



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un  
gobierno regional, 2022.

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

Maestra en Gestión Pública

#### **AUTORA:**

Niño Moscol, Rommy Paola ([orcid.org/0000-0003-4454-0239](https://orcid.org/0000-0003-4454-0239))

#### **ASESORES:**

Dr. Sanchez Chero, Manuel Jesus ([orcid.org/0000-0003-1646-3037](https://orcid.org/0000-0003-1646-3037))

Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD CIVIL UNIVERSITARIA**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mis padres Raúl Alberto (+) y Violeta, que con su amor, dedicación, fortaleza y consejos han sido mi ejemplo a seguir en el desempeño de mi vida personal y profesional, enseñándome que toda meta que uno quiere alcanzar merece de esfuerzo y perseverancia para lograr el éxito.

A mi hijo Robert Alberto, mi razón de vida, que con su amor, alegría, confianza y apoyo incondicional, me motiva a seguir adelante para culminar con éxito esta meta trazada. Te amo hijo.

*Rommy*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiarme en mi vida, dándome fortaleza, paciencia y perseverancia ante las dificultades presentadas y otorgarme la dicha de poder superarme día a día en lo personal y profesional.

A mi familia y seres queridos que confían en mí y me apoyan siempre en los sueños e ideales que deseo alcanzar.

*Rommy*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.", cuyo autor es NIÑO MOSCOL ROMMY PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 05 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS DNI: 16675940 ORCID: 0000-0003-1646-3037	Firmado electrónicamente por: SCHEROMJ el 05-08- 2023 09:13:43

Código documento Trilce: TRI - 0642226





**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, NIÑO MOSCOL ROMMY PAOLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ROMMY PAOLA NIÑO MOSCOL <b>DNI:</b> 03687409 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4454-0239	Firmado electrónicamente por: RNINOM el 05-08-2023 10:18:06

Código documento Trilce: TRI - 0642227

## Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN. ....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.1.1. Tipo de investigación .....	14
3.1.2. Diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	15
3.3.1. Población .....	15
3.3.2. Muestra.....	16
3.3.3. Muestreo.....	16
3.3.4. Unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de modernización de la gestión pública en un gobierno regional, 2022 .....	18
Tabla 2. Nivel de calidad del servicio en un gobierno regional, 2022 .....	19
Tabla 3. Correlación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio .....	21
Tabla 4. Correlación entre la dimensión gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y calidad del servicio .....	23
Tabla 5. Correlación entre la dimensión gobierno electrónico de la modernización de la gestión pública y calidad del servicio .....	25
Tabla 6. Correlación entre la dimensión articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y calidad del servicio .....	27

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño de investigación.....	14
Figura 2. Comportamiento de la calidad del servicio y de la modernización de la gestión pública .....	20
Figura 3. Comportamiento de calidad del servicio y del gobierno abierto .....	22
Figura 4. Comportamiento de calidad del servicio y del gobierno electrónico .....	24
Figura 5. Comportamiento de calidad del servicio y de la articulación interinstitucional.....	26



## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022. La metodología empleada fue de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. La unidad de análisis estuvo conformada por una población de 54 usuarios externos de un gobierno regional. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento fue el cuestionario para cada una de las variables, el mismo que anteriormente fue validado en el trabajo de investigación de Alvizuri (2022). La escala empleada fue ordinal, mediante escala de Likert de cinco niveles. Los resultados en cuanto al nivel de modernización de la gestión pública fue regular con el 79.6%; asimismo, el nivel de la variable calidad del servicio, con un 64.8%, concluyéndose en cuanto a la contrastación de la hipótesis general, que el valor al realizar la correlación de Spearman, fue de  $r=0.639$ , entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio considerándose altamente significativa; es decir, que en la medida que mejoran las valoraciones de la modernización, también mejoran las valoraciones por la calidad del servicio.

**Palabras clave:** Gestión, instituciones públicas, calidad, administración, usuarios.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research work was to determine the relationship between the modernization of public management and the quality of service in a regional government, 2022. The methodology used was of a basic type, of a non-experimental design, of a cross section and of a correlational descriptive level. . The unit of analysis was made up of a population of 54 external users of a regional government. For data collection, the survey technique was used, the instrument was the questionnaire for each of the variables, the same one that was previously validated in the research work by Alvizuri (2022). The scale used was ordinal, using a five-level Likert scale. The results in terms of the level of modernization of public management was regular with 79.6%; likewise, the level of the service quality variable, with 64.8%, concluding in terms of the contrast of the general hypothesis, that the value when performing Spearman's correlation, was  $r=0.639$ , between the modernization of public management and the quality of the service being considered highly significant; that is to say, that to the extent that the evaluations of modernization improve, the evaluations of the quality of the service also improve.

**Keywords:** Management, public institutions, quality, administration, users.

## I. INTRODUCCIÓN

Según Chávez (2019), a partir de los años setenta, los países desarrollados iniciaron un proceso de modernización del Estado que introdujo nuevas perspectivas en la gestión pública, incluyendo conceptos como eficiencia, eficacia y sostenibilidad, más tarde se sumaron otros como mejora continua, evaluación costo- beneficio, gobierno electrónico y gobierno digital. Hoy en día, gracias al uso de las herramientas tecnológicas se ha obtenido un trabajo más rápido y menos complejo en el sector gubernamental.

La modernización de la gestión pública se hizo necesaria en el sector público porque se dio inicio a mejorar en los productos y servicios de calidad, que son ofrecidos en las entidades públicas e igualmente esto conllevó a una mejor administración de recursos y un mejor control generando mayor transparencia y organización interna (Lloclla, 2021).

En Latinoamérica, son escasos los países que han realizado una modernización real de su gestión pública. En el caso específico del Perú, aún se pueden notar sistemas de administración pública que carecen de una cultura organizacional sólida basada en valores públicos. Eso se evidencia en la subordinación de las entidades a la política y a los intereses individuales (OCDE, 2016).

La Ley N° 27658, denominada Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2002), proclamó al Perú en un proceso de modernización con el propósito de transformar la administración gubernamental y establecer un estado democrático, descentralizado y orientado al bienestar de la población. Esta iniciativa busca mejoras en los servicios para cerrar las disparidades, fomentando la participación de la ciudadanía y los partidos políticos, la eficiencia en la consecución de metas, y garantizando un uso adecuado de los recursos estatales.

La reforma del Estado Peruano ha incluido la gestión pública, como un componente clave en optimizar cada servicio ofrecido a la ciudadanía, ya que las deficiencias en este ámbito afectan negativamente la apreciación de la población en la labor estatal. La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, ha promovido la ejecución de esta política nacional al 2021, teniendo

como objetivo trabajar en conjunto con el gobierno en los diferentes niveles mejorando la eficiencia del Estado ofreciendo un servicio de calidad que satisfaga la necesidad de cada ciudadano, con un enfoque en la descentralización, inclusión y transparencia, siendo el objetivo final un Estado moderno y eficiente, más abierto y cercano a la ciudadanía (Secretaría de Gestión Pública-PCM, 2017).

Ante ello, un gobierno regional es una entidad que forma parte de la modernización del Estado y como tal, debe encargarse de la calidad de servicio que brinda a los ciudadanos; sin embargo, estos servicios públicos, no se han estado realizando de una manera eficaz, perjudicándose más a comienzos del año 2020 por la pandemia Covid 19, que aquejó a la población mundial en todos los aspectos, y en la entidad regional se profundizó esta problemática ocasionando malestar a los ciudadanos, porque se decidió emplear la atención virtual a los usuarios; no obstante, al no existir una orientación clara y precisa en la página web institucional para este servicio, muchos usuarios se mostraban insatisfechos y desorientados; incluso, los usuarios de avanzada edad que no tienen mayor conocimiento y uso de las TICs, ansiaban el regreso a la atención presencial.

Posteriormente, y a pesar que la pandemia no termina, se fueron reanudando las actividades administrativas, económicas y sociales, y se fue brindando al usuario una atención mixta, es decir, de manera virtual y presencial, pero tampoco se vio solucionado el problema de insatisfacción de los usuarios que acudían presurosos a la entidad regional a realizar sus trámites, invirtiendo tiempo y dinero, porque no obtenían respuestas o soluciones en el plazo establecido por ley, debido a las barreras burocráticas tanto en el personal de la institución como en los trámites administrativos a realizarse.

Bajo este contexto, se formuló como problema ¿Qué relación existe entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022?

A partir del problema antes señalado, el presente trabajo de investigación encontró como justificación práctica el ayudar a resolver conflictos generados entre usuarios y trabajadores de la entidad por la atención tardía o ineficiente en las respuestas a los trámites realizados. Asimismo, como justificación social, se orientó al beneficio

de la relación usuario-institución pública que se genera en razón al impacto positivo de las medidas que se adopten en la entidad regional, con la finalidad de cubrir vacíos entre el servicio brindado por la institución y el usuario satisfecho por el cumplimiento de su trámite. Finalmente, como justificación teórica estableció un aporte en resolver problemas que puedan mejorar y ofrecer buenos servicios a favor de los ciudadanos sirviendo de soporte para trabajos posteriores.

En atención a lo señalado, el objetivo general fue determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022 y como objetivos específicos: 1). Establecer la relación entre gobierno abierto y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022; 2). Establecer la relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022 y 3). Establecer la relación de la articulación interinstitucional y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.

Asimismo, la hipótesis general fue que, existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022 y como hipótesis específicas: a). El gobierno abierto se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022; b). El gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022 y c). La articulación interinstitucional se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes revisados en el contexto internacional que guardaron correspondencia con cada variable estudiada en esta investigación, se tuvo a Prado (2020), que en su trabajo de investigación en Chile, concluyó el predominio de los conocimientos de gestión de personas en la calidad de servicio hacia la ciudadanía; además, de la identificación de factores que favorecen la satisfacción usuaria y cuales no lo hacen ni resultan coherentes con la teoría de Clima de Servicio.

En Ecuador, Atiaga (2020), en su investigación concluyó que existe correspondencia significativa del servicio de calidad y bienestar de usuarios; siendo imperativo recibir una interacción de calidad por parte de los servidores públicos, basada en una atención cordial con preocupación hacia los problemas existentes y con un servicio personalizado, atento y eficaz; siendo una de sus conclusiones que la gestión de calidad fue percibida por los usuarios, sintiendo satisfacción al realizar sus trámites y adquirir servicios.

En España, Soriano (2021), en su trabajo de investigación respecto al tránsito de una administración de papel a una administración electrónica, concluyó que en la actualidad la tecnología fue teniendo relevancia en la vida cotidiana y se acrecentó por la pandemia del COVID, sobretudo en las administraciones públicas, estas nuevas tecnologías propiciaron una transformación digital, mejorando el trabajo interno brindando buenos servicios a los ciudadanos, incidiendo en que los servicios públicos deben ser eficaces y eficientes logrando confiabilidad de la población en lo administrativo.

