servicio de calidad

De acuerdo con Riveros (2007) la dimensión de seguridad hace hincapié en que cada uno de los colaboradores deber estar predispuestos en poder brindar todas sus habilidades y conocimientos para poder brindar una adecuada prestación del servicio, y ello estar sujetos a que tengan las habilidades necesarias en poder absolver preguntas, molestias y quizás hasta problemas a los diferentes clientes con los que cuenta la organización, de manera de que estos puedan quedar satisfechos por la atención brindada, la cordialidad y el respeto recibidos.

Toda organización deberá tener la capacidad de poder transmitir una de imagen de confianza hacia sus clientes, y ello deberá ser reflejado y plasmado en cada uno de sus procesos del tipo de servicio brindado, para poder lograr o mejorar estos aspectos, la organización deberá invertir continuamente en poder tener debidamente capacitados a sus colaboradores de manera tal que estos puedan inspirar confianza y credibilidad entre los diferentes clientes que tiene la organización.

e) Empatía

Por último, la empatía significa la competencia que posee una persona en poder valorar los emociones de otra, para brindar un servicio con atención reflexiva e individualizada. Esto significaría que no se esperarían a que las organizaciones presten atención a sus usuarios. No es concebible que el personal brinde una atención individualizada a los clientes, mucho menos pensar que los colaboradores identifiquen rápidamente cuáles son las carencias o necesidades del cliente. No es razonable esperar que estas organizaciones estén en el mejor interés de sus clientes. Los horarios de atención a veces no son adecuados para todos los usuarios.

Según Udo, Bagchi, y Kirs, (2011) la dimensión de empatía está definida como la atención que brindan los colaboradores hacia los clientes y la capacidad de respuesta que

tiene la organización para poder brindar este servicio. Torres y Vasquez (2015) sostienen que a ello se debe sumar la habilidad que deben poseer los colaboradores en poder ejercer una comunicación efectiva hacia los clientes de manera tal que pueda incrementar la calidad.

Ocampo et al (2017) la correcta gestión y cumplimiento de las horas de servicio, crean un valor agregado hacia los clientes. Así mismo Van, Van, Ball y Millen (2003) el poder descubrir e identificar eficazmente aquellas necesidades que realmente puedan generar valores concretos entre los clientes, se podrá ejercer una estrategia de servicio individualizado el cual mejorara exponencialmente la percepción de los clientes, toda vez que realmente sentirán que pueden ser escuchados y sobre todo satisfechos.

De acuerdo a Zeithaml y Bitner. (2002) es la capacidad de poder generar una atención de manera cordial y quizás hasta personalizada de parte de una organización que brinda algún tipo de bien o servicio. Cuya idea central es poder hacer experimentar a sus clientes de que son esenciales y trascendental para el perfeccionamiento y mejoramiento de la organización, generando con ello su identificación y compromiso.

Por su parte, Riveros (2007) define la empatía como la atención personalizada que la empresa les brinda a sus clientes; es la capacidad que tiene la organización en entender o comprender los problemas del cliente. Cuando la organización se comporta en esta dimensión necesita generar una potente fidelización con el cliente, teniendo conocimiento a detalle sus particularidades y sus necesidades particulares.

En esta perspectiva, para Grande (2005) la empatía es la manera en que se presta el servicio, brindando atención individualizada a los clientes, facilitando el contacto y acceso a la empresa, y manteniendo informado al cliente, en un lenguaje que le sea fácilmente entendible, con respecto al servicio que se suministra, el costo del mismo, cambios que se realicen y alternativas de solución cuando se presentan problemas.

Según Nando y Abad (2016) un cliente (alumno) fácilmente podría distinguir si su universidad tiene la capacidad en centrar sus recursos en poder distinguir las diversas necesidades e inquietudes que manifiesta su alumnado, y ello adicionalmente deberá estar ligado a la capacidad de respuesta de las diferentes demandas y/o quejas de parte de su alumnado. Siendo finalmente todas estas acciones las que formaran parte de los pilares del tipo de reputación y/o prestigio que pueda obtener la institución educativa.

Teniendo en cuenta a Reik (1983) quien desarrolla el concepto de empatía desde un punto de vista psicológico y es quien utiliza el lenguaje no verbal para de esa manera poder entender o conocer a la persona de mejor manera pudiendo inclusive descubrir mayores

rasgos o características a través de la tonalidad y fuerza de su voz y a través de la mirada. Así mismo Tellería et al. (2015) señala cuatro fases las cuales son:

- **Identificación:** implica la capacidad de poder proyectarse dentro de otra persona y así poder experimentar sus emociones y hasta la capacidad de poder sentir los sentimientos de esta otra persona. Se pueden identificar algunas frases que internamente una persona lo puede expresar: Si yo estaría allí y no él; hubiese podido ser yo y no aquel; ¿cómo actuaría si yo fuera él?, etc.
- **Incorporación:** en esta fase implica el poder asumir nosotros mismos a nuestro subconsciente algunos acontecimientos y/o experiencias en uno mismo, de allí que puede lograr alcanzar varias situaciones y en cada una posible solución a estos acontecimientos.
- **Repercusión:** son aquellas secuelas y/o trastornos que pueden quedar dentro de nuestra mente fruto de haber experimentado en forma inconsciente una situación que otra persona haya experimentado.
- **Separación:** es aquel instante en donde debemos separar dentro de nuestra mente o subconsciente todo tipo de emoción y/o alteración fruto de haber sentido lo que otra persona haya podido experimentar, en otras palabras, en esta fase se deberá emplear la lógica y la razón y de esa manera poder volver a la realidad propia de cada persona.

2.3 Definición de términos

- **Administración pública:** “Conjunto de órganos dependientes del Poder Ejecutivo que se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades tendientes a la satisfacción de las necesidades de los gobernados. Dichos órganos existen y funcionan al amparo de normas legales, las cuales sirven como marco para que se desarrolle tanto su estructura como su competencia y funcionamiento” (Soria del Castillo, 2007).
- **Asistencia técnica:** “servicio de acompañamiento técnico personalizado a las autoridades, funcionarios y servidores de las entidades públicas, mediante el cual se les proporciona conocimientos especializados y adiestramiento para el desarrollo o cumplimiento de procesos de los sistemas administrativos, informáticos y temas de interés de competencia exclusiva del MEF”. (Soria del Castillo, 2007).
- **Atención de Consultas:** “orientación e información a los usuarios respecto a la normativa y procedimientos que aplican para la gestión de los sistemas administrativos e

informáticos, que son competencia del MEF. Este servicio se efectúa mediante accesos multicanales que incluyen atención presencial, telefónica y correos electrónicos”. (Soria del Castillo, 2007).

➤ **Calidad:** “La calidad resume en una sola palabra varias características de un producto o servicio. En primer lugar, un producto o servicio de calidad debe cumplir su función. Es decir, si contrato a un proveedor de servicios de Internet, solo puedo calificar como un servicio de calidad si mis dispositivos están conectados a Internet y navegan a una velocidad al menos razonable.” (Soria del Castillo, 2007).

➤ **Capacitación de personal:** “Proceso sistemático de perfeccionamiento o adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes para una mayor calificación y mejor ejercicio de la función pública” (Soria del Castillo, 2007).

➤ **Capacitación:** “servicio que permite a los funcionarios y servidores de los gobiernos regionales y locales, y demás entidades del sector público, fortalecer sus conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas para el manejo eficiente y eficaz de los recursos a su disposición, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la población en sus jurisdicciones. Este servicio puede ser solicitado por cualquier entidad pública”. (Soria del Castillo, 2007).

➤ **Cargo de confianza:** “Denominación que corresponde a un funcionario designado por autoridad competente, en aplicación de las disposiciones vigentes” (Soria del Castillo, 2007).

➤ **Cargo:** “Elemento básico de una organización. Se deriva de la clasificación prevista en el Cuadro Para Asignación de Personal (CAP) de acuerdo con la naturaleza de las funciones y el nivel de responsabilidad que ameritan el cumplimiento de requisitos y calificaciones para su cobertura. La asignación de un cargo exige el empleo de una persona que, con un mínimo de calificaciones acorde con el tipo de función, pueda ejercer de manera competente las atribuciones que se le confiere” (Soria del Castillo, 2007).

➤ **Ética:** “Conjunto de valores morales que permiten a la persona adoptar decisiones y determinar un comportamiento apropiado. Esos valores deben estar basados en lo que es correcto, lo cual puede ir más allá de lo que es legal” (Soria del Castillo, 2007).

➤ **Función pública:** “Toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre del Estado o al servicio del Estado, o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos” (Soria del Castillo, 2007).

➤ **Funcionario público:** “Persona reconocida por norma expresa que desarrolla funciones de preeminencia política. Representa al Estado o a un sector de la población, desarrolla políticas del Estado y/o dirige organismos o entidades públicas” (Soria del Castillo, 2007).

➤ **Funcionario público:** “Persona reconocida por norma expresa que desarrolla funciones de preeminencia política. Representa al Estado o a un sector de la población, desarrolla políticas del Estado y/o dirige organismos o entidades públicas” (Soria del Castillo, 2007).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021

2.4.2 Hipótesis específicas

➤ Existe relación directa y significativa entre la eficiencia del aparato estatal con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

➤ Existe relación directa y significativa entre el servicio a la ciudadanía con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

➤ Existe relación directa y significativa entre la descentralización con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

2.5 Identificación de variables

2.5.1 Variable 1 (V1)

Modernización de la Gestión Pública, significa hacer algo actual, adaptando parámetros al contexto actual, pero buscando evitar valoraciones dicotómicas de la realidad, que impiden su reducción a fragmentos aparentemente opuestos, desconectados, pero de hecho complementarios (Casas, 2012).

2.5.2 Variable 2 (V2)

Calidad del Servicio, Es lo que quiere el consumidor, a un precio aceptable y según especificaciones, por lo que mejorar la calidad de un producto significa incrementar su conformación con determinadas especificaciones o estándares de un producto y, así, cumpliendo con las expectativas del consumidor (Zeithalm y Berry, 1985).

