



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Modernización de la Gestión Pública y su incidencia en la Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Centro del Perú Junín 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Jauregui Martinez, Mayumi Mercedes (orcid.org/0009-0009-1861-2930)

ASESOR:

Dr. Benites Vargas, José Antonio (orcid.org/0009-0008-0230-0775)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis queridos padres, por su amor incondicional, apoyo y sacrificio han sido la fuente de mi inspiración y motivación en cada paso de este camino académico. A mis profesores y mentores, por su guía, conocimiento y paciencia que me han ayudado a crecer intelectualmente. A todas las personas que de alguna manera contribuyeron a la realización de esta tesis, les dedico este logro con profundo agradecimiento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la sabiduría y el conocimiento que me otorgó a lo largo de este extenso proceso académico. También quiero expresar mi profunda gratitud a mi docente, el Dr. Benites Vargas José, por su invaluable apoyo y guía experta. Su paciencia y dedicación durante todo este tiempo han sido invaluable. Agradezco enormemente a todas las personas que me apoyaron, compartieron sus conocimientos y sus sabios consejos, los cuales fueron fundamentales para la consolidación y mejora de este trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BENITES VARGAS JOSE ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL CENTRO DEL PERÚ JUNIN 2023", cuyo autor es JAUREGUI MARTINEZ MAYUMI MERCEDES, 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.

LIMA, 09 de Abril del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BENITES VARGAS JOSE ANTONIO DNI: 17897665 ORCID: 0009-0008-0230-0775	Firmado electrónicamente por: JBENITESVA10 el 18-04-2024 10:11:30

Código documento Trilce: TRI - 0742384



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, JAUREGUI MARTINEZ MAYUMI MERCEDES estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL CENTRO DEL PERÚ JUNIN 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JAUREGUI MARTINEZ MAYUMI MERCEDES DNI: 74388864 ORCID: 0009-0009-1861-2930	Firmado electrónicamente por: MAJAUREGUIMA el 26-05-2024 12:51:15

Código documento Trilce: INV - 1603823

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	I
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 GRAFICOS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra, muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalizacion de la Variable MGP	23
Tabla 2	Operacionalizacion de la Variable CS	24
Tabla 3	Alumnos de los 03 finales ciclos de la FIMM de la UNCP	25
Tabla 4	Resultados de la aplicacion de los instrumentos a Juicio de Expertos	27
Tabla 5	Fiabilidad del cuestionario de modernizacion del GP	27
Tabla 6	Fiabilidad del cuestionario de CS	28
Tabla 7	Frecuencia: Modernizacion de la gestion publica	38
Tabla 8	Frecuencia: Calidad de Servicio	39
Tabla 9	Distribución de frecuencias: dimensiones de la MGP	39
Tabla 10	Distribución de frecuencias: dimensiones de CS	40
Tabla 11	Prueba de normalidad de Kolmogorov	41
Tabla 12	Correlación: MGP y CS	42
Tabla 13	Correlación Rho de Spearman entre la MGP y tangibilidad	43
Tabla 14	Correlación Rho de Spearman de MGP y capacidad de respuesta.	43
Tabla 15	Correlación entre la modernizacion de GP y fiabilidad	44
Tabla 16	Correlación Rho de Spearman entre MGP y seguridad	45
Tabla 17	Correlación Rho de Spearman entre modernizacion de GP y Empatía	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados del cuestionario de MGP, ítem 1.1	31
Figura 2 Resultados del cuestionario de MGP, ítem 1.4	32
Figura 3 Resultados del cuestionario de MGP, ítem 2.1	32
Figura 4 Resultados del cuestionario de MGP, ítem 3.2	33
Figura 5 Resultados del cuestionario de CS, ítem 1.1	33
Figura 6 Resultados del cuestionario de CS, ítem 1.6	34
Figura 7 Resultado del cuestionario de CS, ítem 2.1	34
Figura 8 Resultados del cuestionario de CS, ítem 2.2	35
Figura 9 Resultados del cuestionario de CS, ítem 3.1	35
Figura 10 Resultados del cuestionario de CS, ítem 4.1	36
Figura 11 Resultados del cuestionario de CS, ítem 4.4	36
Figura 12 Resultados del cuestionario de CS, ítem 5.6	37

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar en qué medida la Modernización de la Gestión Pública incide en la Calidad de Servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú – Junín, 2023. El tipo de investigación fue aplicada con un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo y un diseño no experimental transversal. La muestra comprendió a 76 estudiantes de los cuatro últimos ciclos de la Facultad de Ingeniería de Minas de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento para la recolección de datos el cuestionario. Para validar este instrumento, se aplicó el juicio de expertos, y para asegurar su confiabilidad, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, arrojando un valor alto de 0.842 para ambas variables. Se concluye que la Modernización de la Gestión Pública incide positivamente en la Calidad de Servicio, evidenciada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.842, con un valor p de 0.001, por debajo del nivel de significancia establecido en 0.05, esta asociación sugiere que a medida que avance la implementación de la Modernización de la Gestión Pública en la UNCP, la calidad de sus servicios tenderá a mejorar.

Palabras clave: Modernización de la gestión pública, calidad de servicio, elementos tangibles.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine to what extent the Modernization of Public Management affects the Quality of Service of the Universidad Nacional del Centro del Perú - Junín, 2023. The type of research was applied with a quantitative approach with a descriptive level and a non-experimental cross-sectional design. The sample comprised 76 students from the last four cycles of the Faculty of Mining Engineering of the Universidad Nacional del Centro del Perú. The survey technique was used, using the questionnaire as an instrument for data collection. To validate this instrument, expert judgment was applied, and to ensure its reliability, Cronbach's alpha coefficient was used, yielding a high value of 0.842 for both variables. It is concluded that the Modernization of Public Management has a positive impact on the Quality of Service, as evidenced by a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.842, with a p-value of 0.001, below the significance level of 0.05. This association suggests that as the implementation of the Modernization of Public Management advances in the UNCP, the quality of its services will tend to improve.

Keywords: Modernization of Public Management, quality of service, tangible elements.

I. INTRODUCCIÓN

Hace una década atrás ya se venía hablando sobre modernización de la gestión pública, existían normas, leyes, políticas de Estado. Sin embargo, ha pasado el tiempo y aún los ciudadanos tienen la parvedad de que la gestión pública se actualice, cambie o mejore. Actualmente la ciudadanía tiene una percepción negativa sobre este tema, debido a que ellos perciben a los servidores públicos como ineficientes al momento de alcanzar un servicio.

De acuerdo a la Presidencia de Consejos de Ministros (2019), la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública se conceptúa como, una actividad que se desarrolla continuamente, la cual tiene como propósito perfeccionar las actividades operativas y administrativas que ejecutan las instituciones públicas y con ello crear valor público y asegurar la gobernabilidad con la población beneficiaria. En este contexto, la actualización del Estado busca lograr la conformidad de los usuarios, respondiendo a sus requerimientos, necesidades y perspectivas en cuanto a los servicios, regulaciones y bienes que ofrece el Estado, para ello, estos procesos deben ser realizados en forma eficiente y eficaz. A consecuencia de ello, se hará uso eficiente de los recursos destinados para el beneficio de la ciudadanía y del país.

Para Carbajal (2018), en el momento de adquirir un bien o un servicio el usuario o consumidor desarrolla una evaluación completa de la calidad de servicio y esta se ve reflejado en el resultado del cotejo de las percepciones recibidas del servicio y del desempeño de la entidad que ofrece el servicio.

Por su parte, Ajmal et al. (2020) indica que en otros países como Noruega, Francia y Reino Unido, precisan que la administración pública moderna es una actividad encaminada a perfeccionar el desempeño del Estado. Teniendo como eje central el bienestar de las personas y no a las necesidades de las instituciones públicas. Del mismo modo, en Colombia, México, Chile y Argentina hacen énfasis en optimizar el buen desenvolvimiento de los trabajadores públicos a fin de acercar el Estado a la ciudadanía.

Según Arobes y Casareto (2019) esto género que los países se vean más involucrados en iniciativas referidas a modernización como: desarrollar herramientas para entender a los usuarios, sus necesidades, expectativas y el valor que le dan a los

bienes y servicios. Con el objetivo de disminuir la carga administrativa a fin de satisfacer las necesidades y por consiguiente alcanzar los objetivos trazados por la entidad.

A nivel internacional, la calidad de servicio en universidades tienen problemas en los aspectos cualitativos, asimismo poseen grandes avances que han permitido que estas instituciones impartan el conocimiento con altos estándares de calidad. Las universidades del primer mundo han mejorado significativamente la calidad de sus servicios en todas sus dimensiones, para ello han tenido que aplicar diversos tipos de métodos y técnicas que han contribuido a dicha mejora (Psomas et al., 2017).

Según el Acuerdo Nacional (2022) en su Política 24, establece el acuerdo de desarrollar y dar la sostenibilidad del mantenimiento de un Estado que actúe con eficacia, eficiencia, con estructura moderna y sea bastante transparente en la prestación del servicio de sus usuarios, así como también respete sus derechos, que promueva continuamente el crecimiento, desarrollo y conveniente equilibrio funcional del mercado, así como también, de los servicios prestados hacia la sociedad. De lo que se trata es desarrollar un Estado fuerte, enfocado principalmente en la atención adecuada de las demandas sociales y que participe decididamente programas gubernamentales y medidas sociales, también en las regulaciones en todos los servicios que presta.

En ese contexto, el estado actualizado está expresado en el Eje Estratégico N° 3 del Plan Bicentenario (2021), donde tienen como eje central conseguir un Estado democrático y descentralizado que trabaje eficazmente, productivo y conectado con todos los órganos gubernamentales y sus niveles de gobierno siempre con el servicio hacia las personas.

De manera similar, la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658, menciona que el gobierno peruano se encuentra en una transformación en su estructura, así como también en todas sus unidades, áreas, dependencias, instituciones, organizaciones, actividades y procesos con el propósito de perfeccionar la gestión pública que conlleven hacia la construcción de una entidad que posea características democráticas, descentralizadas y orientadas al servicio para con los usuarios.

Todas las entidades del Estado están incluidas en la PNMGP que entró en vigencia el año 2022, con la publicación del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, fuera de quitar autonomía a las instituciones, esta se entiende como un proceso incesante de perfeccionamiento con el fin de que los trabajos que realiza el Estado pueda cumplir con las expectativas y carencias de las personas. Supeditado a ello, se realicen evaluaciones constantes de los resultados de los trabajos y de los procesos orientados a lograr una gran mejoría en el bienestar de los usuarios, así como el crecimiento sostenido y desarrollo estructural del país (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

Actualmente, las Universidades públicas del Perú, han tenido que asumir nuevos retos, han tenido que adaptarse y cambiar su sistema de enseñanza, su forma de atención al usuario, sus diferentes canales de atención. De igual manera, se vieron obligados a adecuarse a las nuevas tecnologías de información que cada día avanzan más y la UNCP no está exenta a estos cambios. Asimismo, en esta Universidad se está desarrollando el análisis y la actualización de sus procesos y de sus documentos de gestión interna, con el fin de ofrecer un servicio idóneo, oportuno, eficaz y eficiente a los estudiantes y usuarios en general, pero estos cambios no se han visto expresados en el servicio que ofrece, debido a que los estudiantes, egresados y usuarios en general se quejan constantemente de la calidad del servicio alcanzada por la universidad, ya que se evidencian largas colas que se ocasiona al momento de realizar un pago, de que en la actualidad exista trámites engorrosos, existe barreras burocráticas, que exista una incorrecta identificación de los objetivos de la institución por parte de los trabajadores, desconocimiento de los documentos de gestión, deficiencia en la calidad de respuesta, deficiente desempeño de los servidores de la universidad en estudio.

El problema que va a tratar de investigarse mediante este estudio es el desconocimiento de las correlaciones que podrían existir entre la modernización de la GP y la calidad de servicio que se viene desplegando en la UNCP, además, no se tiene información acerca de la posible relación que podría existir entre la modernización de la gestión pública y cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio.

Dado lo indicado, se plantea la cuestión que sigue: ¿En qué medida la modernización de la Gestión Pública incide en la calidad de servicio de la UNCP – Junín, 2023?. Por lo tanto, los problemas específicos indican: a) ¿En qué medida la modernización de la gestión pública incide en la fiabilidad de la UNCP-Junín, 2023?. b) ¿En qué medida la modernización de la gestión pública incide en la capacidad de respuesta en la UNCP-Junín, 2023?. c) ¿En qué medida la modernización de la gestión pública incide en la seguridad de la UNCP-Junín, 2023?. d) ¿En qué medida la modernización de la gestión pública incide en la empatía de la UNCP-Junín, 2023?. e) ¿En qué medida la modernización de la gestión pública incide en los elementos tangibles de la UNCP-Junín, 2023?.

Se plantea como el objetivo general de la investigación: Determinar en qué medida la modernización de la gestión pública incide en la calidad de servicio de la UNCP – Junín, 2023. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Establecer en qué medida la modernización de la gestión pública incide en la fiabilidad en la UNCP – Junín, 2023. Establecer en qué medida la modernización de la gestión pública incide en la capacidad de respuesta en la UNCP – Junín, 2023. Establecer en qué medida la modernización de la gestión pública incide en la seguridad en la UNCP – Junín, 2023. Establecer en qué medida la modernización de la gestión pública incide en la empatía en la UNCP – Junín, 2023. Establecer en qué medida la modernización de la gestión pública incide en los elementos tangibles en la UNCP – Junín, 2023.

El presente estudio se justifica debido a que surge de una problemática en relación a la actualización del gobierno y la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Este estudio tendrá contribuciones significativas en los siguientes aspectos: teóricamente permitirá reforzar el conocimiento y la información que existe sobre transformación del Estado y calidad de servicio y en es contexto será fuente de conocimientos para futuras investigaciones. En el ámbito práctico, servirá de modelo para quienes investigan respecto a modernización de la gestión pública así como de la calidad de servicio, ya que es de sumo interés para el sistema universitario de la región Junín y cualquier otra universidad pública del país.

En lo social, los hallazgos se utilizarán para mejorar los servicios administrativos que ofrece la UNCP y de esa manera se podrá cumplir con lo que esperan los usuarios,

necesidades de los alumnos en formación universitaria y atención del público en general. Y finalmente en lo metodológico, este estudio aportará con un nueva técnica e instrumento que servirá como antecedente para próximas investigaciones.

De acuerdo a lo presentado, se plantean la hipótesis correspondiente a esta investigación, como hipótesis general: La modernización de la gestión pública incide positivamente en la calidad de servicio de la UNCP – Junín, 2023.

De la misma manera se formularon las hipótesis específicas: a) La modernización de la gestión pública incide positivamente en la fiabilidad en la UNCP – Junín, 2023. b) La modernización de la gestión pública incide positivamente en la capacidad de respuesta en la UNCP – Junín, 2023. c) La modernización de la gestión pública incide positivamente en la seguridad de respuesta en la UNCP – Junín, 2023. d) La modernización de la gestión pública incide positivamente en la empatía en la UNCP – Junín, 2023. e) La modernización de la gestión pública incide positivamente en los elementos tangibles en la UNCP – Junín, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación, fue necesario revisar trabajos previos o antecedentes de investigaciones realizadas en relación a la mejora de las estructuras estatales y de la calidad de servicio, las cuales se presentan a continuación:

A nivel internacional, Freire (2019) trató de comprender por qué modernizar las estructuras del estado mejora la eficiencia en las entidades públicas de Ecuador. Utilizó el enfoque de realizar análisis, planificación estratégica y mecanismos de agenda política, el diseño de políticas públicas, renovación organizacional, acuerdos internos entre instituciones actuales y la adaptación a mejoras. La verificación del mecanismo causal proporcionó un 98,8% de confianza, por lo que concluyó que, la ejecución de la transformación de las estructuras estatales ayudó a conseguir el mejoramiento de los estados situacionales de la rendición de cuentas.

De manera similar, Delgado et al., (2021) en su estudio tuvieron como fin evaluar la conexión que existe en la satisfacción, calidad de servicio y lealtad del cliente en una compañía comercial en México. Dichos autores emplearon un enfoque estadístico basado en análisis exploratorio de factores, así como la medida estadística de Spearman. Encontraron una correlación altamente significativa ($r = 0,820$) que evidencia una relación sólida y positiva entre la CS, satisfacción y la lealtad del cliente. Del mismo modo, se identificó una conexión con la dimensión de los aspectos tangibles y satisfacción del cliente, con un valor de $r = .910$, de igual forma, lealtad del cliente, con un valor $r = .919$. Estos resultados confirman que la optimización del servicio al cliente y la atención puede ser un instrumento útil para incrementar la rentabilidad y la sostenibilidad de una compañía.

De forma idéntica, Tello (2011) estudió las políticas de modernización y reforma del estado en Chile, donde pretendió entender el contexto de creación e implementación de las políticas de modernización, así como las estrategias de acción de los actores que se vieron involucrados. Afirmó que las políticas de modernización y reforma del Estado, surgieron como resultado a las demandas de una nueva democracia por iniciativa de actores llamados tecno políticos, las políticas públicas en Chile se dieron en triple negociación con cierta legitimación, la cual da eficacia a las

políticas públicas, por otro lado, se dio la política pública de continuidad en la concertación como resultado de los flujos de las crisis.