En Argentina, Wouilloz (2022) en su trabajo de investigación concluyó que las innovaciones y transformaciones tecnológicas consideradas herramientas informáticas en los métodos de gestión, debían ser utilizadas en una administración pública, ya que son amparadas por el gobierno electrónico y gobierno abierto convirtiéndose en el rol preponderante que tiene la ciudadanía en temas de política pública, rendición de cuenta y transparencia por parte de los gobiernos, permitiendo una mayor vinculación entre Estado y ciudadanía.

En referencia al contexto nacional, entre los trabajos previos que guardan relación con las variables que se estudian, se encuentra López et al. (2018) que señala la relación del Estado y ciudadanía, orientada en los buenos servicios en Instituciones Públicas; determinó que debe mejorarse la simplificación administrativa de los procesos y reforzar las capacitaciones del personal para ofrecer un adecuado servicio a la ciudadanía; en el mismo sentido Chávez y Chávez (2019) concluyó en su trabajo, que la modernización gubernamental, ayuda a brindar una buena atención al ciudadano reduciendo el tiempo y el ahorro en dinero (Costo/beneficio). Por su parte, Rodríguez (2019), señala que al identificar las experiencias de la modernización gubernamental por medio de un manual se logra una mejor atención con calidad y eficacia hacia los ciudadanos.

Maizondo (2020) en su tesis al relacionar la modernización con la eficacia de servicio en una entidad, obtuvo como resultados que ambas variables se encontraban en un nivel moderado de 55,7% y 55,6% respectivamente, contando con una correlación de Rho de Spearman = 0,855 positiva y alta; Zaconetta (2020) en su artículo científico al relacionar estas mismas variables obtuvo como resultado un nivel regular de 62% de la modernización en referencia a la calidad del servicio, siendo la correlación de Rho de Spearman = 0,756 alta y positiva entre ambas variables; asimismo, Atencio (2022) en su artículo científico concluyó que ambas variables tenían una correlación según Rho de Spearman = 0,085 siendo una similitud alta; porque al mejorar la modernización también se mejorará la calidad del servicio lo cual será percibido por el usuario.

Según los hallazgos de Alvizuri (2022) en su investigación, pudo observarse la deficiencia de la modernización en un 52%. Además, en las dimensiones específicas, se obtuvieron porcentajes similares para gobierno abierto (48%), gobierno electrónico (54%) y articulación interinstitucional (54%). Asimismo, la calidad de servicio, se identificó con un 60% de nivel bajo. Al contrastar la hipótesis general, se encontró un valor de 0,667 de correlación significativamente moderada y consistente. Por otro lado, en los estudios de Huanca et al. (2021), se concluyó que la modernización se encontraba en una etapa inicial con un 76,7%. Esto podría deberse a que se trata de una entidad de provincia (Puno) con limitaciones de

recursos económicos o autoridades ineficientes para llevar a cabo una modernización de gestión efectiva.

En contraste, Avalos (2022) obtuvo resultados diferentes en su artículo científico, donde el nivel de modernización fue calificado de manera regular con un 90% y calidad de servicio fue percibida como regular con un 97,5% sugiriéndose la existencia de una significativa relación entre ambas variables en una entidad, así como en las dimensiones de Gobierno abierto y Gobierno electrónico. Sin embargo, no se observó esta misma relación en el caso de la dimensión de articulación institucional.

Vera (2022) en su trabajo obtuvo como resultados de la gestión administrativa y calidad de atención una correlación significativa, positiva alta de Rho Spearman = 0.873 y Laos (2022) en su trabajos de investigación concluyó que existe un vínculo significativo y una calificación de moderada a alta entre la modernización y participación ciudadana, siendo que la prueba Rho de Spearman arrojó un valor = 0,422 concluyó que existe una moderada relación entre las variables evaluadas indicando que la relación fue significativa al 95%.

Por otro lado; Hernández, (2021) en su trabajo de investigación concluyó que los servidores requieren socializar los mecanismos de gestión para mejorar los servicios y cumplir con los objetivos de los usuarios. Por su parte Soto (2021) concluyó con un 27,9% de encuestados que la modernización de la gestión pública se encontraba en sus inicios, reflejando que debía mejorarse algunos aspectos en los servicios que se brindaba a los usuarios, siendo su correlación de Rho Spearman de 0,761 demostrando una relación directa y moderada entre sus variables; asimismo, Soto (2022) concluyó la correspondencia existente del gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la entidad pública materia de estudio, indicando que al desarrollarse una adecuada gestión del gobierno electrónico, los usuarios se sentirán satisfechos.

En cuanto al contexto local, según Posadas (2021) en su artículo científico, señaló la directa correlación entre sus dos variables en una entidad pública, concluyendo que al mejorar la calidad de servicio, se logran los mismos cambios en la satisfacción del personal para el desenvolvimiento de su desempeño; de manera



similar Orellana (2021) en su investigación, estableció la intensa correlación entre sus variables estudiadas, lo cual expresaba la necesidad y alcance de un progreso innovador y eficiente en la administración estatal para el logro de las fines como organización que conlleven a una calidad del servicio y Segura (2022) concluyó que sus variables gestión administrativa y calidad de atención en la entidad pública están significativamente correlacionadas y eso es percibido por los contribuyentes.

Respecto a la variable Modernización de la gestión pública, al ser un proceso que se viene desarrollando a lo largo del tiempo, se han dado diferentes teorías:

Teoría de la burocracia, en un primer momento el término burocracia se utilizó por el economista francés Vicent de Gournay en rechazo a la monarquía absoluta del siglo XVIII, pero en su concepción innovadora, fue desarrollada por Max Weber quien sostuvo que se necesitaba de una burocracia racional y eficiente, basada en el mérito, con jerarquía y reglas claras; sin embargo, algunos estudiosos como Merton, Crozier, Friedberg o Maintz, cuestionaron este modelo, porque surgió el Estado del bienestar, donde se presta el servicio, sin limitar la regulación y disciplina de los actores sociales y económicos (Ramió, 2020).

Por otro lado, la teoría de la administración científica, desarrollada por Frederick Winslow Taylor, uno de los importantes intelectuales de la administración gerencial, sostiene que la gestión pública debe ser gestionada de manera científica y basada en la eficiencia y productividad, donde los trabajadores, se vuelvan más eficientes y competitivos, es decir un sistema de gestión empresarial, estableciéndose cuatro principios: 1. Planeación, que reemplaza lo improvisado por la ciencia, mediante el método; 2. Preparación, ubicando al personal idóneo en el trabajo correspondiente; 3. Control, debiendo ser los mismos intereses tanto para empleador como para el trabajador y, 4. Ejecución, donde los gerentes son responsables del trabajo mental y los trabajadores del trabajo manual dividiéndose el trabajo para tener mayor eficiencia (Tulumba, 2022).

En razón a la existencia de la contradicción entre las dos teorías anteriores, a principios de los noventa, surgió la Nueva Gestión Pública, postulando un modelo postburocrático (Barzelay) caracterizando a la administración pública por métodos organizativos modernos relacionados a la gestión empresarial. Esta teoría ha tenido

éxitos y decepciones en la gestión pública porque sólo brindaba servicios olvidándose de la seguridad jurídica en el sistema social y económico. Una solución sería reconocer que la administración moderna tiene dos tareas: La de disciplina, enfocada en la seguridad jurídica manteniendo el modelo burocrático y la de brindar servicios públicos personalizados y flexibles, requiriéndose el modelo gerencial empresarial. Por tanto, se requería proponer una administración ordenada que integre armoniosamente ambos modelos, teniendo en cuenta que toda modernización incluye un proceso de cambio con prácticas gerenciales que forman parte de lo que se conoce como gestión pública (García, 2018).

Esta Nueva Gestión trató de brindar novedades frente a los efectos contrarios en América Latina, con el fin que existan mejores escenarios sociales con transparencia, simplificando procesos, reformando el servicio civil, mejorando la percepción de tributos que incorporaban una nueva concepción de lo público (De la Garza et al., 2018). Asimismo, se fueron destacando conceptos como eficacia, eficiencia economía, y considerando al ciudadano como un cliente (Caminos, 2022).

En referencia a la Calidad del servicio, la teoría del mismo nombre desarrollada por Karl Albrecht y Jan Carlzon, se fundamenta en la idea de ofrecer al usuario aquello que verdaderamente desea adquirir. Se refiere a un “triángulo del servicio” que incluye un procedimiento apropiado, trabajadores comprometidos y destreza en los servicios enfocados en lo que necesita el usuario (Charry & Flores, 2021).

Teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver, basada en una indagación práctica sobre la percepción y satisfacción de la calidad por el consumidor; es decir, la expectativa y la disconformidad de la actitud; por cuanto lo recibido tiene como consecuencia la satisfacción del consumidor entendiendo que la satisfacción influye en el cambio de actitud y la intención de compra (Oliver, 1980).

Teoría de las brechas o Gaps de Valarie Zeithaml, existen cinco fraccionadas en dos brechas: brechas del cliente y brechas de la empresa o proveedor el servicio. La primera hace referencia a las expectativas del cliente sobre el servicio basado en experiencias pasadas, y la segunda, que se subdivide en cuatro fracciones: no considerar las expectativas del cliente, no diseñar los tipos del servicio, no

entregarlo con los tipos señalados por la organización y no cumplir con las promesas del servicio. A partir de lo señalado, Parasuraman, Zeithaml y Berry definen el Modelo Servqual, que mide la calidad de servicio, permitiendo evaluar la confianza y la apreciación de un usuario utilizando cada comentario que hacen los usuarios en investigaciones, de diez dimensiones que se consideraron inicialmente al observarse que no eran independientes unas de otras se redujeron a cinco dimensiones (Parasuraman, 1985).

Es importante destacar que el factor determinante en alcanzar el éxito en la ejecución del Servqual o modelo de brechas, radica en la capacidad de personalizarlo según las particularidades de cada empresa, ya que la herramienta original es demasiado general y no se ajusta a la realidad de cada sector (López et al., 2018).

En cuanto a los enfoques conceptuales de la Modernización de la gestión pública, se establece como una transformación al nuevo modelo conocido por los países del mundo como base que debe orientarse a un Estado transparente, eficiente, cuyos ciudadanos puedan acceder a servicios de calidad. Este modelo fue denominado por Christopher Hood en el año 1991 como nueva gestión pública que fue difundido a nivel mundial en países como Nueva Zelandia, Gran Bretaña, Estado Unidos, Suecia, Francia, Australia y llegó a los países de Latinoamérica (Zela, 2020).

En el Perú, la modernización del sistema gubernamental se ha convertido en la aplicación de estrategias públicas a largo y mediano plazo que buscan involucrar más a la ciudadanía en los asuntos públicos, pudiendo conocer sus necesidades y buscando el bien común de todos, ya que sólo así se podría hablar de una verdadera gobernanza (Palacios et al., 2021). es por ello, que todas las instituciones gubernamentales deben estar orientadas a una gestión pública transparente, siendo un gobierno abierto con responsabilidad en rendir cuentas, el acceso a la información y la implementación de tecnologías electrónicas, para poder contar con una ciudadanía mejor informada y participativa (Blas et al, 2022).