2.6 Definición operativa de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Modernización de la Gestión Pública	<p>“La modernización de la gestión pública consiste en la selección y utilización de todos aquellos medios orientados a la creación de valor público en una determinada actividad o servicio a cargo de las entidades públicas” (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 2018).</p>	<p>Son las acciones de desarrollo y mejoramiento de la gestión en una entidad pública, para lograr su eficiencia al servicio de sus usuarios.</p>	Eficiencia del aparato estatal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso de modernización, servidores idóneos ➤ Eficiencia del aparato estatal ➤ Reducir corrupción ➤ Sostenibilidad e institucionalidad ➤ Simplificación administrativa
			Servicio a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bienestar ciudadano ➤ Procesos modernos de producción de los bienes y servicios ➤ Satisfacción de los ciudadanos
			Descentralización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Descentralización ➤ Rendición de cuentas ➤ Toma de decisiones ➤ Fiscalización
Calidad del Servicio	<p>Es el grado en el que un servicio compensa o atiende las necesidades, carencias o expectativas que el usuario tiene respecto al servicio.</p>	<p>Se entiende como el valor conferido a un servicio, que cumplan las características de; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conservación de las instalaciones ➤ Calidad de los equipos ➤ Interés por el usuario ➤ Institución colaboradora
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compromiso del personal ➤ Actitud y disposición ➤ Información sobre actividades ➤ Rapidez del servicio
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicio oportuno ➤ Capacidad técnica
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proceso adecuado ➤ Horarios adecuados
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interés institucional por usuario ➤ Atención empática individualizada

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El estudio de investigación fue de tipo básica, conforme a Sánchez, Reyes, y Mejía (2018) “está dirigida a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes” (p. 16). Asimismo, Ñaupas, et al. (2013) definieron que la investigación es básica “porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p. 91).

3.2. Nivel de investigación

El estudio desarrollado fue de nivel *Descriptivo - correlacional*, para lo cual se muestra el respaldo conceptual de algunos conocedores del tema:

“tesis cuyo objetivo de estudio es representar algún hecho, acontecimiento o fenómeno por medio del lenguaje, gráficas o imágenes de tal manera que se pueda tener una idea cabal del fenómeno en particular, incluyendo sus características, sus elementos o propiedades, comportamientos y particularidades” (Muñoz Razo, 2011).

“cuando intenta encontrar los rasgos o perfiles peculiares, distintivos, propios, de algún hecho, persona, grupo, para identificarlo y caracterizarlo lo mejor posible” (Dominguez-Guitierrez, Sánchez-Ruiz, & Sánchez de Aparicio y Benítez, 2009).

“busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (Hernández Sampieri, Fernández Collo, & Batista Lucio, 2014).

3.3. Método de investigación

3.3.1 Método General

En este estudio, se trabajó con el Método Científico como método general, según lo explicado por Muñoz Razo (2011) “es un procedimiento ordenado que se sigue para establecer el significado de los hechos y fenómenos hacia los que se dirige el interés científico para encontrar, demostrar, refutar, descubrir y aportar un conocimiento”.

3.3.2 Métodos Específicos

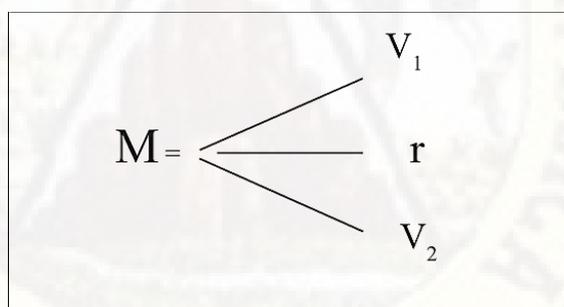
- a. Método Inductivo:** Se justificó en la “obtención de conocimientos de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares” (Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018).
- b. Método Deductivo:** Se aplicó el “razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Permite partir de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular” (Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018).
- c. Método Descriptivo:** Se utilizó buscando “la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables” (Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018).
- d. Método Estadístico:** Se utilizó en las decisiones sobre la población y muestra, recolección de datos, procesamiento de información, obtención de resultados y contrastación de hipótesis” (Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018).

3.4. Diseño de la investigación

En la investigación se empleó el diseño No Experimental, el cual fue tipificado por Rios (2017) señalando que, “en estos estudios, no se manipula las variables, por el contrario, se observa los hechos en un contexto natural”. Asimismo, Hernández-Sampieri, Fernández, y Batista (2014) explican que estos “estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

De tipo Transversal, como lo explican Hernández et al (2014) mencionando que en estas “investigaciones que recopilan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. Además “son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (Bernal, 2010). En cuanto a la recolección de datos, este proceso se realiza “en un corto periodo o un determinado punto del tiempo. Por su característica no puede estudiar tendencias” (Rios, 2017).

Esquema de investigación



Donde:

M: Muestra

V1: Modernización de la Gestión Pública

V2: Calidad del Servicio

r: Relación

3.5. Población, muestra, muestreo

3.5.1 Población

Para Arias (2012) “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. “Se refiere a la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio” (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011).

En tal sentido, la población de estudio en el presente trabajo, estuvo compuesta según el detalle presentado:

Tabla 1. Cuadro de estudiantes de Pre y Posgrado 2021 de la UNH

<i>Programa</i>	<i>Cantidad</i>
Pregrado	4307
Posgrado	1618
Total	5925

Fuente: transparencia universitaria – UNH 2021, <https://www.unh.edu.pe/transparencia-universitaria-3/>

3.5.2 Muestra

Es el “subconjunto representativo de la población. Se asume que los resultados encontrados en la muestra son válidos para la población” (Rios, 2017). Este “subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Batista Lucio, 2014).

Para el desarrollo del presente estudio se conformó una muestra probabilística, la que fue calculada de la siguiente manera:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{5925 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (5925 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 361$$

Donde:

En donde:

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.

N = es el tamaño de la población total.

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza.

e = representa el límite aceptable de error muestral.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Encuesta

Se manejó a la encuesta, como técnica que admitió poder realizar intervenciones amplias, que por medio de procesos de muestreo pertinentes hicieron posible obtener el número representativo de la población. La necesidad del investigador no está relacionado a un individuo específico, el cual tiene solo la misión de poder desarrollar el cuestionario, sino que el investigador debe buscar la información obtenida de toda la población en estudio, por lo que según lo antes señalado surge la gran importancia de utilizar una técnica de muestreo apropiado. La información se recoge de modo estandarizado mediante un cuestionario (Carrasco, 2016).

3.6.2 Cuestionario

Los cuestionarios son herramientas de encuesta. Esta herramienta se utiliza preferentemente en el desarrollo de investigaciones recomendadas en ciencias sociales y aplicadas en investigación cualitativa.

El cuestionario consta de un conglomerado de preguntas, ordinariamente de varios tipos, construida de forma sistemática y cuidadosa, sobre los hechos y temas de interés para una investigación o evaluación, que se pueden aplicar de diversas formas, incluida la gestión en grupos o como últimamente ha sido la tendencia enviar por correo electrónico.

En esta encuesta, utilizamos un cuestionario que consta de un total de 36 preguntas como herramienta de medición y obtuvimos resultados mediante el método de encuesta.

3.6.3 Validez y fiabilidad del instrumento de recolección de datos

a. Validez del instrumento

La validez es, “un criterio de evaluación utilizado para determinar cuán importantes son la evidencia empírica y los fundamentos teóricos que respaldan un instrumento, examen o acción realizada” (Galan, 2011).

Para saber cuan valido es el instrumento de acopio de datos de este estudio, se procedió a realizar el análisis de validez de su contenido, solicitando la opinión de tres expertos, los cuales evaluaron el contenido del instrumento. Teniendo como resultado que, el instrumento tiene una validez y concordancia aceptables, conforme a la tabla 2.

Tabla 2. Validez de contenido del instrumento de recolección de datos

Indicadores	Juez 1	Juez 2	Juez 3	SX1	Mx	CVC1	Pei	CVCtc
Id. 1	80	76	76	232	2.32	0.773	0.037	0.736
Id. 2	71	75	75	221	2.21	0.737	0.037	0.700
Id. 3	76	76	80	232	2.32	0.773	0.037	0.736
Id. 4	76	80	80	236	2.36	0.787	0.037	0.750
Id. 5	80	80	76	236	2.36	0.787	0.037	0.750
Id. 6	80	85	80	245	2.45	0.817	0.037	0.780
Id. 7	75	75	75	225	2.25	0.750	0.037	0.713
Id. 8	75	70	75	220	2.20	0.733	0.037	0.696
Id. 9	80	80	80	240	2.40	0.800	0.037	0.763
Id. 10	85	85	80	250	2.50	0.833	0.037	0.796
Validez de Contenido								0.742

b. Fiabilidad del instrumento

Con relación a la fiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, teniendo como resultado de 0,875. Conforme a lo mostrado por los datos en la tabla 3, teniendo como resultado un nivel bueno de confiabilidad.

Tabla 3. Prueba de fiabilidad del instrumento de recolección de datos

Alfa de Cronbach
0,875326

3.7. Procesamiento y análisis de datos

Para la presentación de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de investigación, estos fueron realizados por medio de:

Estadística Descriptiva

- ✓ Tablas de frecuencias simples y cruzadas
- ✓ Gráficos de barras simples y combinadas

3.8. Descripción de la prueba de hipótesis

Se utilizará como primer paso la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, recomendada para datos mayores a 50. Este procedimiento permitió conocer la distribución de los datos observados respecto a lo esperado, resultando una distribución no normal según los resultados de la Tabla 2.

Tabla 4. Pruebas de normalidad de las variables de estudio

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl.	Sig.
Modernización de la Gestión Pública	0,135	361	0,000
Calidad del servicio	0,132	361	0,000

Conforme a las derivaciones de las pruebas de normalidad, se determinó utilizar el coeficiente de correlación de Pearson para poder conocer el nivel de correspondencia entre las variables, y para la prueba de hipótesis se optó por utilizar la prueba de Chi cuadrado recomendado para datos de tipo cualitativo y para cualquier tamaño de muestra.

CAPÍTULO IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Es esta sección se publican los datos conseguidos después de haber suministrado el instrumento de recolección de datos. En primer procedimiento, se analizó la confiabilidad y validez del instrumento, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y la validez de contenido del juicio de expertos respectivamente. Luego se realizó la ponderación los pesos de las dos variables de estudio, teniendo al cuestionario como medio de acopio de datos. Consecuentemente se construyó la matriz de datos. Los detalles aquí son la columna en cantidad de 36 (que representa el número de entradas) y la fila en cantidad de 361 (que representa el número de encuestados) respectivamente.

La información obtenida, fue automatizada mediante los métodos de la estadística descriptiva, no se presentan tablas de frecuencias y gráficos de barras por la naturaleza de las variables de estudio que fueron cualitativas, las cuales no arrojan mayor relevancia en su análisis descriptivo por tener variables de tipo cualitativas. Para la inferencia estadística fue preciso emplear la prueba de Kolmogórov-Smirnov, con la intención de conocer la normalidad de los datos acopiados. Las derivaciones de prueba de normalidad revelaron que los datos presentan una orientación uniforme. En otras palabras, los datos poseen normalidad. Por este motivo, siguiendo la teoría estadística se ejecutó el coeficiente de correlación de Pearson para conocer la relación de ambas variables, y para cotejar las hipótesis diseñadas en este estudio se utilizó la prueba chi cuadrada.

Por último, es sustancial mencionar que para el procesamiento de los datos se ha recurrido al uso del programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 26.