De la misma manera, Sarmiento & Mendoza. (2020) en su estudio investiga en una institución superior de Ecuador la excelencia del servicio universitario, en donde La metodología de investigación utilizada fue no experimental, seccional y descriptiva. Se utilizó una encuesta de opinión para conocer las percepciones de una población de aproximadamente 3,802 alumnos universistario y 180 alumnos de posgrado. Las respuestas de la encuesta se codificaron en un corpus textual para su análisis. Los hallazgos mostraron en comodidad $c^2=135.05$, $p < .001$ y conocimiento $c^2=192,6$, $p < .001$ estas se vinculan las dimensiones de calidad del servicio en las universidades públicas, tales como elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, lo que induce procedimientos de mejora continua para el desarrollo académico.

Asimismo, Daza et al., (2019), tuvieron las finalidades de comprender el estudio de cómo la gestión del talento humano afecta a la calidad de los servicios educativos en las universidades públicas de la región Caribe Colombia. Este trabajo fue transversal y de nivel explicativo de diseño no experimental. Trabajaron con población compuesta de 35 dirigentes y administrativos de 7 universidades públicas y constataron que la calidad del servicio universitario y la gestión del talento humano están positivamente correlacionados. El índice de correlación entre las variables fue de 0,656, lo que indica una significación moderada.

De la misma manera, Gonzales (2021) tuvo como objetivo principal realizar un estudio de la calidad en cuanto al servicio educativo que presta a los estudiantes de las cuatro licenciaturas de una entidad educativa de la Universidad Veracruzana. Por consiguiente, el estudio fue descriptivo y se realizó sobre una población de estudiantes, que se encontraban inscritos en quinto y séptimo semestre, y, que han cursado al menos el 50% de los créditos de sus planes de estudio. Tuvo como resultado que el 45% la percepción de calidad de infraestructura fue bueno, 37% regular, 9% excelente, 8% malo y 2% pésimo; el 44% indicó que la actitud de servicio fue bueno, 26% regular, 23% excelente, 6% malo y 2% pésimo. Concluyó que la percepciones de los estudiantes encuestados fue buena. En diversos evaluaciones

con relación a la atención recibida, tiempo de respuesta a su solicitud, la actitud de servicio mostrada por los funcionarios, la actitud y atención en general de los docentes, la infraestructura y el equipamiento existentes estuvieron en nivel regular y bueno.

A nivel nacional, se tuvo el estudio sobre la modernización de la administración pública y la calidad de los servicios en el Municipio de Lima, Alvizuri (2022) buscó conocer las relaciones que podrían existir entre la modernización de la administración estatal en cuanto a la calidad de los servicios, utilizando la técnica cuantitativo, la cual incluyó un diseño descriptivo y no experimental con una sola medición. Como resultados encontró que coeficiente de correlación fue positiva moderada de 0.667 entre modernización del sector publico y el servicio de calidad, con una correlación alta positiva equivalente a 0.700 entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio, y una correlación media positiva equivalente a 0.702 entre la articulación interinstitucional y la calidad de servicio. Concluyó señalando la existencia de relación positiva alta de sus variables allí estudiadas.

El autor Hernández (2023), planteo como objetivo en su estudio, determinar cómo la modernización de la gestión pública se relaciona en la calidad de los servicios en una municipalidad distrital-Trujillo, dicho autor empleo el metodo cuantitativo, donde utiliza una técnica cuantitativa, no experimental transversal, de nivel correlacional y descriptiva. La muestra consistió en 138 personas. La confiabilidad del instrumento fue corroborado mediante el alfa de Cronbach y se encontró que la v1 tenía un 0.930 y la v2 tenía un 0,973. Dicho autor realizó la correlación de Pearson para contrastar la hipótesis y halló un 0.804, lo que es indicativo de una correlación significativa y alta.

Timana (2020), por su parte, en su investigación cuyo objetivo era descubrir si la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional. Este estudio esta enmarcado en un enfoque correlacional descriptivo básico, con una orientación cuantitativa y un diseño no experimental. En donde la muestra contempló a 128 usuarios internos de la APN, empleándose 2 cuestionarios, 1 para cada variable de estudio, como herramientas de recopilacion de datos. Se evaluó la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, obteniéndose valores elevados: 0,896 en Modernización de la GP y 0,923 en Calidad de Servicio. En conclusión, determina una "fuerte" asociación entre estas variables,

evidenciada por Rho de Spearman de ,746 y un p.valor de ,000, lo cual es inferior al nivel α de 0,05. Este resultado implica que conforme se implemente la MGP en la APN, se mejorará la calidad de servicios ofrecidos por la institución.

Por otra parte, Atencio (2022) en su estudio se trazó el objetivo central que fue el establecimiento de la correlación de la actualización de la administración estatal con calidad de atención, donde utiliza un metodo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal por cantidad de mediciones u observaciones, trabajó con población que fue de 251 usuarios, la muestra consistió de 70 usuarios, aplicó a la encuesta como tecnica y el cuestionario fue elaborado en cada indicador. Finalmente, se hallo una correlación alta y favorable de un 0.885 entre la actualizacion del estado y la calidad de la atención, así como una correlación favorable y alta de 0.888 entre el nivel de servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio. Además, se encontró una correlación moderada y positiva de 0.527 entre el interés en la gestión pública y la calidad de la atención, y correlación positiva baja de un 0.322 entre el grado de descentralización y la calidad del servicio brindado.

En su estudio, Castillo (2023) se propuso examinar si la modernización de la administración pública tiene conexión con la calidad del servicio en los ciudadanos del municipio de Trujillo-Peru. Eligió una metodología cuantitativa con un método de correlación de diseño transversal no experimental, 138 ciudadanos participaron en la muestra y la informacion fue recogida por un cuestionario y esta fue validado por expertos, cuya fiabilidad se evaluó por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando valores de ,9308 en la 1^{era} variable y un ,9731 para la 2^{da}. Se hallaron en los resultados que el 57,25% de la muestra tenía un nivel medio en cuanto a la modernización del gobierno. Se registró un nivel regular de calidad del servicio con un 60,87%. Al analizar la hipótesis general mediante el Rho de Spearman se obtuvo el valor de ,804 indicando una correlación significativa y alta con ambas variables.

Por otro lado, Diaz (2023) se propuso examinar como se relaciona satisfacción del cliente y calidad del servicio en una universidad privada de Lima. Para ello, empleó la metodología básica, adoptando un diseño de investigación transversal no experimental, con un enfoque descriptivo, correlacional y explicativo. Para ello, se empleó un instrumento de recolección de datos en forma de cuestionario, y la

población de estudio estuvo compuesta por un total de 60 individuos, todos ellos estudiantes. Los resultados revelaron un estadístico de Pearson que arrojó un valor de $p = 0,000$, lo que ratifica la validez de la hipótesis alterna y evidencia una correlación positiva alta y significativa de las variables.

Así mismo, Ordóñez (2016) en su trabajo científico buscó establecer como la modernización de la administración pública se relaciona con la calidad del servicio en el Sector de Gestión Educativa Regional Pangoa. Este estudio fue de carácter teórico básico y cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, 52 usuarios fueron atendidos como muestra. Aplicó técnicas de escalamiento para actualizar la administración estatal y el nivel de satisfacción. Donde halló como resultado que existió correlación alta positiva de 0.728 entre la modernización GP y la calidad de servicio, concluyó que cuanto más ampliamente se apliquen las normas de modernización administrativa, mejor será la calidad de los servicios en esta institución.

En cuanto a la investigación antecedente, De la Torre (2015) el autor buscó evaluar la calidad del servicio educativo brindado por la facultad de Medicina Humana de la Universidad San Pedro-Chimbote, los materiales y métodos de investigación utilizados fueron el estudio no experimental, con nivel de descripción, estableció correlaciones, realizó una sola medición o tipo transversal la muestra lo conformaron 134 alumnos del 7^{mo} al 12^{mo} ciclo, donde fue empleado el modelo SERVQUAL, con una validez de 975, y confiabilidad de 960. Tuvo como resultados que globalmente la calidad de servicio no fue buena, logró 44% en nivel óptimo, se tuvo en seguridad regular con 2.3, capacidad de respuesta regular 2.1, empatía regular con 2.2, confiabilidad en proceso 2.08 y tangibilidad regular con 2.1. Concluyó que los estudiantes no estuvieron satisfechos con el servicio educativo en 46.3%, 44.8% con los métodos de evaluación teórica, 51.5% con la evaluación práctica.

Finalmente, Daniel (2020), en su tesis tuvo como fin establecer relaciones entre la calidad de servicio en la UNCP con la gestión administrativa -2019, donde utilizó un enfoque numérico o cuantitativo de hipótesis, el estudio fue aplicada, con diseño no experimental, teniendo como población a 14 trabajadores de la UNCP, desarrolló técnica muestral no probabilística. Encontró una correlación alta positiva de .914 entre

la gestión administrativa y la calidad del servicio y como resultado, concluyó que existe una relación estrecha entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario.

La base teórica de este estudio que se adjunta se fundamenta en la exploración previa del conocimiento, que incluye la revisión exhaustiva de fuentes bibliográficas, teorías y datos pertinentes al tema de estudio. Este proceso nos permitiera obtener una comprensión más profunda y sólida del tema, y, en consecuencia, brindar un respaldo sólido para el desarrollo del proceso investigativo.

La modernización de la GP se fundamenta en la teoría de un cambio organizacional, teoría que sostiene que toda organización siempre se va ver involucrado irremediablemente en un tipo de cambio organizacional, que toda organización está sujeta a ajustes interno y externos, que estos ajustes pueden ser el uso de tecnología modernas, nuevas infraestructuras, adecuación a nuevas normas nacionales e internacionales, conductas sociales, etc., todos estos cambios de modernización se interrelaciona con el principio de mejora continua, conocimientos administrativos que deben disponer el profesional que aplica gestión pública (Ugarte, 2014; Fernández, 2012).

De acuerdo con la teoría del cambio organizacional, hay cuatro tipos de cambios que deben implementarse durante el proceso de actualización de la gestión pública. Estos son: el cambio planificado, la cual consiste en que los cambios se planifican en función a disconformidades de quienes reciben el servicio, estos cambios pueden ser estructurales, sistémicos o estratégico, asimismo pueden estar orientados a procesos, personas u objetivos; esta teoría entiende que los cambios son ineludibles innecesarios (Zanconetta, 2020). Otro cambio considerado por esta teoría es el cambio estratégico, en este tipo de cambio se plantea el objetivo de modificación de la perspectiva de la entidad en su interrelación con el medio ambiente, también se considera el cambio emergente, que se conceptúa como una causa generada por una respuesta alcanzada a problemas específicos y complejo en el pronóstico, este cambio abarca ajustes que conllevan a cambios muy profundos. El tercer cambio consiste en el cambio improvisado, implica un nuevo cambio con la diferencia de que resulta de la consecuencia de varias decisiones tomadas y llevadas a cabo en tiempo real, esto

significa sin ninguna planificación más que decisiones reflexivas y proactivas (Kosorukov, 2017; Subirats et al., 2008).

De acuerdo con la literatura científica existen otras teorías que fundamentan la gestión pública en su proceso de transformación, estas teorías sostienen que los logros en las transformaciones implican el uso de 3 factores muy importantes, estos son, los factores económicos, los cuales ayudan a optimizar eficientemente los recursos que se van a disponer en el proceso de actualización de la GP, enfrentar los cambios y asegurarse de que las metas sean alcanzadas., en este caso la economía es fundamental para el proceso que implique modernizar la gestión gubernamental. el segundo factor consiste en la ideología, constituido por elementos conformados por el recurso humano con capacidad intelectual y visión de gestión pública que pueda brindar a la sociedad con habilidades capacidades y competencias en lo que respecta al sector privado y público (Wiik, 2014). Por último, el factor tecnológico es considerado como un factor muy importante porque contribuye significativamente en el perfeccionamiento de las competencias relacionadas con la gestión, agiliza los procesos, automatiza las actividades, genera reportes e informes oportunos para tomar decisiones concatenados con modernizar la gestión gubernamental (Fuertes, 2004)

La Modernización de la Gestión Pública se encuentra normada en la Ley N° 27658 año 2002, esta norma sostiene que modernizar a la gestión estatal es un proceso continuo y sostenido cuyo propósito consiste en conseguir los máximos rangos de competencia dentro de la estructura del Estado para alcanzar la mejor prestación de servicio y atención a los ciudadanos, prevaleciendo y optimizando el uso del presupuesto asignado para tal fin. El objetivo consiste en que el servicio hacia la ciudadanía sea cercana al Estado, que los canales sean efectivos y permitan la participación de la población, que sea sin centralismos y no esté concentrado, sea diáfano en su administración y gestión, que quienes realicen o ejecuten el servicio sean profesionales y técnicos debidamente calificados y adecuadamente remunerados, así como también debidamente equilibrado. Esta ley manifiesta que la PCM tiene como responsabilidad la coordinación y dirección la modernización del Estado; Además,

debe desarrollar, aprobar, implementar y ejecutar las políticas nacionales para modernizar la administración pública. (PCM, 2019).

Modernizar a la gestión pública conlleva la aplicación técnicas, métodos e instrumentos con el propósito de desarrollar a las fuerzas productivas, para que estos puedan lograr objetivos, metas o resultados que afecten de forma directa y positivamente a la calidad de vida de las personas, en ese sentido, modernizar la gestión pública implica el arte y ciencia de gobernar y cómo administrar la sociedad debe hacer desde una perspectiva cualitativa más que cuantitativa (CEPAL, 2018; Crosby, 2011).

Los procesos que implican modernizar a la administración estatal o gubernamental ha pasado históricamente por dos etapas, primero sucedió a inicios del siglo XX, en esta fase se caracterizó por disponer de representación neoliberal, la cual consistió en el recorte del Estado, esto significó que mientras menos roles posea el Estado dentro de la administración pública, esta sería mejor para la sociedad. La segunda etapa aparece en el siglo XXI con características pos neoliberal con inclinación hacia modelos de gobierno mixto, en esta etapa se da prioridad a la participación en el Estado de gente con capacidad visionaria, habilidades de innovación, modernización, reingeniería, etc. (Guerrero, 2011; Barzelay, 2002).

A la modernización del Estado se le concibe como el proceso en donde se perfecciona a la gestión interna enfocada principalmente en aspectos de satisfacción de los requerimientos presupuestales de las organizaciones gubernamentales, como una finalidad en sí, a comprenderse como un conjunto de actividades que van a transformar de forma sostenida la optimización de las funciones operativas y administrativas en las instituciones gubernamentales y dar valor agregado como resultado de ello (Megginson et al, 2008). Moderniza el Estado exige la adopción y aplicación de las políticas públicas sumado a las acciones pertinentes en función al mediano y largo plazo con acciones transparentes de gestión pública, ello implica realizar gobierno electrónico en todo los organismos que estructuran al Estado (García, 2018).

Se entiende como actualización de la gestión estatal a la adecuación de la actuación del Estado a través de sus órganos jurisdiccionales quienes tiene la

responsabilidad de desarrollar dicha modernización en dónde se desarrollan los cambios del modelo de gestión configurando una nueva gestión pública poniendo énfasis en una nueva modernización fundamentada en la gestión pública que produce resultados, con el uso de las tecnologías informáticas de gestión y que tienen que estar interrelacionadas al objeto de estudio que consiste en servir a la sociedad con transparencia y oportunidad (García, 2018). La modernización de la administración pública es desarrollada con el fin de gestionar y organizar recursos públicos con el propósito de reusar procesos de planificación de gastos y compras, procesos de organización de gobierno, elaboración del presupuesto público y gestión financiera, seleccionar los recursos humanos y dirección pública, realizar supervisiones de auditoría, desarrollar operaciones de organizaciones y sus respectivos métodos. Barzelay et al., (2002),

En relación a las dimensiones de la modernización del Estado, esta es dividida en 3 dimensiones las cuales son: Articulación interinstitucional, gobierno abierto y gobierno electrónico. En cuanto al gobierno abierto se hace alusión a un cambio fundamental y profundo de la forma de entender y ver a la gestión pública como una gestión que traspasa al sistema institucional teniendo en cuentas a los poderes del Estado, el gobierno abierto se sustenta en la participación activa y decidida de la ciudadanía, en las actividades de gestión pública y en el proceso de toma de decisiones. (Ortiz, 2012).