La Ley Marco de modernización de la gestión del Estado, N°27658 (2002) señala que el Estado Peruano debe modernizar la administración pública para ofrecer

buenos servicios a la población; que conjuntamente con las entidades funcionen de manera articulada (Moreno, 2021); asimismo, es de precisar que mediante Decreto Legislativo N°004-2013-PCM (2013) se aprobó la Política Nacional de modernización de la gestión, que estableció los mecanismos y ejes principales instituyendo la visión, principios y lineamientos que deben guiar a esta modernización efectiva en beneficio de la población y en el desarrollo del país, basándose como modelo de gestión desarrollando pilares como gestión por procesos, políticas públicas, plan operativo y estratégico, asignación de recursos enfocada a logros, sistemas de información, servicio institucional meritocrático, seguimiento, monitoreo, evaluación (Chancha et al, .2022).

Todas estas mejoras tuvieron un impacto significativo al encaminar hacia un Estado moderno centrado en el bienestar del ciudadano. De hecho, durante la Pandemia Covid-19, se habría abordado de manera más efectiva si el Estado hubiera contado con una mejor capacidad de gestión. En este contexto, la capacidad de administrar los recursos estatales de manera adecuada y eficiente para satisfacer las necesidades de la ciudadanía fue crucial, ya que muchos ciudadanos expresaron su descontento debido a la burocracia y los complicados trámites para acceder a servicios públicos (Jáuregui et al., 2022). Además, la implementación de mejoras podría haber generado un cambio positivo en el servicio de calidad, lo que habría fortalecido la capacidad de cada institución gubernamental para enfrentar diversos desafíos que surgieron durante la gestión (Millán & Heredia, 2023).

En el presente trabajo, se ha abordado como dimensión al gobierno abierto, que según Maizondo (2020) y Alvizuri (2022) coinciden en que es una cultura encargada de fomentar transparencia, integridad pública y participación de la ciudadanía, haciendo uso de la tecnología para optimizar la eficacia y asegurar la rendición de cuentas. Esto se logra al garantizar que la información sea confiable, de fácil accesibilidad, importante y equitativa en el tiempo (López et al., 2018). Asimismo, según OCDE (2016) el éxito en la efectiva ejecución de tácticas y medidas para la promoción de la gobernanza abierta se fundamenta en disponer de los recursos financieros y humanos apropiados, así como en utilizar de manera estratégica las herramientas de gobierno digital y las innovaciones del sector público.

Respecto a la dimensión gobierno electrónico, en Perú ha sido regulado mediante el Decreto Legislativo N° 1412, Ley del Gobierno digital, siendo su Reglamento, el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM donde se señalan las disposiciones en los contextos, requerimientos y uso de las métodos y medios electrónicos en los procedimientos administrativos. Viene a ser un componente esencial por el empleo de las herramientas tecnológicas para asegurar la transparencia del gobierno y la responsabilidad a largo plazo de un mejor servicio a los ciudadanos (Chancha et al, 2022).

La mayoría de los países incluyendo el Perú, antes y durante la pandemia del COVID-19, se vieron obligados a evolucionar en el empleo de estas herramientas en sus gestiones administrativas, tanto internas como externas ofreciendo mejores servicios a los usuarios incrementando la calidad, eficacia y eficiencia a la gestión pública, por cuanto los ciudadanos se vuelven cada vez más exigentes (Salirrosas et al, 2022). De manera similar se puede señalar que el gobierno electrónico ayuda a mejorar la gobernabilidad mediante creación de beneficios para la ciudadanía, apoyando a las entidades en sus tres niveles, en cumplir sus fines institucionales, estando alineados a las tendencias mundiales (Santos, 2018). En este contexto, se hizo evidente que la transformación digital no solo es anhelada sino que absolutamente necesaria para el sector público eficiente y funcional, dándose cambios en la digitalización y el gobierno electrónico para una gestión y servicios públicos más eficientes, inclusivos y transparentes (Boban & Klaric, 2021).

Respecto a la dimensión articulación interinstitucional, haciendo referencia un Estado descentralizado, donde exista coordinación con cada nivel de gobierno y sus organizaciones, garantizando el desempeño de lo planeado, las acciones, propósitos y objetivos que puedan alcanzarse en beneficio de los ciudadanos, teniendo en cuenta la distribución de roles y funciones de cada institución involucrada para lograr los propósitos de manera conjunta, alcanzando resultados más significativos (Maizondo, 2020).

En referencia a la Calidad de servicio, Alvizuri (2022) coincide en establecer que son las características de un producto que impacta siendo el resultado de una evaluación en la que se contrasta las expectativas del usuario en comparación con

su percepción. En las administraciones de Latinoamérica, se ha podido observar que se vienen innovando en el servicio que brindan a sus clientes buscando una mejora constante (Terán et al., 2021).

La Secretaría de Gestión Pública, entidad líder en el proceso de modernización del Estado, está dirigiendo la reforma del gobierno en todos los niveles, adecuándose a las diferentes pretensiones y demandas de los ciudadanos en sus diversas situaciones, siendo necesario que todas las instituciones públicas aprendan a prestar atención y comprender las necesidades de los ciudadanos (Zela, 2020); en tal sentido, todo proceso de mejoramiento dirigido hacia la calidad del servicio, debe estar encaminada a que cada institución cuente con sus propios instrumentos de autoevaluación referida a sus competencias, al igual que la gestión pública porque necesariamente va a tener influencia en toda la ciudadanía en general (Ramírez, 2018).

En cuanto a garantizar la calidad de un servicio, existen las normas ISO que se encargan de brindar seguridad a los usuarios cuando les cumplen sus intereses generándose una certificación que en la calidad viene a ser la ISO 9000.

Según Salman (2022), señaló lo indispensable que debe ser contar con el apoyo del gobierno para que realmente exista una verdadera gestión de calidad a largo plazo y se pueda observar una mejoría del desempeño de la organización de toda entidad respecto al servicio. De manera similar lo establecieron Céspedes & Sifuentes (2019), que indicaban que la satisfacción de las partes involucradas en las entidades públicas se da a raíz de emplear modelos de gestión, como los basados en estándares de calidad, para mejorar la eficiencia de las organizaciones del sector estatal, el cual se ve influenciado por el sector privado en lo concerniente a la ISO 9000 tomándose estas alternativas para mejorar las gestiones y para el bienestar de las necesidades de diferentes grupos de este sector; asimismo, los servicios podrían mejorar siempre que el personal se incremente en toda la operacionalización de los procesos.

Maizondo (2020) utilizó el modelo Servqual de acuerdo a lo definido por Parasuraman (1985) para evaluar esta variable considerando cinco dimensiones:

Elementos tangibles, que comprende los conjuntos de trabajo, el personal y los recursos de información; fiabilidad, que describe a la capacidad de proporcionar un servicio con esmero y confiabilidad; capacidad de respuesta, que hace referencia a la habilidad para atender a los usuarios de manera eficiente y rápida; seguridad, que se relaciona con la habilidad del personal para transmitir seguridad y reconocimiento y empatía, hace referencia a la individualización del servicio comprendiendo los sentimientos del usuario externo formando una participación cordial (Canzio, 2019). Estas dimensiones fueron acogidas de igual manera por Alvizuri (2022), que a su vez fue la base en este contexto del presente trabajo de investigación.

### III. METODOLOGÍA

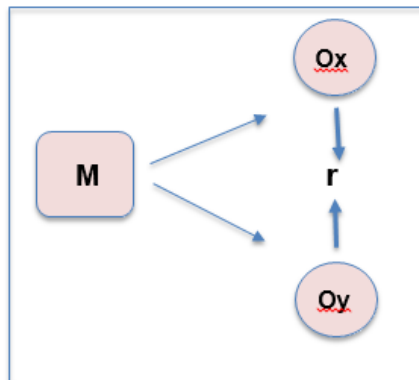
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de investigación:** De tipo básica, conocida como teórica, pura o dogmática, cuyo objetivo fue generar conocimiento científico para otras investigaciones (Sánchez et al., 2018).

**3.1.2. Diseño de investigación:** El diseño fue no experimental, ya que no se alteraron las variables estudiadas; de corte transversal ya que fueron medidas en un tiempo y lugar determinado, de nivel descriptivo correlacional, se describió la realidad objetiva y se evaluó la relación entre las dos variables (Hernández, 2018).

Figura 1.

Esquema de diseño de investigación:



Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

Dónde:

M : Muestra

Ox: Modernización de la gestión pública

Oy: Calidad del servicio

r : relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable: Modernización de la gestión pública**

**Definición conceptual:** Es un proceso continuo cuyo objetivo es renovar las acciones por las entidades con la fin de garantizar el logro de resultados en la administración y generar beneficios para la sociedad (Arobes, 2021).



**Definición operacional:** Esta variable contó con 3 dimensiones, el instrumento fue un cuestionario de 17 ítems mediante la técnica de la encuesta.

**Indicadores:** Son los encargados de medir la variable. Son 9 indicadores para esta variable que se encuentran señalados en el Anexo 1.

**Escala de medición:** Ordinal.

**Variable: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** Es el servicio que busca satisfacer las necesidades del usuario generándoles confianza y dándoles en todas sus áreas servicios de calidad de forma eficiente y eficaz, por lo que crean un ambiente positivo (Vera, 2022).

**Definición operacional:** Esta variable contó con 5 dimensiones, el instrumento fue un cuestionario de 25 ítems mediante la técnica de la encuesta.

**Indicadores:** Para esta variable fueron 13 indicadores que se encuentran señalados en el Anexo 1.

**Escala de medición:** Ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población:**

Es una agrupación de elementos que comparten una serie de características comunes, atributos o criterios que pueden ser identificados en un área de interés para su estudio (Sánchez et al., 2018).

En el presente trabajo se contó con la participación de 92 usuarios externos de la Sub Gerencia de Bienes Regionales, Demarcación y Ordenamiento Territorial, que recurrieron al gobierno regional a realizar algún trámite administrativo entre los meses de setiembre a diciembre del 2022.

#### **Criterios de inclusión:**

Los usuarios que acudieron a realizar trámites en un gobierno regional y que estuvieron dispuestos a brindar información sobre las variables de interés.

### **Criterios de exclusión:**

Los usuarios que no respondieron los instrumentos adecuadamente.

### **3.3.2. Muestra:**

Viene a ser un subconjunto de la población o universo del cual se recogen datos que deberán ser representativos si se quiere obtener los resultados (Hernández et al., 2018). Cabe mencionar que la muestra fue de tipo no probabilística; se trata de una muestra intencional debido a que se incluyó en ella a los usuarios que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión que en total sumaron 54; la muestra es intencional debido a que está conformada por individuos que estuvieron al alcance del investigador.

### **3.3.3. Muestreo:**

Según Sánchez et al. (2018) es la descripción que se refiere al proceso mediante el cual se examina la disposición de características específicas de una muestra que representa la población completa. En la presente investigación no se utilizó ningún tipo de muestreo por tratarse de una muestra intencional.

### **3.3.4. Unidad de análisis:**

Fueron los usuarios externos de un gobierno regional.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta, cuyo procedimiento se realizó aplicando un instrumento de recolección de datos teniendo como objetivo conseguir información en una muestra determinada. (Sánchez et al., 2018).