4.1. Presentación e interpretación de datos

4.1.1 Resultados a nivel descriptivo

4.1.1.1 Resultados de la variable Modernización de la Gestión Pública

Tabla 5. Resultados de la variable Modernización de la Gestión Pública

Modernización de la Gestión Pública	Frecuencia	Porcentaje
Mala	6	1.66
Regular	64	17.73%
Buena	291	80.61%
Total	361	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado

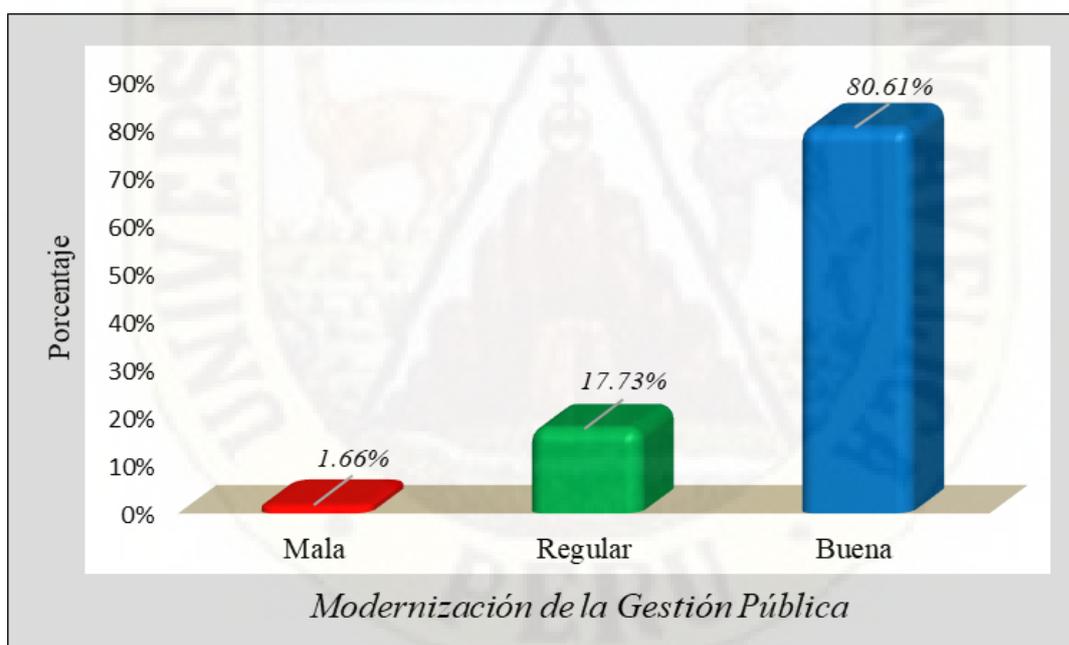


Figura 2. Diagrama de barras de la Modernización de la Gestión Pública

En la tabla 5. Se presentan los datos de la variable de estudio MGP en la UNH; el 1,66% (6) de las personas consultadas consideran que la modernización en la UNH es mala para la época en la que vivimos, el 17,73% (64) consideran que es regular y el 80,61% (291) de las personas consultadas valoran que es buena las acciones adoptadas por la UNH con

respecto a la modernización de gestión, siendo la gran mayoría de las personas consultadas que tienen esta percepción.

Tabla 6. Dimensiones de la Modernización de la Gestión Pública

Dimensiones de la Modernización de la Gestión Pública	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Eficiencia del aparato estatal	3	0.83	109	30.19	249	68.98	361	100
[2] Servicio a la ciudadanía	9	2.49	88	24.38	264	73.13	361	100
[3] Descentralización	9	2.49	85	23.55	267	73.96	361	100

Fuente: Cuestionario aplicado

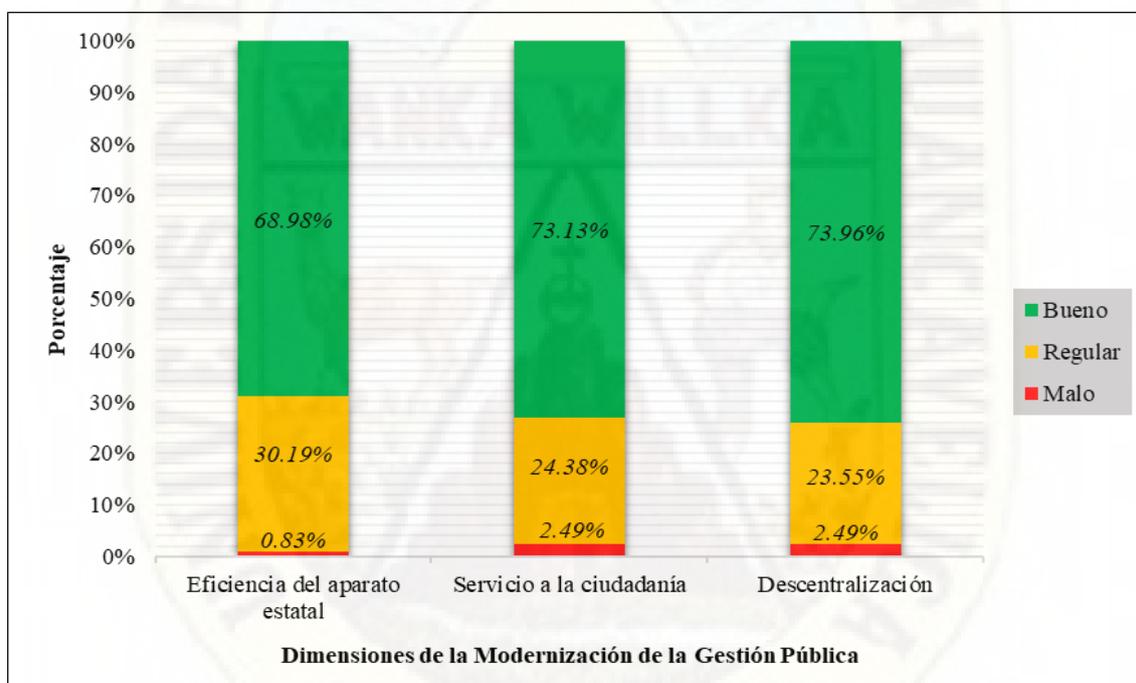


Figura 3. Diagrama de barras de las dimensiones de la Modernización de la Gestión Pública

[1] **Eficiencia del aparato estatal:** el 0,83% (3) valoran que es mala la eficiencia en la UNH, el 30,19% (109) valoran que es regular la eficiencia y el 68,98% (249) valoran que es buena la eficiencia en la calidad de servicio que ofrece la Universidad.

[2] **Servicio a la ciudadanía:** el 2,49% (9) valoran que es malo el servicio que prestan en la UNH, el 24,38% (88) valoran que es regular el servicio y el 73,13% (264) valoran que es bueno el servicio que se ofrece en la Universidad.

[3] **Descentralización:** el 2,49% (9) considera que es malo bueno las acciones de descentralización en la UNH, el 23,55% (85) valoran que es regular y el 73,96% (267) valoran que es bueno las acciones de descentralización que se adoptó en la Universidad.

4.1.1.2 Resultados de la variable Calidad del Servicio

Tabla 7. Resultados de la variable Calidad del Servicio

Calidad del Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	0.83%
Regular	73	20.22%
Eficiente	285	78.95%
Total	361	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado

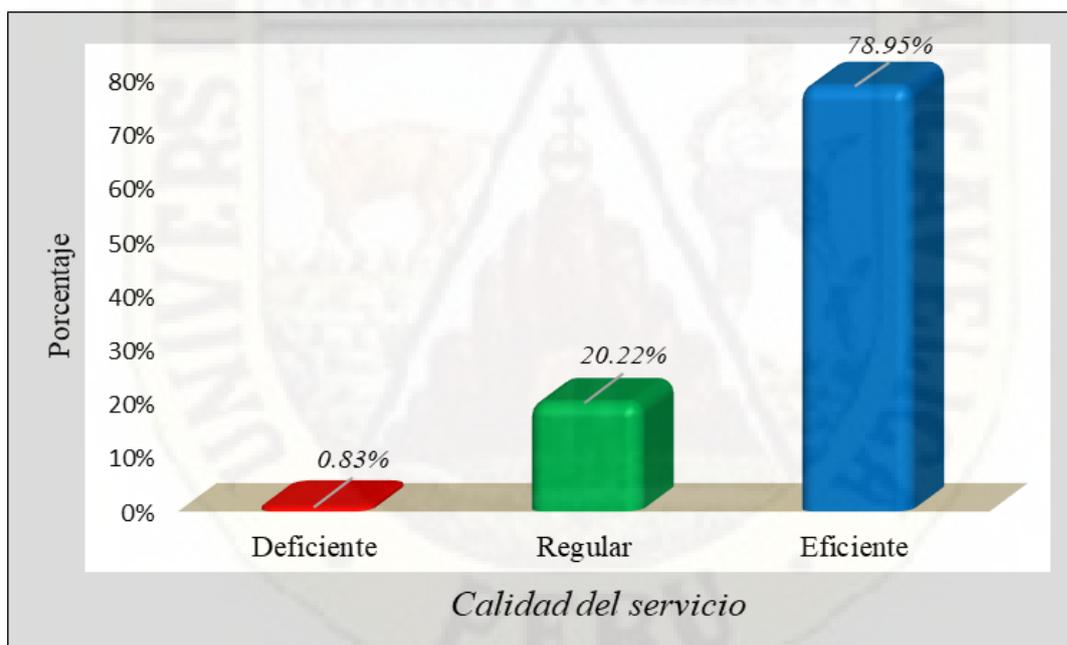


Figura 7. Diagrama de barras de la Calidad del servicio

En la tabla 7. los resultados de las apreciaciones de las personas consultadas sobre la calidad del servicio que brindan en la UNH; 0,83% (3) siendo en menor porcentaje de la muestra valoran que es deficiente la calidad del servicio en la UNH, el 20,22% (73) tienen una percepción que la calidad del servicio es regular y el 78,95% (285) considerado una gran mayoría de las personas consultadas, tienen la percepción que la calidad del servicio que brinda la UNH es eficiente.