El acto de gobernar de manera abierta consiste en alcanzar oportunidades a todos los ciudadanos, de hacer conocer lo que sucede y lo que va a suceder en la gestión pública, en ese sentido la transparencia es una característica del gobierno abierto, la colaboración en las actividades operativas y administrativas y la participación ciudadana administrativas en la gestión pública. mejora la transparencia. cuando se aplica gobierno abierto se indica que nace una nueva organización, porque es el gobierno quién abre las puertas hacia los ciudadanos y permite su participación de manera abierta, aprovechan las capacidades y competencias de éste para cumplir sus objetivos, aunque también vigila la participación ciudadana, pero aprovecha decididamente los aportes de cada uno de ellos, en este caso la transparencia es el motor del gobierno abierto, la dinámica se mueve como algo nuevo y no como

instancia, es el nacimiento de una organización integrada a la red y democrática (Santos et al, 2008). Se concibe el gobierno abierto como una nueva forma y muy distinta de realizar procesos de gestión pública, se caracteriza por dar principal importancia al fortalecimiento de las relaciones que podría existir entre la población y el Estado, así como también trata de hacerse de nuevos espacios colaborativos con lo mejor de la ciudadanía en procesos complejos y que implican toma de decisiones gubernamentales muy importantes (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

Existen tres pilares en donde se fundamenta el gobierno abierto, el primer pilar es considerado a la transparencia debido a que configura un gobierno transparente, en donde se promueve la rendición de cuentas de manera normal y ante los estamentos que configuran la sociedad, tales como las organizaciones de base, políticos y la ciudadanía en general, así mismo, alcance información con relación a las actividades desarrolladas de forma directa sin tercerización (Gilio, 2016). El objetivo del gobierno abierto es permitir que todos los ciudadanos tengan acceso a la información importante generada por las actividades operativas y administrativas del Estado. La razón de ser de un gobierno abierto es la participación de sus ciudadanos en sus procesos de gestión y administración, sólo de esta manera, la ciudadanía va a demostrar mayor confianza en la gobernabilidad porque trabaja en lo que observa, y participa directamente en los procesos de gestión y se siente parte de ese proceso, lo cual eleva más aún la confianza en ese tipo de gobierno. la colaboración no se restringe a la ciudadanía o personas naturales, también pueden participar personas jurídicas o empresas de distintos tipos existentes dentro de la sociedad (Quintana, 2010).

El gobierno abierto establece compromisos que guían su actuación, estos son, incremento de la disponibilidad de comunicación o datos relacionados con las actividades de gobierno, brindar todo el apoyo a la participación del ciudadano, configurar altos estándares de internación e integridad técnica y profesional entre los ciudadanos y la parte administrativa del gobierno, incrementar y mejorar el acceso al uso de nuevas tecnologías específicamente en la rendición de cuentas de la gestión estatal (PCM, 2019).

En función de la segunda dimensión considerado como gobierno electrónico, este tipo de gobierno hace referencia al uso de una herramienta tan importante como son las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los procedimientos operativos y administrativos de la gestión pública con la finalidad de automatizar, efectivizar y mejorar la prestación de servicios hacia la ciudadanía, también busca enfocar su eficiencia y eficacia en la transparencia de las comunicaciones y las relaciones entre gobierno y ciudadanía (Quintana, 2010).

El gobierno electrónico es considerado como instrumento de vital importancia el proceso de modernizar las actividades en la gestión estatal, este instrumento complementario contribuye en la mejora de la ejecución de los procesos y actividades operativas y administrativas, contribuye con apoyo de valuación de los actores, motiva e impulsa el gobierno abierto (Honores, 2021). El gobierno electrónico (GE) es considerado como un eje transversal muy importante en la política nacional y que contribuye significativamente en el proceso de modernizar la gestión estatal, implementarlo en un sistema de gobierno conlleva al uso adecuado e intensivo de este tipo de tecnologías con la finalidad de perfeccionar los procesos de prestación de servicios gubernamentales a la ciudadanía (Casas, 2012).

En referencia a la articulación interinstitucional, que corresponde a la tercera dimensión, se concibe como un estado descentralizado, unitario pero con características complejas e interdependientes en su estructura; hace referencia aún espacio en donde las políticas son desarrolladas de manera coordinada, de manera integral, con conocimiento y participación estrecha de la población; Los apoyos, contribuciones y coordinaciones logran mejor articulación interinstitucional dentro de una gestión pública, las articulaciones se realizan entre los subsistemas del estado, los cual es pueden ser, instituciones ediles, programas de gobierno, gobiernos regionales, gobierno central y ciudadanía (PCM, 2019).

Se denomina articulación interinstitucional cuando 2 o más instituciones gubernamentales acuerdan desarrollar un conjunto de actividades operativas y funcionales en función a un determinado tipo de cooperación horizontal entre quienes participan, ellos desarrollan un nivel de coordinación de un conjunto de políticas que se concretizan y articulan en el cumplimiento de los objetivos establecidos, A esto se

denomina gobierno horizontal es valorado tanto cuantitativamente como cualitativamente debido a que se desarrollan con plena participación y sin subordinación (Pezo, 2017)

Existen tres ejes transversales desde el enfoque de la gestión pública moderna, estos ejes son la articulación interinstitucional, gobierno abierto, gobierno electrónico, a su vez existen cinco pilares que constituyen las políticas públicas, los planes operativos y estratégicos, como segundo pilar se tiene al presupuesto, se considera como tercer pilar a la gestión por procesos, así como también, a los procesos de simplificación de tipo administrativo e institucional; el cuarto pilar lo constituye los servicios civiles meritocráticos, y por último, el quinto pilar lo conforma el sistema de información y comunicación de que dispone el gobierno con fines de desarrollo de monitoreo, dirección, auditoría del gestión del conocimiento de los actores de la administración estatal (PCM, 2019).

Fundamento teórico de la Calidad del servicio: Hay teorías científicas que explican de manera fundamentada la calidad del servicio, una de ellas es la teoría del enfoque trascendente, la cual sostiene que la calidad que presta una determinada institución en función a la producción de un bien o servicio debe ser realizada y lograda con alta calidad o excelencia, Las características del bien o servicio deben presentar las características de superar las expectativas de uso y calidad de dicho bien o servicio, así mismo, esta teoría también señala que la concreción del servicio de calidad implica que los trabajadores o colaboradores tienen que tener la capacidad de poder crear este tipo de calidad, que deben estar enfocados las metas cualitativas de la organización. Ellos deben tener un desempeño integral, y que debe entregárseles los mejores recursos, por su parte la administración debe realizar una adecuada gestión de calidad para que esto sea sostenible en el tiempo (Alzaydi et al, 2018). La teoría del enfoque trascendente también indica que la calidad es conceptuada como un ente subjetivo debido a que puede ser percibida indistintamente por las personas, esto significa que lo que un servicio de calidad para uno puede no serlo para otro (Novillo et al., 2017).

La teoría SERVQUAL es una de las teorías más representativas que explican la calidad del servicio, indica que para que una institución preste servicios con alta

calidad, debe disponer primordialmente una unidad o área que se encargue específicamente de la función de calidad, tanto en los procesos como en la gestión, con el fin de que las metas relacionados con la prestación de la calidad en el servicio sean percibidos por los administrados; para esta teoría la empresa que quiera otorgar calidad en sus servicios debe tener presente los sentimientos, percepciones y conocimientos de los clientes respecto a sus necesidades y concepciones de calidad (Duque, 2015; Cousso, 2005).

La teoría SERVQUAL se enfoca específicamente en que se debe tener en cuenta las expectativas de los clientes, sus enfoques y percepciones respecto a los servicios prestados en función a la calidad, señala que se tienen que desarrollar y llevar a cabo estudios sobre los procesos de la prestación de calidad en el servicio y estudiar a los administrados en respecto a la concepción de calidad que dispone cada uno, conociendo a ambos objetos se podrá buscar un mejor entendimiento de la concepto de calidad de los usuarios (Gobena, 2019; Reck, 2014).

También se tiene a la teoría de la calidad de servicio, teoría que tiene como fundamento principal al cliente, indica que es quién confirma si el servicio o bien es de calidad o excelente, califica el cumplimiento satisfactorio de los requerimientos que él mismo exige, en función a esta teoría, la concepción de calidad puede variar en función a la conducta de los clientes (Novillo et al, 2017). De acuerdo con esta teoría, los clientes pueden tener la capacidad de calificar con deficiencia los atributos cualitativos del servicio, especialmente cuando los bienes o servicios son ingresados por primera vez al mercado, en ese sentido, los clientes desconocen los atributos y beneficios de utilidad que pueda prestar el bien, por lo tanto, sus concepciones respecto a los atributos de estos servicios no son interpretados adecuadamente, no sucede así con los clientes que ya han usado el producto o servicio con cierta frecuencia, ellos sí están en la capacidad de poder emitir juicios de calidad respecto al bien o servicio (Carbajal, 2018).

Definiciones de la calidad de servicio: Es definida como una forma cualitativa de prestación de servicio, en donde la organización que otorga el servicio implementa o alcanzan los atributos que cualifican a dicho servicio, estas cualificaciones pueden ser la satisfacción económica, psicológica, social, así como también la satisfacción de

utilidad o físico respecto a los clientes. la calidad de servicio también es definida como un estado de conocimiento que tiene el cliente sobre el producto respecto a su calidad y utilidad, el cliente considera como calidad al servicio cuando este supera sus expectativas internas de calidad (Fida et al, 2020; Carbajal, 2018, p.26-27).

También es definida la calidad como el conjunto de todas los atributos, factores y características, así como propiedades se puede disponer un vídeo o servicio y que hacen que su valor aumente, pero se tiene que tener en cuenta que la concepción de estos atributos puede variar en cada cliente debido a que las características son intangibles y otros pueden ser tangibles, es allí donde radica los problemas de concepción de calidad de los clientes (Zeithaml & Parasuraman, 2004).

Importancia de la Calidad: La calidad es considerada como de alta importancia para cualquier organización debido a que incrementan las ventas y el volumen de clientes, por lo tanto, permite obtener mayor cantidad de clientes fidelizados, la calidad propicia el sostenimiento de los ingresos y la mejora del servicio así va bien, contribuye en la satisfacción de los clientes, ayuda en el mejoramiento de la imagen institucional, sirven de indicadores para poder comparar los niveles de calidad entre 2 o más instituciones nacionales o internacional; la calidad mejora la vida de los usuarios de estos tipos de servicios (Emrah et al, 2019).

Calidad del servicio, dimensiones: La capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y la tangibilidad se consideraron como dimensiones de calidad del servicio en esta investigación. (Carbajal, 2018).

Tangibilidad: representan la dimensión física y visible de la entrega del servicio, que incluyen condiciones de las instalaciones, la calidad del equipo utilizado y la presentación del personal encargado de interactuar con los clientes. Estos componentes son evidentes para los usuarios y ayudan a crear una impresión inicial de la calidad y el tipo de servicio que reciben. (Berry et al, 1989).

Capacidad de respuesta: Se da cuando la institución atiende de manera rápida al usuario en las actividades solicitadas, por tanto, el servidor despliega todos sus recursos y conocimientos para atender al usuario en un tiempo considerable. (Fida et al, 2020):

Fiabilidad: Es la capacidad desarrollada por la empresa o institución en la generación de confianza por medio de la prestación de servicios a los usuarios, la confiabilidad brinda confianza bidireccional entre empresa y usuario (Alvarez & Martínez, 2012). Es la capacidad de una empresa o entidad para brindar un servicio a lo largo del tiempo de manera consistente y precisa. Es necesario tener la capacidad de cumplir con las promesas hechas al cliente y brindar un servicio confiable y sin errores. La confiabilidad también se relaciona con la puntualidad, la consistencia y la precisión en la entrega del servicio, lo que crea confianza y satisfacción en los clientes. (Berry et al, 1989).

Seguridad: Se refiere a la confianza que el cliente tiene en una compañía al momento de ofrecer un servicio de manera segura y sin riesgos. Esto implica que la empresa debe garantizar que el servicio se realice de manera confiable, evitando posibles errores o fallas que puedan afectar la integridad del cliente o sus intereses. En resumen, la seguridad en calidad de servicio se refiere a la protección y el cuidado que la empresa brinda a sus clientes durante el servicio, creando un ambiente de confianza y tranquilidad. (Berry et al, 1989).

Empatía: La empresa u organización demuestra empatía a sus clientes o usuarios cuando tiene la capacidad y voluntad de ponerse en el lado del usuario. En este caso, la entidad brinda a los usuarios la atención que ellos mismos desearían recibir, cumpliendo con sus propios estándares de servicio. Este método implica garantizar que los clientes reciban un nivel de atención que no solo satisfaga sus necesidades, sino que también aumente su lealtad y establezca una relación de confianza a largo plazo. (Fida et al, 2020).

III. METODOLOGÍA

La metodología es la estrategia establecida por el investigador para responder a los problemas y objetivos trazados en este estudio y personifica el enfoque de investigación que se utilizará para abordar los problemas de este estudio, incluida la recopilación de datos e información, así como el uso de métodos, instrumentos y herramientas para el procesamiento de los resultados. Vara (2015)

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este estudio perteneció al ámbito de la investigación aplicada, Hernández y Mendoza (2018) se logran conocimientos mediante la aplicación de teorías, leyes, conocimientos, técnicas y métodos ya validados y aceptados por la comunidad científica.

Vara (2015) La investigación aplicada tiene valor práctico porque sus conclusiones pueden aplicarse inmediatamente a la resolución de problemas reales. Por lo general, esta investigación identifica la situación problemática y encuentra las posibles soluciones más adecuadas para un caso concreto.

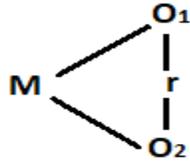
El enfoque que se aplicó fue cuantitativo, al respecto, Bernal (2017), indica que estudios cuantitativos obtienen y procesan datos numéricos que permiten directamente un tratamiento estadístico para conseguir los objetivos de la investigación.

El nivel fue descriptivo, según Hernández, R., Batista, P. y Fernández, C. (2014), Destacan los aspectos significativos de los eventos bajo investigación mediante la recopilación independiente o conjunta de datos relacionados con las variables de interés. Este estudio tiene un enfoque correlacional, ya que a partir de la descripción de dichas variables se examinó la relación y correlación, específicamente entre la modernización de la GP y la calidad de servicio en la UNCP, Junín 2023.

La investigación es de diseño no experimental dado que no hubo manipulación de ninguna variable, en cambio, se estableció la incidencia de la Modernización de la gestión Pública en la Calidad de Servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú, fue de corte transversal porque la recopilación de la información en las dos variables se realizó en una sola medición, con una

sola muestra, en un determinado tiempo en todo el proceso investigativo (Hernández y Mendoza, 2018).

El siguiente es el esquema de diseño:



Donde: M representa a la muestra, O1 indica la observación de la Modernización de la GP y O2 refiere a la variable calidad de servicio, mientras que r es la relación entre las variables mencionadas anteriormente.

3.2 Variables y operacionalización

Para este estudio se considerado a la variable la Modernización de la Gestión Pública y a la Calidad de Servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Variable Modernización de la Gestión Pública

- Definición conceptual: Se trata de un proceso evolutivo constante que busca maximizar el valor para el bienestar general al optimizar las operaciones de las instituciones públicas. Este proceso implica la adopción de técnicas, recursos y prácticas para mejorar la administración y los resultados brindados a la comunidad. El propósito es mejorar la eficacia del sector público enfocando las acciones del gobierno hacia la consecución de beneficios para las personas y la sociedad. (PCM, 2020).
- Definición operacional: La variable de modernización en la gestión pública fue evaluada mediante la ejecución de 01 cuestionario con una escala de Likert, que fue dirigido a los estudiantes pertenecientes a los tres últimos ciclos académicos de la UNCP de la Facultad de Ingeniería de Minas.

Tabla 1*Operacionalización de la Variable MGP*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Tipo de escala	
Modernización de la GP	Gobierno Abierto	Transparencia	1	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
		Accesibilidad	2		
		Participación ciudadana	3,4		
		Uso de TICs	5		
	Gobierno Electronico	Plataforma web	6,7		
		Promoción del Gobierno Electronico	8,9		
	Articulación interinstitucional	Interoperabilidad institucional	Coordinación vertical		10
					11
		Coordinación horizontal			12,13

Nota. Fuente: Elaboración propia

Variable Calidad de servicio

- Definición conceptual: Esta variable se define como la sostenibilidad y permanencia en la prestación de un servicio o atención de una determinada institución hacia los usuarios quienes califican al servicio de acuerdo a un nivel de satisfacción o insatisfacción generada por el servicio (Fida et al, 2020).
- Definición operacional de Calidad de servicio: La evaluación de la CS se llevó a cabo mediante un cuestionario de escala tipo Likert. Este cuestionario fue administrado a los estudiantes pertenecientes a los últimos tres ciclos académicos de la UNCP de la Facultad de Ingeniería de Minas. Este instrumento de medición se fundamenta en diversas dimensiones, tales como la tangibilidad, Fiabilidad expresado en confianza, Capacidad de respuesta entendido como velocidad en la atención,

seguridad comprendida como ausencia de riesgos en instalaciones y servicios, empatía entendido como ponerse en el lugar del usuario.

Tabla 2

Operacionalización de la Variable CS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Item	Tipo de escala
Calidad Servicio	Tangibilidad	Conservación de instalaciones	1, 2, 3	Likert (1) nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre
		Calidad de equipos	4, 5	
		Apariencia del personal	6	
	Capacidad respuesta	Actitud y disposición	7, 8	
		Rapidez del servicio	9,10	
	Fiabilidad	Interés por el usuario	11, 12	
		Institucion colaboradora	13	
		Compromiso del personal	14	
	Seguridadd	Confianza de los empleados	15, 16	
		Disponibilidad para apoyar	17, 18	
	Empatía	Adecuados horarios	19, 20	
		Interes institucional por el usuario	21, 22	
		Atencion empatica individualizada	23	

Nota. Fuente: Elaboración propia

3.3 Población, muestra, muestreo

Población: Es precisada como la sumatoria total de elementos que disponen de la característica que se desee estudiar, puede ser finita o infinita. La población se formó

por los alumnos de los tres último ciclos debido a que ellos tienen una perspectiva más clara del nivel de servicio que ofrece esta entidad, la cantidad de alumnos son séptimo ciclo 25 alumnos, octavo ciclo 25 alumnos, noveno ciclo 24 alumnos y décimo ciclo 20 alumnos, sumando un total de 94 alumnos de la UNCP, específicamente alumnos de la FIMN, debidamente matriculado en el año 2023.