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que es un formato por el que se obtiene información de las variables investigadas, puede aplicarse presencialmente, o indirecta, a través del internet (Sánchez et al., 2018).

En la presente investigación, los cuestionarios comprendieron 17 y 25 ítems que fueron relacionados con los indicadores de las variables estudiadas.

En cuanto a la validez del instrumento, las variables son las mismas que fueron validadas en el artículo científico de Alvizuri (2022), mediante el Alfa de Cronbach

que tuvieron una confiabilidad alta de 0,891 en la variable Modernización de la gestión pública y 0,942 en la variable Calidad del servicio.

### **3.5. Procedimientos**

El trabajo actual comenzó con una revisión exhaustiva de la literatura nacional e internacional se analizaron los artículos científicos y las referencias relacionadas con las variables estudiadas, luego se llevó a cabo la recolección de datos de los usuarios externos de la entidad regional, vía la aplicación de los cuestionarios en forma digital (formato *Google*), se empleó el programa SPSS\_v26 para analizar las respuestas obtenidas.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se empleó el programa SPSS\_v26 para el estudio estadístico con la finalidad de construir una correlación existente entre las dos variables. Se realizó una estadística descriptiva para examinar las variables y sus dimensiones. Posteriormente, se aplicó una estadística inferencial para comprobar la hipótesis del presente trabajo usándose la prueba de normalidad mediante la técnica de Kolmogórov-Smirnov dado que la muestra superaba los 30 elementos. Para comprobar el grado de relación de ambas variables se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación se aplicaron los principios como el de autonomía, decidiendo las personas si participaban o no en la investigación; con ética, actuando con honestidad en todo el proceso de investigación; el respeto a los derechos de autor de otros colegas evitando el plagio total o parcial; la responsabilidad y transparencia verificando la validez de los resultados; la confidencialidad de la información brindada por los usuarios; asimismo, se cumplió con todo lo estipulado en la Guía de elaboración de trabajos a grados y a títulos respecto al cumplimiento de las normas APA séptima edición en todo el trabajo de investigación.

#### IV. RESULTADOS

Habiéndose aplicado los instrumentos de investigación, los datos se procesaron teniendo en cuenta las variables estudiadas.

A continuación se detalla el Objetivo general: Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.

**Tabla 1.**

***Nivel de modernización de la gestión pública en un gobierno regional, 2022***

	Deficiente		Regular		Buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Modernización de la gestión pública	6	11,1%	43	79,6%	5	9,3%	54	100,0%
Gobierno abierto	12	22,2%	36	66,7%	6	11,1%	54	100,0%
Gobierno electrónico	9	16,7%	37	68,5%	8	14,8%	54	100,0%
Articulación interinstitucional	8	14,8%	36	66,7%	10	18,5%	54	100,0%

Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

El nivel de modernización de la gestión pública del gobierno regional investigado se encuentra en un nivel regular, con el 79.6%; lo que se puede atribuir al nivel regular del gobierno abierto, así como del gobierno electrónico y articulación interinstitucional, que se califican en dicho nivel por el 66.7%, 68.5% y 66.7% respectivamente. Sólo el 9.3%, considera que dicha modernización es buena; este bajo porcentaje, es porque no se brinda una información oportuna por el principio de transparencia, no hay una adecuada rendición de cuentas, no promueve el gobierno electrónico para el uso de los servicios reduciendo la brecha digital y su articulación con otras entidades públicas sigue siendo débil; es decir, que no se garantiza la eficiencia y eficacia de la gestión, a través de un verdadero proceso de modernización.

**Tabla 2.**

**Nivel de calidad del servicio en un gobierno regional, 2022**

	Deficiente		Regular		Buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Calidad del servicio	12	22,2%	35	64,8%	7	13,0%	54	100,0%
Elementos tangibles	10	18,5%	37	68,5%	7	13,0%	54	100,0%
Fiabilidad	15	27,8%	34	63,0%	5	9,3%	54	100,0%
Capacidad de respuesta	14	25,9%	34	63,0%	6	11,1%	54	100,0%
Seguridad	12	22,2%	35	64,8%	7	13,0%	54	100,0%
Empatía	15	27,8%	31	57,4%	8	14,8%	54	100,0%

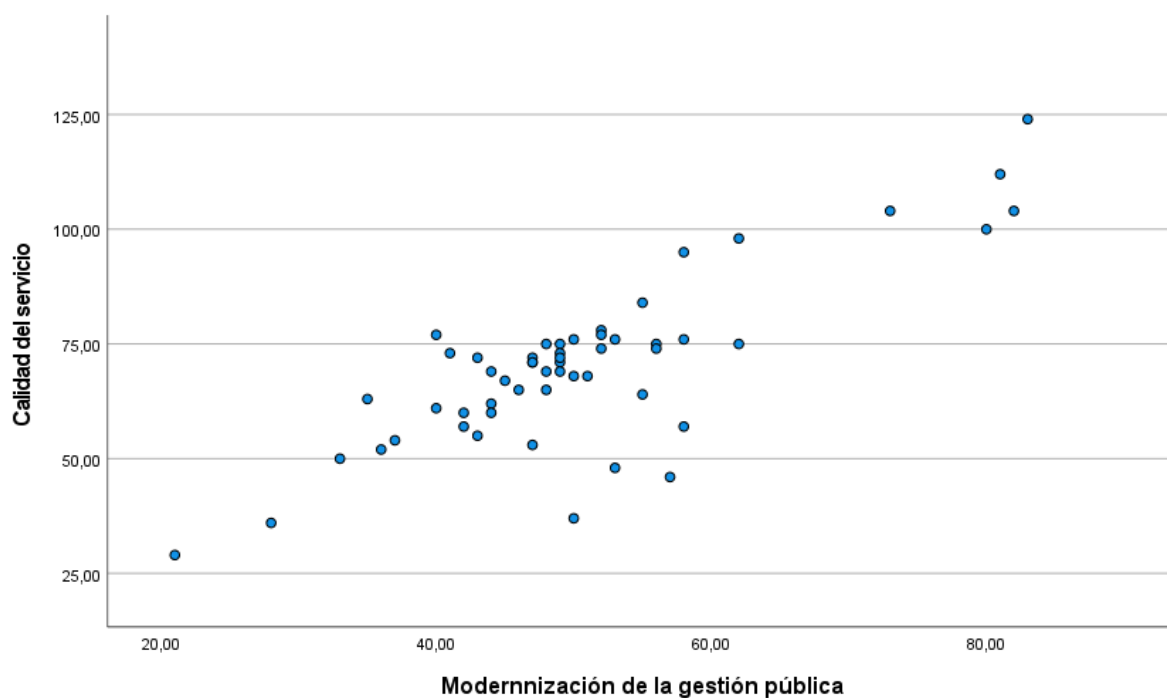
Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

Se puede observar que la mayoría de los usuarios califica a la calidad del servicio como regular, con un 64.8%; este nivel es similar con los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que son calificados en dicho nivel por el 68.5%, 63%, 63%, 64.8% y 57.4%, respectivamente.

Estos hallazgos dejan en evidencia que el gobierno regional investigado no brinda servicios de calidad; esta falta de calidad se manifiesta en infraestructuras y dispositivos; el desinterés y falta de compromiso de usuarios, poca capacidad de respuesta sobre las actividades que realiza y sobre el servicio; a esta situación contribuye la falta de seguridad en los empleados y la poca disponibilidad para ayudar al usuario y por la falta de interés de la institución por brindar una atención personalizada al usuario.

**Figura 2.**

**Comportamiento de la calidad del servicio y de la modernización de la gestión pública**



Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

La figura 2 muestra que las valoraciones que hacen los usuarios sobre ambas variables evidencian una tendencia positiva, es decir que en la medida que mejoran las valoraciones de la modernización, también mejoran las valoraciones por la calidad del servicio.

Se detalla a continuación la contrastación de la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.

**Tabla 3.**

**Correlación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio**

n=45	Spearman	Calidad del servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Modernización de la gestión pública	r	,639**	,580**	,596**	,625**	,577**	,556**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	n	54	54	54	54	54	54

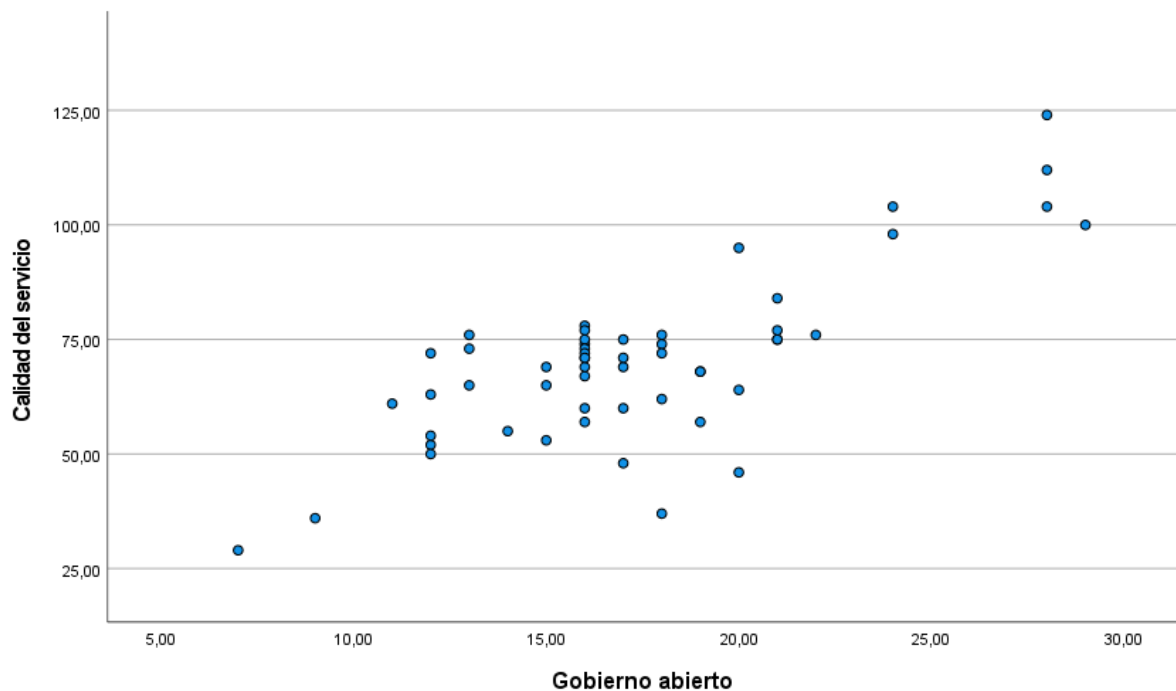
Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

La correlación de Spearman,  $r=0.639$ , de ambas variables es altamente significativa, de acuerdo a la significancia de la prueba,  $\text{Sig.}=0.000$ , mucho menor que el valor teórico de la significancia de  $0.01$ . Los resultados muestran que dicha modernización guarda relación de manera altamente significativa ( $\text{Sig.}<0.01$ ) con las dimensiones de la calidad del servicio. Estos hallazgos conducen a aceptar la hipótesis de que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.

En relación al objetivo específico 1: Establecer la relación entre gobierno abierto y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.