Tabla 8. Dimensiones de la Calidad del servicio

Dimensiones de la Calidad del servicio	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Elementos tangibles	9	2.49	90	24.93	262	72.58	361	100
[2] Fiabilidad	9	2.49	90	24.93	262	72.58	361	100
[3] Capacidad de respuesta	12	3.32	94	26.04	255	70.64	361	100
[4] Seguridad	5	1.39	143	39.61	213	59.00	361	100
[5] Empatía	6	1.66	110	30.47	245	67.87	361	100

Fuente: Cuestionario aplicado

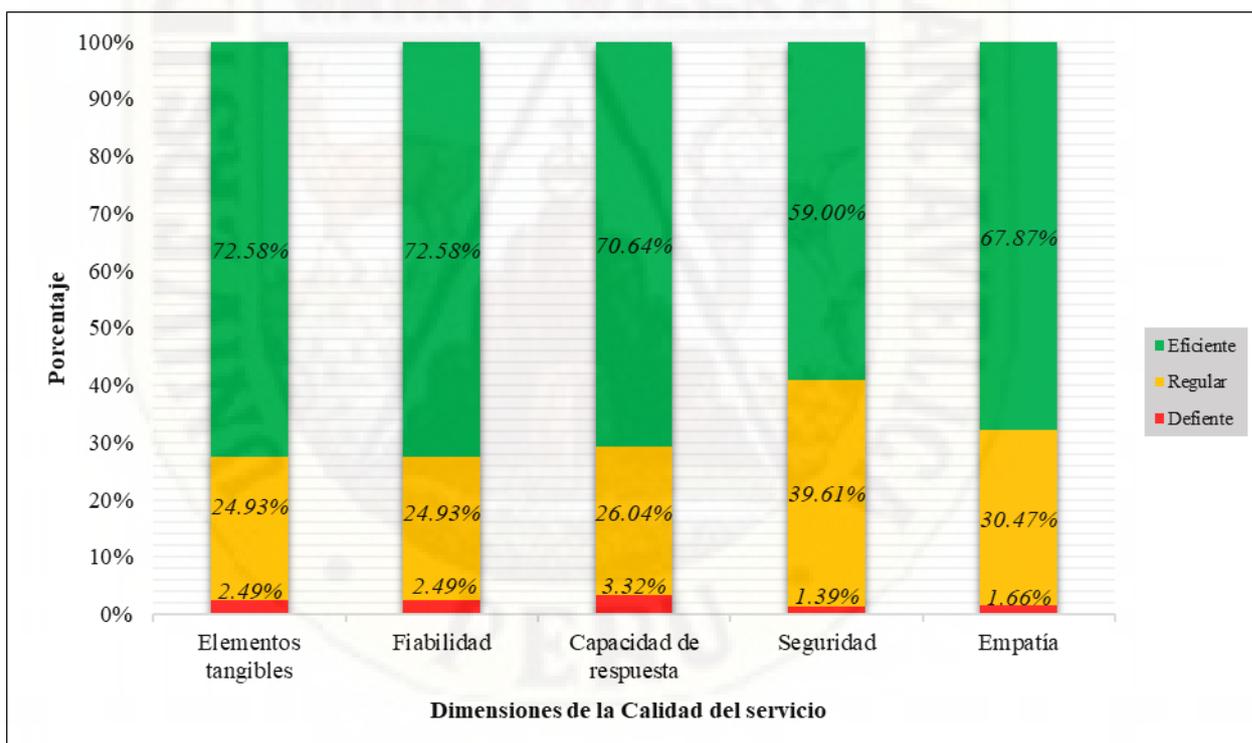


Figura 4. Diagrama de barras de las dimensiones de la Calidad del servicio

[1] **Elementos tangibles:** el 2,49% (9) valoran que es deficiente los elementos tangibles en la calidad de servicio de la UNH, el 24,93% (90) valoran que es regular y el 72,58% (262) valoran que son eficientes los elementos tangibles en la calidad de servicio de la UNH.

[2] **Fiabilidad:** el 2,49% (9) valoran que es deficiente la fiabilidad en la calidad de servicio de la UNH, el 24,93% (90) valoran que es regular y el 72,58% (262) valoran que es eficiente la fiabilidad en la calidad de servicio de la UNH.

[3] **Capacidad de respuesta:** el 3,32% (12) consideran que es deficiente la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la UNH, el 26,04% (94) consideran que es regular y el 70,64% (255) valoran que es eficiente la fiabilidad en la calidad de servicio de la UNH.

[4] **Seguridad:** el 1,39% (5) consideran que es deficiente la seguridad en la calidad de servicio de la UNH, el 39,61% (143) valoran que es regular y el 59% (213) valoran que es eficiente la seguridad en la calidad de servicio de la UNH.

[5] **Empatía:** el 1,66% (6) consideran que es deficiente la empatía en la calidad de servicio de la UNH, el 30,47% (110) valoran que es regular y el 67,87% (245) valoran que es eficiente la empatía en la calidad de servicio de la UNH.

4.1.2 Resultados a nivel inferencial

4.1.2.1 Distribución muestral de las puntuaciones de la Modernización de la Gestión Pública

Informe de resumen de Modernización de la Gestión Pública

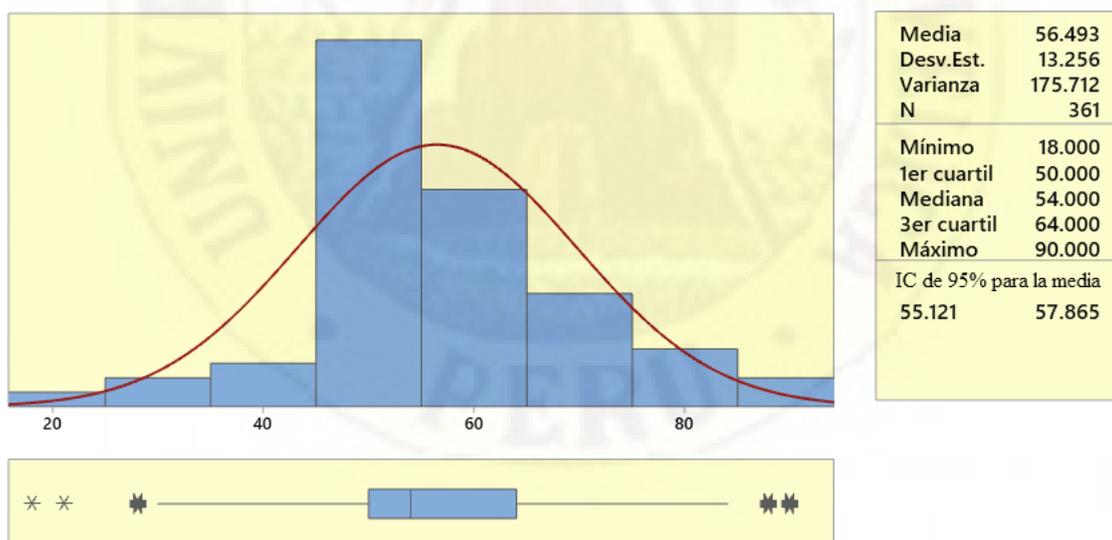


Figura 5. Diagrama de la distribución de puntuaciones de la Modernización de la Gestión Pública

La representación gráfica de la figura 5. revela que a menudo las calificaciones conseguidas asumen una distribución normal, a razón de que gran parte de las calificaciones se congregan

aproximadamente de la media con una puntuación de 56,493 que se caracteriza como propicio y su desviación típica es 13,256 que simboliza el nivel de variabilidad de las puntuaciones. La calificación menor obtenida es de 18 y la calificación mayor obtenida es 90, el cuartil primero es 50 y el cuartil tercero es 64. El diagrama de caja nos alerta sobre la existencia de valoraciones atípicas. Se adhiere al conjunto de números que se encuentra comprendido al 95% muestra que la media poblacional se sitúa entre los linderos de [55,121:57,865].

4.1.2.2 Distribución muestral de las puntuaciones de la Calidad del Servicio

Informe de resumen de Calidad del Servicio

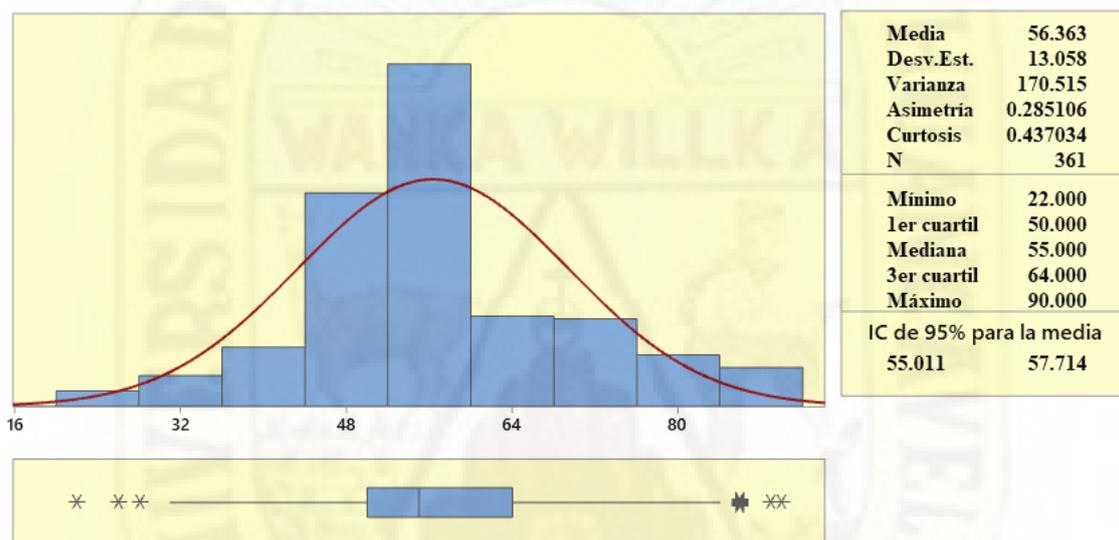


Figura 6. Diagrama de la distribución de puntuaciones de la Calidad del servicio

La representación gráfica de la figura 6. Se presenta que frecuentemente existe prevalencia de las calificaciones conseguidas construyen un comportamiento normal, esto a razón que el mayor número de las calificaciones se congregan cerca de la media cuyo valor es 56,363 y cuya desviación típica es 13,058 que simboliza el nivel de variabilidad de puntuaciones entre sí. La calificación menor registrada es de 22 y la calificación mayor registrada es 90, el cuartil primero es 50 y el cuartil tercero es 64. El diagrama de caja alerta sobre la existencia de valoraciones atípicas. Asimismo, conjunto de números que se encuentra comprendido al 95% revela que la media poblacional se sitúa entre los límites de [55,011:57,714].

4.1.3 Estimación de la relación entre variables

Con la finalidad de establecer la correspondencia entre las variables de investigación, la función de la correlación de Pearson es adecuada con el propósito de conocer si concurre una correspondencia lineal a nivel ordinal, además es recomendada para datos que tengan una distribución normal o simétrica, la fórmula es:

coeficiente de correlación de Pearson:

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

Donde:

r: Coeficiente de la correlación de Pearson.

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

Si: Las desviaciones estándar de las respectivas variables.

