



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión pública y calidad de servicio virtual del personal
operativo en la UGEL de Abancay - Apurímac, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Villafuerte Ccasani, Lucio (ORCID: 0000-0001-8010-0738)

ASESORA:

Mg. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darme salud y vida en estos momentos críticos de la pandemia, me ha dado fuerza para seguir con mi objetivo de vida; con todo cariño a mi querida familia, a mis hijos Alexs, Ángel, Aarón por su comprensión y apoyo incondicional, son mi inspiración para hacer realidad mi propósito personal y profesional.

Agradecimiento

A la primera casa superior de estudios Universidad César Vallejo, a las autoridades de la Escuela de Posgrado, a los profesores-asesores por sus enseñanzas durante el proceso de mi formación, a mi asesora de investigación Mg. Robladillo Bravo Liz Maribel, por bríndame sus conocimientos, empatía y paciencia.

A mi esposa y mis hijos por su comprensión y paciencia por haberles dejado sin paseos y atención permanente.

A mis amigos y compañeros maestristas por su aliento y apoyo en todo el proceso de la investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Población de estudio	17
Tabla 2 Muestra final de estudio.....	18
Tabla 3 Instrumento de Medición.....	18
Tabla 4 Validación de Expertos	19
Tabla 5 Alfa de Cronbach - Confiabilidad.	20
Tabla 6 Resultados descriptivos variable gestión pública y sus dimensiones.	21
Tabla 7 Resultados descriptivos variable calidad de servicio virtual sus dimensiones ...	21
Tabla 8 Tablas Cruzadas, Relación entre Gestión Pública y Calidad de Servicio	22
Tabla 9 Tablas Cruzadas entre Dimensión Estratégico y Calidad de Servicio Virtual	23
Tabla 10 Tablas Relación entre Dimensión Económico y Calidad de Servicio Virtual.....	27
Tabla 11 Tablas Cruzadas, entre Dimensión Operativo y Calidad de Servicio Virtual.....	26
Tabla 12 Relación entre la Dimensión Social y Calidad de Servicio Virtual	27
Tabla 13 Correlaciones: Hipótesis General.	28
Tabla 14 Correlaciones: Hipótesis Especifico 1	29
Tabla 15 Correlaciones: hipótesis específico 2.....	30
Tabla 16 Correlaciones: hipótesis específico 3.	31
Tabla 17 Correlaciones: Hipótesis Especifico 4.....	32

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Relación entre Gestión Pública y Calidad de Servicio Virtual

Figura 2 Dimensión Estratégico y Calidad de Servicio Virtual

Figura 3 Relación entre la Dimensión Económico y Calidad de Servicio Virtual

Figura 4 Relación entre la Dimensión Operativo y Calidad de Servicio Virtual

Figura 5 Relación entre la Dimensión Social y Calidad de Servicio Virtual

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021; el estudio por su característica fue de tipo aplicada, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, se trabajó con una técnica de la encuesta empleándose como instrumento dos cuestionarios para cada variable de 21 y 19 ítems, validados por tres expertos quienes señalaron que dichos instrumentos eran aplicables, los cuales fueron aplicados a 317 colaboradores de EBR: inicial, primaria, secundaria y directores de los tres niveles de la UGEL en estudio, un 35% de los encuestados afirmaron que la gestión pública es baja, 31,9% es regular y el 33,1% es alto. se obtuvo como conclusión un nivel de correlación positiva alta, con un valor de coeficiente de Rho de Spearman de 0,846 y el nivel de significancia bilateral de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) es decir, que hay relación entre gestión pública y calidad de servicio virtual del personal operativo de la UGEL de Abancay-Apurímac,2021.

Palabras clave: Atención, calidad de servicio virtual, gestión pública.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between public management and the quality of virtual service of operational staff in the UGEL of Abancay-Apurímac, 2021; the study was applied, descriptive correlational, with a non-experimental cross-sectional design, with a quantitative approach, working with a survey technique using as an instrument two questionnaires for each variable of 21 and 19 items, validated by three experts who indicated that these instruments were applicable, which were applied to 317 collaborators of EBR: 35% of the respondents stated that public management is low, 31.9% is regular and 33.1% is high. In conclusion, a high level of positive correlation was obtained, with a Spearman's Rho coefficient value of 0.846 and a bilateral significance level of 0.000 less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), that is, there is a relationship between public management and virtual service quality of the operating personnel of the UGEL of Abancay-Apurimac, 2021.

Key words: Attention, virtual service quality, public management.

I. INTRODUCCIÓN.

La población usuaria cumple sus actividades en una interacción directa con el sector público, busca información de diversos contenidos para fines personales y profesionales, donde las instituciones gubernamentales y no gubernamentales están obligados brindar los servicios solicitados, que debe responder de manera eficaz y eficiente como respuesta a su propia misión institucional.

A nivel mundial los países que sobresalen en Gestión de calidad de servicio virtual son los países del primer mundo que buscan dar cabida a la gestión de la calidad desde producto y servicios en todos los sectores posibles, globalizando y estandarizando toda la mecánica de gestión de calidad; así tenemos a los modelos de; Deming en Japón, Modelo Malcolm Baldrige y Modelo EFQM en Europa, quienes pretenden el involucramiento del personal de obtener resultados positivos para la institución, enmarcado en la satisfacción del usuario, lo que permitirá aumentar la competencia institucional hacia la excelencia operativa con un enfoque al cliente tanto interno como externo, Normas ISO 9000 (1947), comentado por Emilio, 2014.

En América Latina, según (Kumari, 2016), la gestión de calidad responde a la atención de las instituciones como un deber en gestionar y brindar servicios de calidad, sin embargo, este proceso viene presentando una serie de problemas que se evidencian en pérdida de eficiencia, (Monsalve y Gómez, 2020), indican que el problema más grande que aqueja la gestión pública es la corrupción. Según un estudio realizado por Transparencia Internacional (2020), el índice de percepción en América Latina con respecto a la corrupción es equivalente a 43 de cada 100, considerada como el sector de la corrupción y la ineficiente gestión de los fondos públicos, donde estos problemas pueden traer como consecuencia una insatisfacción ciudadana con respecto a sus instituciones públicas, pudiendo incluso llegar a generar enfrentamientos sociales (Morveli, 2021).