**Figura 3.**

**Comportamiento de la calidad del servicio y del gobierno abierto**



Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

La figura 3 muestra que las valoraciones que hacen los usuarios evidencian una tendencia creciente, lo que implica que al mejorar un aspecto, conlleva a mejorar el otro. Este comportamiento indica que hay una relación positiva entre el gobierno abierto y la calidad del servicio que debería tomarse en cuenta tomando acciones que conlleven a una mayor transparencia en su rendición de cuentas brindando confiabilidad y seguridad en los usuarios.



En cuanto a la contrastación de la hipótesis específica a). El gobierno abierto se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.

**Tabla 4.**

**Correlación entre la dimensión gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y calidad del servicio**

	Spearman	Calidad del servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Gobierno abierto	r	,584**	,479**	,562**	,552**	,603**	,552**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	n	54	54	54	54	54	54

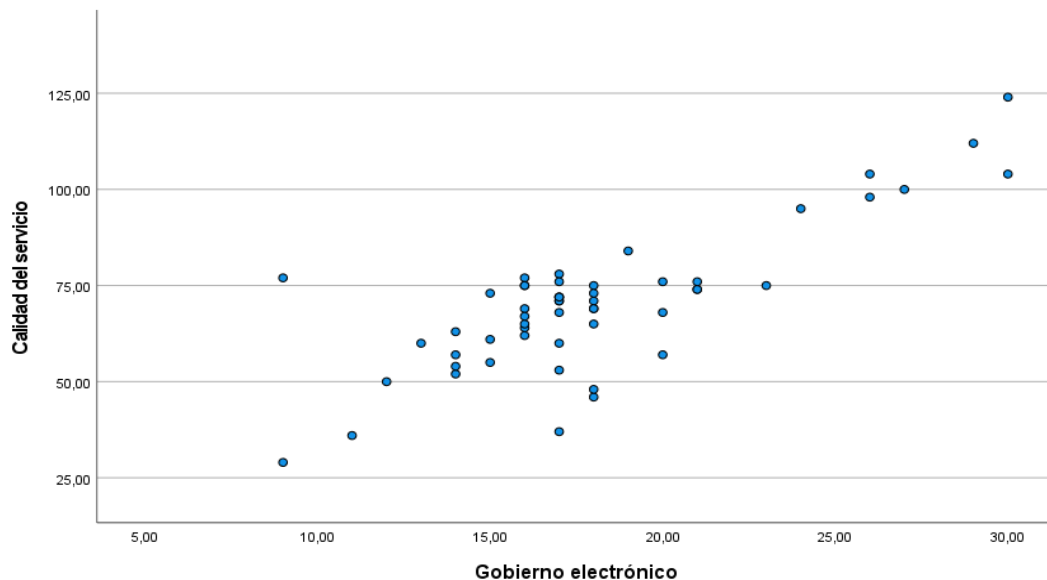
Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

La tabla 4 indica que la correlación de Spearman,  $r=0.584$ , entre el gobierno abierto y la calidad del servicio es altamente significativa, como lo indica la significancia de la prueba,  $\text{Sig.}=0.000$ , que resultó ser mucho menor que la significancia teórica de 0.01. Estos resultados aportan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de que el gobierno abierto se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.

En cuanto al objetivo específico 2: Establecer la relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022 se detalla:

**Figura 4.**

***Comportamiento de la calidad del servicio y del gobierno electrónico***



Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

En la figura 4 se puede apreciar que las valoraciones bajas por el gobierno electrónico se asocian también con valoraciones bajas de la calidad del servicio, mientras que las valoraciones altas demuestran igual correspondencia. Lo que evidencia una relación positiva entre dichos aspectos, de manera que al mejorar el gobierno electrónico conlleva a mejorar la calidad del servicio.

En cuanto a la contrastación de la hipótesis específica b). El gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022, se detalla a continuación:

**Tabla 5.**

***Correlación entre la dimensión gobierno electrónico de la modernización de la gestión pública y calidad del servicio***

	Spearman	Calidad del servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Gobierno electrónico	r	,605**	,603**	,623**	,612**	,565**	,483**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	n	54	54	54	54	54	54

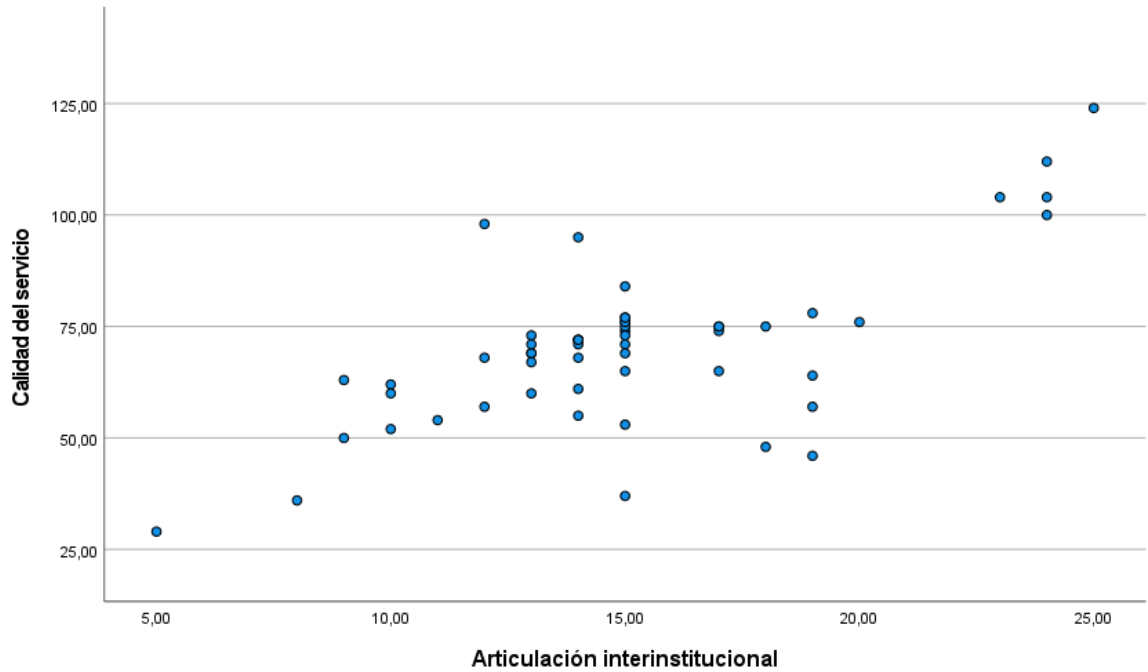
Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

La correlación de Spearman,  $r=0.605$ , entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio es altamente significativa, según se deduce de la significancia de la prueba,  $\text{Sig.}=0.000$ , que resultó ser mucho menor que el valor teórico de la significancia de  $0.01$ . Estos hallazgos conllevan a admitir la hipótesis de que el gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.

En cuanto al objetivo específico 3: Establecer la relación directa de la articulación interinstitucional y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022 se detalla:

**Figura 5.**

**Comportamiento de calidad del servicio y de la articulación interinstitucional**



Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

La figura 5 deja ver que las valoraciones del gobierno interinstitucional y de la calidad del servicio demuestran una tendencia positiva, lo que indica que hay una relación positiva entre ellos; lo que señala que al existir mejoría en la valoración por el gobierno interinstitucional, existiría mejoría en las valoraciones por la calidad del servicio.

En cuanto a la contrastación de la hipótesis específica c). La articulación interinstitucional se relaciona directa y significativamente con calidad de servicio en un gobierno regional, 2022 se detalla a continuación.

**Tabla 6.**

**Correlación entre la dimensión articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y calidad del servicio**

	Spearman	Calidad del servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Articulación interinstitucional	r	,525**	,490**	,447**	,465**	,371**	,487**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,001	,000	,006	,000
	n	54	54	54	54	54	54

Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

La correlación de Spearman,  $r=0.525$ , entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio, es altamente significativa, según lo confirma la significancia de la prueba,  $\text{Sig.}=0.000$ , que resultó ser menor al valor teórico de la significancia de 0.01. Estos hallazgos conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que la articulación interinstitucional se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En esta investigación, el objetivo general fue determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios de un gobierno regional, 2022, obteniéndose como resultado el nivel regular de modernización de la gestión con un 79.6% y la calidad de servicio con un 64.8% con una relación según el Rho de Spearman de  $r=0.639$ , considerándose altamente significativa ( $\text{Sig.}<0.01$ ); por tanto, se aceptó la hipótesis de que ambas variables se relacionan significativamente; teniendo en cuenta que si existe una actualización y evaluación constante de sus dimensiones se tendrá una modernización de gestión eficaz, cuyo resultado sería los usuarios contentos porque se les brinda servicios de calidad.

Estos datos coinciden Vera (2022), que en su estudio concluyó una relación significativa positiva alta de  $r=0.873$  presentando nexo entre la gestión administrativa y calidad de atención al usuario en un gobierno regional, aceptando la hipótesis general que ambas variables se relacionan directamente. De manera similar Maizondo (2020) obtuvo como resultados de sus variables una correlación de Rho de Spearman = 0,855 positiva y alta; Zaconetta (2020) con una correlación de Rho de Spearman = 0,756 alta y positiva; asimismo, Atencio (2022) con una correlación según Rho de Spearman = 0,085 siendo una similitud alta; concluyendo al igual que el presente estudio que al mejorar la modernización con aspectos como accesibilidad, transparencia y eficacia también se mejorará la calidad del servicio lo cual será percibido por el usuario.

Lo señalado anteriormente encuentra su diferencia en lo indicado por Huanca et al (2021) que concluyó en sus estudios que la modernización estuvo en un nivel inicial con un 76,7% observándose que no existe una modernización de gestión eficaz, posiblemente por tratarse de una entidad de provincia (Puno) con carencia de recursos económicos o autoridades ineficientes para tal fin; asimismo Alvizuri (2022) en su trabajo concluyó el nivel deficiente con un 52% de la modernización de gestión pública y un 60% de la calidad del servicio en una entidad pública (Lima) con una relación significativa, positiva y moderada entre ambas variables con coeficiente de correlación de 0.667 y Sig. (bilateral)  $0,000 < 0.05$ , esto es, debido a

la corrupción existente en el país y al personal incompetente que trabaja en la institución, lo que perjudica brindar un servicio de calidad al usuario.

Asimismo, es de precisar que la relación que guardan ambas variables es porque toda modernización es una reforma continua del Estado, por medio de la cual se logre alcanzar una administración pública de calidad, con transparencia, teniendo como finalidad brindar buenos servicios a los usuarios y de esta manera se puedan superar las brechas de exclusión, desigualdad o discriminación; razón por la cual, es necesario que las instituciones públicas no sigan con la burocracia tradicional, establecida por Max Weber, porque en la actualidad los usuarios de las entidades públicas son cada vez más exigentes y conociendo sus derechos demandan servicios de calidad, trato justo y celeridad en atención a sus trámites; por lo tanto, es necesario redirigir la administración pública hacia un Estado inclusivo, democrático, descentralizado y orientado a brindar servicios eficientes y eficaces a los ciudadanos.