Por tanto, después de ejecutar la formula sobre las calificaciones de ambas variables:

$$r = \frac{162.096}{13.256 * 13.058} = 0.9364 = 93.64\%$$

El Coeficiente de correlación de Pearson, "r", puede asumir una valoración dentro del rango entre uno positivo y uno negativo donde; Una valoración de +1 en "r" significa una asociación perfecta. Por lo contrario, una valoración equivalente a 0 en "r" representa que no hay correspondencia. Sin embargo, una valoración de -1 en "r" simboliza una correspondencia perfecta negativa.

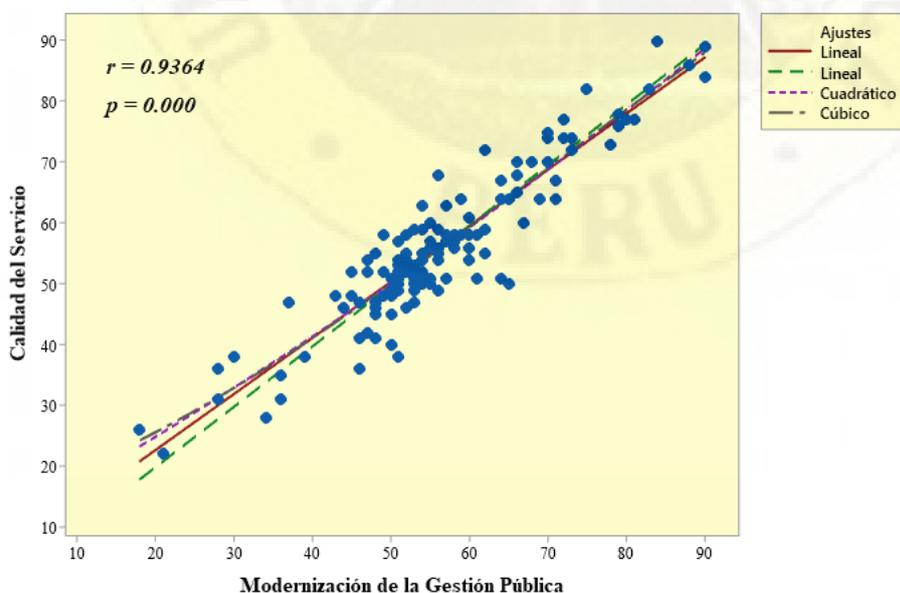


Figura 7. Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio.

4.1.4 Relación categórica de las variables

Tabla 9. Resultados de la relación categórica de la Modernización de la Gestión Pública y la Calidad del servicio

Tabla cruzada	Calidad del servicio			Total	
	Deficiente	Regular	Eficiente		
Modernización de la Gestión Pública	Mala	3 0.8%	3 0.8%	0 0%	6 1.7%
	Regular	0 0%	53 14.7%	11 3%	64 17.7%
	Buena	0 0%	17 4.7%	274 75.9%	291 80.6%
Total	3 0.8%	73 20.2%	285 78.9%	361 100%	

Fuente: Cuestionario aplicado

En la tabla 9. podemos prestar atención que el 0,8% (3) de personas encuestadas poseen una mala imagen sobre las acciones de la UNH en cuanto se refiere a sus acciones adoptadas sobre Modernización de su gestión, y sobre su calidad del servicio que prestan consideran que es deficiente; similar es el caso en cuanto a porcentaje sobre la mala modernización y regular calidad del servicio; para el 14,7% (53) de personas la UNH presenta un regular grado de avance en sus acciones por modernizar su gestión y de igual forman este mismo porcentaje de personas que su calidad del servicio que brindad está en un nivel regular; algo parecido se observa con las personas que consideran que la modernización en la UNH es regular, pero en un número más reducido consideran que la calidad del servicio que brindan es eficiente; Finalmente está el grupo de personas que manifiestan que las acciones de la UNH adoptadas en estos años en materia de modernización es buenas y la calidad del servicio brindado es eficiente representada por el 75.9% (274).

4.2. Discusión de resultados

Es primordial entender por MGP como el proceso ininterrumpido de perfeccionamiento, con la finalidad de que las labores del Estado puedan satisfacer y atender

los requerimientos o necesidad de los ciudadanos. Al respecto, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (PNMGP), mediante la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), es el ente rector o cabeza del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (MGP), que aspira a una administración eficiente, encaminada en resultados y que rinda cuentas a la ciudadanía de manera transparente.

La MGP en las instituciones públicas es un elemento clave en el desarrollo de nuestro país, de ahí la importancia de una administración moderna, dotada de un razonable nivel de eficiencia en la formulación e implementación de las políticas gubernamentales, a fin de acrecentar la capacidad de entidades públicas. Por una parte, delimitar los problemas de la sociedad, luego exponer posibles soluciones y respaldar a los órganos de representación política en la observancia de sus atribuciones; por otro el contrario, no solo representa la capacidad de aumentar la eficiencia, sino que también evoca el establecimiento de nuevas relaciones con la sociedad.

La calidad del servicio es uno de los diferenciadores clave de las empresas u organizaciones buenas, malas e indiferentes. Dado el importante papel que juega un buen servicio al cliente o usuarios en el caso del Estado, para ayudar a construir buenas relaciones, es necesario asegurarse de que los clientes o usuarios se vayan con una gran impresión. Esto no solo los hará sentir apreciados y valorados, sino que también hará que quieran hacer negocios con su empresa en el futuro, o volver a realizar sus trámites. De hecho, es probable que los clientes que reciben un excelente servicio regresen con frecuencia y gasten más. Al recomendar su negocio a sus colegas, amigos y familiares, los clientes satisfechos lo ayudarán a atraer nuevos clientes, clientes que luego retendrá manteniendo altos estándares de calidad en el servicio al cliente.

En resumen, existen pruebas claras de los principales logros alcanzados hasta la fecha en la MGP. Sin embargo, el proceso aún no está completo y es necesario seguir pensando de manera inteligente y estratégica sobre cómo se proyectará este proceso en el futuro. Los importantes pasos dados hasta ahora nos permiten afirmar con seguridad y seguridad que las cuestiones de la administración pública y la reforma del aparato estatal ya están ahí, pero aún queda un camino bastante amplio y abierto a la espera de su mayor desarrollo.

De los resultados presentados se evidencio conforme al propósito principal de conocer sobre la correspondencia que concurre entre la MGP con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021. Podemos mencionar que, mediante

el cómputo del coeficiente de correlación r de Pearson, se ha logrado establecer la correspondencia entre las variables de estudio, cuyo valor conseguido fue de $r = 0,936$ valorada en su interpretación como una correspondencia positiva fuerte que es la prueba para el acatamiento del propósito principal de la investigación.

Estos resultados obtenidos al confrontarlos con los investigadores; Auad (2017), Pinochet (2017), y Pullido (2016) concuerdan que, 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, además una comunicación óptima en la que se sientan bien atendidos en cuanto a calidad de servicio y con una óptima asesoría brindada, generan en los clientes un valor agregado, donde más que productos, el servicio se convierte en una gran solución de negocio, lo que asegura un posicionamiento de marca, esto se puede trasladar como una experiencia que se pueda aplicar al sector público. Los resultados son cualitativos y los resultados de nuestra investigación desencadenan en un indicador cuantitativo de relación entre variables de estudio, sin embargo, también aportan para construir y entender el problema general.

Por su parte las investigaciones nacionales de los investigadores: Rios (2019); Ávila (2018); y Herrera (2018), también siguen esa misma tónica de la investigación cualitativa, concluyendo que, el gobierno abierto repercute de manera significativa en la ejecución de la gestión pública, lo que nos quiere decir que, a mejor incorporación de los sistemas nacionales, en relación con el plan nacional se tendrá una mejor ejecución de gestión pública; y el estilo de liderazgo transformacional se vincula de forma positiva y de manera significativa con la gestión en la institución, lo cual hace que los empleados estén motivados a querer reforzar sus habilidades y rendimiento en el trabajo.

Medina (2021) y Corilloclla (2020) concuerdan con nuestra investigación con el enfoque de sus resultados, siendo de la siguiente manera: existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio que presta el personal administrativo de una entidad pública; si hay una adecuada calidad de servicios, por ende, existirá una mejor percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio que preste una entidad pública.

Finalmente, la modernización de las entidades que conforman el aparato estatal, es un reto de todo gobierno, asimismo es considerada una tarea necesaria, compleja, difícil pero no imposible, por lo contrario, muy beneficiosa para todos los peruanos. La modernización del Estado a veces se considera un fin en sí mismo y no está suficientemente vinculada a otros objetivos de desarrollo, en particular la promoción de la democracia política y la

promoción de políticas favorables a los pobres. Es poco probable que la modernización del estado logre un progreso significativo si se la ve como un asunto del aparato gubernamental y no como un elemento de la estrategia general de desarrollo para mejorar las condiciones de vida de sus pobladores. Un estado tiene que modernizarse junto con sus habitantes; de lo contrario, el estado seguirá viéndose limitado por la inoperancia, la corrupción, la escasa rendición de cuentas y otros males que inhiben el desarrollo. La modernización del sector público ya no es una opción, sino una necesidad. Ayudará a los gobiernos a responder a las cambiantes necesidades de la sociedad y a mantener la competitividad en un entorno internacional incierto.

4.3. Proceso de prueba de hipótesis

a) **Sistema de hipótesis**

➤ **Nula (H₀)**

No existe relación directa y significativa entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

$$r = 0$$

➤ **Alternativa (H₁)**

Existe relación directa y significativa entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

$$r \neq 0$$

b) **Nivel de significancia (α)**

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

c) **Estadístico de prueba**

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right]$$

Donde:

O_i: Valor observado

E_i: Valor esperado

d) Cálculo de la estadística

Tabla 10. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	378,063 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	200,251	4	,000
Asociación lineal por lineal	218,272	1	,000
N de casos válidos	361		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

e) Toma de decisión

El valor comprobado lo calculamos en la figura 8, de la cual conseguimos concluir que la puntuación obtenida se sitúa en la zona crítica ($378,063 > 9,48$) por lo que diremos que se ha hallado certeza estadística suficiente para denegar la hipótesis nula y consentir la hipótesis alterna, en consecuencia: se evidencia una correspondencia de forma directa y significativa entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