En el Perú, según la Ley de Modernización del Estado (Nº 27658) cuya finalidad es de conseguir mejores resultados en gestión y calidad, actualmente presenta problemas de fondo y forma en los procesos y mecanismos de gestión y atención en las entidades estatales. Según, (Cárdenas, 2020), indica la no existencia de un sistema eficiente y puesto en práctica temas presupuestales,

desde planificación hasta su ejecución son deficiencias para tener una gestión pública en la actualidad.

En consecuencia, la forma en como las entidades públicas gestionen sus procesos de atención a los ciudadanos, estos evaluarán y generarán su propia perspectiva de calidad de servicio de sus entidades públicas (Blanco y Aibar, 2006). El problema radica cuando existe una percepción negativa de la calidad de servicio brindado por el sector público, ya que puede traer como consecuencia la baja legitimidad social del sistema en materia de transparencia, sostenibilidad y gobernanza (Morales y García, 2019).

Durante el tiempo de aislamiento sanitaria del COVID 19, el procedimiento de ejecución de la gestión pública en las entidades ha tenido que evolucionar, siendo el entorno virtual el más idóneo para implementarse frente a esta emergencia sanitaria, sin embargo, los problemas en torno a la gestión pública se vienen agudizado, debido a que las entidades carecían de la implementación tecnológica, para brindar una atención virtual de nivel satisfactorio.

La región de Apurímac, dentro del contexto educativo cuenta con ocho UGELs. entre ellas el de la provincia de Abancay, con una misión y visión al 2023, ser una entidad visionaria con identidad propia e intercultural que brinda atención de calidad con práctica de valores; sin embargo, en la actualidad enfrenta problemas de gestión debido a la burocracia e interpretación de la normatividad que tiene escaso impacto para mejorar el servicio de calidad a favor del público usuario. Los directores, profesores nombrados y en vías de contrato manifiestan su descontento permanente en la atención tanto presencial como virtual por presentar limitaciones de control de calidad de los servidores.

Teniendo en cuenta lo mencionado, se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021? y los problemas específicos que se plantea son: PE1 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión estratégica de la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac 2021?; PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión económica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac 2021?; PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión operativa y la calidad de servicio virtual del

personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac 2021?; PE4 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión social de la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac año 2021?

Considerando la problemática mencionada, el estudio se justifica teóricamente que deberá hacer su aporte en propuestas de gestión pública y calidad de servicio virtual al público, ya que es necesario conocer como estas variables van de la mano para el logro los objetivos estratégicos institucionales, es así que se recurrirá a la revisión de bases teóricas y normativas vigentes. También, se sustenta su justificación práctica porque con este estudio se busca llenar un vacío de conocimiento que permita generar propuestas por intermedio del diagnóstico de las variables de investigación en la institución en estudio y a su vez conocer su interacción dentro de la institución, generar recomendaciones en vías de mejora sobre la dinámica del servicio público virtual en tiempos de la pandemia, Por otro lado, se justifica metodológicamente porque implicará la elaboración de instrumentos que ayudarán a medir las variables de estudio y que previamente serán validados por intermedio del juicio de expertos y la fiabilidad estadística. Finalmente, el fundamento legal de esta investigación se sustenta en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, para su implementación progresivo de forma general a favor del público usuario, el presente estudio pretende utilizar como marco legal esta política y medir la gestión pública ejecutada por la UGEL de Abancay.

Para lograr dar respuesta a la pregunta del presente trabajo se planteó el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021; los objetivos específicos: OE1: Determinar la relación que existe entre la dimensión estratégica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021; OE2: Determinar la relación que existe entre la dimensión económica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021; OE3: Determinar la relación que existe entre la dimensión operativa y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac 2021; OE4: Determinar la relación que existe entre la dimensión social y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la

UGEL de Abancay- Apurímac, 2021.

Por último, se formuló la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021. Así mismo, se formularon hipótesis específicas: HE1: Existe una relación significativa entre la dimensión estratégica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021; HE2: Existe una relación significativa entre la dimensión económica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021; HE3: Existe una relación significativa entre la dimensión operativa y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac,2021; HE4: Existe una relación significativa entre la dimensión social y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac,2021.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes nacionales, Maizondo e Hidalgo (2021), en su artículo científico mencionan que la reforma administrativa debe ser un proceso constante y medible para lograr una administración óptima, en sus investigaciones conocieron el vínculo que existe entre el proceso de modernización y nivel de atención en la UGEL local 01 de San Juan de Miraflores en Lima. Concluyó que el 58.4 % consideran que el proceso de modernización y la efectividad del servicio es moderado.

Por otro lado, Quispe (2020), en su tesis de maestría mencionó que aún existe un margen considerable de mejorar y optimizar el nivel de atención en la UGEL 06 de Ate Vitarte, quien concluyó que hay una relación moderada (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rs = .463) entre las variables de estudio.

Por otra parte, Espinoza (2020), en su tesis de maestría determinó y analizó que la gestión moderna en instituciones ediles gubernamentales contribuye significativamente los servicios que brinda al usuario en la capital de la Libertad. Concluyó que esta relación era fuerte y significativa ($r=0.727$), lo que significa que la gestión pública en dicha institución está enfocada y alineada en modernizar sus procesos para lograr una mejor atención al usuario. Kirberg (2011), indica todo servicio que se realiza es algo que va mucho más allá de la simpatía, porque un servicio es una axiología que responde a la solicitud del usuario que busca incorporar en la entidad integralmente, para su plenitud y satisfacción del público, tanto intrínseco como extrínseco.