Lo señalado anteriormente es similar a lo determinado por Prado (2020) que concluyó en su investigación indicando que un mejor predominio de buenas prácticas de gestión de personas en la calidad de un servicio, se dio cuando se cumplían con factores que beneficien al usuario; asimismo, López; et al (2018) determinó que una buena relación entre Estado y ciudadanía se basaba en los buenos servicios de las instituciones, debiendo mejorarse la simplificación administrativa y la capacitación al personal para ofrecer un buen servicio; por otro lado, Chávez y Chávez (2019) concluyó en su trabajo que toda modernización gubernamental ayuda a brindar una buena atención al ciudadano.

A raíz de lo señalado, se puede indicar que si bien con la nueva gestión pública se contaba con métodos de organización modernos que se relacionaban con la gestión empresarial; no obstante, lo más recomendable sería reconocer dos tareas que debe tener una administración moderna: contar con una disciplina de seguridad como el modelo burocrático pero brindando servicios públicos de manera personalizada y flexible como el modelo de gestión empresarial.

En cuanto a las tres dimensiones de la variable modernización de gestión pública, se obtuvo como dato que el gobierno abierto tiene un nivel regular de 66.7%, el

gobierno electrónico 68.5% y la articulación interinstitucional 66.7% evidenciándose que el gobierno regional materia de investigación, no realiza acciones que estén encaminadas a garantizar la eficiencia y eficacia de la gestión; no obstante, al menos tratan de ponerlo en práctica.

Respecto al primer objetivo específico de establecer la relación directa entre gobierno abierto y calidad del servicio; la mayoría de los usuarios calificó a ambos en un nivel medio de 53.7% y el 11.1% los califica en un nivel alto, pudiéndose comprobar que hay una tendencia creciente; y la existencia de una relación positiva entre ambos con una correlación de Spearman,  $r=0.584$ , que es altamente significativa; aceptando la hipótesis de que el gobierno abierto se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio.

Lo señalado concuerda con Alvizuri (2022) que concluye en su investigación la existencia de una relación significativa, positiva pero moderada entre el gobierno abierto y la calidad del servicio en una entidad. Por otro lado, Avalos (2022) obtuvo como resultado la existencia de una relación significativa entre la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en una entidad, al igual que con la dimensión Gobierno abierto; no obstante, la fuerza de correlación fue positiva y baja, porque no se promueve mejoría en la transparencia ante la población que conlleve a percibir la calidad de servicio brindado.

Es importante precisar, que al referirnos a un gobierno abierto, lo que se indica es que debe existir integridad por parte de todas las entidades del Estado que fomenten una cultura de transparencia en cuanto a la información o rendición de cuentas que pueda ser accesible y garantizando la confianza entre los usuarios.

En cuanto al segundo objetivo específico respecto a establecer si existe relación directa entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio, se tiene que los usuarios califican en un nivel medio con 57,4% y el 13% en un nivel alto, confirmándose la relación positiva con una correlación de Spearman,  $r=0.605$ , altamente significativa, concluyéndose a aceptar la hipótesis de que el gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio.



Lo señalado, es similar a lo concluido por Alvizuri (2022) en su investigación, donde aplicando el coeficiente de Rho de Spearman obtuvo como resultado = 0,616, afirmando que la correlación es moderada y positiva entre el gobierno electrónico y calidad del servicio, quedando demostrada la hipótesis alterna y rechazada la hipótesis nula; por otro lado Avalos (2022) concluyó una correlación significativa entre ambas variables ( $p < 0,05$ ) ( $\rho = 0,289$ ), indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y baja, lo cual indica que si el gobierno en tecnología se promueve, la calidad de servicio se incrementará y será observada por los usuarios.

Por otro lado Soto (2022) concluyó en su investigación que al existir un adecuado sistema de gobierno electrónico en una entidad pública, va a conllevar que los usuarios noten la mejoría en brindar buenos servicios y se sentirán satisfechos; asimismo, Soriano (2021) en su investigación respecto al tránsito de una administración de papel a una administración electrónica, concluyó que la tecnología es relevante en la vida diaria y esto fue en aumento con la pandemia del COVID, sobretodo en las administraciones públicas, propiciando una transformación digital, que conlleve a mejorar los servicios para los ciudadanos, con eficacia para lograr confiabilidad de la población en lo administrativo.

De manera similar, Wouilloz (2022) en su trabajo de investigación concluyó que las transformaciones tecnológicas en los métodos de gestión, amparadas por el gobierno electrónico y gobierno abierto debían utilizarse en una administración pública, convirtiéndose en el rol principal que tiene la ciudadanía en temas de política pública, rendición de cuenta y transparencia por parte de los gobiernos, existiendo una mejor vinculación entre Estado y ciudadanía.

En lo referente al tercer objetivo específico correspondiente a la relación directa entre la articulación interinstitucional y la calidad del servicio se concluyó que el 53.7% los califica en un nivel medio y el 9.3% en un nivel alto confirmando la relación positiva entre ambas con la correlación de Spearman,  $r = 0.525$ , altamente significativa, (Sig.  $< 0.01$ ) siendo aceptada la hipótesis de investigación.

De manera similar, Alvizuri (2022) en su investigación concluyó una correlación alta, positiva y significativa y como tal apostando porque una modernización señala la existencia de una verdadera descentralización para que el beneficio proporcionado

por el Estado no se concentren en un solo lugar sino a la generalidad de la población mediante los diferentes medios de comunicación.

Avalos (2022) en su investigación difiere de lo señalado por Alvizuri (2022) y también con este estudio, porque concluyó que no existe correlación significativa entre articulación interinstitucional y la calidad de servicio en una institución pública obteniendo como resultado un valor  $p = 0.217$ , lo que significa que los usuarios no observan una eficiente articulación interinstitucional que permita un servicio de calidad.

De similar resultado, Maizondo (2020) en su trabajo hizo referencia a un Estado descentralizado, realizando coordinaciones de manera articulada con los tres niveles de gobierno y sus organizaciones, garantizando el desempeño de lo planeado y los objetivos que puedan alcanzarse en beneficio de los ciudadanos, teniendo en cuenta las funciones de cada institución involucrada para lograr los propósitos de manera conjunta, alcanzando resultados más significativos.

Por otro lado, Atiaga (2020) concluyó en su artículo científico la correlación significativa entre la gestión de calidad del servicio con la satisfacción del usuario, basándose en un servicio personalizado, atento y eficaz lo cual es percibido por los usuarios al realizar sus trámites; de manera similar Hernández (2021) concluyó que los servidores de las entidades públicas tenían que socializar los mecanismos de gestión para lograr mejorar los servicios y dar cumplimiento a los objetivos de los usuarios; asimismo, Posadas (2021) en su trabajo de investigación, concluyó que cuando mejora la calidad de servicio, los cambios también se da en la satisfacción del personal en cuanto a su desempeño para brindar buena atención a los usuarios.

Es de precisar, que en lo que se refiere a la calidad del servicio, se debe tener en cuenta lo señalado por la teoría de las brechas o Gaps de Valarie Zeithaml, donde se precisó el modelo Servqual que mide la calidad de servicio, con lo cual se le permite al usuario evaluar la confianza y la apreciación de un usuario utilizando cada comentario en investigaciones, quedando reducidas de diez dimensiones que se consideraron inicialmente a cinco dimensiones (Parasuraman, 1985). Siendo estas dimensiones las estudiadas en la presente investigación, las mismas que fueron tomadas del trabajo científico de Alvizuri (2022).

En esta investigación se ha podido comprobar que toda modernización del Estado, debe realizarse de manera articulada y armoniosa entre los diferentes niveles de gobierno, teniendo en cuenta las diferentes expectativas y necesidades de los ciudadanos en distintas situaciones, porque al demostrarse el nivel regular de ambas variables estudiadas, se ha observado que los usuarios no se encuentran totalmente satisfechos con los servicios prestados por las entidades públicas, no se sienten escuchados y comprendidos en sus demandas.

Todas las mejoras realizadas por una buena gestión administrativa conlleva a brindar un servicio de calidad, debiendo cada institución tener sus propios mecanismos de autoevaluación relacionados con sus competencias, ya que su impacto se extiende a toda la ciudadanía en general, convirtiéndose en un Estado moderno si es que se enfoca en el bienestar de los ciudadanos.

## VI. CONCLUSIONES

Se comprobó lo señalado en el objetivo general: Determinar la relación entre modernización de gestión pública y calidad de servicio en un gobierno regional, aceptándose la hipótesis de que ambas variables se relacionan directamente, lo cual se comprueba mediante el Rho de Spearman de  $r=0.639$ , considerándose altamente significativa ( $\text{Sig.}<0.01$ ); lo que indica que siempre que exista una verdadera modernización de gestión, la misma que debe ser evaluada constantemente va a conllevar a mejorar y así se pueda ofrecer buenos servicios a los usuarios.

En cuanto al objetivo específico 1). Establecer la relación de gobierno abierto con la calidad de servicio, se obtuvo una correlación de Spearman,  $r=0.584$ , que es altamente significativa; aceptando la hipótesis de que ambos se relacionan directamente y como tal, cuanto más transparente sea una gestión brindando información relevante, rindiendo cuentas, con una plataforma web de fácil comprensión, promoviendo la participación ciudadana y brindando canales de comunicación para absolver consultas, se podría decir que se viene brindando una calidad de servicio en beneficio de los usuarios.

Respecto al objetivo específico 2). Establecer la relación de gobierno electrónico con la calidad de servicio, al obtenerse una correlación de Spearman,  $r=0.605$ , se aceptó la hipótesis de una relación directa entre ambos, con lo cual se concretiza que el uso de las TICs, así como la promoción de diversos medios digitales dinamiza la gestión y la vuelve más rápida en cuanto a la atención que se le otorga a los usuarios.

En lo que se refiere al objetivo específico 3). Establecer la articulación interinstitucional y calidad del servicio, se obtuvo como resultado una relación positiva entre ambas con la correlación de Spearman,  $r=0.525$ , altamente significativa, aceptándose la hipótesis, con la cual se determina que las entidades públicas de los diferentes niveles de gobierno deben coordinar y colaborar entre sí porque al existir alianzas entre ellas podrán ser factible rápidamente el cumplimiento de proyectos comunes en beneficio de toda la población.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda realizar una búsqueda variada de literatura científica, tal como se realizó en el presente trabajo de investigación, para su revisión y análisis y se pueda determinar si serán de utilidad como antecedentes, sirviendo de aporte en futuras investigaciones, ampliando el horizonte de la perspectiva de una modernización de gestión pública y la relación que tiene con la calidad de servicio a los usuarios.

Realizar una buena aplicación de la encuesta por medio de los instrumentos, recomendando a los encuestados total objetividad, para que las preguntas sean respondidas con total veracidad y pueda llegarse a resultados concretos para dar cumplimiento a los objetivos e hipótesis planteadas en investigaciones futuras, tal como se ha realizado en la presente investigación.