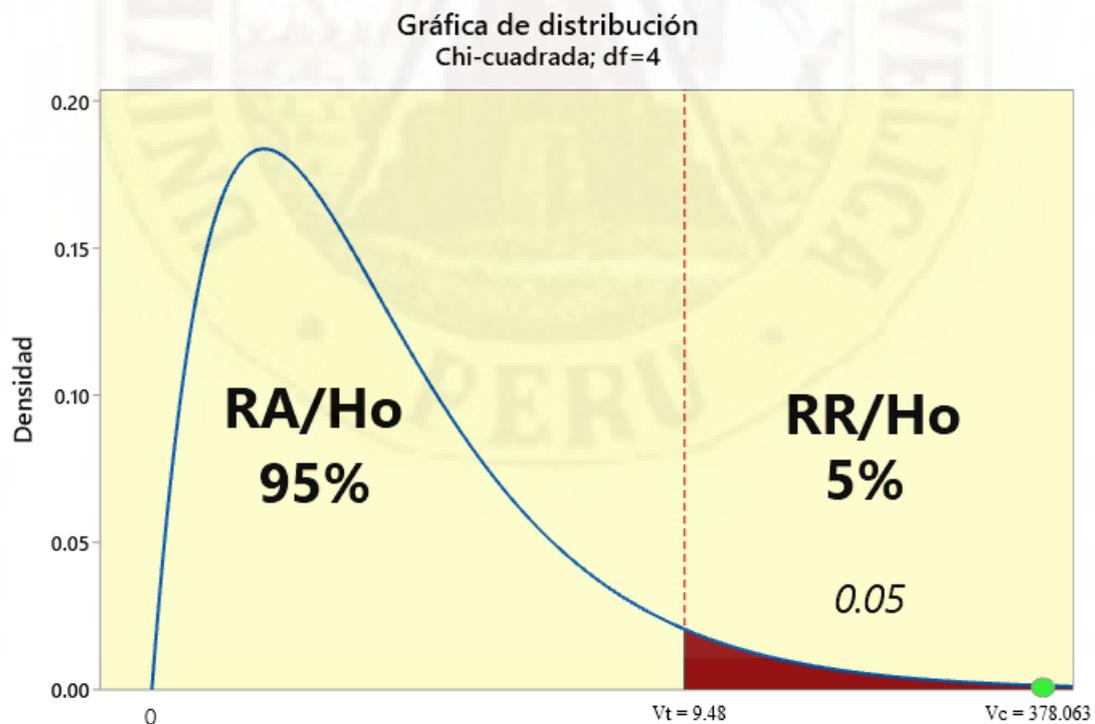


Figura 8. Gráfico de distribución de Chi-cuadrada

Asimismo, se deriva que la probabilidad ligada al modelo es:

$$p(X^2 > 9,48) = 0,00 < 5\%$$

La bondad de ajuste del modelo es $R^2 = (0.9364^2) = 87.68\%$. Este ajuste nos simboliza el porcentaje de incidencia que recae en proporción a la variable modernización de la gestión pública para explicar las variaciones en la variable la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

4.3.1 Prueba de significancia de las hipótesis específicas

Tabla 11. Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas

Dimensiones de la Modernización de la Gestión Pública	Estadísticas de la relación con la Calidad del servicio				
	r	Vc	Vt4	Vc>Vt2	Decisión
Fiabilidad	0.734	202,981	9,48	True	Rechazar Ho
Capacidad de respuesta	0.782	158,256	9,48	True	Rechazar Ho
Empatía	0.811	126,819	9,48	True	Rechazar Ho

*Vc: Valor calculado

**Vt4: Valor tabla para 4 grados de libertad

a) Verificación de la primera hipótesis específica

➤ Hipótesis nula (Ho):

No existe relación directa y significativa entre la eficiencia del aparato estatal con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

➤ Hipótesis (H1):

Existe relación directa y significativa entre la eficiencia del aparato estatal con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

➤ Discusión:

De la Tabla 11. indica una valoración de r igual a 0.734 la misma que posee adscrito un valor calculado de chi-squared (4) = 202,981, y el valor crítico de 9,48 (obtenido de la tabla de distribución) de este modo se cumple la relación ($Vc > Vt$) por lo tanto tenemos la seguridad estadística para proceder a refutar la hipótesis de nulidad y admitir la hipótesis alterna con un 95% de convencimiento.

b) Verificación de la segunda hipótesis específica

➤ **Hipótesis nula (H₀):**

No existe relación directa y significativa entre el servicio a la ciudadanía con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

➤ **Hipótesis (H₁):**

Existe relación directa y significativa entre el servicio a la ciudadanía con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

➤ **Discusión:**

De la Tabla 11. advertimos que el valor determinado de r es igual a 0.782 la misma que tiene asociado un valor estimado de chi-squared (4) = 158,256, y el valor crítico de 9,48 (obtenido de la tabla de distribución) por lo tanto se cumple la relación ($V_c > V_t$) por lo tanto tenemos la seguridad estadística para proceder a desestimar la hipótesis de nulidad y aprobar la hipótesis alterna con un 95% de convencimiento.

c) Verificación de la tercera hipótesis específica

➤ **Hipótesis nula (H₀):**

No existe relación directa y significativa entre la descentralización con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

➤ **Hipótesis (H₁):**

Existe relación directa y significativa entre la descentralización con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.

➤ **Discusión:**

De la Tabla 11. observamos que el valor calculado de r es igual a 0.811 la misma que presenta asociación al valor oración estimada de chi-squared (4) = 126,819, y el valor crítico de 9,48 (obtenido de la tabla de distribución) por este medio se demuestra la correspondencia ($V_c > V_t$) por lo tanto tenemos la seguridad estadística para proceder a impugnar la hipótesis de nulidad y acceder la hipótesis alternativa con un 95% de convencimiento.

Conclusiones

1. Esta investigación ha reunido las evidencias necesarias para poder acaecer estadísticamente que, se encuentra una correspondencia de manera directa y considerable entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021. La fuerza de la correspondencia obtenida entre variables fue del 0,936 indicando que es una relación positiva fuerte, es decir a medida que se mejore la modernización de la gestión pública consecutivamente la calidad del servicio experimentará incrementos significativos. Por otro lado, la influencia de la primera que explica los niveles de variación de la segunda es de 87.68%

2. Se logró determinar estadísticamente que, se encuentra una correspondencia de manera directa y considerable entre la eficiencia del aparato estatal con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021. La intensidad de la relación obtenida entre variables fue del 0,734 indicando que es una relación positiva fuerte, es decir a medida que se mejore la eficiencia en el aparato estatal consecutivamente la calidad de servicio experimentará incrementos significativos. Por otro lado, la influencia de la primera que explica los niveles de variación de la segunda es de 53.87%.

3. Se logró determinar estadísticamente que, se encuentra una correspondencia de manera directa y considerable entre el servicio a la ciudadanía con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021. La intensidad de la relación obtenida entre variables fue del 0,782 indicando que es una relación positiva fuerte, es decir a medida que se mejore el servicio a la ciudadanía consecutivamente la calidad de servicio experimentará incrementos significativos. Por otro lado, la influencia de la primera que explica los niveles de variación de la segunda es de 61.15 %.

4. Se logró determinar estadísticamente que, se encuentra una correspondencia de manera directa y considerable entre la descentralización con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021. La intensidad de la relación obtenida entre variables fue del 0,811 indicando que es una relación positiva fuerte, es decir a medida que se mejore la descentralización consecutivamente la calidad de

servicio experimentará incrementos significativos. Por otro lado, la influencia de la primera que explica los niveles de variación de la segunda es de 65.77 %.



Recomendaciones

- 1.** Implementar a todos los procesos operativos de UNH, de manera masiva y estandarizada el uso de las TIC, con el fin de optimizar forma en la que sus trabajadores realizan sus labores, evidenciados en brindar los servicios de buena manera, ahorrando tiempo de espera de cada proceso, generando confianza en las personas que realizan sus trámites y consultas logrando generar mejores relaciones con los usuarios.
- 2.** Analizar el desempeño de los trabajadores de la UNH, estudiar los graves problemas de trabas que están emparentados a los escasos niveles de preparación técnica o profesional; al precario interés de solucionar inmediatamente los problemas burocráticos en favor de sus usuarios.
- 3.** Proponer la institucionalización dentro de la UNH el Sistema Administrativo de Modernización del Estado, proponiendo una administración pública más eficiente, profesional, transparente, enfocada a satisfacer y cubrir las necesidades de sus usuarios.
- 4.** Fomentar dentro de la UNH una conducta proactiva, donde puedan desplegar sus funciones, estudiando frecuentemente los beneficios de todos, y teniendo como prioridad brindar servicios que puedan generar el reconocimiento y efectividad de un derecho, enfocado en la satisfacción de las necesidades integrales de sus usuarios.

Referencias bibliográficas

- Acosta, A. M., Durán, E. G., & Padilla, R. P. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40).
- Araya, E., & Cerpa, A. (2009). La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena. *Tékhne-Revista de Estudios Politécnicos*, (11), 19-47.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (Sexta ed.). Caracas: Epistema.
- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica*. CEPAL.
- Ávila, H. (2018). Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38495/avila_fh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barzelay, M. (2002). Investigación sobre reformas a la política de la gestión pública en la región de América Latina: Marco conceptual, guía metodológica y estudios de caso. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Tercera ed.). Bogotá: Pearson educación.
- Botero, M. M., & Peña, P. (2008). Calidad en el servicio: el cliente incógnito. Artículos en PDF disponibles desde 1994 hasta 2013. A partir de 2014 visítenos en www.elsevier.es/sumapsicol, 13(2), 217-228.

- Bronfman, M., Castro, R., Zúñiga, E., Miranda, C., & Oviedo, J. (1997). Del " cuánto " al " por qué ": la utilización de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. *Salud pública de México*, 39, 442-450.
- Burki, P. (2013). Más allá del centro: la descentralización del Estado.
- Cándido, de O.A., (2005). A democracia local:(aspectos jurídicos).
- Casas, C. (2012). Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú: Documento preliminar. Lima: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Castillo, F. (2018). Centro de servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas y Calidad del Gasto Público de las Municipalidades de la Región de Puno 2017. Universidad Nacional del Altiplano.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2011). The Ashgate Research Companion to new public management. *Autonomy and regulation: Coping with agencies in the modern state*.
- Corilloclla (2020). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia - Huancavelica, año 2018. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3670>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). Investigación. Fundamentos y metodología (Segunda ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson educación.
- Dominguez-Guitierrez, S., Sánchez-Ruiz, E. E., & Sánchez de Aparicio y Benítez, G. A. (2009). Guía para elaborar una tesis. México: McGraw-Hill.
- Doria, C. (2018). Modernización de la gestión pública y competencia laboral según trabajadores de la municipalidad provincial de Huarochirí 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23954>

- Fuertes Fuertes, I. (2004). *La comparabilidad de la información contable pública en la Unión Europea*. Universitat Jaume I.
- Galan Perroca M. (2011) *Desarrollo y validación de contenido de la nueva versión de un instrumento para clasificación de pacientes*. Rev Latino-Am Enfermagem, (1), 1-9.
- García, G. (2018). El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016). [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Católica del Perú.
- García, H., & García, N. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019 [Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/179>
- Gilio, A. (2016). Desarrollo de capacidades estatales para gobiernos locales: Dimensiones e indicadores para su diagnóstico. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, (66), 228-258.
- Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Ediciones Díaz de Santos.
- Guerrero, O. (2011). La administración pública a través de las ciencias sociales. México: Fondo de Cultura Económica.
- Hidalgo, C. A. R. (2017). El proceso de modernización del estado peruano: aspectos importantes a tener en cuenta en la gestión pública. *Lumen*, (13), 83-92.
- Herrera, J. (2018). Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo.