También se menciona a Zevallos (2020), quien en su trabajo de tesis de maestría mencionó que la calidad de servicio es comprendida como producto de servicio óptimo, convirtiéndose entonces la calidad en un producto de desempeño del servidor para la satisfacción del usuario, las estrategias efectivas son atributos que reflejan en la atención del público. Casermeiro (2014) ratifica que el nivel de atención tiene vínculo directo con lo procedimental como bueno, regular o mala en la apreciación del público.

También, Huanca, Zela, Morales y Talavera (2020), en su artículo científico determinaron el enlace que se prevalecen la modernización de gestión y el nivel de atención en las gestiones ediles del departamento del altiplano, Timaná (2020), en

su tesis de maestría determinó que es deficiente la implementación administrativa en gestión pública, pero en la Autoridad Portuaria Nacional. Enfatizó sobre la realidad de ambos aspectos de estudios con un valor de significancia menor al nivel $\alpha = 0,05$; lo que indica que, cuando se implementa una gestión con las nuevas tendencias administrativas, es de satisfacción plena para el usuario.

Así mismo, Zaconetta (2020), en su tesis de maestría tuvo objetivos muy similares, en la municipalidad de Lurigancho en Lima. Tras procesar los datos por intermedio de la estadística inferencial, halló que la relación de las variables en estudio es significativa, con una correlación de 0.756 y significancia menor a 0.05; que significa cuan mayor sea una gestión pública, mayores atributos reflejaría en los usuarios.

También se tiene a Cruz, (2018), quien, en su investigación de tesis, planteó su objetivo determinar la estructura óptima de un modelo de gestión comprendidos dentro de sus propios pilares como soporte de fortalecimiento para calidad de servicio, además plantea estrategias de mejora sobre la calidad total basadas en teorías que respondan a las expectativas a favor del cliente, sobre todo en la implementación del sistema operativo y las buenas prácticas sin perder la mirada al usuario.

Por otra parte, Barrera e Ysuiza (2018), en su artículo, señalaron que en la municipalidad provincial de Alto Amazonas región Loreto, el nivel de servicio que hace al público, tienen como respuesta de insatisfacción, el propio usuario muestra su indiferencia. Además, señalan sobre la información que brindan al usuario son lentas e inoportunos, en consecuencia, la atención en dicha institución no responde a las expectativas del público en general.

Además, Ordóñez (2016), en su tesis de maestría finalizó, que el nexo existente entre sus variables de estudio es significativo, con un coeficiente de Spearman de 0,728, lo que implica que, a mejor aplicación normativa de modernizar, la gerencia pública en las instituciones encontrará mayores expectativas en servicio al público.

Chaparro (2017), quien en su trabajo de investigación señaló medidas sobre calidad de servicio en diversas entidades gubernamental como parte de una unidad funcional operativa, siempre debe responder a las expectativas comunes que

espera el cliente, es decir, toda actividad operativa aterriza en una alegría humana, de plenitud, tranquilidad, seguridad y de confianza para el público.

Finalmente, Sarmiento (2016), en su artículo señaló el vínculo existente de las magnitudes de calidad de servicio virtual más la conformidad que expresan los usuarios, lo que indica, toda actividad humana que ejerce en una entidad, las respuestas son expresiones reales en niveles satisfactorios o viceversa para el usuario.

Dentro del contexto internacional, se tiene a Pacheco (2021), quien mencionó es necesario reconocer las señales que fundamenta y presenta pruebas de estudio la necesidad de variación en la gestión pública que plantea para el personal docente de las instituciones públicas de Santa Marta, Magdalena, Colombia, por lo tanto, se percibe la importancia de contar planes visionarios como punto de partida y tener mayores respuestas a mediano y largo plazo.

Por otro lado, Alarcón, Salvador y Pérez (2020), en su artículo, concluyeron que el nivel de efectividad que alcanzan las instituciones públicas se diferencia por las dimensiones establecidos, que sirva de sustento en la apreciación de su ejecución, con un propósito de dar una valoración de las dimensiones en resultados óptimos del nivel de atención con interpretaciones estadísticas que reflejen en buena gestión pública institucional.

Además, Monsalve y Gómez (2020), en su artículo, mencionaron que una de las soluciones de eficiencia en juicios de gestión pública, donde la nueva tendencia administrativa es la transformación digital a nivel de América Latina, en consecuencia, es importante impulsar políticas públicas con los mismos trabajadores de las diferentes instituciones, predispuestos al cambio de sus actos para el logro de los propósitos trazados.

También, Tamayo y Lazo (2020), en su artículo, comparan las entidades de lo Inmódica y Domótica donde las instituciones estén equipadas con tecnologías modernas para una gestión eficiente, indican también que la contemporaneidad cubana exige impulsar en las instituciones del Estado un proceso de transformación en marcados un nivel de gestión pública, con respuestas apropiados para el usuario, donde el propósito ha sido planificar los retos para enfrentar y preparar al servidor, como agente clave para brindar una atención adecuada.

Auad (2017), en su tesis de posgrado expuso un modelo de innovación chileno, donde la Modernización del Estado no debe estar solo relacionado a los instrumentos de gestión a través de los incentivos monetarios, sino también desde una integración clara y participativa de los distintos actores dentro de una institución. Concluyó que la omisión de la innovación participativa dentro del marco de un proyecto de innovación pública tiene un final predestinado desde su inicio, pues no innovar a los servidores conlleva a la insostenibilidad institucional en el tiempo.

También, Sosa, Iñigo y Martín(2016), en su artículo, revista cubana de Educación Superior, concluyeron que existen tres intereses: sociales, institucionales, de desarrollo y de políticas que destaca como desafíos en políticas institucionales con visiones de calidad, equidad y pertinencia para obtener los propósitos planificados, que sean el reflejo impactante a nivel social, también consideran esta dimensión como un proceso permanente establecido en una interacción del liderazgo institucional y social.

Así mismo, Vargas (2016), en su revista Centroamericana de gestión pública señaló, que el objetivo principal para el logro de una cultura de cambio en gestión pública y nueva cultura del paradigma, el principal cuestionamiento es la disfuncionalidad de las prácticas gerenciales públicas, refiere que son una muestra de imitaciones de todo el proceso implementadas por entidades no gubernamentales.