Criterio de inclusión: Se tomó como criterio de inclusión a todos los alumnos que están debidamente matriculados y que son alumnos regulares, esto significa que están matriculados en 12 o más créditos de los últimos ciclos, del séptimo al décimo. Sólo se tomará en cuenta alumnos de la facultad indicada en la población.

Criterio de exclusión: Se tomó como criterio de exclusión, que los alumnos que no estén matriculados de manera regular, administrativos y docentes no serán considerados como elementos demuestran para propósitos del presente estudio, tampoco se tomará en cuenta alumnos matriculados en las escuelas de otras facultades.

Muestra:

“La muestra básicamente representa un subconjunto de la población, es decir, está compuesta por individuos que comparten las características definidas en su conjunto”. (Fernández y Baptista 2006). De esta manera, la muestra incluyó a 76 estudiantes de los cuatro ciclos finales de la FIMN de la UNCP. La siguiente tabla muestra la población y muestra a modo de resumen:

Tabla 3

Alumnos de los 03 finales ciclos de la FIMN de la UNCP

UNCP	Ciclo	Población	Muestra
Alumnos	VII	25	20
Alumnos	VIII	25	20
Alumnos	IX	24	20
Alumnos	X	20	16
	Total	94	76

Nota. *Fuente:* Elaboración Propia

Muestreo:

Se considera como muestreo al proceso aleatorio o no aleatorio de selección de los elementos de muestra de una determinada población. De manera tal que permita obtener un conjunto de muestra representativa de la población extraída (Bernal, 2017). Para esta investigación, se empleo el muestreo de naturaleza probalística, aleatorio simple, de acuerdo a Hernandez et al. (2014) esto implica que cada individuo en la población de estudio tiene una probabilidad igual de ser elegido para integrar nuestra muestra (p. 189).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Es el medio que contribuye en la captación de los datos en función a un conjunto de preguntas preestablecidas (Bernal, 2017); para este estudio, se optó por utilizar como la técnica al cuestionario.

Instrumento:

Se trabajó para la captación de datos en ambas variables mediante un cuestionario con 36 preguntas que fueron empleadas a los alumnos de los 04 últimos ciclos de la Facultad de Ingeniería de Minas de la UNCP, la cual es definida como un instrumento que dispone de varias preguntas enfocadas en cada una de las dimensiones e indicadores de cada variable, que ayudó al recojo de los datos e información, los cuales posteriormente fueron tratados estadísticamente mediante el uso de software correspondiente.

Este estudio utilizó un cuestionario compuesta por tres dimensiones que son de gobierno abierto: medidas por los ítems 1, 2, 3, 4, gobierno electrónico: evaluado mediante los ítems 5, 6, 7, 8, 9 y articulación interinstitucional, cuya medición se realiza mediante los ítems 10, 11, 12 y 13. Por otro lado, la segunda variable que es calidad de servicio la compone 05 dimensiones que son: tangibilidad, evaluada por el ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6; Capacidad de respuesta, medida a través de los ítems 7, 8, 9, 10; Fiabilidad, representada por los ítems 11, 12, 13, 14; Seguridad que fue medida con los ítems 15, 16, 17, 18 y Empatía evaluada con los ítems 19, 20, 21, 22, 23. En cuanto al análisis estadístico, cada ítem respondido se calificó mediante una escala de Likert,

asignando un valor específico: 1 punto para "nunca", 2 puntos para "casi nunca", 3 para "a veces", 4 para "casi siempre" y 5 para "siempre".

Validez

El instrumento fue validado haciendo uso del método de Juicio de Expertos, el proceso que se siguió en este caso fue el siguiente: se alcanzó la matriz de validación y el instrumento que fueron validados por 3 expertos, la misma que se detalla:

Tabla 4

Resultados de la aplicación de los instrumentos a Juicio de Expertos

Nombres y apellidos	Grado académico	Dictamen
Baldeón Vicente Jenner E.	Magister	Aplicable
Serpa Quispe Mara	Magister	Aplicable
Vilchez Ruiz Erick D	Ph. D	Aplicable

Nota. *Fuente:* Elaboración Propia

Este instrumento fue aplicado debido a que las calificaciones realizadas por los 3 expertos alcanzaron el nivel de muy bueno o excelente.

Confiabilidad

Para propósitos de determinar la confiabilidad del instrumento, el instrumento será aplicado siempre en cuando el valor de este indicador supere a 0.80.

Es importante señalar que se llevó a cabo una prueba piloto con 15 estudiantes de la FIMN para evaluar la confiabilidad, para las 02 variables. Esta prueba se realizó con el empleo del coeficiente Alfa de Cronbach, y los resultados obtenidos se encontraron dentro del rango de 0.70 y menor a 1. Esto indicó un nivel de confiabilidad y consistencia del instrumento.

Tabla 5

Fiabilidad del cuestionario de modernización del GP

Alfa de Cronbach	N
.941	13

Nota. *Fuente:* Elaboración Propia

Para la variable modernización de GP, el alfa de cronbach tuvo como resultado a 0.941 a través de cualquiera de los métodos, el que según la escala de interpretación de Palella y Martins (2012) Se encuentra en un rango de 0.81 a 1.00, lo que indica su alta confiabilidad. Finalmente se halla como resultado que el instrumento utilizado es aceptable y se procede a su uso.

Tabla 6

Fiabilidad del cuestionario de CS

Alfa de Cronbach	N
.979	23

Nota. *Fuente:* Elaboración Propia

Para la segunda variable el alfa de Cronbach es = .979 lo que significa que tiene una confiabilidad muy alta por que se encuentra en el rango de 0.81- 1.00 . Por lo tanto, se llega a a la conclusión de que el instrumento utilizado es aceptable y que debe utilizarse.

3.5 Procedimientos

El proceso a seguir en esta investigación consistio en la realización de varias etapas, primeramente, se captó los datos de ambas variables mediante la aplicación del instrumento elaborado para cada uno de ellos, estos datos fueron tratados desde la perspectiva de la estadística descriptiva y estadística inferencial, como segunda etapa, se determinó la prueba de normalidad, para conocer qué prueba de correlación de variables se va a aplicar, esto significa que, si se va a aplicar estadística paramétrica o no paramétrica, como tercera etapa, los datos fueron procesados por cada objetivo específico, en ese sentido se determinó la correlación de variables para cada objetivo específico, como cuarta etapa se calculó la correlación entre las 2 variables para dar respuesta al objetivo general. Luego, se utilizó estadística inferencial para contrastar la hipótesis general y específica con los coeficientes de correlación de Spearman, utilizando un nivel de significación de 0.05 para el valor p.

Microsoft Excel y el software SPSS se utilizarán en todas las situaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Esta consistió en la realización de varias etapas, primeramente, se captó los datos de ambas variables mediante la aplicación del instrumento elaborado para cada uno de ellos, estos datos fueron tratados desde la perspectiva de la estadística descriptiva y estadística inferencial, como segunda etapa, se determinó la prueba de normalidad, que permitió conocer qué prueba de correlación de variables se va a aplicar, esto significa que, si se va a aplicar estadística paramétrica o no paramétrica. En este caso se utilizó la no paramétrica.

Y como tercera etapa, se calculó la correlación entre las 2 variables para dar respuesta al objetivo general. Posteriormente, se utilizó el análisis estadístico inferencial para verificar la hipótesis general y específicas. Para el valor p, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y se estableció un nivel de significancia de 0.05. El software SPSS y Microsoft Excel se emplearon en todas las evaluaciones.

3.7 Aspectos éticos

La investigadora se comprometió respetar las normas establecidas por la universidad en todo el proceso de investigación, en tal sentido, la autora dio fiel cumplimiento de los principios de autonomía, respetando al personal que participó directa o indirectamente en la aplicación del instrumento de esta investigación. Por otro lado, la Investigadora respetó el principio de libertad, y consiste en que la autora no ha cambiado los datos recabados y datos procesados, los cuales fueron presentados de forma objetiva. actuó con honestidad en la presentación del informe, en donde los datos reflejaron los valores reales obtenidos; asimismo respetó los conocimientos científicos de cada uno de los autores que aparecen en la presente investigación, los cuales fueron citados de acuerdo al modelo o método alcanzado por la universidad, esto significa que no se plagio los conocimientos que fundamentan en este estudio y sus resultados. La autora se responsabilizó en caso se encuentre casos de desacato al incumplimiento de los principios y normas, y se somete al juicio de la universidad haya establecido.

Los resultados hallados en la investigación se caracterizan por su objetividad y veracidad, preservando de manera confidencial la identidad de los alumnos encuestados. El análisis derivado de este estudio fue utilizado exclusivamente con

finés académicos, de manera cuidadosa y considerada, con el propósito de resguardar la identidad y bienestar de los encuestados. Además, las citas utilizadas en esta investigación siguieron las pautas de redacción de las normas APA, asegurando el reconocimiento adecuado de la autoría en cada cita empleada. Esto se realizó sin influir ni modificar los resultados obtenidos por los participantes incluidos en la muestra.

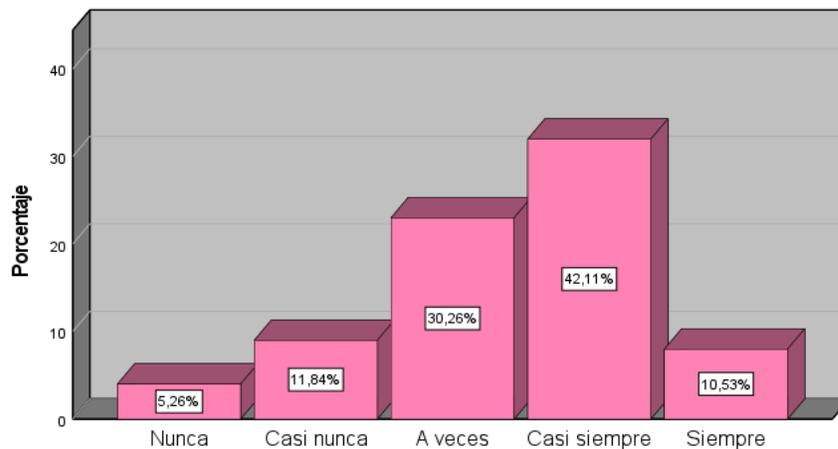
IV. RESULTADOS

Los resultados de la implementación de los instrumentos de investigación se presentan a continuación: Durante este procedimiento, se llevó a cabo el procesamiento de los datos, centrándose en la variable Modernización de la Gestión Pública y Calidad del Servicio. Se realizó un análisis de normalidad para determinar si los datos de la muestra exhiben una distribución normal o no. Además, se examinaron las correlaciones entre estas variables y sus respectivas dimensiones.

4.1 Resultados descriptivos del análisis de las variables

Figura 1

Resultados del cuestionario de MGP, ítem 1.1

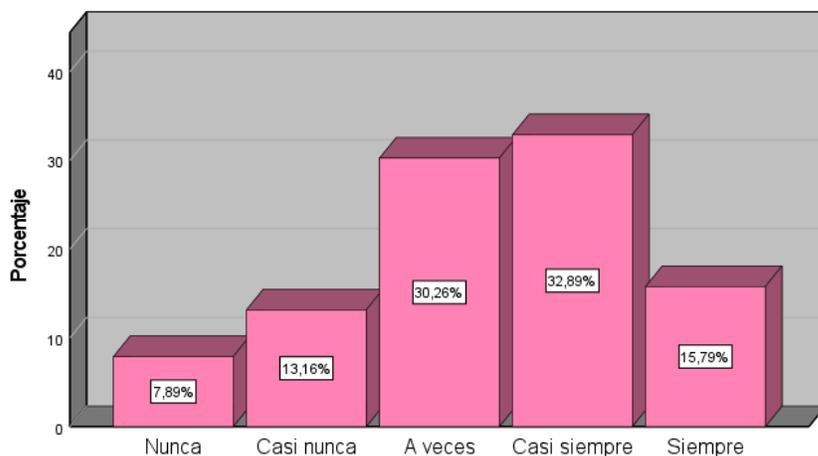


Nota: Fuente: la autora

Descripción: En la figura 1 se puede apreciar que, respecto a la incognita sobre si la UNCP publica información oportuna y relevante como parte de su principio de transparencia, el 42.11 % indicó que esto ocurre casi siempre, un 30.26 % afirmó que sucede a veces, un 11.84 % expresó que casi nunca, un 10.53 % señaló que siempre y un 5.26 % manifestó que nunca.

Figura 2

Resultados del cuestionario de MGP, ítem 1.4

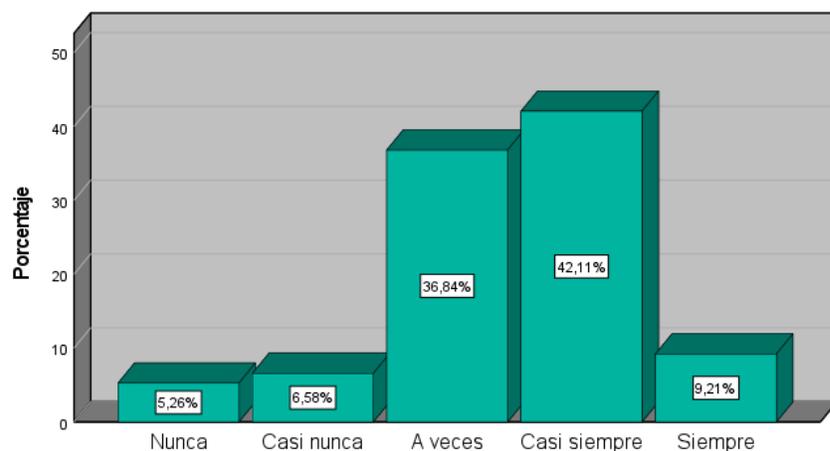


Nota: Fuente: la autora

Descripción: En la figura numero 2 se demuestra que un 32.89 % de los encuestados señaló que casi siempre la UNCP brinda vías de comunicación virtual o física, donde se puede realizar quejas, consultas y sugerencias, un 30.26 % manifestó que esto ocurre a veces, un 15.79 % expresó que siempre, un 13.16 % indicó que nunca, y un 7.89 % afirmó que siempre.

Figura 3

Resultados del cuestionario de MGP, ítem 2.1



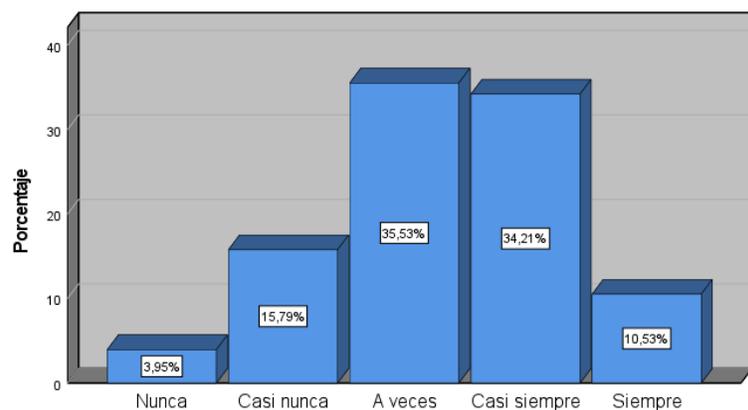
Nota: Fuente: la autora

Descripción: En la figura numero 3 se puede ver con relación a la incognita de ítem 2.1, el 42.11 % señaló que esto sucede casi siempre, un 36.84 % manifestó que ocurre

a veces, un 9.21 % expresó que siempre, un 6.58 % indicó que casi nunca, y un 5.26 % afirmó que nunca.

Figura 4

Resultados del cuestionario de MGP, ítem 3.2

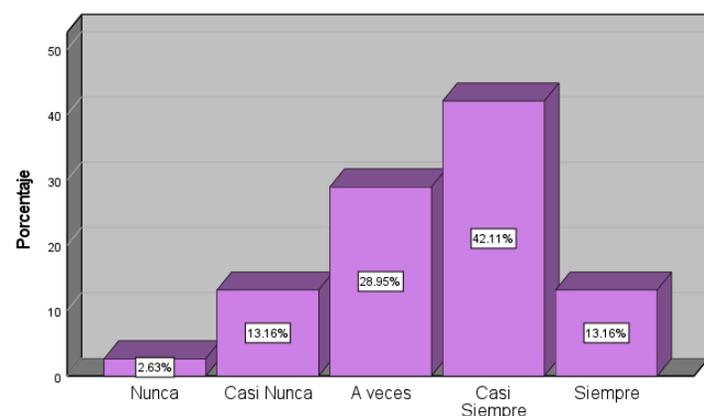


Nota: Fuente: la autora

Descripción: En la figura N°4 se puede notar que, respecto al ítem 3.2, el 35.53 % indicó que esto ocurre a veces, un 34.21 % afirmó que sucede casi siempre, un 15.79 % expresó que casi nunca, un 10.53 % señaló que siempre, y un 3.95 % manifestó que nunca.