- Jansen, JJ, Van Den Bosch, FA y Volberda, HW (2005). Gestión del potencial y la capacidad de absorción realizada: ¿cómo importan los antecedentes organizativos? *Revista de la academia de administración*, 48 (6), 999-1015.
- Juárez Hernández, J. L., & Pérez Cervantes, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 8(3).
- Krellenberg, K., Welz, J., & Link, F. (2017). *Cambio climático, vulnerabilidad urbana y adaptación a nivel municipal: Santiago de Chile y otras ciudades de América Latina*. RIL editores.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Pearson educación.
- de Lima Gete, M. B. O. (2003). Ciudadanía y servicios públicos. *Temas para el Debate*, (103), 39-42.
- Lahera, E. (1994). Nuevas orientaciones para la gestión pública. *Revista de la CEPAL*
- Liao, J., Welsch, H. y Stoica, M. (2003). Capacidad de absorción y capacidad de respuesta organizacional: una investigación empírica de las PYME orientadas al crecimiento. *Teoría y práctica del espíritu empresarial*, 28 (1), 63-86.
- Linarez Melendez, E. (2019). *Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021*.
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insights. *Journal of marketing*, 47(3), 9-20.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.
- de Maya, S. R., & Esteban, I. G. (Eds.). (2006). *Comportamientos de compra del consumidor*. ESIC Editorial.

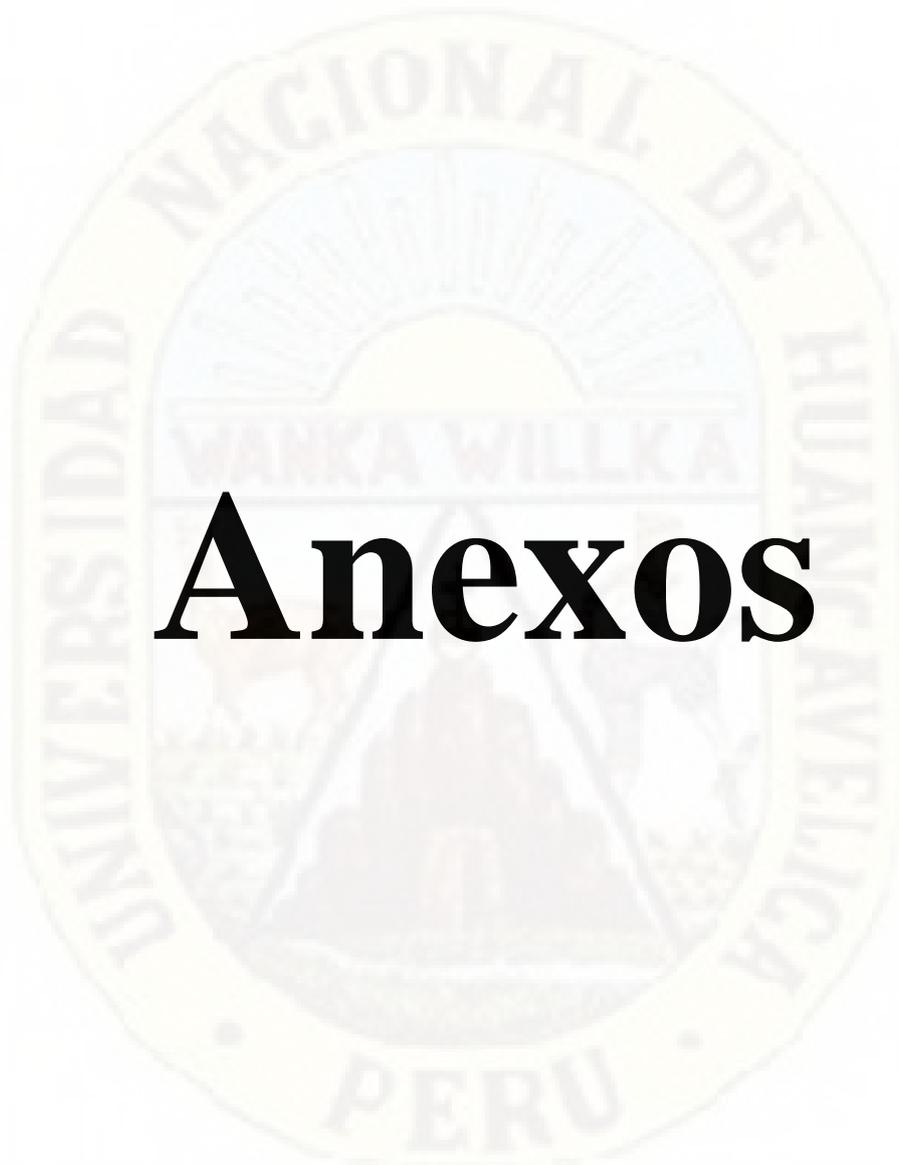
- Medina, R. (2021). Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3521>
- Megginson, L. C., Mosley, D. C., & Pietri, P. H. (2008). Administração: conceitos e aplicações. Harba.
- Morales Sánchez, V., Hernández Mendo, A. y Blanco Villaseñor, Á. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del deporte*, 18 (2), 0137-150.
- Muñoz Razo, C. (2011). Cómo elaborar y asesorar una tesis de investigación de tesis (Segunda ed.). México: Pearson educación.
- Nando, M. A., & Abad, M. B. (2016). Gestión del talento humano e innovación de la enseñanza y el aprendizaje. Palibrio.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *La empresa creadora de conocimiento: cómo las empresas japonesas crean la dinámica de la innovación*. Prensa de la Universidad de Oxford
- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., ... & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68, 100604.
- Oliva, E. J. D., & Pinzón, C. R. C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio libre*, 10(16), 159-192.
- Ornelas, C. E. C., Cortés, Y. M., & Gallardo, M. D. R. N. (2010). La calidad del servicio de un centro de información. *Conciencia tecnológica*, (40), 5.

- Ortíz, L. F. V. (2012). La modernización de la gestión pública en el Perú. *Gestión en el tercer milenio*, 15(30), 59-64.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Pinchi, K. (2018). Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional de Ucayali. <http://181.176.160.68/bitstream/handle/UNU/4012/000003539TADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pinochet, O. (2017). Participación ciudadana en la gestión pública local: el caso de la comuna de Pudahuel. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145052/Tesis%20MGGP%20-%20Osvaldo%20Pinochet..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Presidencia de concejo de Ministros (2013). Plan de Implementación de la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016. *Perú. Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros*.
- Pullido, L. (2016) Propuesta de mejora al proceso de servicio al cliente para el Área de Químicos de la Empresa Químico Farmacéutica Merck S.A de Colombia. (tesis de titulación) Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Recuperado de: [https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15034/GiraldoOtaloraCarolin a2012.pdf?sequence=1](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15034/GiraldoOtaloraCarolin%20a2012.pdf?sequence=1)
- Quincho, F. (2018). Gestión TIC y satisfacción de servicios prestados en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), Huancavelica - 2018. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

- Quintana, G. T. (2010). La modernización del Estado. *Revista Teoría política y Gestión Pública: selección de ensayos*.
- Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas-2015.
- Reaño Sánchez, W. (2020). La simbiosis de la comunicación gubernamental y las políticas públicas.
- Reck, J. R. (2014). *Observação pragmática-sistêmica do conceito de serviço público*. 2009. Acesso em, 10.
- Reik, T. (1983). *Listening with the third ear*. Macmillan.
- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L., & Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*, 66, 85-93.
- Rios Ramirez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción (Primera ed.)*. Málaga: Servicios académicos intercontinentales S.L.
- Ruiz, F. J. M. (2011). *Temas de investigación comercial*. Editorial Club Universitario.
- Salas Leal, G. K. (2019). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos de investigación, tecnológica y humanista*. Bussines Support Aneth S.R.L.: Lima.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Santos, Y. F., Fernández, J. M. F., & Pérez, A. R. (2008). Modernización de la Gestión Pública: Necesidad, incidencias, límites y críticas. *Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, (6), 75-105.

- Solano, J., & Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar. *Revista universidad y sociedad*, 9(1), 52-59.
- Soria del Castillo, B. (2007). *Diccionario Municipal Peruano*. Lima: INICAM.
- Subirats, J. y otros (2008). *Análisis y gestión de políticas públicas*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A
- Tellería, J. L. U., & Martiarena, N. U. (2015). *Manual práctico de comunicación empresarial*. ESIC Editorial.
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad de servicio: Caracterización y análisis*.
- Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272-1283.
- Valderrama Izquierdo, G., & Aranda Correa, A. D. J. (2016). *El Liderazgo mexicano en la Gobernanza regulatoria; el caso de Yucatán*.
- Valls Figueroa, W., Román Vélez, V., Chica Ostaíza, C., & Salgado Cepero, G. (2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*.
- Van Iwaarden, J., Van der Wiele, T., Ball, L., & Millen, R. (2003). Applying SERVQUAL to web sites: An exploratory study. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Veliz, I. (2020). *Gestión por resultados y motivación laboral de los trabajadores de los CONECTAMEF de la Macroregión Centro en el año 2019 [Universidad Peruana de Ciencias e Informática]*. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/168>
- Villanueva, J. D. B. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Gestión en el Tercer Milenio*, 9(18), 73-81.
- Villanueva, L. F. A. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de cultura Económica.

- Wiik, P. S. (2014). New Public Management and services of general economic interest: An impact on Union law?
- Winberg, A. (1994). Reformas administrativas recientes y el papel cambiante de la evaluación de programas de Canadá. In *Hacia una administración pública más eficaz: colección de ponencias de las jornadas Tendencias y evolución de la Administración Pública en el mundo occidental: búsqueda de una mayor eficacia: Barcelona, 10-12 de febrero de 1993* (pp. 79-109). Sindicatura de Cuentas de Cataluña.
- Zaconetta, J. (2020). Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio de la municipalidad de Lurigancho en el año 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). Service quality. Marketing Science Institute.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores (No. 658.56/Z48dE).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & de Lara Choy, M. I. P. (2002). Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa Moreira, V. (2001). *Associações Públicas*, Coimbra Editora.
- Zela Pacori, C. E. (2020). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno–2019.