Por otro lado, Castro y Contreras (2015), en su tesis de investigación, mencionaron que existe ciertas inconsistencias que generan malestar al usuario, el servicio que brindan los bancos de la ciudad de Guayaquil presenta baja calidad por falta de conocimiento y capacitación especializado de los trabajadores, como también presentan deficiencias en temas de sistemas, los cuales generan quejas y reclamos, la finalidad de la investigación fue detectar y analizar la calidad de servicio y los problemas que brinda dicha institución mediante encuestas y entrevistas para realizar un análisis y proponer alternativa de mejora.

Izquierdo (2015), en su tesis de maestría investigó la forma que se evalúa el nivel de gestión pública y servicios públicos desde los órganos gubernamentales de dos países; concluyó que ambos modelos coinciden, que la calidad es una

acción continua de mejoramiento que busca la satisfacción de los ciudadanos y está dentro de la estructura gubernamental.

Respecto al marco teórico referencial, las bases teóricas para la primera variable gestión pública, se tiene la establecida por Alarcón, Salvador y Pérez (2020), quienes mencionan toda implementación o fortalecimiento de recursos humanos aterriza en proceso de cambios sustanciales que coadyuvan a la gestión pública y se convierten en soporte de la administración de los recursos públicos. Además, mencionan que los métodos implementados en torno a la gestión pública se deben enfocar en el adecuado manejo de las acciones, recursos, capacidades y estrategias de trabajo que respondan a las exigencias del contexto con buenos resultados como: conocimiento en procesos, servicios y en el uso y manejo de la tecnología de la información y comunicación (TIC).

El apartado anterior se refuerza con lo mencionado por Oszlak y Criado (2016), quienes mencionan que la base de una nueva gestión educativa se debe sustentar en el paradigma de un Gobierno Abierto, el cual promete un rol activo de la ciudadanía en todas las aristas del establecimiento de políticas públicas, donde la coordinación es binomio, gobierno y comunidad, apoyada de las tecnologías de la información y conocimiento, permitiendo una comunicación fluida en interacción entre el gobierno y la ciudadanía. Este paradigma también se impone que la ciudadanía sea participativa y, que aproveche estos canales activamente, involucrándose en el desempeño de diversos roles.

Es necesario mencionar que existe un marco normativo que involucra a la Política de Modernización del Estado, que impulse el proceso de mejora continua en gestión pública, a los largo y ancho de las entidades del país, agregando la parte tecnológica y de innovación. Esta política se enmarca en cinco pilares y tres ejes transversales a tener en cuenta, (Ley 27658).

Así mismo, Trigo y Álvarez (citado en Alarcón, Salvador y Pérez, 2020), mencionan que el bienestar de la sociedad es el resultado de una gestión pública efectiva, haciendo alusión a que el gobierno debe estar enfocado en brindar soluciones a problemas de la ciudadanía en brindar servicios de calidad sin perder el principio de transparencia. Partiendo de esa premisa es importante que, para poder enfocarse en una gestión pública eficiente, esta deba ser medida en

sus diferentes componentes para poder tener resultados exactos y poder incidir en la construcción de propuestas de solución enfocadas.

En consecuencia, podemos señalar como dimensiones de gestión pública, a la dimensión estratégica, que según Alarcón, Salvador y Pérez (2020), engloba los objetivos y metas estratégicas en torno a la sociedad para tomar decisiones de; construir políticas públicas y lograr la transformación social a mediano y largo plazo.

Asimismo, se tiene a la dimensión económica, según Alarcón, Salvador y Pérez (2020), se conoce en la literatura como aquella capacidad que permite hacer uso adecuado de los recursos de manera eficaz y eficiente, porque la plenitud de una escasez se refleja en un desarrollo económico social. Reúne las posibilidades de aprovechar y gestionar adecuadamente los recursos presupuestales, involucrando a los actores comunitarios y de servicios para poder manejar los recursos de manera holística.

Alarcón, Salvador y Pérez (2020), señala a la dimensión operativa, la cual asegura las actividades administrativas que permite poner en funcionamiento el régimen de gestión, orientación, documentación de procesos organizacionales y la estrategia de cómo se va a ejecutar las acciones de gestión pública con el fin de conseguir los objetivos fijados. Además, se pretende introducir innovaciones en métodos y procesos para lograr que la gestión sea más efectiva.

Por último, se tiene a la dimensión social, la cual según menciona Alarcón, Salvador y Pérez (2020), proyecta los cambios producto de la entrega de bienes y servicios en la transformación que conlleva dicho aporte, con el fin de lograr el desarrollo integral. Pone en manifiesto que las instituciones públicas se deben a la existencia del usuario por lo tanto la satisfacción de los ciudadanos es el centro de una gestión.

Gámez (2014), Toda interacción social es un proceso donde los seres humanos interactúan en un contexto social, en ellas se desarrollan un conjunto de factores vinculados a la interacción del individuo que satisfacen sus necesidades para alcanzar su plenitud en términos de calidad de servicio.

Las bases teóricas que se sustenta la variable calidad de servicio virtual, se

tienen a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), impulsores del modelo SERVQUAL quienes indican que la calidad de servicio es toda una apreciación que hace todo cliente el producto final comparado en satisfacción o insatisfacción esperado por el cliente del servicio permanente.

Más adelante, Cronin y Taylor (1992), definieron la variable solo en función de lo que el cliente percibe y no por lo que espera. En la misma línea, Woodside, Frey y Daly (como se citó en Tehseen, Syed, Imam y Raza, 2020) afirman que la calidad de servicio es una evaluación del público por los servicios que le presta la organización, que finalmente las organizaciones deben tomar conciencia por brindar buena atención a los clientes, ellos expresan sus expectativas a través de la confianza y lealtad de consumir los mismos productos o adquirir los mismos servicios.