Promover y difundir los progresos que se pueden alcanzar en mejorar la calidad del servicio mediante la modernización de la gestión pública, en todos sus aspectos; esta sugerencia se sustenta en que ambos se relacionan significativamente, lo que implica que si la entidad se encamina a mejorar en uno de ellos, esto va a conllevar a mejorar en el otro.

En referencia a la investigación realizada, se debe tener en cuenta las acciones oportunas, para que los usuarios tomen mayor conocimiento de lo que implica un proceso de modernización y el derecho que tienen en reclamar para que les brinden servicios de calidad, con una buena atención y rapidez en sus trámites realizados.

## REFERENCIAS

- Alvizuri, A. J. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84937>
- Arobes, E. S. (2021) Sistema de Modernización de la Gestión Pública Avances Agenda Futura. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2069623/Sistema%20de%20Modernizacion%20de%20la%20Gestion%20Publica.pdf>
- Atencio, A. H. (2022). *La modernización de gestión pública y la calidad de atención en la Municipalidad distrital de Samegua – Lima año 2022*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111457>
- Atiaga, R. A. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato). Repositorio institucional <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31761>
- Ávalos, H. M. (2022). *Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicios en una Institución Pública de Abancay, 2022*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104777>
- Blas, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., & Valqui, O. J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista De Ciencias Sociales*, 28, 290-301. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>
- Boban, M. & Klaric, (2021). Impact of Covid 19 Pandemic on Digital Transformation of Public Administration in European Union. *44th International Convention on Information, Communication and Electronic Technology (MIPRO)*, 1312-1317, <https://doi.org/10.23919/MIPRO52101.2021.9596678>
- Caminos-Maldonado, F. E., & Vásquez, Q. P. (2022). La gestión pública eficaz: fundamentos, factores y casos. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 6(45), 282-296. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss45.2022pp282-296>
- Canzio Meneses, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. (Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola). Repositorio institucional <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- Cepeda, D. J., & Cifuentes, M W. (2019). Quality Management System in the Public Sector. A literary review. *Una revisión literaria. PODIUM*, (36), 35-54. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>

- Chancha, A. T., Zurita, S. N., Quispe, O. R., & Solórzano, Z. J. R. (2022). Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1879-1907. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3646](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3646)
- Charry Aysanoa, J. & Flores Leiva, E. (2021). Quality of citizen registry services for users of the National Registry of Identification and Civil Status of Lima, *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(2), 84 – 99. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.05>
- Chávez, S. E & Chávez, S. M. (2019). *La Nueva Gestión Pública y su relación con la modernidad del Estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018*. (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5665>
- De la Garza, M. D., Yllán, R. E., & Barredo, I. D. (2018). Trends in Modern Public Administration: the new Public Management in Mexico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 31-48, <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/html/>
- García, C. G. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana 2011-2016 (Tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Perú)*. Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12417>
- Hernández, C. L. (2021). *Conocimientos de los componentes de la gestión de calidad de servicios que tienen los servidores en una entidad pública-Lima 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú). Repositorio institucional <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5214>
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill-educación, <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Huanca, J., Morales, C., Zela, C. y Talavera, I. (2021). Modernization of public management and quality of customer service in the provincial municipalities of Puno Region. *Polo del conocimiento Magazine*, 6(1), 479-498. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2159/html>
- Jáuregui, M. C., Napaico, A. G., Napaico, A. M., & Vicuña, M. P. (2022). A look at the quality of service based on the modernization of public management: an emerging situation in Peru. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1723-1739. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3188](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3188)
- Laos, E. R. (2022). *Modernización de la gestión pública y participación ciudadana en una municipalidad distrital de Lima, periodo 2019 – 2020*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91974>

- Millán, L. L., & Heredia, L. F. (2023). Results Management and Modernization of Local Governments, A Literary Review. *International Journal of Membrane Science and Technology*, 10(3), 55-64. <https://doi.org/10.15379/ijmst.v10i3.1290>
- López, V. L., Olivera, H. S., Tinoco, R. D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado - ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria*. (Tesis de maestría, Universidad ESAN). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1377>
- Lloclla, M. D. (2021). *La Modernización de la Gestión Pública y su relación con el Sistema de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad de Huancavelica). Repositorio institucional <https://repositorio.unh.edu.pe/items/a317ba9f-ac5d-413a-b316-502c99f9a7a4>
- Maizondo, S. F. (2020). *Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención de la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019* (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7803>
- Moreno, H. A., & Avilés, E. G. (2021). Caracterización de la gestión de la operación del Centro MAC Ventanilla a partir del Modelo EFQM.360: *Revista De Ciencias De La Gestión*, (6). <https://doi.org/10.18800/360gestion.202106.003>
- OCDE. (2016). Gobierno Abierto. OECDgov. <https://www.oecd.org/gov/Open-Government-Highlights-ESP.pdf>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Orellana, T. E. (2021). *Modernización de la gestión pública y desempeño laboral en un Gobierno Regional en tiempos de pandemia Perú, 2021*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66836>
- Palacios, J. P., Toledo-Córdova, M. F., Miranda-Aburto, E., y Flores, F. A. (2021). Políticas públicas y gobernanza participativa local. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 564-577. <https://doi.org/10.52080/rvqluz.27.95.8>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Posadas, G. D. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción laboral en la Municipalidad de Castilla, Piura*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110436>



- Prado, K. (2020). *Vinculación de dimensiones de clima organizacional con la satisfacción usuaria en el sector público: un estudio exploratorio*. (Tesis de maestría, Universidad de Chile). Repositorio institucional <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179520>
- Ramió, C. (2020). *La burocracia: origen y destino*. <https://www.administracionpublica.com/la-burocracia-origen-y-destino/>
- Santos, Z. (2018). *Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano*. (Tesis de maestría, Universidad de Barcelona). Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/2445/126511>
- Ramírez, L. H. (2018). Competencias funcionales y mejora de la calidad de servicio en los tenientes gobernadores de San Ignacio. *EDUCARE ET COMUNICARE Revista De investigación De La Facultad De Humanidades*, 5(2), 6-15. <https://doi.org/10.35383/educare.v2i9.58>
- Silva, S. E. & Conrado, P. A. (2021). La calidad de la atención con el uso de la tecnología de la información en la escuela profesional Doutor José Alves da Silveira en Quixeramobim – Ceará. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 12, 05-28. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/business-administration/technology-of-information>
- Salirrosas, N. L., Guerra, C. A., Tuesta, P. J., y Álvarez, B. R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Salman, M. (2022). Total Quality Management in Private and Public Sectors in Bahrain: An Exploratory Study. *Journal of Service Science and Management*, 15, 452-475. <https://doi.org/10.4236/jssm.2022.154027>
- Sánchez, C. H.; Reyes, R. C. y Mejía, S. K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1480>
- Santos, V. Z. (2018). *Evaluación de los Servicios para el Ciudadano en los Portales de los Gobiernos Regionales, según el modelo de Gobierno Electrónico Peruano*. (Tesis de maestría, Universidad de Barcelona). Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/2445/126511>
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Segura, Y. M. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021*. (Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo). Repositorio institucional  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/82861>

Soriano, B. P. (2021). *El tránsito desde la administración papel hacia la administración electrónica: antecedentes, regulación actual, organización e implantación de procedimientos*. (Tesis doctoral, Universidad de Córdoba). Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/10396/22229>

Soto, C. F. (2021) *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Continental). Repositorio institucional  
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/10067>

Soto, P. J. (2022). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios del Programa nacional de oportunidades laborales del MTPE– Lima 2021*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/18977>

Terán, A. N., Gonzáles, V. J., Ramírez-López, R., & Palomino, A. G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)

Tulumba, G. D. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali). Repositorio institucional  
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5706>

Vera, O. T. (2021). *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional Del Callao*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88979>

Wouilloz, M. (2022). *Las transformaciones tecnológicas en la gestión pública, a partir de la implementación de la política del Poder Ejecutivo Nacional de Gestión Documental Electrónica (GDE)*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Rosario). Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/2133/25484>

Zaconetta, Z. J. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la municipalidad de Lurigancho en el año 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional  
<https://hdl.handle.net/20.50012692/56672>

Zela, P. C. (2020). *Modernización de la Gestión Pública y la calidad de atención al usuario en las Municipalidades Provinciales de la Región Puno – 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio institucional  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15200>

# ANEXOS

## ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES / ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>1.MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	Es un proceso continuo cuyo objetivo es renovar las acciones por las entidades con la fin de garantizar el logro de resultados en la administración y generar beneficios para la sociedad (Arobes, 2021).	Esta variable contó con 3 dimensiones, el instrumento fue un cuestionario de 17 ítems mediante la técnica de la encuesta.	1. Gobierno abierto.	Transparencia. Accesibilidad. (1-6) Participación ciudadana	Ordinal
			2. Gobierno electrónico.	Uso de TICs. Plataforma web. (7-12) Promoción del gobierno electrónico.	Escala de Likert
<b>2. CALIDAD DEL SERVICIO</b>	Es el servicio que busca satisfacer las necesidades del usuario generándoles confianza y dándoles en todas sus áreas servicios de calidad de forma eficiente y eficaz, por lo que crean un ambiente positivo (Vera, 2022).	Esta variable contó con 5 dimensiones, el instrumento fue un cuestionario de 25 ítems mediante la técnica de la encuesta.	3. Articulación interinstitucional	Interoperabilidad institucional. Coordinación vertical. Coordinación horizontal. (13-17)	Ordinal
			1. Elementos tangibles.	Conservación de las instalaciones. Calidad de los equipos. (1-5)	Escala de Likert
			2. Fiabilidad.	Interés por el usuario Institución colaboradora. (6-10) Compromiso del personal.	
			3. Capacidad de respuesta.	Actitud y disposición Información sobre actividades.(11-15)	
			4. Seguridad.	Rapidez del servicio.	
5. Empatía.	Confianza en los empleados. Disponibilidad para ayudar. (16-20) Horarios adecuados (21-25) Interés institucional por usuario Atención empática individualizada				

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022							
Autora: Rommy Paola Niño Moscol							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Modernización de la gestión pública				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿ Qué relación existe entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en un gobierno regional, 2022 ?	Determinar la relación entre Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022.	Existe relación entre la modernización de la gestión pública con calidad del servicio en un gobierno regional, 2022?	1. Gobierno abierto.	1. Transparencia. 2. Acceso a la información. 3. Participación ciudadana.	Preguntas de cuestionario	Ordinal	Buena, Regular, Mala
			2. Gobierno electrónico.	1. Uso de TICs 2. Plataforma web. 3. Promoción del gobierno electrónico			
<b>Preguntas específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>				
¿Cuál es la relación que existe entre gobierno abierto y calidad del servicio?	1. Establecer la relación entre gobierno abierto y calidad del servicio	1. El gobierno abierto se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio	3. Articulación interinstitucional	1. Interoperabilidad institucional. 2. Coordinación vertical. 3. Coordinación horizontal.	Preguntas de cuestionario	Ordinal	Buena, Regular, Mala
¿Cuál es la relación que existe entre gobierno electrónico y calidad del servicio?	2. Establecer la relación entre gobierno electrónico y calidad del servicio	2. El gobierno electrónico se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>			
¿Cuál es la relación que existe entre la articulación interinstitucional y calidad del servicio?	3. Establecer la relación entre articulación interinstitucional y calidad del servicio	3. La articulación interinstitucional se relaciona directa y significativamente con calidad del servicio	1. Elementos tangibles	1. Conservación de las instalaciones. 2. Calidad de los equipos	Preguntas de cuestionario	Ordinal	Buena, Regular, Mala
			2. Fiabilidad	1. Interés por el usuario. 2. Institución colaboradora.			
			3. Capacidad de respuesta	1. Atención atenta y amable. 2. Compromiso y voluntad para resolver problemas.			
			4. Seguridad	1. Saber escuchar. 2. Control de emociones.			
			5. Empatía	Horarios adecuados. Interés por usuario. Atención individualizada			

## ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE VARIABLES

### CUESTIONARIO : MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Por favor, se le pide responder a las preguntas con sinceridad, sus repuestas son importantes, la información recogida se tratará con toda confidencialidad, agradezco su tiempo y participación. Seleccione la alternativa, tomando como referencia la siguiente escala.