Figura 5

Resultados del cuestionario de CS, ítem 1.1



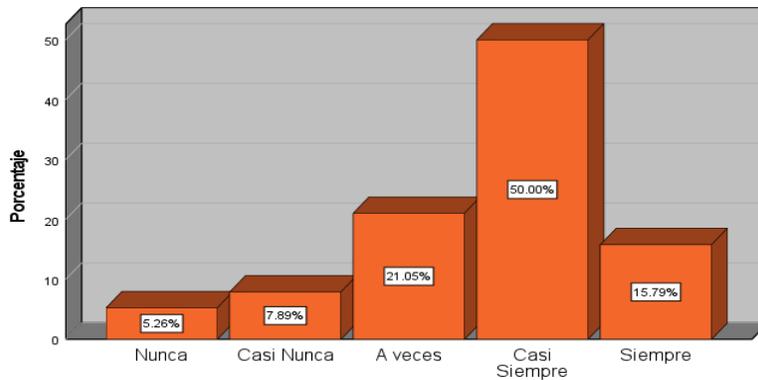
Nota: Fuente: la autora

Descripción: En la figura N° 5 se observa que, en relación a la interrogante sobre si Las instalaciones que tiene la Universidad Nacional Centro del Perú son de gran

utilidad para usted, el 42.11 % indicó que esto sucede casi siempre, un 28.95 % afirmó que ocurre a veces, un 13.16 % expresó que siempre, un 13.16 % señaló que casi nunca y un 2.63 % manifestó que nunca.

Figura 6

Resultados del cuestionario de CS, ítem 1.6

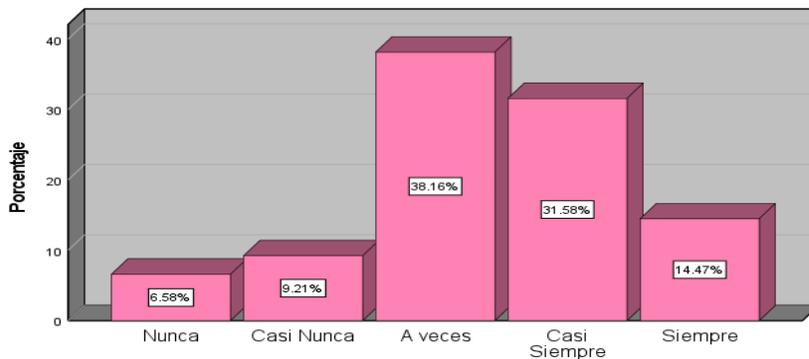


Nota: Fuente: la autora

Descripción: En la figura 6 se observa que, con respecto a la interrogante sobre si la imagen que refleja la persona de la Universidad Nacional Centro del Perú es buena, el 50.00 % indicó que esto sucede casi siempre, un 21.05 % afirmó que ocurre a veces, un 15.79% expresó que siempre, un 7.89% señaló que casi nunca y un 5.26 % manifestó que nunca.

Figura 7

Resultado del cuestionario de CS, ítem 2.1



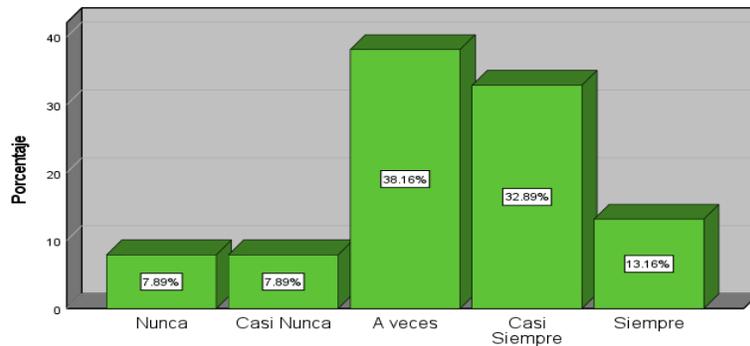
Nota: Fuente: la autora

Descripción: En la figura 7 se evidencia que, en relación a la interrogante sobre si los servidores de la UNCP muestran comportamientos adecuados en la atención del

usuario, el 38.16% indicó que esto sucede a veces, un 31.58 % afirmó que ocurre casi siempre, un 14.47% expresó que siempre, un 9.21% señaló que casi nunca y un 6.58 % manifestó que nunca.

Figura 8

Resultados del cuestionario de CS, ítem 2.2

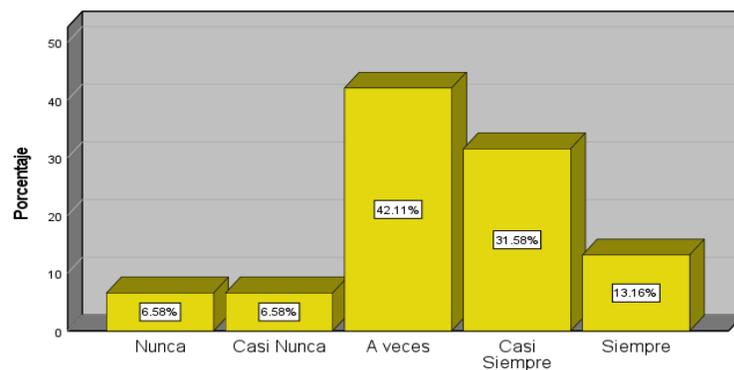


Nota. *Fuente:* Elaboración Propia

Descripción: En el gráfico de barras N°8 se observa que, con respecto a la interrogante sobre si los servidores de la UNCP ofrecen un servicio eficiente y eficaz, un 38.16 % afirmó que ocurre a veces, un 32.89% expresó que casi siempre, un 13.16% señaló que siempre y un 7.89% manifestó que nunca.

Figura 9

Resultados del cuestionario de CS, ítem 3.1



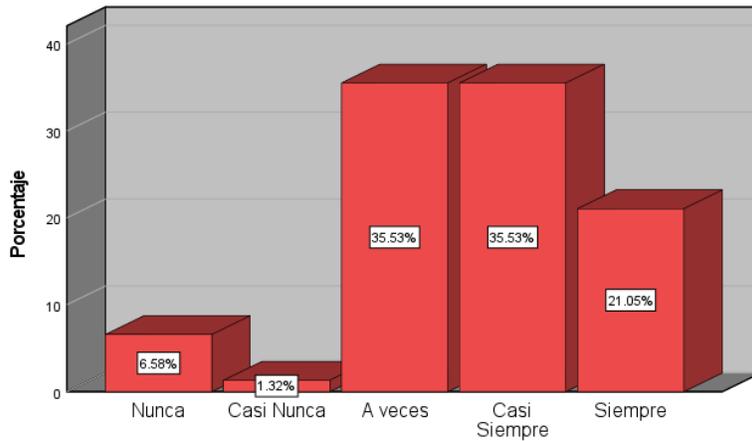
Nota: *Fuente:* la autora

Descripción: En la figura 9 se observa, con respecto a la interrogante sobre si los servidores de la UNCP están dispuestos a ayudar a resolver cualquier problema o dificultad, un 42.11 % afirmó que ocurre a veces, un 31.58% expresó que casi siempre,

un 13.16% señaló que siempre y un 6.58% manifestó que nunca y un 6.58% expreso que nunca.

Figura 10

Resultados del cuestionario de CS, ítem 4.1

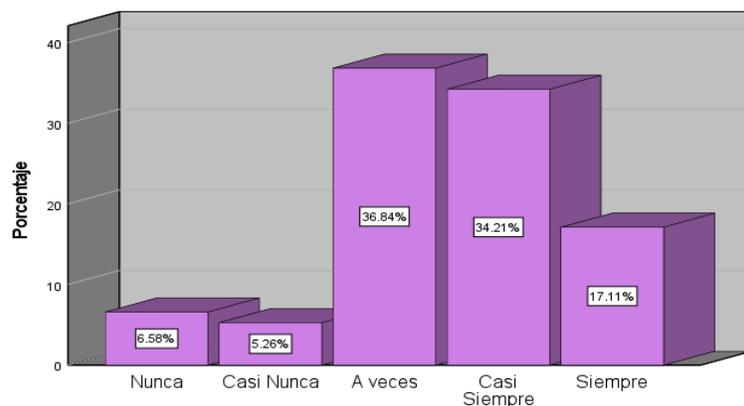


Nota: Fuente: la autora

Descripción: En la figura N°10 se menciona con respecto al ítem 4.1: el 35.53 % indicó que esto ocurre a veces, un 35.53 % afirmó que sucede casi siempre, un 21.05 % expresó que siempre, un 6.58 % señaló que nunca, y un 1.32 % manifestó que casi nunca.

Figura 11

Resultados del cuestionario de CS, ítem 4.4



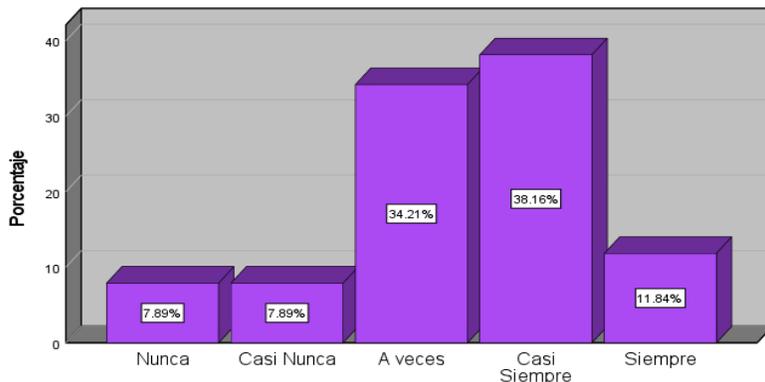
Nota: Fuente: la autora

Descripción: En la figura 11 se menciona con respecto a la pregunta sobre si en la Universidad Nacional Centro del Perú, el personal brinda un servicio oportuno, el 36.84

% indicó que esto ocurre a veces, un 34.21 % afirmó que sucede casi siempre, un 17.11% expresó que siempre, un 6.58% señaló que nunca y un 3.56 % manifestó que nunca.

Figura 12

Resultados del cuestionario de CS, ítem 5.6



Nota: Fuente: la autora

Descripcion: En la figura N°12 se puede apreciar que, respecto a la pregunta sobre si los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú atiende de manera personalizada sus consultas cuando es requerida, el 38.16% indicó que esto ocurre casi siempre, un 34.21% afirmó que sucede a veces, un 11.84% expresó que casi siempre, un 7.89% señaló que nunca, y un 7.89 % manifestó que casi nunca.

Análisis descriptivo de las variables

Tabla 7

Frecuencia: Modernización de la GP

		MGP			
		Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Válido	Mala	21	27,6	27,6	27,6
	Regular	50	65,8	65,8	93,4
	Bueno	5	6,6	6,6	100,0
	Tot.	76	100,0	100,0	

Nota. Fuente: la autora

Interpretación: Según tabla número 7, un 27.6% de los usuarios que utilizaron los servicios en la UNCP, que es equivalente a 21 alumnos de los 76 encuestados, indican que la Modernización del Estado es mala, mientras que el 65.8%, es decir, 50 de los 76 encuestados, la califican como regular, y el 6.6%, que corresponde a 5 de los 76 encuestados, la consideran como buena.

Tabla 8*Frecuencia: Calidad de Servicio*

		CS			
		Frecuencia	%	% valido	% acumulado
Valido	Mala	20	26,3	27,0	27,0
	Regular	49	64,5	66,2	93,2
	Bueno	5	6,6	6,8	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación: La tabla número 8 constata que un 26.3% de los usuarios atendidos en la UNCP, representando a 20 alumnos de los 76 encuestados, evalúan la calidad de servicio como mala, mientras que el 64.5%, es decir, 49 de los 76 encuestados, la califican como regular, y el 6.6%, correspondiente a 5 de los 76 encuestados, la perciben bueno.

Tabla 9*Distribución de frecuencias: dimensiones de MGP*

		Niveles	Frecuencia (fi)	%valido
Gobierno abierto	Baja		16	21,1
	Regular		56	73,7
	Bueno		4	5,3
Gobierno Electronico	Baja		5	6,6
	Regular		36	47,4
	Bueno		35	46,1
Articulación institucional	Baja		15	20,3
	Regular		24	73,0
	Bueno		5	6,8

Nota. Fuente: Elaboración de la autora

Interpretacion: En la tabla numero 9 presenta las diferentes dimensiones de la modernizacion de la GP , revelando una predominancia en el nivel regular y nivel bajo en cada una de ellas, como se ilustra en el gobierno abierto con un 73.7% como regular y 21,1 % como nivel bajo, el gobierno electronico 47,4% como nivel regular y un 6,6 % como nivel bajo y por ultimo, la articulacion institucional con un 73.0% como nivel regular y un 20,3 como un bajo nivel.

Tabla 10

Distribución de frecuencias: dimensiones de CS

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido(%)
Fiabilidad	Baja	10	13.2
	Regular	42	55.3
	Bueno	24	31.6
Capacidad de respuesta	Baja	10	13.2
	Regular	42	55.3
	Bueno	24	31.6
Seguridad	Baja	8	10.5
	Regular	38	51.3
	Bueno	29	38.2
Empatia	Baja	9	11.8
	Regular	37	48.7
	Bueno	30	39.5
Elementos tangibles	Baja	7	9.2
	Regular	43	56.6
	Bueno	26	34.2

Nota. Fuente: Elaboración Propia

Interpretacion: La tabla N° 9 presenta las diversas dimensiones de la calidad de servicio, revelando una predominancia del nivel regular en cada una de ellas, como se ilustra en la fiabilidad con un 55.3%, la capacidad de respuesta con un 55.3%, la

seguridad con un 51.3%, la empatía con un 48.7%, y los elementos tangibles con un 56.6%, esto es de acuerdo percepción de los encuestados.

4.2 Resultados Inferenciales

Prueba de normalidad de datos

Para evaluar las hipótesis formuladas en este estudio, se aplicó la prueba de normalidad a los datos.

Ho: Existe una distribución normal de los datos de las variables

H1: No existe una distribución normal de los datos de las variables

Regla de decisión:

Cuando el valor de p es mayor que .05, se respalda la hipótesis nula.

Si el valor de p es menor que 0.05, se descarta la hipótesis nula.

Tabla 11

Prueba de normalidad de Kolmogorov

	Kolmogorov-Smirnov		
	O	GI	Sig.
Modernización de la GP	.106	76	.003
Calidad de Servicio	.07976	76	.002

Nota. *Fuente:* Elaboración de la autora

Interpretación: habiendo revisado los datos de la Tabla N° 7 y considerando que la muestra supera los 50 elementos, se procederá a aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, del mismo modo se observa que ambas variables no muestran una distribución normal, dado que el valor de $p < 0.05$. Por lo tanto, se utilizará la prueba de correlación de Spearman (Rho) para evaluar la conexión entre las variables.

4.3 Prueba de la hipótesis general

Nivel de significancia: $\alpha=5\%$

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Criterio de decisión:

Si el valor de p es $<$ que 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Por otro lado, si el valor de p es $>$ que 0,05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa (H_a).

H_0 : La modernización de la gestión pública no incide positivamente en la calidad de servicio de la UNCP – Junín, 2023.

H_1 : La modernización de la gestión pública incide positivamente en la calidad de servicio de la UNCP – Junín, 2023.

Tabla 12

Correlación entre Modernización de GP y CS

			Modernización GP	CS
Rho de Spearman	Modernización de la GP	Coeficiente de correlación	1.000	.842
		Sig. (bilateral)		<.001
	Calidad de Servicio	N	76	76
		Coeficiente de correlación	.842	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	76	76

Nota. Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación: de acuerdo a los datos obtenidos se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se ha obtenido evidencia para afirmar que existe una relación entre la variable de MGP y la CS, y esto se demuestra con el coeficiente de correlación de 0.842, lo que es indicativo para una correlación muy alta. esto significa que la implementación de la modernización en la gestión pública conducirá a una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos.

Prueba de hipótesis específica

Tabla 13*Correlación Rho de Spearman entre la MGP y tangibilidad*

		MGP	Tangibilidad
Rho de Spearman	Modernización de la GP	Indice de correlacion	1.000
		Sig. (bilateral)	.749
	Tangibilidad	N	76
		Indice de correlaciom	.749
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	76

Nota. Fuente: Elaboración de la propia autora

Interpretación: Después de observar en la tabla 13, que el valor p es .001, lo cual es menor que el nivel de significancia de .05, Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepto la hipótesis de investigación. Este hallazgo indica una conexión entre la MGP y la tangibilidad, respaldada por un coeficiente de compensación de 0.749. Este resultado sugiere que conforme avanza la modernización de la GP, también lo hace la tangibilidad en la misma dirección.

Tabla 14*Correlación Rho de Spearman de MGP y capacidad de respuesta.*

		MGP	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	MGP	Indice de correlación	1
		Sig. (bilateral)	.858
	Capacidad de respuesta	N	76
		indice de correlación	.858
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	76

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se ha descubierto que el p-valor es 0.001 menor a 0.05, lo que niega la hipótesis nula y respalda la hipótesis alternativa. Asimismo, se ha demostrado que existe una correlación entre la variable de MGP y la dimensión de la capacidad de respuesta, con un coeficiente de correlación de 0.858 y la cual es alta.