Así también, Kotler (1997) en Gómez, Páez y Estrada (2020) quien, en su trabajo de investigación, concluyó que el nivel de atención está enfocado en todo tipo de actividades que ofrece un empleado público a favor del cliente, siendo esto una actividad permanente dentro de una sociedad organizada como aspecto intangible, que no son sometidos por obligación, más lo contrario el ser humano persigue como medio de vida, en consecuencia, sea esto para contribuir a quienes brinde atención.

Partiendo de esa premisa es importante que, para poder enfocarse en un nivel de servicio acorde a las expectativas del cliente, esta debe ser apreciado en sus diferentes componentes para obtener resultados exactos e incidir en la construcción de propuestas de una solución enfocada.

En consecuencia, podemos señalar como dimensiones del modelo SERVQUAL a los elementos tangibles, que según mencionan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es buscar y valorar los agregados en la tenencia de los ambientes como una modernidad en equipamiento tecnológico, como presentación de los servidores, todo recurso tangible activo que esté dentro de la organización visible y de alcance para el usuario.

Se tiene a la fiabilidad, que busca valorar el cumplimiento de promesas del servicio, interés por resolver problemas, la inmediatez de la atención, la menor

incidencia de errores y el cumplimiento de plazos, los autores del modelo SERVQUAL enfatizan que la capacidad de respuesta se centra en buscar la valoración de la comunicación con sus colaboradores, su rapidez para enfrentar situaciones con los usuarios y la disposición de reciprocidad humana.

Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) mencionan a la dimensión seguridad, se valora la confianza que transmiten los colaboradores, el conocimiento que estos poseen, donde los clientes tengan confianza en todo trámite que realizan.

Por último, se tiene a la dimensión empatía, enfocado al usuario donde la atención sea valorado personalizada, con horarios de trabajo adecuados y adaptados a la necesidad del usuario y exista una preocupación a favor del público al momento de brindar dicho servicio. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988).

Los datos del presente modelo sirven de instrumento valorativo de la calidad del servicio global, que permite identificar criterios importantes para los usuarios, es donde se necesita poner mayor esfuerzo para mejorar el nivel de atención, a su vez el modelo sirve para identificar problemas en la gestión de la calidad (González, Camisón y Cruz, 2006).

Referente a las definiciones conceptuales, se tiene a la variable gestión pública, la cual contribuye significativamente al buen desempeño y fortalecimiento de las instituciones del Estado, ya que emplea medios y patrones de gestión administrativa (Escalante, 2015).

Así mismo, la definición de las dimensiones lo mencionan Alarcón, Salvador y Pérez (2020), donde su primera dimensión estratégica busca lograr los objetivos y metas estratégicas en base a las necesidades de la ciudadanía y el planteamiento de políticas públicas a largo plazo.

Su segunda dimensión económica está relacionada a la forma en cómo se puede utilizar y administrar los recursos.

La dimensión operativa, se preocupa de asegurar el proceso de las actividades administrativas para mejorar la efectividad en la gestión.

Su última dimensión social, está relacionada en medir los cambios producidos a raíz de la entrega de productos y servicios durante la gestión.

Por otro lado, calidad de servicio, es el juicio que hace el usuario sobre la excelencia del servicio haciendo una comparación entre del servicio y lo que llega a percibir finalmente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Además, la definición de las dimensiones lo mencionan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la dimensión elementos tangibles está relacionado a los recursos físicos del servicio, que le dan esa visibilidad y apariencia al mismo. Por otro lado, tenemos a la fiabilidad, característica relacionada al cumplimiento de las promesas ofrecidas en el servicio que dan credibilidad al mismo.

La dimensión capacidad de respuesta, donde los autores la definen como la disposición que tienen el servicio para lograr atender rápidamente y plantear soluciones en caso de presentarse cualquier percance; en su cuarta dimensión seguridad, relacionado a situación de peligro o riesgos que pueda enfrentarse el usuario al adquirir un servicio; por último, la dimensión empatía es comprendido como una habilidad de comprensión compartida entre un binomio servidor – público.

Con relación a la epistemología del problema en estudio, se expone los métodos, principio y fundamentos del conocimiento en torno a las variables, Mendoza (2018), menciona al desarrollo epistemológico dividido en dos grupos; gnomo-lógicas y praxeológicas. La primera busca entender el submundo como por ejemplo en las ciencias básicas; mientras que la segunda es la disciplina de la acción, su objetivo es intervenir en la realidad con el fin de lograr ciertos fines en concreto, aquí se encuentra la administración, eje central de las dos variables en estudio dentro del contexto empresarial.

La administración tiene como fin organizar los procesos de conducción hacia el logro de resultados dentro de un organigrama institucional, es por ello que se complementa con la teoría del empresario, entendiendo que toda buena economía debe organizarse para gestionar mejor los recursos y obtener resultados. Desde su nacimiento, la disciplina de la administración ha sido objeto de debate, para esta investigación se ha considerado como centro filosófico debido que la administración busca de un gobierno; prever, organizar, gestionar, mandar, coordinar y controlar

(Fayol, 1980), son las características fundamentales de las variables de estudio.

En relación a la epistemología de la metodología utilizada para este estudio, se enmarca dentro de la corriente positivista con el método cuantitativo, parte de enunciados generales o universales para llegar a afirmaciones más concretas o específicas. Este tipo de método se utiliza en ciencias que se sustentan en el razonamiento, partiendo de premisas como por ejemplo “todo X es a Y” o “Z es a Y”. También permiten realizar análisis numéricos descriptivos e inferenciales, que se pueden abordar desde variables de tipo cuantitativa o cualitativa (Méndez, Mendoza y Cueva, 2017; Díaz, 2014).

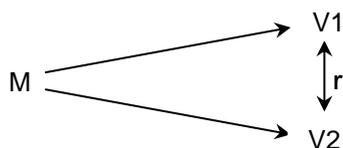
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada porque se pretendió proponer soluciones a problemas específicos en un determinado tiempo y lugar, utilizando bases teóricas desarrolladas a través de una investigación básica para que los resultados sean útiles a ser implementados (Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas, 2017).