Anexos

Matriz de consistencia

“Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>General ¿De qué manera la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021?</p> <p>Específicos</p> <p>a) ¿En qué medida la eficiencia del aparato estatal se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021?</p> <p>b) ¿En qué medida el servicio a la ciudadanía se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021?</p> <p>c) ¿En qué medida la descentralización se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021?</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021</p> <p>Específicos</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre la eficiencia del aparato estatal con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre el servicio a la ciudadanía con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la descentralización con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.</p>	<p>General Existe relación directa y significativa entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021</p> <p>Específicas</p> <p>a) Existe relación directa y significativa entre la eficiencia del aparato estatal con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.</p> <p>b) Existe relación directa y significativa entre el servicio a la ciudadanía con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.</p> <p>c) Existe relación directa y significativa entre la descentralización con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021.</p>	<p>Modernización de la gestión pública</p> <hr/> <p>calidad del servicio</p>	<p>Eficiencia del aparato estatal</p> <p>Servicio a la ciudadanía</p> <p>Descentralización</p> <hr/> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte Transversal</p> <p>Población: 5925 estudiantes de pre y posgrado de la Universidad Nacional de Huancavelica</p> <p>Muestra: 361 estudiantes de pre y posgrado de la Universidad Nacional de Huancavelica</p> <p>Muestreo: Probabilístico</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Instrumento de recolección



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POSGRADO



N° de cuestionario:

Cuestionario

Buen día, el presente cuestionario forma parte de la investigación titulada: "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021"; la confidencialidad de sus respuestas será respetada y no serán utilizados para ningún propósito distinto a la investigación, no escriba su nombre en ningún lugar del cuestionario.

Instrucciones: Lee cada enunciado y selecciona una de las alternativas, la que sea más apropiada a tu opinión, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según tu convicción. Marca con aspa el número, no existe respuestas buenas ni malas, asegúrate a responder todos los enunciados.

I. Modernización de la gestión pública

Escala de respuestas:

1 = Muy deficiente

2 = Deficiente

3 = Regular

4 = Bueno

5 = Eficiente

Eficiencia del aparato estatal	1	2	3	4	5
1. Considera que, en la Universidad Nacional de Huancavelica, se enfoca en la eliminación de barreras burocráticas en sus procedimientos administrativos.					
2. Considera que, la Universidad Nacional de Huancavelica practica los principios de simplificación administrativa.					
3. Considera que, la manera en la que presta sus servicios la Universidad Nacional de Huancavelica está acorde a las necesidades de sus usuarios.					
4. Considera que, el personal de la Universidad Nacional de Huancavelica está capacitado adecuadamente para atender a los usuarios.					
5. Considera que los plazos de atención al usuario son los adecuados.					
6. Considera que el personal de la entidad a cargo de los procesos tiene el conocimiento necesario para optimizar su simplificación.					

Servicio a la ciudadanía	1	2	3	4	5
7. ¿Cómo considera el nivel de servicio que brindan los trabajadores de la UNH en cuanto a la confianza?					
8. El personal que brinda el servicio muestra educación y amabilidad.					
9. El personal que brinda el servicio cuenta con la capacitación necesaria para hacer bien su trabajo.					



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIDAD DE POSGRADO



10. La Universidad Nacional de Huancavelica cuenta con información siempre actualizada.					
11. Considera que el personal de la Universidad Nacional de Huancavelica está dispuesto a ayudar a la población.					
12. La Universidad Nacional de Huancavelica dispone sus horarios de atención a favor de la población.					

Descentralización	1	2	3	4	5
13. El personal de la Universidad Nacional de Huancavelica se interesa en conocer las necesidades de sus filiales.					
14. Usted considera que la Universidad Nacional de Huancavelica cuenta con una visión que integre a sus filiales.					
15. ¿La Universidad Nacional de Huancavelica ofrece un servicio confiable en sus filiales?					
16. ¿La Universidad Nacional de Huancavelica permite realizar los trámites de manera virtual, dando comodidad a sus usuarios de sus filiales?					
17. ¿La Universidad Nacional de Huancavelica ofrece facilidades a los usuarios de sus filiales?					
18. ¿Los trabajadores de las filiales de la Universidad Nacional de Huancavelica, trabajan con empatía?					

II. Calidad del servicio

Escala de respuestas:

1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5 = Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1. ¿La Universidad Nacional de Huancavelica permite realizar los trámites de manera digital o virtual, dando comodidad a sus usuarios?					
2. ¿Considera que la Universidad Nacional de Huancavelica se preocupa por ser una entidad innovadora y con visión de futuro?					
3. ¿Considera que los procesos de la Universidad Nacional de Huancavelica se han sistematizado, para generar mayor comodidad a los usuarios?					

Fiabilidad	1	2	3	4	5
4. ¿Los trabajadores en la Universidad Nacional de Huancavelica actúan con veracidad en sus funciones?					
5. ¿Las normas y directivas de la Universidad Nacional de Huancavelica ayudan a orientar a sus usuarios sobre los tramites que desean solicitar?					



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POSGRADO



6. ¿La Universidad Nacional de Huancavelica le ofrece el servicio que espera?					
---	--	--	--	--	--

Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
7. ¿Los trabajadores de la Universidad Nacional de Huancavelica, atienden según los plazos establecidos para cada trámite?					
8. ¿Los funcionarios y trabajadores de la Universidad Nacional de Huancavelica que le atiende, son competentes en sus funciones a la hora de atender?					
9. ¿Los servidores de la Universidad Nacional de Huancavelica son eficientes y eficaces en la hora de atender sus requerimientos?					

Seguridad	1	2	3	4	5
10. ¿Al acudir a la Universidad Nacional de Huancavelica sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?					
11. ¿La Universidad Nacional de Huancavelica ofrece un servicio confiable?					
12. ¿Los funcionarios y trabajadores de la Universidad Nacional de Huancavelica, demuestra credibilidad en sus actos?					

Empatía	1	2	3	4	5
13. ¿La Universidad Nacional de Huancavelica ofrece facilidades a sus usuarios?					
14. ¿Cuándo acude a la Universidad Nacional de Huancavelica percibe que, en los servicios que presta demuestra comprensión?					
15. ¿Los funcionarios y trabajadores de la Universidad Nacional de Huancavelica son asequibles y comprensibles?					
16. ¿La Universidad Nacional de Huancavelica es tolerante con los usuarios?					
17. ¿Cuándo solicita los servicios de los trabajadores de la Universidad Nacional de Huancavelica, demuestran amabilidad?					
18. ¿En la Universidad Nacional de Huancavelica, trabajan con empatía?					

Muchas gracias.

Validez del Instrumento



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(Creada por Ley N° 25265)
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POSGRADO



FICHA DE VALIDACIÓN

Informe de opinión del juicio de expertos

Datos generales:

1. **Título de la investigación:** "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021"
2. **Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:** Cuestionario sobre Modernización de la gestión pública y calidad del servicio.

Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno			
		1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																				
4. Organización	Existe una organización lógica																				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				

Promedio de valoración 77.7

Opinión de aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Jusi Quispe Cusi	DNI N°:	45514981
Dirección domiciliaria:	Manchego Huancavelica	Celular:	980088577
Título Profesional:	Contador Público		
Grado Académico:	Magister		
Mención:	Gestión Pública		

Lugar y fecha: _____


 Firma



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(Creada por Ley N° 25265)
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIDAD DE POSGRADO



FICHA DE VALIDACIÓN

Informe de opinión del juicio de expertos

Datos generales:

1. **Título de la investigación:** "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021"
2. **Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:** Cuestionario sobre Modernización de la gestión pública y calidad del servicio.

Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente		Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno					
		1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				80
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																				71
4. Organización	Existe una organización lógica																				76
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				76
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				80
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				80
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				75
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				75
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				80
																					85

Promedio de valoración **77.8**

Opinión de aplicabilidad: a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Delfor Angel Chavez Solano	DNI N°:	41877330
Dirección domiciliaria:	Psje Del Carmen s/n Santa Ana	Celular:	999951995
Título Profesional:	Lic. Administración		
Grado Académico:	Maestro		
Mención:	Gestión Pública		

Lugar y fecha: 15 de setiembre 2021.

Delfor
Firma

Distribución Chi Cuadrado

g.d.l	χ^2														g.d.l	
	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35		0,40
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946	3
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473	10
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,899	12,184	11,530	11
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584	12
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636	13
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780	16
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,605	20,601	19,699	18,868	18
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,935	23,858	22,888	21,991	21
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	23,031	22
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069	23
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106	24
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143	25
26	54,052	48,290	45,642	42,856	41,923	41,146	39,889	38,885	35,563	33,429	31,795	30,435	29,246	28,173	27,179	26
27	55,476	49,645	46,963	44,140	43,195	42,407	41,132	40,113	36,741	34,574	32,912	31,528	30,319	29,227	28,214	27
28	56,892	50,993	48,278	45,419	44,461	43,662	42,370	41,337	37,916	35,715	34,027	32,620	31,391	30,279	29,249	28
29	58,301	52,336	49,588	46,693	45,722	44,913	43,604	42,557	39,087	36,854	35,139	33,711	32,461	31,331	30,283	29
30	59,703	53,672	50,892	47,962	46,979	46,160	44,834	43,773	40,256	37,990	36,250	34,800	33,530	32,382	31,316	30
31	61,098	55,003	52,191	49,226	48,232	47,402	46,059	44,985	41,422	39,124	37,359	35,887	34,598	33,431	32,349	31
32	62,487	56,328	53,486	50,487	49,480	48,641	47,282	46,194	42,585	40,256	38,466	36,973	35,665	34,480	33,381	32
33	63,870	57,648	54,776	51,743	50,725	49,876	48,500	47,400	43,745	41,386	39,572	38,058	36,731	35,529	34,413	33
34	65,247	58,964	56,061	52,995	51,966	51,107	49,716	48,602	44,903	42,514	40,676	39,141	37,795	36,576	35,444	34
35	66,619	60,275	57,342	54,244	53,203	52,335	50,928	49,802	46,059	43,640	41,778	40,223	38,859	37,623	36,475	35
40	73,402	66,766	63,691	60,436	59,342	58,428	56,946	55,758	51,805	49,244	47,269	45,616	44,165	42,848	41,622	40
60	99,607	91,952	88,379	84,580	83,298	82,225	80,482	79,082	74,397	71,341	68,972	66,981	65,227	63,628	62,135	60
80	124,839	116,321	112,329	108,069	106,629	105,422	103,459	101,879	96,578	93,106	90,405	88,130	86,120	84,284	82,566	80
90	137,208	128,299	124,116	119,648	118,136	116,869	114,806	113,145	107,565	103,904	101,054	98,650	96,524	94,581	92,761	90
100	149,449	140,169	135,807	131,142	129,561	128,237	126,079	124,342	118,498	114,659	111,667	109,141	106,906	104,862	102,946	100
120	173,617	163,648	158,950	153,918	152,211	150,780	148,447	146,567	140,233	136,062	132,806	130,055	127,616	125,383	123,289	120
140	197,451	186,847	181,840	176,471	174,648	173,118	170,624	168,613	161,827	157,352	153,854	150,894	148,269	145,863	143,604	140