Tabla 15

Correlación de modernización de GP y fiabilidad

			MGP	Fiabilidad
Rho de Spearman	MGP	Coeficiente de correlación	1	.858
		Sig. (bilateral)		<.001
	Fiabilidad	N	76	76
		Coeficiente de correlación	.858	1
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	76	76

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se ha demostrado que existe una relación significativa entre la variable modernización de la gestión pública y la dimensión de confiabilidad, con una correlación muy alta de 0.858. Esto se respalda al descubrir que p-valor es menor a .05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 16*Correlación Rho de Spearman entre MGP y seguridad*

			MGP	Seguridad
Rho de Spearman	Modernización de la GP	Coeficiente de correlación	1	.819
		Sig. (bilateral)		<.001
	Seguridad	N	76	76
		Coeficiente de correlación	.819	1
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	76	76

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se ha encontrado que el valor p es < a 0.05, lo cual respalda la hipótesis alterna al confirmar el rechazo de la hipótesis nula. Además, se ha evidenciado una correlación significativa y muy fuerte entre la modernización de la GP y la dimensión seguridad, con un coeficiente de correlación de .819. Esto indica que mejorar la MGP también resultará en mejoras en la seguridad en la misma medida.

Tabla 17*Correlación Rho de Spearman entre modernización de GP y Empatía*

			MGP	Empatía
Rho de Spearman	MGP	Coeficiente de correlación	1	.819
		Sig. (bilateral)		<.001
	Empatía	N	76	76
		Coeficiente de correlación	.819	1
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	76	76

Nota. Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación: la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, ya que el p-valor es 0,001 menos de 0.05. Con base en estos resultados, hay pruebas que

respaldan la afirmación de que existe incidencia entre la variable modernización de la GP y la dimensión tangible. Además, se encuentra un coeficiente de correlación extremadamente alto de .819. Esto es indicativo de que si se mejora la modernización de la gestión pública, la empatía también se desarrollará en la misma dirección y magnitud.

V. DISCUSIÓN

Basándonos en los resultados obtenidos, se valida la hipótesis alternativa general, la cual sostiene que la Modernización de la Gestión Pública incide positivamente en la Calidad de Servicio en la UNCP -Junin, 2023. Los resultados de la evaluación de normalidad sirven como base para estos hallazgos. Posteriormente, se llevo a cabo la realización de la prueba no paramétrica y correlación de Rho de Spearman. Esta última reveló un coeficiente de correlación de 0.840, lo que es indicativo que las variables tienen una relación muy alta entre sí. Además, se encontró que esta correlación tiene significancia, debido a que el valor p hallado es de 0.001, que es < que el nivel de significancia establecido de .05.

Analizando los resultados de la encuesta desde una perspectiva descriptiva (ver tabla 7), revelan que el 65.8% de los encuestados distinguen a la Modernización de la Gestión Pública en la UNCP como un nivel regular, mientras que el 27.6% la califica como mala, y solo el 6.6% la considera buena. Según esta distribución, la mayoría de los encuestados tienen una percepción que oscila entre regular y negativa de la MGP, indicando la necesidad de desarrollar estrategias para su mejora. De igual forma los datos muestran (ver tabla 8) que solo el 6,8 % de los encuestados calificaron la calidad del servicio en esta institución como buena, el 26,3 % la calificó como mala y el 64,4 % la calificó como regular.

Estos hallazgos corroboran los resultados de Hernández (2023), quien concluye que los ciudadanos tiene una percepción de nivel medio, alcanzando el 57,25% en cuanto a la modernización de la administración pública, mientras un nivel regular con un porcentaje de 60.87% en cuanto a la calidad de los servicios municipales. Este hallazgo enfatiza la necesidad de mejorar aspectos como la transparencia del gobierno, la digitalización administrativa y la colaboración entre organizaciones.

Del mismo modo, los hallazgos de Freire (2019) se respaldan por los hallazgos de este estudio, cuya investigación concluye que la reforma de la administración estatal puede manifestarse en diversas maneras. Estas pueden incluir, entre otros aspectos, la implementación de medidas a nivel administrativo con el objetivo de mejorar la eficiencia de la gestión, la reorganización de todas las actividades públicas, así como la simplificación de procesos que suelen ser complejos y tediosos. Es

importante destacar que dentro de este proceso de modernización, se debe considerar también la mejora en la capacidad de gestión como un componente esencial e integral.

Los datos recopilados en esta investigación muestran afinidades con los resultados encontrados por Timana (2020) donde reveló una conexión fuerte de la Modernización de la Gestión Pública con la Calidad del Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional en el Callao, como lo demuestra el Rho de Spearman de ,746 y un valor p de .000, que está por debajo del nivel de significancia α establecido en 0.05. Además, se registraron valores elevados para ambas variables en el coeficiente alfa de Cronbach. Este hallazgo sugiere que la implementación de un estado moderno en la APN conduce a una mejora en la calidad de servicios que ofrece la institución, lo que coincide con los hallazgos obtenidos en este estudio.

Además, es importante destacar a los autores Daza et al., (2019) que establecieron como fin principal de su investigación comprender cómo la calidad de los servicios educativos ofrecidos por las universidades públicas en la región Caribe de Colombia están vinculados con la gestión del talento humano. Tras examinar los datos recopilados, llegaron a la resolución de que hay una relación positiva notable entre la excelencia en el servicio educativo universitario y la gestión del talento humano. Este vínculo se evidenció a través de un coeficiente de correlación de ,656 entre los elementos analizados demostró esta conexión, lo que demuestra una conexión moderada de ambas variables.

En la misma línea, Alvizuri (2022) identificó un nivel de significancia estadística con $p = ,000$; el cual se encuentra por debajo del umbral establecido de 0,05, la evidencia obtenida posibilitó el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Asimismo, observó un $Rho = 0,667$, lo que indica una relación moderada y positiva de la Modernización de la Gestión Pública con la Calidad de Servicio en la entidad Pública de Abancay-2022. Por lo tanto, los hallazgos de este estudio evidencian una relación significativa. En consecuencia, se puede inferir que un aumento en los niveles de MGP conduciría a la mejora en la calidad del servicios proporcionado por la entidad pública, con un impacto muy fuerte en algunos casos y moderado en otros.

De manera similar, los resultados obtenidos por el investigador Atencio (2022) en su estudio, cuyo propósito principal fue establecer la correlación entre la MGP y la calidad de atención, los hallazgos revelaron una correlación positiva muy alta de 0.885. Además, se observó una correlación positiva muy alta de 0.888 entre el grado de servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio, una correlación positiva moderada de 0.527 entre el nivel de interés en la gestión pública y la calidad de atención, y una correlación positiva baja de 0.322 entre el nivel de descentralización y la calidad del servicio prestado.

De manera similar, el investigador Curacachi (2021) identificó una positiva correlación de 0.681 del control interno con la MGP, una correlación de 0.711 del ambiente de control con la MGP, una correlación moderada positiva de 0.699 de la información con la MGP, y una correlación positiva moderada de 0.657 de la MGP y evaluación de riesgos. A partir de estos hallazgos, concluyó que existió una relación positiva de media intensidad con las variables estudiadas, lo cual está en línea con los hallazgos de la investigación actual.

De la misma manera el autor Ordoñez (2016) emprendió un estudio científico con el propósito de investigar la posible relación entre la MGP y la calidad de servicios en el Sector de Gestión Educativa Regional Pangoa, en el año 2016. Como resultado, encontró una positiva correlación alta de 0.728 entre ambas variables. A partir de estos hallazgos, concluyó que a medida que se implementen más ampliamente las normas de modernización administrativa, la calidad de los servicios prestados por la institución tenderá a mejorar. Estos hallazgos son consistentes con los obtenidos en la investigación actual.

Podemos inferir que los resultados de esta investigación son consistentes con los descubrimientos realizados por Daniel (2020). Este investigador encontró una relación positiva muy alta, con un 0.914 de coeficiente de correlación, de la gestión administrativa con la calidad de servicio. Asimismo, se identificó una conexión positiva muy alta, de 0.918, de planeación con la calidad de servicio, una relación muy alta de 0.832 entre la organización y la calidad de servicio, una relación muy alta de 0.895 entre la dirección y la calidad de servicio, y una correlación muy alta de 0.852 entre el control y la calidad de servicio. Con estos hallazgos, se concluyó que existe una

estrecha conexión de gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en el contexto del objeto de estudio.

Con respecto al objetivo 1 se tuvo en cuenta establecer en qué medida la modernización de la gestión pública incide en los elementos tangibles, se realizó la prueba de hipótesis para observar la incidencia de esta y para ello se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman, cuyo resultado obtenido es de .749 que demuestra una correlación positiva considerable y confirma la hipótesis propuesta. Según los datos del cuestionario utilizado, la los elementos tangibles en la UNCP se sitúa en un nivel regular, con un 56.6%, resultados que coinciden con los hallazgos de Díaz (2023), en su estudio titulado Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima, donde demostró que los elementos tangibles alcanzan un 78.3%, y asimismo aplicó la estadística de Pearson donde encontró una correlación positiva moderada y esta dio respaldo a su hipótesis alternativa y demostro una relación significativa con la satisfacción del usuario.

En el objetivo 2, se buscó determinar en qué medida la modernización de la gestión pública incide en la capacidad de respuesta. Para ello, se planteó la hipótesis 2 y se aplicó la prueba Rho de Spearman, obteniendo un resultado de .858, lo que indica una relación positiva considerable. Esta correlación confirma la hipótesis planteada y es congruente con los hallazgos de Silva et al. (2021), quienes, en su estudio, se propusieron determinar la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente en una empresa comercial en México. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman, obtuvieron un resultado de 0.819, demostrando una fuerte relación entre la calidad del servicio y la capacidad de respuesta.

En el tercer objetivo se tuvo en cuenta establecer en qué medida la modernización de la gestión pública incide en la fiabilidad, Se formuló la hipótesis 3 para examinar su incidencia, empleando la prueba Rho de Spearman, cuyo resultado fue .858, indicando una relación significativa y alta entre ambas variables. Esta correlación ha permitido confirmar la hipótesis planteada. Según los datos del cuestionario empleado, la fiabilidad en la UNCP se sitúa en un nivel regular, con un 55.3%, resultados que coinciden con los hallazgos de Díaz (2023), en su investigación

denominada Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima en donde identifiqué que la fiabilidad está en 73.3% y por la aplicación de la estadística de Pearson acepto la hipótesis alterna y como resultado de este, lo cual demuestra que existe entre ambas una fuerte relación .

En el objetivo 4 se tuvo en cuenta establecer en qué medida la modernización de la gestión pública incide en la seguridad, se realizó la hipótesis 4 para observar la incidencia de esta y para ello se utilizó la prueba Rho de Spearman cuyo resultado fue de 0.819 que evidencia que existe una conexión alta entre ambas variables, al mismo tiempo con dicha correlación se ha comprobado la hipótesis planteada. Resultado que concide con los de De la Torre (2015) donde el autor buscó evaluar la calidad del servicio ofrecido por una facultad de Medicina Humana de una Universidad de Chimbote y halló como resultados que globalmente la calidad de servicio no fue buena, logró 44% en nivel óptimo, y específicamente en aspecto de seguridad obtuvo un regular nivel de 2.3% y finalmente dictaminó que los alumnos no estuvieron satisfechos con el servicio educativo en 46.3%.

En el objetivo 5 se tuvo en cuenta establecer en qué medida la modernización de la gestión pública incide en la empatía, se realizó la hipótesis 5 para observar la incidencia de esta y para ello se empleó la prueba Rho de Spearman cuyo resultado fue .819 cuyo resultado muestra que existe una relación muy alta entre ambas variables, al mismo tiempo con dicha correlación se comprueba la hipótesis planteada. Según los datos del cuestionario empleado, la empatía en la UNCP se sitúa en un nivel regular, con un 48.7%, resultados que coinciden con los hallazgos de Díaz (2023), en su investigación identifiqué que la empatía está en 68.3% que demuestran eficiencia y con los resultados de la estadística de Pearson acepto la hipótesis alternativa y que existe una correlación positiva moderada.

En su estudio, Castillo (2023) se propuso examinar la relación entre la modernización de la administración pública y la calidad del servicio entre los ciudadanos del municipio de la provincia de Trujillo en el año 2022. Eligió una metodología cuantitativa con un método de correlación. enfoque y diseño transversal no experimental. La muestra estuvo compuesta por 138 ciudadanos y los datos se recolectaron mediante un cuestionario validado por expertos, cuya fiabilidad se evaluó

mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0,9308 para la primera variable y de 0,9731 para la segunda. Los resultados mostraron que el nivel de modernización de la administración pública se encontraba en un nivel medio, representando el 57,25% de la muestra. En cuanto a la calidad del servicio, se observó un nivel regular, alcanzando el 60,87%. Al analizar la hipótesis general mediante correlación con el coeficiente Rho de Spearman se obtuvo un valor ,804, indicando una correlación alta y significativa entre ambas variables.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que la Modernización de la Gestión Pública incide positivamente en la Calidad de Servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú - Junin 2023, dado que se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de .842, considerada una correlacion positiva fuerte, con un valor p de .001, que está por debajo del nivel de significancia establecido en 0.05. Esta asociación sugiere que a medida que avance la implementación de la MGP en la UNCP, la calidad de sus servicios tendera a mejorar.

Segunda: Respecto al primer objetivo específico, se concluye que la MGP incide positivamente en la tangibilidad en la UNCP- Junin 2023, debido a que se presenta un coeficiente de correlación Rho de Spearman de .749, que representa una correlacion positiva considerable, indicándonos que la fuerza de correlación es alta. Esto quiere decir que a medida que se promueva mejorar en la MGP y se lleve con una tangibilidad ante los usuario la calidad de servicio irá incrementando.

Tercera: En relación con el segundo objetivo específico, se puede inferir que la Modernización de la Gestión Pública incide positivamente en la capacidad de respuesta en la UNCP - Junín 2023, Dado que se ha identificado un coeficiente Rho de Spearman de .858, lo que señala una correlación positiva muy fuerte. Esta observación sugiere que al impulsar mejoras en la (MGP) y fortalecer la capacidad de respuesta, es probable que se mejore la calidad del servicio proporcionado.

Cuarta: En relación con el tercer objetivo específico, se llega a la conclusión de que la Modernización de la Gestión Pública tiene incide en la fiabilidad en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Este hallazgo se basa en el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido, que es de .858, que representa una correlacion positiva muy fuerte. Por lo tanto, se infiere que al impulsar mejoras en la MGP y fortalecer la fiabilidad, se puede esperar un aumento en la calidad del servicio en esta institución.

- Quinta: En relación con el cuarto objetivo específico, se concluye de que la Modernización de la Gestión Pública tiene una incidencia positiva en la seguridad en la UNCP - Junín 2023. Este resultado se basa en el coeficiente de correlación obtenido, el cual es de 0.819, indicando una correlación positiva muy fuerte entre dichas variables. Por lo tanto, se infiere que al fomentar mejoras en la MGP y fortalecer la seguridad, es probable que se experimente un incremento en la calidad del servicio en esta institución.
- Sexta: En relación con el quinto objetivo específico, se llega a la conclusión de que la Modernización de la Gestión Pública tiene incidencia positiva en la empatía en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Este hallazgo se basa en el coeficiente de correlación obtenido, que es de 0.830, considerada una correlación positiva considerada muy fuerte entre estas variables. Por consiguiente, se infiere que al promover mejoras en la MGP y fortalecer la empatía, es probable que se experimente un incremento en la calidad del servicio en esta institución.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda a la Alta Dirección de la Universidad Nacional del Centro del Perú difundir los resultados del presente estudio a todo el conjunto de funcionarios y jefes de las diferentes unidades de esta Universidad, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora para la gestión institucional en beneficio de sus usuarios tanto internos como externos.
- Segunda: Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos implementar diversas capacitaciones dirigidas al personal administrativo para mejorar la eficiencia, eficacia y el desempeño de los servidores de esta entidad, los cuales beneficiaran directamente a los administrados.
- Tercero: Se recomienda que la Universidad Nacional del Centro del Perú adquiriera los recursos necesarios para promover la adopción de tecnologías y herramientas electrónicas para todos sus empleados. Ello implica capacitar a los trabajadores en el uso de las TIC, lo cual sería fundamental para actualizar el manejo de la documentación y procedimientos y avanzar en el desarrollo del gobierno electrónico.
- Cuarto: Se recomienda que a la Oficina de Tecnologías de la información implementar a la entidad en la plataforma nacional de interoperabilidad, con el objetivo de tener acceso a la información de otras entidades y así evitar los tramites burocráticos que existe en la actualidad.
- Quinto: Se recomienda a la unidad de Modernización actualizar los diferentes documentos de gestión como el TUPA, MAPRO, entre otros, que están desfazados en el tiempo y estos no están alineadas a las normas actuales, de igual manera empezar con la elaboración del documento de gestión por procesos.
- Sexto: Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos de la UNCP incluya en el Plan de desarrollo del personas (PDP) considerar cursos sobre documentos de gestión, modernización del estado, gestión por procesos, simplificación administrativa, gobierno digital entre otros, con la finalidad de dar a conocer

a todo el personal que labora en esta entidad la importancia de cada uno de ellos, para así brindar un buen servicio en esta entidad.