3.1.2. Diseño: El diseño que se utilizó fue la no experimental, transeccional, no se alteraron el objeto de investigación, se realizó la observación a los participantes en su contexto regular, se recolectó datos y luego fueron analizados. transversal porque todo el proceso de recojo de información se realizó en un solo momento (Arias, 2016).

Por cuanto el esquema del diseño correlacional fue:



Dónde:

M = Muestra de las unidades de análisis.

V1 = Variable gestión pública.

V2 = Variable calidad de servicio virtual.

r = Relación entre las variables en estudio.

3.1.3. Método y Enfoque: El método que se utilizó fue el hipotético deductivo y de enfoque cuantitativo, porque la investigación inició desde afirmaciones generales para llegar a afirmaciones específicas (Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas, 2017).

3.1.4. Nivel: El presente trabajo es de nivel correlacional, quien busca conocer la relación que existen entre las dos variables y el comportamiento del objeto de estudio (Arias, 2016; Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión pública

- **Definición conceptual:** habilidad que posee el gobierno para poder solucionar problemas que aquejan a la ciudadanía y poder proporcionarles una atención esperada por el cliente, en forma clara y operativo sobre las solicitudes sociales (Alarcón, Salvador y Pérez, 2020).
- **Definición operacional:** La variable de gestión pública se tiene a las dimensiones: estratégica, económica, operativa y social.
- **Indicadores:** Cada una de las dimensiones tendrá sus respectivos indicadores de elaboración propia del investigador.
- **Escala de medición:** se dio mediante la escala Likert, con una valoración de 1 al 5, siendo 1 la mínima y 5 la más alta valoración.

Variable 2: Calidad de servicio virtual

- **Definición conceptual:** Juicio que hace el usuario sobre la excelencia del servicio, luego hacer una comparación de lo que espera el servicio y lo que llega a percibir finalmente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).
- **Definición operacional:** La variable de calidad de servicio virtual considera a las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
- **Indicadores:** cada una de las dimensiones tubo sus respectivos indicadores según modelo planteado.
- **Escala de medición:** Fue medida a través del instrumento SERVQUAL con una escala de Likert de 1 a 5 conforme se indica en la definición operacional.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Conjunto de elemento con caracteres comunes, a quienes se midieron dentro de la investigación. Que fueron personas operativas, de dicha institución en estudio (Arias, 2016).

Conforme a lo descrito, para esta investigación, la población estuvo comprendida por un total de 1813 usuarios de la UGEL de Abancay – Apurímac entre docentes y directivos.

Tabla 1

Población de Estudio

Usuario	Cantidad
Profesores de educación inicial	343
Profesores de educación primario	730
Profesores de educación secundaria	622
Directores IPS.	118
Total	1813

Fuente: elaboración propia

3.3.2 Muestra: Es definida como una parte de la población un subconjunto que es representativo a la población finita (Arias, 2016)

Por lo tanto, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N - 1)E^2}$$

n_0 = Tamaño de la muestra final

N = Población (1813 usuarios)

Z = Valor de nivel de confianza ($Z=1.96$ si es 95% de confianza)

E = Margen de error (0.05)

P = probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q = Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

Precisado lo anterior, el resultado es el siguiente:

$$n_0 = \frac{1.96^2 * 1813 * 0.5 * 0.5}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + (1813 - 1) * 0.05^2}$$

n_0 = **317** tamaño de la muestra finita

por cuanto la muestra para el presente fue de 317 usuarios distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2*Muestra final de estudio*

Usuarios	N° población	Porcentaje	N° muestra final	Porcentaje
Profesores de Ed. Inicial	343	18.92%	60	18.927%
Profesores de Ed. primario	730	40.26%	127	40.063%
Profesores de Ed. secundaria	622	34.31%	109	34.385%
Directores IPS.	118	6.51%	21	6.624%
Total	1 813	100%	317	100%

Fuente: elaboración propia

3.3.3. Muestreo: Es la técnica que permite generar la muestra, en el presente estudio se utilizó, el muestreo probabilístico aleatorio simple, dividiendo a la población en conjuntos con características similares, es decir pertenecen a grupos homogéneos (Arias, 2016).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica.

Se utilizó la técnica de la encuesta, donde se buscó una información directamente de los participantes a través de preguntas orales y escritas (Arias, 2016).

3.4.2 Instrumento.

El cuestionario es un instrumento que se realiza de manera escrita a través de un conjunto de preguntas. Todo su contenido va entorno a las variables e indicadores de estudio (Arias, 2016).

Ambas variables de estudio fueron medidos a través de cuestionario con escala de Likert.

Tabla 3*Instrumento de Medición*

Variable	Nombre del instrumento	Autor/es
Gestión pública	Cuestionario sobre gestión pública	Autoría propia (basado en el marco teórico de Alarcón, Salvador y Pérez, 2020)
Calidad de servicio virtual	SERVQUAL	Parasuraman, Zeithaml y Barry (1988) adaptado

Fuente: elaboración propia

Validez:

Para realizar la validez del contenido de las preguntas, se sometieron los instrumentos a la validación de expertos (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 4

Validación de los instrumentos

Expertos	Opinión de la aplicabilidad
Mg. Robladillo Bravo, Liz M.	Aplicable
Doc. Ysla Urquiza, José A.	Aplicable
Mg. Vilca Narváez, José C.	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Confiabilidad.

La confiabilidad se realizó utilizando el estadístico alfa de Cronbach, el cual permitió evidenciar la consistencia y estabilidad de las preguntas de los instrumentos con el fin de evitar sesgos (Hernández y Mendoza, 2018). Para este estudio, se realizó una prueba piloto con el fin de lograr y determinar el coeficiente de alfa adecuado para que los instrumentos cumplan con evidenciar la consistencia y estabilidad de las preguntas, haciendo uso del siguiente valor de Ruiz C(2007).