ESCALA DE VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

#### VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

<b>Dimensión: Gobierno abierto</b>		1	2	3	4	5
1	El gobierno regional brinda periodicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia.					
2	El gobierno regional rinde cuentas a la ciudadanía presentando los avances, dificultades y resultados de su gestión.					
3	Piensa usted que la página web del gobierno regional es de fácil acceso y comprensión.					
4	Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en el gobierno regional.					
5	El gobierno regional promueve la participación ciudadana mediante sus principales medios de comunicación (Página web, facebook, otros).					
6	El gobierno regional le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.					
<b>Dimensión: Gobierno electrónico</b>		1	2	3	4	5
7	El gobierno regional facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).					
8	El gobierno regional hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información comunicación continua con el ciudadano.					
9	El gobierno regional cuenta con una plataforma web institucional actualizada y con información que aporte al desarrollo de su localidad.					
10	El gobierno regional tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario.					

11 Cree usted que el gobierno regional promueve el uso de los medios electrónicos y /o digitales.

12 Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y trámites al ciudadano reduciendo la brecha digital.

**Dimensión: Articulación interinstitucional**

1 2 3 4 5

13 Cree usted que el gobierno regional colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del estado.

14 Piensa usted que el gobierno regional realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a su región.

15 Considera usted que el gobierno regional participa activamente en el Consejo de coordinación Intergubernamental (representantes del gobierno: nacional, regionales, locales).

16 Estima usted que el gobierno regional realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes.

17 Cree usted que el gobierno regional promueve alianzas estratégicas con otras municipalidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines.

---

Gracias.

## CUESTIONARIO : CALIDAD DEL SERVICIO

Por favor, se le pide responder a las preguntas con sinceridad, sus repuestas son importantes, la información recogida se tratará con toda confidencialidad, agradezco su tiempo y participación. Seleccione la alternativa, tomando como referencia la siguiente escala.

ESCALA DE VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

### VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>		1	2	3	4	5
1	Los equipos que posee el gobierno regional resultan de gran utilidad para el usuario.					
2	Los ambientes del gobierno regional tienen una presentación ordenada.					
3	El área de atención al público del gobierno regional se mantiene en buen estado de limpieza.					
4	En el gobierno regional, usted percibe una modernidad permanente de los equipos.					
5	Percibe usted que Iso equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta o servicio.					
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>		1	2	3	4	5
6	Cuando usted asiste al gobierno regional, el personal se muestra atento en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.					
7	En el gobierno regional se prestan los servicios en el tiempo prometido.					
8	Cuando tiene dificultades con su tiempo, el gobierno regional le comprende y colabora con usted.					
9	El personal del gobierno regional muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.					
10	Los servicios prestados en el gobierno regional reflejan el compromiso de mejorar la claidad del servicio.					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>		1	2	3	4	5
11	Los usuarios del gobierno regional son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.					
12	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.					
13	A través de sus trabajadores, el gobierno regional brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta.					



14	Las asesorías del personal del gobierno regional son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.					
15	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.					
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	1	2	3	4	5
16	Te da confianza la atención por parte del personal del gobierno regional.					
17	En el gobierno regional el servicio que brinda el personal es oportuno y confiable.					
18	El personal del gobierno regional posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios.					
19	Los trabajadores del gobierno regional tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.					
20	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.					
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	1	2	3	4	5
21	Los horarios de atención en el gobierno regional son cómodos para los usuarios.					
22	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.					
23	El gobierno regional brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
24	El gobierno regional muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.					
25	Los trabajadores del gobierno regional atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.					

---

Gracias.



30	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
31	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
32	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces
33	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
34	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
35	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
36	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces
37	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
38	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces
39	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
40	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca
41	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
42	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
43	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces
44	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca
45	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca
46	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	A veces
47	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
48	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre
49	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca
50	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
51	A veces	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces
52	Casi nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces
53	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
54	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces





## ANEXO 5: Prueba de normalidad

La normalidad de los puntajes de las variables y de sus dimensiones es un requisito para decidir qué tipo de pruebas se deben usar para contrastar las hipótesis de investigación. En caso que los datos se ajusten a un patrón normal, la contrastación se puede realizar mediante la correlación de Pearson, en caso contrario se debe usar la correlación de Spearman, aunque esta se puede utilizar independientemente de la normalidad, por la forma como se construyen las variables y dimensiones; estas se basan en preguntas en escala ordinal.

**Tabla 7. Pruebas de normalidad**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Modernización de la gestión pública	,915	54	,001
Gobierno abierto	,947	54	,018
Gobierno electrónico	,907	54	,000
Articulación interinstitucional	,946	54	,017
Calidad del servicio	,944	54	,014
Elementos tangibles	,967	54	,135
Fiabilidad	,947	54	,018
Capacidad de respuesta	,956	54	,048
Seguridad	,921	54	,002
Empatía	,948	54	,021

H<sub>0</sub>: Los puntajes de las variables y dimensiones siguen una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los puntajes de las variables y dimensiones no siguen una distribución normal.

La significancia (Sig.) de las pruebas de normalidad para los puntajes de la gestión pública y de sus dimensiones gobierno abierto, gobierno electrónico e institucional, así como para la calidad del servicio y para sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, son inferiores a 0.05. Estos resultados nos conducen a rechazar la hipótesis de que los puntajes de estas variables y dimensiones siguen una distribución normal. La única dimensión que sigue una distribución normal es la relacionada a los elementos tangibles; su significancia es superior a 0.05. Teniendo en cuenta estos resultados, se utiliza la correlación de Spearman para el contraste de las hipótesis de investigación.

## ANEXO 6: Puntajes o Baremos

**Tabla 8. Baremos de la Modernización de la gestión pública**

	Nº Preg.	Puntajes		Bajo		Medio		Alto	
		Mínimo	Máximo	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Modernización de la gestión pública	17	17	85	17	39	40	62	63	85
Gobierno abierto	6	6	30	6	14	15	22	23	30
Gobierno electrónico	6	6	30	6	14	15	22	23	30
Gobierno interinstitucional	5	5	25	5	11	12	18	19	25

**Tabla 9. Baremos de la calidad del servicio**

	Nº Preg.	Puntajes		Bajo		Medio		Alto	
		Mínimo	Máximo	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Calidad del servicio	25	25	125	25	58	59	92	93	125
Elementos tangibles	5	5	25	5	11	12	18	19	25
Fiabilidad	5	5	25	5	11	12	18	19	25
Capacidad de respuesta	5	5	25	5	11	12	18	19	25
Seguridad	5	5	25	5	11	12	18	19	25
Empatía	5	5	25	5	11	12	18	19	25

**Tabla 10. Calidad del servicio en relación a la modernización de la gestión pública**

Modernización de la gestión pública	Calidad del servicio							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	5	9,3%	1	1,9%	0	0,0%	6	11,1%
Medio	7	13,0%	34	63,0%	2	3,7%	43	79,6%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	5	9,3%	5	9,3%
Total	12	22,2%	35	64,8%	7	13,0%	54	100,0%

Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

La tabla 10 muestra que los usuarios que califican a la modernización de la gestión pública en los niveles bajo y medio, tienden también a calificar a la calidad del servicio en un nivel bajo, según se evidencia en las respuestas del 9.3% y 13%; luego, también se observa que la mayoría de los investigados, 63%, tiende a calificar en el nivel medio a ambos aspectos, mientras que el 9.3%, los califica en un nivel alto. Estos resultados indican que hay una tendencia a calificar en un nivel bajo, medio y alto confirmando la relación positiva de ambos aspectos.

**Tabla 11. Calidad del servicio en relación al gobierno abierto**

Gobierno abierto	Calidad del servicio							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	6	11,1%	6	11,1%	0	0,0%	12	22,2%
Medio	6	11,1%	29	53,7%	1	1,9%	36	66,7%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	6	11,1%	6	11,1%
Total	12	22,2%	35	64,8%	7	13,0%	54	100,0%

Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

La tabla 11 muestra entre los resultados más relevantes que la mayoría de usuarios, 53.7%, califica en un nivel medio al gobierno abierto y a la calidad del servicio, mientras que el 11.1% los califica en un nivel alto. Estos resultados dejan ver que hay una relación positiva entre dichos aspectos; hay una mayor tendencia a calificar en un nivel bajo, medio y alto a ambos aspectos.



**Tabla 12. Calidad del servicio en relación al gobierno electrónico**

Gobierno electrónico	Calidad del servicio							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	6	11,1%	3	5,6%	0	0,0%	9	16,7%
Medio	6	11,1%	31	57,4%	0	0,0%	37	68,5%
Alto	0	0,0%	1	1,9%	7	13,0%	8	14,8%
Total	12	22,2%	35	64,8%	7	13,0%	54	100,0%

Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

La tabla 12 informa dentro de los resultados más relevantes que el 11.1% de los usuarios califican en un nivel bajo al gobierno electrónico y a la calidad del servicio, mientras que el 57.4% los califica en un nivel medio y el 13% en un nivel alto. Este comportamiento deja en evidencia que hay una mayor tendencia en calificar en un nivel bajo, medio y alto a ambos aspectos, lo que confirma la relación positiva que existe entre ellos.

**Tabla 13. Calidad del servicio en relación a la articulación interinstitucional**

Articulación interinstitucional	Calidad del servicio							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	5	9,3%	3	5,6%	0	0,0%	8	14,8%
Medio	5	9,3%	29	53,7%	2	3,7%	36	66,7%
Alto	2	3,7%	3	5,6%	5	9,3%	10	18,5%
Total	12	22,2%	35	64,8%	7	13,0%	54	100,0%

Fuente: Elaborado por Niño Moscol, Rommy Paola

En la tabla 13 se puede apreciar entre los resultados más destacados, que el 9.3% de los usuarios califican en un nivel bajo a la articulación interinstitucional y a la calidad del servicio; luego el 53.7% los califica en un nivel medio y el 9.3% en un nivel alto. Estos hallazgos muestran que hay una tendencia a calificar en un nivel bajo, medio y alto a ambos aspectos, lo que confirma la relación positiva que existe entre ellos.