REFERENCIAS

- Ajmal, M. M., Tuomi, V., Helo, P. T., & Sandhu, M. (2020). *TQM practices in public sector: case of Finnish healthcare organizations. In Hospital Management and Emergency Medicine: Breakthroughs in Research and Practice* (pp.536 - 549) IGI Global.
- Kakouris, A. P., & Meliou, E. (2010). *New Public Management: Promote the public sector modernization through service quality. Current experiences and future challenges. Public Organization Review*, 11(4), 351-369. <https://doi.org/10.1007/s11115-010-0134-3>
- Alfonso, J. A. y Curahua, S. N. (2022). *Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Huancayo, Perú.
- Alvarez, A. & Martínez (2012). *Calidad de Servicio*. Panorama Administrativo, 11-60. <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Alvizuri, J. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en una municipalidad de Lima, 2021*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Lima Perú.
- Alzaydi, Z. M., Al-Hajla, A., Nguyen, B., & Jayawadhena, C. (2018). *A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach*. Business Process Management Journal. 4(1), 295–328. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2016-0185>
- Atencio, H. r. (2022). *La modernización de gestión pública y la calidad de atención en la Municipalidad distrital de Samegua – año 2022*. [tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Lima Perú.

- Barzelay, M. (2002). *Investigación sobre reformas a la política de la gestión pública en la región de América Latina: Marco conceptual, guía metodológica y estudios de caso*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la Investigación*. Pearson.
https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf
- Carbajal, C. R. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016*. 2017.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8936>
- Casas, C. (2012). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú: Documento preliminar*. Lima: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- CEPAL. (2018). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe, Un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Naciones Unidas CEPAL, 20-55.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.pdf
- Chancha, T. (2018). *Modernización de la gestión pública y descentralización en el gobierno regional de Huancavelica, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Perú.
- Chancha, T.; Zurita, N. N.; Quispe, R. M. y Solórzano, J. R (2022). *Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022*. [Artículo Científico, Universidad César Vallejo] Perú.
DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3601
- Couso, P. (2005). *La comunicación y la calidad del servicio en la atención del cliente*. (1° Edición). México: Ideas Propias Editorial.

- Crosby, O. (2011). *La administración pública a través de las ciencias sociales*. México:Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Curacachi, N. A. (2021). *El control interno y la modernización de la gestión pública en las municipalidades distritales de la provincia de Coronel Portillo – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad del Centro del Perú]. Huancayo.
- Daniel, Y. I. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2019*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes]. Huancayo Perú.
- Daza, A; Viloría, J. y Miranda, L. F. (2019). *Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia*. [Artículo científico, Universidades públicas de la Región Caribe de Colombia]. Revista Espacios. ISSN 0798 1015
- De La Torre, E. (2015). *Calidad del servicio educativo en la Facultad de Medicina Humana, según los estudiantes de la Universidad San Pedro, 2015*. [Artículo científico, Universidad San Pedro]. Chimbote. Perú.
- Duque, O. (2015). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales.
- Emrah, K., Yildirim, A., & Ozcan, S. (2019). *Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality*. Business and Economics Research Journal. 10(4), 885–901.

- Fernández, Y. (2012). *Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, Incidencias límites y crítica*, Universidad de León. España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2710925>
- Fida, B., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2), 1-10. <https://scihub.se/https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Freire, M. A. (2019). *Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano*. [Artículo Científico de investigación]. *Revista internacional Estudios de la gestión*. DOI: <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6> e-ISSN: 2661-6531
- García, G. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016)*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gilio, A. (2016). *Desarrollo de capacidades estatales para gobiernos locales: Dimensiones e indicadores para su diagnóstico*. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, (66), 228-258.
- Gobena, A. G. (2019). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia*. *Annals of Social Sciences & Management studies*. <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- Gonzales, D. (2021). *Percepción de la calidad en el servicio por los estudiantes de la Facultad de Contaduría y Administración región Xalapa de la Universidad Veracruzana*. [Tesis de maestría, Universidad de Veracruz]. Xalapa, México.

- Guerrero, O. (2011). *La administración pública a través de las ciencias sociales*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Kosorukov, A. (2017). *Digital government model: Theory and practice of modern public administration*. Lomonosov: Moscow State University.
- Llacza, J. D. (2021). *Sistema de información académico en la calidad de servicio del área de registros académicos de la UNAAT, Tarma* [Tesis de maestría, Universidad nacional del centro del Perú]. Huancayo.
- Megginson, L. C., Mosley, D. C., & Pietri, P. H. (2008). *Administração: conceitos e aplicações*. Harba.
- Novillo, E., Parra, E., Ramón, D. y López, M. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. (Primera edición). Quito, Ecuador. Editorial Compás.
- Ordoñez, J. E. (2016). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa Junín - 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Perú.
- Ortiz, L. F. V. (2012). *La modernización de la gestión pública en el Perú*. *Gestión en el tercer milenio*, 15(30), 59-64.
- Pezo, P. (2017). *Innovación en la Gestión Pública*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Concepción] Chile.
<http://administracionpublica.udec.cl/wpcontent/uploads/2018/04/Tesis-Pablo-Pezo.pdf>

- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-demodernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & TAasiou, M. (2017). *Effects of total quality management in local authorities*. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 2017. 9(1), 41–66. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>
- Quintana, G. T. (2010). *La modernización del Estado*. *Revista Teoría política y Gestión Pública: selección de ensayos*.
- Reck, J. R. (2014). *Observação pragmática-sistêmica do conceito de serviço público*. 2009. Acceso em, 10.
- Rodríguez, R. (2018). *Gestión y calidad del servicio en la municipalidad distrital de San José de Quero*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes]. Huancayo, Perú.
- Sabogal, C. I. y Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del Programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia* [Tesis de maestría, Universidad de Colombia].
- Santos, Y. F., Fernández, J. M. F., & Pérez, A. R. (2008). *Modernización de la Gestión Pública: Necesidad, incidencias, límites y críticas*. *Pecunia: revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, (6), 75-105.
- Subirats, J. y otros (2008). *Análisis y gestión de políticas públicas*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.

Tello, F. H. (2011). *La política de reforma y modernización de la gestión pública en Chile. Actores y procesos*. [Artículo científico, Universidad de Talca]. Chile. UNIVERSUM · N° 26 · Vol. 2.

Ugarte, L. (2014). *La Modernización de la Gestión Pública, Presidencia de Consejo de Ministros 2009*.
http://www.peru.gob.pe/pm/portales/portal_ongei/eventos/Programas_docu/24/Programa_124.pdf.

Vara, H. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Empresa Editora Macro EIRL.

PNMGP. (2022). *Política Nacional de Modernización en la Gestión Pública*. Lima.

Wiik, P. S. (2014). *New Public Management and services of general economic interest: An impact on Union law?*

Zaconetta, J. (2020). *Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio de la municipalidad de Lurigancho en el año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.

Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service quality*. Marketing Science Institute.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Modernización de la Gestión Pública y su incidencia en la Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Centro del Perú, Junín 2023						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Modernización de la Gestión Pública	La gestión pública moderna es una gestión dirigida a resultados en beneficio al ciudadano, los empleados públicos quienes comprenden las necesidades de los ciudadanos y desarrollan procesos de gestión pública y acciones de soporte para transformar los insumos en bienes o servicios públicos para satisfacción de los ciudadanos, asegurando sus derechos y a un costo accesible. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020)	La variable modernización de la gestión pública, se medirá a través de un cuestionario con una escala tipo Likert, aplicado a los servidores públicos de la Universidad Nacional del Centro del Perú, basado en las dimensiones; Gobierno abierto, meritocracia, gobierno electrónico.	Gobierno abierto	Transparencia	Tipo Likert	
				Accesibilidad		
				Participación ciudadana		
			Gobierno Electrónico	Uso de TICs		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Plataforma web		
				Promoción del Gobierno Electrónico		
			Articulación interinstitucional	Interoperabilidad institucional		
				Coordinación vertical		
				Coordinación horizontal		
Calidad de servicio	Esta variable es definida como la sostenibilidad y permanencia en la prestación de un servicio o atención de una determinada institución hacia los usuarios quienes califican al servicio de acuerdo a un nivel de satisfacción o insatisfacción generada por el servicio (Fida et al, 2020)	La calidad de servicio se medirá a través de un cuestionario con una escala tipo Likert, aplicado a los estudiantes de la UNCP, basado en las dimensiones; Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibilidad	Conservación de instalaciones	Tipo Likert	
				Calidad de equipos		
				Apariencia del Personal		
			Capacidad de respuesta	Actitud y disposición		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Rapidez del servicio		
			Fiabilidad	Interes por el usuario		
				Institución colaboradora		
				Compromiso del personal		
			Seguridad	Confianza en los empleados		
				Disponibilidad para apoyar		
			Empatía	Horarios adecuados		
				Interes institucional por el usuario		
Atención empática individualizada						

Elaboración: Propia

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos de MGP



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Estimado encuestado: Sírvase responder con absoluta sinceridad la siguiente encuesta, que corresponde al estudio de Modernización de la Gestión Pública y su incidencia en la Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Centro del Perú, Junín 2023. Este proceso es totalmente anónimo, se reitera el pedido de absoluta honestidad en sus respuestas.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

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

N°	DIM	CUESTIONARIO	ESCALA				
			1	2	3	4	5
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA							
01	1. Gobierno abierto	1.1 ¿La Universidad Nacional del Centro del Perú publica periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia?					
02		1.2 ¿Cree usted que el acceso a la información de la Universidad Nacional del Centro del Perú, mediante los canales de atención (físico o virtual) es fácil y entendible?					
03		1.3 ¿Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la Universidad Nacional del Centro del Perú?					
04		1.4 ¿La Universidad Nacional del Centro del Perú le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital?.					
05	2. Gobierno electrónico	2.1 ¿La Universidad Nacional Centro del Perú facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC)?					
06		2.2 ¿La Universidad Nacional Centro del Perú hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua con el ciudadano?					
07		2.2 ¿La Universidad Nacional Centro del Perú tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario?					
08		2.4 ¿Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano?					
09		2.5 ¿Cree usted que la Universidad Nacional Centro del Perú promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales?					

10	3. Articulación interinstitucional	3.1 ¿Cree que la Universidad Nacional Centro del Perú colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado?					
11		3.2 ¿Piensa usted que la Universidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a sus estudiantes?					
12		3.3 ¿Estima usted que la Universidad Nacional del Centro del Perú realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes?					
13		3.4 ¿Cree usted que la universidad promueve alianzas estratégicas con otras universidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines?					

Elaboración: Propia

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos de Calidad de Servicio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado encuestado: Con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad del servicio, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad del servicio. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

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

N°	DIM	CUESTIONARIO	ESCALA				
			1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO							
01	1. Tangibilidad	1.1 ¿Las instalaciones que tiene la Universidad Nacional Centro del Perú son de gran utilidad para usted?					
02		1.2 ¿Las instalaciones de la Universidad Nacional Centro del Perú, se mantiene en buen estado de limpieza?					
03		1.3 ¿Los ambientes de la Universidad Nacional Centro del Perú tiene una presentación ordenada?					
04		1.4 ¿Los bienes, muebles y enseres de la Universidad Nacional Centro del Perú se mantienen en buen estado?					
05		1.5 ¿Los bienes, muebles y enseres de la Universidad Nacional Centro del Perú son modernos?					
06		1.6 ¿La imagen que refleja el personal de la Universidad Nacional Centro del Perú es buena?					
07	2. Capacidad de respuesta	2.1 ¿Los servidores de la Universidad Nacional Centro del Perú muestran comportamientos adecuados en la atención del usuario?					
08		2.2 ¿Cree usted que los servidores de la Universidad Nacional Centro del Perú ofrecen un servicio eficiente y eficaz?					

09		2.3 ¿ En la universidad Nacional del Centro del Perú, los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios?					
10		2.4 ¿A través de los trabajadores la Universidad Nacional Centro del Perú se brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta?					
11	3. Fiabilidad	3.1 ¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú, son atentos en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente?					
12		3.2 ¿La Universidad Nacional Centro del Perú, comprende y colabora con usted cuando tiene dificultades?					
13		3.3 ¿Los servicios prestados en la Universidad Nacional Centro del Perú reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio?					
14		3.4 ¿El personal de la Universidad Nacional Centro del Perú muestra interés para brindar información en los trámites que realizan los usuarios?					
15	4. Seguridad	4.1 ¿Confías en la atención por parte de los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú?					
16		4.2 ¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú, poseen suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios?					
17		4.4 ¿En la Universidad Nacional Centro del Perú, el servicio que brinda el personal es oportuno?					
18		4.5 ¿Cree que el personal de la Universidad Nacional Centro del Perú, cuenta con tiempo suficiente para absolver sus consultas?					
19	5 Empatía	5.1 ¿Los horarios de atención en la Universidad Nacional Centro del Perú son flexibles para los usuarios?					
20		5.2 ¿Se cumplen los plazos establecidos por la Universidad Nacional Centro del Perú, en la atención de sus trámites?					
21		5.3 ¿La Universidad Nacional Centro del Perú, brinda un casilla de sugerencias para las inquietudes de los usuarios?					
22		5.4 ¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios?					
23		5.6 ¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú atiende de manera personalizada sus consultas cuando es requerida?					

Elaboración Propia

Anexo 4. Validación por juicios de expertos

Anexo 2 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: **MG. JENNER EUCLIDES BALDEÓN VICENTE**

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la Modernización de Gestión Pública y su incidencia en la Calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Junín-2023"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. JENNER EUCLIDES BALDEÓN VICENTE		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Recursos Humanos, racionalización, organización.		
Institución donde labora:	Universidad Nacional del Centro del Perú		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Tipo Likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la modernización de la gestión pública y su incidencia en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Junín-2023
Autora:	Mayra Mercedes Jauregui Martínez
Procedencia:	De la autora
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidad Nacional del Centro del Perú-Huancayo
Significación:	El objetivo es Determinar en qué medida la modernización de la gestión pública incide en la calidad de servicio de la UNCP – Junín, 2023.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Modernización de la Gestión Pública	Gobierno Abierto	El gobierno abierto se sustenta en la participación activa y decidida de la ciudadanía, así como también en la toma de decisiones de las actividades de la gestión pública (Ortiz, 2012).
	Gobierno Electrónico	Es una herramienta tan importante como son las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los procesos operativos y administrativos de la gestión pública con la finalidad de automatizar, efectivizar y mejorar la prestación de servicios hacia la ciudadanía, (Quintana, 2010).
	Articulación Interinstitucional	Es un espacio en donde las políticas son desarrolladas de manera coordinada nada, de manera integral, con conocimiento y participación estrecha de la población (Presidencia del Consejo de Ministros , 2019).
Calidad de Servicio	Tangibilidad	Se refiere a la calidad que es posible percibirla directamente, por eso es tangible, ocurre cuando el usuario recibe una calidad de servicio que es posible medirlo , (Carbajal, 2018).
	Capacidad de Respuesta	Se da cuando la institución atiende de manera rápida al usuario en las actividades solicitadas, por tanto, el servidor despliega todos sus recursos y conocimientos para atender al usuario en un tiempo considerable. (Fida et al. 2020)
	Fiabilidad	Es la capacidad desarrollada por la empresa o institución en la generación de confianza por medio de la prestación de servicios a los usuarios, (Alvarez y Martínez, 2012).
	Seguridad	Consiste en el nivel de seguridad que la organización brinda a los usuarios en la prestación del servicio, es un indicador de seguridad respecto al uso de las instalaciones, servicios, procesos, etc., (Alvarez y Martínez, 2012).
	Empatía	Es la capacidad y voluntad de ponerse en el lado del usuario, en este caso la institución actúa como le gustaría ser tratado en la prestación del servicio. (Fida et al. 2020)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública y su incidencia en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú, elaborado por [Mayumi Mercedes Jauregui Martínez](#) en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejans con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



midiedo.	4. Totalmente <u>de Acuerdo</u> (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 <u>No</u> cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: **GOBIERNO ABIERTO**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia del Gobierno Abierto en la calidad de servicio en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	¿La Universidad Nacional del Centro del Perú publica periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia?	3	4	3	
Accesibilidad	¿Cree usted que el acceso a la información de la Universidad Nacional del Centro del Perú, mediante los canales de atención (físico o virtual) es fácil y entendible?	3	4	3	
Participación ciudadana	¿Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la Universidad Nacional del Centro del Perú?	4	4	4	
	¿La Universidad Nacional del Centro del Perú le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **GOBIERNO ELECTRÓNICO**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia del Gobierno Electrónico en la calidad de servicio en la UNCP, Junin-2023

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de TICs	¿La Universidad Nacional Centro del Perú facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC)?	3	4	4	
Plataforma web	¿La Universidad Nacional Centro del Perú hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook, whatsapp, otros) que proporciona información y comunicación continua al ciudadano?	4	4	4	
	¿La Universidad Nacional Centro del Perú tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario?	4	4	4	
Promoción del Gobierno Electrónico	¿Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano?	3	4	3	
	¿Cree usted que la Universidad Nacional Centro del Perú promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales?	4	4	4	