Tabla 5*Confiabilidad de los instrumentos -Alfa de Cronbach*

Encuesta	N de ítems	N de casos	Alfa de Cronbach
Gestión pública	21	15	0,974
Calidad de servicio virtual	19	15	0,978

Fuente: elaboración propia

3.5 Procedimientos: Primero se realizó la codificación de los datos, posteriormente su tabulación a través del programa estadístico del SPSS V26, luego el análisis correspondiente en forma descriptivo e inferencial, se interpretó dichos datos y por último se comprobó los objetivos y las hipótesis, por intermedio de la interpretación del coeficiente de correlación y el nivel de significancia.

3.6 Método de análisis de datos: Primero se realizó un análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones. Para ello se construyeron tablas de distribución de frecuencia y porcentaje, así como también figuras que representaron en los datos de las tablas. Luego se procedió a validar la hipótesis de investigación por intermedio del análisis inferencial. Para esta investigación se utilizó una metodología de análisis de estudio correlacional, la cual iniciamos analizando los datos recolectados a través del estadístico Kolmogorov Smirnov. Si los datos cumplían una distribución normal, se utilizó el Rho de Spearman. En todos los casos, para tomar en cuenta el valor de significancia de $p \leq 0.05$ (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7 Aspectos éticos: Para esta investigación, se solicitó el consentimiento voluntario a los participantes en la aplicación del instrumento de investigación, sin condicionamiento alguno que fueron parte del estudio. Donde se garantizó que los datos proporcionados no fueron utilizados para otros fines ni divulgados, basándonos en el principio de la confidencialidad y respeto a la privacidad. Por último, durante la investigación no se realizó ningún experimento o tratamiento que contravenga la integridad de los participantes (Hernández y Mendoza, 2018).

IV RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

Tabla 6

Resultados descriptivos de la variable gestión pública y sus dimensiones del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021.

	Nivel bajo		Nivel regular		Nivel alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Gestión pública	106	33,4	124	39,1	87	27,4
Estratégica	142	44,8	87	27,4	88	27,8
Económica	116	36	110	34,7	91	28,7
Operativa	161	50,8	69	21,8	87	27,4
Social	111	35	114	36	92	29

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6, podemos observar respecto a la variable gestión pública, que en la dimensión estratégica se obtuvo como resultado, el 44,8% (142 de 317) de los encuestados consideraron nivel bajo, el 27,4% (87 de 317) nivel regular y el 27,8%(88 de 317) nivel alto; mientras que en la dimensión económica se obtuvo como resultado que el 36%(116 de 317) de los colaboradores consideraron nivel bajo, el 34,7%(110 de 317) en nivel regular y el 28,7% (91 de 317) e nivel alto; en la dimensión operativa se obtuvo como resultado, el 50,8% (161 de 317) de los colaboradores consideraron nivel bajo, el 21,8% (69 de 317) nivel regular y el 27,4% (87 de 317) en nivel alto; finalmente en la dimensión social se obtuvo como resultado que el 35% (111 de 317) de los encuestados consideraron nivel bajo, el 36% (114 de 317) nivel regular y el 29%(92 de 317) en nivel alto.

Tabla 7

Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio virtual y sus dimensiones del

	Nivel bajo		Nivel regular		Nivel alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Calidad de Servicio virtual	111	35	101	31,9	105	33,1
Elementos tangibles	149	47	84	26,5	84	26,5
Fiabilidad	136	42,9	84	26,5	97	30,6
Capacidad de respuesta	176	55,5	48	15,1	93	29,3
Seguridad	154	48,6	73	23	90	28,4
Empatía	113	42	88	27,8	96	30,3

Fuente: elaboración propia

En la tabla 7, podemos observar respecto a la variable calidad de servicio virtual; en la dimensión de los elementos tangibles se obtuvo como resultado el 47% (149 de 317) de los encuestados consideraron nivel bajo, el 26,5% (84 de 317) nivel regular y el 26,5%(84 de 317) en nivel alto; mientras que en la dimensión fiabilidad se obtuvo un resultado de 42,9%(136 de 317) de los encuestados consideraron nivel bajo, el 26,5%(84 de 317) en nivel regular y el 30,6% (97 de 317) en nivel alto; en la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo como resultado el 55,5% (176 de 317) de los colaboradores consideraron nivel bajo, el 15,1% (48 de 317) nivel regular y el 29,3% (93 de 317) en nivel alto; mientras que en la dimensión seguridad el 48,6% (154 de 317) consideraron en nivel bajo, el 23% (73 de 317) en nivel regular y el 28,4% (90 de 317) en nivel alto y en la dimensión empatía el 42% de los encuestados consideraron nivel bajo, el 27.8% en nivel regular y el 30,3% en nivel alto.

Análisis descriptivo del objetivo general

“Determinar la relación que existe entre la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021”

Tabla 8

Tablas Cruzadas, Relación entre Gestión Pública (Agrupada)*Calidad de Servicio Virtual (Agrupada)

			Calidad de servicio virtual (Agrupada)			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Gestión pública (Agrupada)	Bajo	ecuento	99	7	0	106
		ecuento esperado	37,1	33,8	35,1	106,0
		% del total	31,2%	2,2%	0,0%	33,4%
	Regular	ecuento	5	94	25	124
		ecuento esperado	43,4	39,5	41,1	124,0
		% del total	1,6%	29,7%	7,9%	39,1%
	Alto	ecuento	7	0	80	87
		ecuento esperado	30,5	27,7	28,8	87,0
		% del total	2,2%	0,0%	25,2%	27,4%
Total	Recuento	111	101	105	317	
	Recuento esperado	111,0	101,0	105,0	317,0	
	% del total	35,0%	31,9%	33,1%	100,0%	

Fuente: IBM SPSS.V26

Análisis: de la tabla 8, se observa el 33.4% de los encuestados afirmaron que la Gestión pública es baja, de ellos el 31.2% afirmaron que la calidad de servicio virtual es baja y el 2.2% es regular. El 39.1% de los encuestados ratificaron que la gestión pública es regular, de ellos el 1.6% afirmaron que la Calidad de servicio virtual es bajo, el 29.7% es regular y 7.9% es alto. De igual modo el 27.4% de los encuestados indicaron que la gestión pública es alta; de ellos el 2.2% afirmaron que la calidad de servicio virtual es bajo y 25.2% es alto.