- Tercera dimensión: **ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la Articulación Interinstitucional en la calidad de servicio en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interoperabilidad institucional	¿Cree que la Universidad Nacional Centro del Perú colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado?	4	4	4	
Coordinación vertical	¿Piensa usted que la Universidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a sus estudiantes?	4	3	4	
Coordinación horizontal	¿Estima usted que la Universidad Nacional del Centro del Perú realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes?	4	4	4	
	¿Cree usted que la universidad promueve alianzas estratégicas con otras universidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines?	3	4	3	

VARIABLE/CATEGORÍA: CALIDAD DE SERVICIO
Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: **TANGIBILIDAD**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la tangibilidad en la modernización de la gestión pública en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conservación de instalaciones	¿Las instalaciones que tiene la Universidad Nacional Centro del Perú son de gran utilidad para usted?	4	4	4	
	¿Las instalaciones de la Universidad Nacional Centro del Perú, se mantiene en buen estado de limpieza?	4	4	3	
	¿Los ambientes de la Universidad Nacional Centro del Perú tiene una presentación ordenada?	4	4	3	
Calidad de equipos	¿Los bienes, muebles y enseres de la Universidad Nacional Centro del Perú se mantienen en buen estado?	4	4	3	
	¿Los bienes, muebles y enseres de la Universidad Nacional Centro del Perú son modernos?	4	4	4	
Apariencia del Personal	¿La imagen que refleja la persona de la Universidad Nacional Centro del Perú es buena?	4	4	4	

- Primera dimensión: **CAPACIDAD DE RESPUESTA**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la capacidad de respuesta en la modernización de la gestión pública en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud y disposición	¿Los servidores de la Universidad Nacional Centro del Perú muestran comportamientos adecuados en la atención del usuario?	3	4	3	
	¿Cree usted que los servidores de la Universidad Nacional Centro del Perú ofrecen un servicio eficiente y eficaz?	4	4	4	
Rapidez del servicio	¿Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios?	4	3	4	
	¿A través de los trabajadores la Universidad Nacional Centro del Perú se brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **FIABILIDAD**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la fiabilidad en la modernización de la gestión pública en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés por el usuario	¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú, son atentos en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente?	3	4	4	
Institución colaboradora	¿La Universidad Nacional Centro del Perú, comprende y colabora con usted cuando tiene dificultades?	4	4	4	
	¿Los servicios prestados en la Universidad Nacional Centro del Perú reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio?	4	3	4	
Compromiso del personal	¿El personal de la Universidad Nacional Centro del Perú muestra interés para brindar información en los trámites que realizan los usuarios?	3	4	4	

- Cuarta dimensión: **SEGURIDAD**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la seguridad en la modernización de la gestión pública en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en los empleados	¿Confías en la atención por parte de los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú?	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú, poseen suficientes conocimientos para dar <u>respuesta</u> a las inquietudes de los usuarios?	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos?	3	3	3	
Disponibilidad para apoyar	¿En la Universidad Nacional Centro del Perú, el servicio que brinda el personal es oportuno?	4	4	3	
	¿Cree que el personal de la Universidad Nacional Centro del Perú, cuenta con tiempo suficiente para absolver sus consultas?	4	4	4	

- Quinta dimensión: **EMPATÍA**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la empatía en la modernización de la gestión pública en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios adecuados	¿Los horarios de atención en la Universidad Nacional Centro del Perú son flexibles para los usuarios?	4	4	4	
Interés institucional por el usuario	¿Se cumplen los plazos establecidos por la Universidad Nacional Centro del Perú, en la atención de sus trámites?	4	4	4	
	¿La Universidad Nacional Centro del Perú, brinda un <u>casilla de</u> sugerencias para las inquietudes de los usuarios?	4	4	4	
Atención empática individualizada	¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios?	4	3	4	
	¿Los trabajadores de la <u>Universidad</u> Nacional Centro del Perú atiende de manera personalizada sus consultas cuando es requerida?	4	4	4	



Mg. Jenner Euclides Baldeon Vicente
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos -UNCP

Firma del evaluador

DNI N° **46405558**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gabe y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hukka et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vasilopoulos & Lukkonen, 1995, citados en Hukka et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: ~~Ph.D.~~ ERICK DOMINGO VILCHEZ RUIZ

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la Modernización de Gestión Pública y su incidencia en la Calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Junín-2023

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ph.D. ERICK DOMINGO VILCHEZ RUIZ		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA EN INVESTIGACIÓN		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CONTINENTAL-HUANCAYO UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PERÚ-HUANCAYO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Tipo Likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la modernización de la gestión pública y su incidencia en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Junín-2023
Autora:	Mayumi Mercedes Jauregui Martinez
Procedencia:	De la autora
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidad Nacional del Centro del Perú-Huancayo
Significación:	El objetivo es Determinar en qué medida la modernización de la gestión pública incide en la calidad de servicio de la UNCP – Junín, 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Modernización de la Gestión Pública	Gobierno Abierto	El gobierno abierto se sustenta en la participación activa y decidida de la ciudadanía, así como también en la toma de decisiones de las actividades de la gestión pública (Ortiz, 2012).
	Gobierno Electrónico	Es una herramienta tan importante como son las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los procesos operativos y administrativos de la gestión pública con la finalidad de automatizar, efectivizar y mejorar la prestación de servicios hacia la ciudadanía. (Quintana, 2010).
	Articulación Interinstitucional	Es un espacio en donde las políticas son desarrolladas de manera coordinada, de manera integral, con conocimiento y participación estrecha de la población (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).
Calidad de Servicio	Tangibilidad	Se refiere a la calidad que es posible percibir directamente, por eso es tangible, ocurre cuando el usuario recibe una calidad de servicio que es posible medirlo. (Carbal, 2018).
	Capacidad de Respuesta	Se da cuando la institución atiende de manera rápida al usuario en las actividades solicitadas, por tanto, el servidor despliega todos sus recursos y conocimientos para atender al usuario en un tiempo considerable. (Fida et al, 2020)
	Fiabilidad	Es la capacidad desarrollada por la empresa o institución en la generación de confianza por medio de la prestación de servicios a los usuarios. (Alvarez y Martínez, 2012).
	Seguridad	Consiste en el nivel de seguridad que la organización brinda a los usuarios en la prestación del servicio, es un indicador de seguridad respecto al uso de las instalaciones, servicios, procesos, etc., (Alvarez y Martínez, 2012).
	Empatía	Es la capacidad y voluntad de ponerse en el lado del usuario, en este caso la institución actúa como le gustaría ser tratado en la prestación del servicio. (Fida et al, 2020)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario de Modernización de la Gestión Pública y su incidencia en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú, elaborado por Mayumi Mercedes Jauregui Martínez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

VARIABLE/CATEGORÍA: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA
Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: **GOBIERNO ABIERTO**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia del Gobierno Abierto en la calidad de servicio en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transparencia	¿La Universidad Nacional del Centro del Perú publica periódicamente información relevante y oportuna como principio de transparencia?	4	4	4	
Accesibilidad	¿Cree usted que el acceso a la información de la Universidad Nacional del Centro del Perú, mediante los canales de atención (físico o virtual) es fácil y entendible?	4	4	4	
Participación ciudadana	¿Puede usted acceder a la información que solicita a través de la plataforma web o de forma física en la Universidad Nacional del Centro del Perú?	4	4	4	
	¿La Universidad Nacional del Centro del Perú le proporciona canales de comunicación para que puedan recibir sus consultas, sugerencias y/o quejas de forma física o digital.	4	4	4	

- Segunda dimensión: **GOBIERNO ELECTRÓNICO**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia del Gobierno Electrónico en la calidad de servicio en la UNCP, Junin-2023

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de TICs	¿La Universidad Nacional Centro del Perú facilita los servicios del estado a los ciudadanos a través del uso de tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC)?	4	4	4	
Plataforma web	La Universidad Nacional Centro del Perú hace uso de diversos medios digitales (página web institucional, facebook , whatsapp , otros) que proporciona información y comunicación continua al ciudadano.	4	4	4	
	¿La Universidad Nacional Centro del Perú tiene una plataforma web amigable que ayuda y brinda soporte al usuario?	4	4	4	
Promoción del Gobierno Electrónico	¿Estima usted que la promoción del gobierno electrónico mejora la entrega de los servicios y tramites al ciudadano?	4	4	4	
	¿Cree usted que la Universidad Nacional Centro del Perú promueve el uso de los medios electrónicos y/o digitales?	4	4	4	



- Tercera dimensión: **ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la Articulación Interinstitucional en la calidad de servicio en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interoperabilidad institucional	¿Cree que la Universidad Nacional Centro del Perú colabora y participa en el intercambio de datos e información con otros organismos del Estado?	4	4	4	
Coordinación vertical	¿Piensa usted que la Universidad realiza coordinaciones con otras instituciones diferentes a su nivel de gobierno para realizar acuerdos que ayuden a sus estudiantes?	4	4	4	
Coordinación horizontal	¿Estima usted que la Universidad Nacional del Centro del Perú realiza coordinaciones con otras entidades de su mismo nivel de gobierno a fin de reafirmar sus intereses comunes?	4	4	4	
	¿Cree usted que la universidad promueve alianzas estratégicas con otras universidades que le permitan cumplir proyectos comunes o desarrollar políticas afines?	4	4	4	

VARIABLE/CATEGORÍA: CALIDAD DE SERVICIO
Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: **TANGIBILIDAD**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la tangibilidad en la modernización de la gestión pública en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conservación de instalaciones	¿Las instalaciones que tiene la Universidad Nacional Centro del Perú son de gran utilidad para usted?	4	3	4	
	¿Las instalaciones de la Universidad Nacional Centro del Perú, se mantiene en buen estado de limpieza?	4	4	3	
	¿Los ambientes de la Universidad Nacional Centro del Perú tiene una presentación ordenada?	4	4	3	
Calidad de equipos	¿Los bienes, muebles y enseres de la Universidad Nacional Centro del Perú se mantienen en buen estado?	4	3	3	
	¿Los bienes, muebles y enseres de la Universidad Nacional Centro del Perú son modernos?	4	3	4	
Apariencia del Personal	¿La imagen que refleja la persona de la Universidad Nacional Centro del Perú es buena?	4	4	4	

- Primera dimensión: **CAPACIDAD DE RESPUESTA**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la capacidad de respuesta en la modernización de la gestión pública en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud y disposición	¿Los servidores de la Universidad Nacional Centro del Perú muestran comportamientos adecuados en la atención del usuario?	4	4	4	
	¿Cree usted que los servidores de la Universidad Nacional Centro del Perú ofrecen un servicio eficiente y eficaz?	4	4	4	
Rapidez del servicio	¿Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios?	4	4	4	
	¿A través de los trabajadores la Universidad Nacional Centro del Perú se brinda información precisa sobre las actividades que usted consulta?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **FIABILIDAD**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la fiabilidad en la modernización de la gestión pública en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés por el usuario	¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú, son atentos en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente?	4	3	4	
Institución colaboradora	¿La Universidad Nacional Centro del Perú, comprende y colabora con usted cuando tiene dificultades?	4	4	4	
	¿Los servicios prestados en la Universidad Nacional Centro del Perú reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio?	4	3	4	
Compromiso del personal	¿El personal de la Universidad Nacional Centro del Perú muestra interés para brindar información en los trámites que realizan los usuarios??	4	4	4	

- Cuarta dimensión: **SEGURIDAD**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la seguridad en la modernización de la gestión pública en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en los empleados	¿confías en la atención por parte de los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú?	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú, poseen suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios?	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos?	4	4	4	
Disponibilidad para apoyar	¿En la Universidad Nacional Centro del Perú, el servicio que brinda el personal es oportuno?	4	4	3	
	¿Cree que el personal de la Universidad Nacional Centro del Perú, cuenta con tiempo suficiente para absolver sus consultas?	4	4	4	

- Quinta dimensión: **EMPATÍA**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la incidencia de la empatía en la modernización de la gestión pública en la UNCP, Junin-2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios adecuados	¿Los horarios de atención en la Universidad Nacional Centro del Perú son flexibles para los usuarios?	4	4	4	
Interés institucional por el usuario	¿Se cumplen los plazos establecidos por la Universidad Nacional Centro del Perú, en la atención de sus trámites?	4	4	4	
	¿La Universidad Nacional Centro del Perú, brinda un casilla de sugerencias para las inquietudes de los usuarios?	4	4	4	
Atención empática individualizada	¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios?	4	4	4	
	¿Los trabajadores de la Universidad Nacional Centro del Perú atiende de manera personalizada sus consultas cuando es requerida?	4	4	4	



Ph.D. ERICK DOMINGO VILCHEZ RUIZ
CIP N° 191346
DNI N° 45064633

Firma del evaluador

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gaski y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarrland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hryciak et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Wardlaw & Lukyanov, 1995, citados en Hryciak et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 5. Calculo del tamaño de muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = \frac{(94 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5)}{(93 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = 75.7 = 76$$

Anexo 6. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

N°	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA													TOT
	Gobierno abierto			TOT	Gobierno electrónico			TOT	Articulación interinstitucional			TOT		
	1	2	3		4	5	6		7	8	9			
1	1	2	1	4	1	2	4	7	1	2	1	4	15	
2	2	1	3	6	1	4	2	7	2	4	2	8	21	
3	4	5	4	13	5	5	5	15	5	4	5	14	42	
4	1	3	2	6	2	1	1	4	1	1	1	3	13	
5	2	1	2	5	1	3	3	7	1	1	4	6	18	
6	5	4	3	12	4	5	4	13	5	5	4	14	39	
7	2	5	2	9	2	4	3	9	2	4	1	7	25	
8	1	1	2	4	1	1	2	4	2	1	1	4	12	
9	4	5	2	11	4	5	5	14	1	5	4	10	35	
10	1	1	2	4	5	2	3	10	1	2	1	4	18	
Var				11.2				14				15.04		
Suma de varianzas												40.28		
Varianza General												109.76		
Valor de Alfa												0.950		

N°	CALIDAD DE SERVICIO																			TOT				
	Tangibilidad				TOT	Capacidad de respuesta			TOT	Fiabilidad			TOT	Seguridad			TOT	Empatía			TOT			
	1	2	3	4		5	6	7		8	9	10		11	12	13		14	15			16		
1	3	1	2	1	7.0	2	1	1	4.0	1	2	2	5.0	1	2	1	4.0	2	2	3	7	27.00		
2	3	2	4	2	11.0	5	4	2	11.0	1	4	5	10.0	1	2	1	4.0	2	4	4	10	46.00		
3	5	4	5	4	18.0	4	5	4	13.0	1	4	3	8.0	4	2	2	8.0	3	1	2	6	53.00		
4	3	1	2	1	7.0	2	1	1	4.0	4	1	2	7.0	2	1	2	5.0	2	4	2	8	31.00		
5	2	1	4	3	10.0	1	3	2	6.0	1	2	1	4.0	1	2	3	6.0	2	1	4	7	33.00		
6	4	4	4	3	15.0	5	4	5	14.0	5	4	5	14.0	5	5	5	15.0	5	5	4	14	72.00		
7	5	4	5	4	18.0	3	2	4	9.0	4	4	2	10.0	3	4	5	12.0	2	4	4	10	59.00		
8	1	2	1	2	6.0	1	1	2	4.0	1	4	1	6.0	1	3	1	5.0	1	1	1	3	24.00		
9	1	4	2	4	11.0	2	3	1	6.0	3	1	2	6.0	2	3	2	7.0	4	3	2	9	39.00		
10	1	1	2	2	6.0	3	2	2	7.0	2	2	1	5.0	2	1	4	7.0	1	2	1	4	29.00		
Var					19.7					12.8					8.45					11.6				10.2
Suma de varianzas																					53.93			
Varianza General																					225.01			
Valor de Alfa																					0.950			

Anexo 7. Autorización de Publicación en Repositorio Institucional



Universidad Nacional del Centro del Perú
Oficina de Gestión del Talento Humano
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"



Huancayo, 26 de setiembre de 2023

CARTA N° 220-A-2023-URR.HH/UNCP

Srta.
MAYUMI MERCEDES JAUREGUI MARTINEZ
Investigadora

Asunto : SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN

Referencia : SOLICITUD S/N

Con agrado me dirijo a usted para saludarla cordialmente a nombre de la Unidad de Recursos Humanos de la UNCP a la vez en relación a lo solicitado por su persona, sobre consentimiento para realizar investigación en esta institución.

Al respecto mediante el presente se le comunica la procedencia y el consentimiento aceptado, así como la utilización y publicación de los datos ofrecidos para la elaboración del trabajo de investigación académica denominado "MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ, JUNIN-2023". Asimismo, de acuerdo a las necesidades de la investigación, autorizo que se haga la mención de mi nombre y de la organización en la cual me desempeño. **Finalmente, autorizo la distribución de la encuesta señalada al grupo objetivo que corresponda de la UNCP acorde a su tema de investigación.**

Es lo que comunico, para los fines académicos que estime pertinente.

Atentamente,



Lic. Aldo Javier E. Saldívar Pérez
OFICINA DE LA
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