Se concluye del 100% de los colaboradores, cualquiera sea el nivel de servicio 35% confirmaron que la gestión pública es baja, el 31.9% es regular y el 33.1% es alto.

Análisis descriptivo del primer objetivo específico

“Determinar la relación que existe entre la dimensión estratégica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021”

Tabla 9

Tablas Cruzadas, Relación entre la Dimensión Estratégico y Calidad de Servicio Virtual

		Calidad de servicio virtual (Agrupada)			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Estratégico (Agrupada)	Bajo	Recuento	99	43	0	142
		Recuento esperado	49,7	45,2	47,0	142,0
		% del total	31,2%	13,6%	0,0%	44,8%
	Regular	Recuento	2	52	33	87
		Recuento esperado	30,5	27,7	28,8	87,0
		% del total	0,6%	16,4%	10,4%	27,4%
	Alto	Recuento	10	6	72	88
		Recuento esperado	30,8	28,0	29,1	88,0
		% del total	3,2%	1,9%	22,7%	27,8%
Total	Recuento	111	101	105	317	
	Recuento esperado	111,0	101,0	105,0	317,0	
	% del total	35,0%	31,9%	33,1%	100,0%	

Fuente: IBM SPSS.V26

De la tabla 9, se observa que del 44,8% de colaboradores afirmaron que la dimensión estratégica es baja; de ellos el 31,2% indicaron que calidad de servicio virtual es baja y 13,6% es regular. El 27,4% de los encuestados afirmaron que la dimensión estratégica es regular, de ellos; 0,6% afirmaron que la calidad de servicio virtual es baja, el 16,4% es regular y 10,4% que es alto. 27,8% de los encuestados indicaron que la dimensión estratégica es alta de ellos; 3,2% afirmaron que la calidad de servicio virtual se desarrolla en nivel bajo, 1,9% en nivel regular y el 22,7% en nivel alto.

Finalmente, del 100% de los colaboradores cualquiera fuere el valor de la dimensión estratégica, el 35% afirmaron que la calidad de servicio virtual se desarrolla en un nivel bajo, el 31,9% en nivel regular y el 33,1% en nivel alto.

Análisis descriptivo del segundo objetivo específico

“Determinar la relación que existe entre la dimensión económica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021”

Tabla 10*Tablas cruzadas, Relación entre la Dimensión Económico y Calidad de Servicio Virtual*

		Calidad de servicio virtual (Agrupada)			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Económico (Agrupada)	Bajo	Recuento	78	26	12	116
		Recuento esperado	40,6	37,0	38,4	116,0
		% del total	24,6%	8,2%	3,8%	36,6%
	Regular	Recuento	27	68	15	110
		Recuento esperado	38,5	35,0	36,4	110,0
		% del total	8,5%	21,5%	4,7%	34,7%
	Alto	Recuento	6	7	78	91
		Recuento esperado	31,9	29,0	30,1	91,0
		% del total	1,9%	2,2%	24,6%	28,7%
Total	Recuento	111	101	105	317	
	Recuento esperado	111,0	101,0	105,0	317,0	
	% del total	35,0%	31,9%	33,1%	100,0%	

Fuente: IBM SPSS.V26

De la tabla 10, se observa que del 36,6% de personas encuestadas confirmaron que la dimensión económica es baja; de los cuales 24,6% indicaron que la calidad de servicio virtual es baja, el 8,2% que es regular y el 3,8% que es alto. El 34,7% de los encuestados confirmaron que la dimensión económica es regular de ellos; el 8,5% afirmaron que la calidad de servicio virtual es baja, el 21,5% es regular y el 4,4% que es alto. El 28,7% de los encuestados indicaron que la dimensión económica es alta, de ellos; el 1,9% afirmaron que la calidad de servicio virtual se desarrolla en un nivel bajo, el 2,2% que es regular y el 24,6% que es alto.

Se concluye que del 100% de los encuestados cualquiera que fuere el valor de la dimensión económica, el 35% afirmaron que la calidad de servicio virtual se desarrolla en un nivel bajo, el 31,9% regular y el 33,1% es alto.

Análisis descriptivo del tercer objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la dimensión operativa y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac 2021.

Tabla 11*Tablas Cruzadas, Relación entre la Dimensión Operativo y Calidad de Servicio Virtual*

		Calidad de servicio virtual (Agrupada)			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Operativo (Agrupada)	Bajo	Recuento	101	53	7	161
		Recuento esperado	56,4	51,3	53,3	161,0
		% del total	31,9%	16,7%	2,2%	50,8%
	Regular	Recuento	4	48	17	69
		Recuento esperado	24,2	22,0	22,9	69,0
		% del total	31,9%	16,7%	2,2%	50,8%
	Alto	Recuento	6	0	81	87
		Recuento esperado	30,5	27,7	28,8	87,0
		% del total	1,9%	0,0%	25,6%	27,4%
Total	Recuento	111	101	105	317	
	Recuento esperado	111,0	101,0	105,0	317,0	
	% del total	35,0%	31,9%	33,1%	100,0%	

Fuente: IBM SPSS.V26

De la tabla 11, se observa que del 50,8% de personas encuestadas afirmaron que la dimensión operativa es baja; de ellos el 31,9% indicaron que la calidad de servicio virtual se desarrolla en un nivel bajo, el 16,7% indicaron que es regular y el 2,2% que es alto. El 50,8% de los encuestados afirmaron que la dimensión operativa es regular, de ellos; el 31,9% afirmaron que la calidad de servicio virtual se desarrolla en un nivel bajo, el 16,7% es regular y el 2,2% que es alto. El 27,4% de los encuestados indicaron que la dimensión operativa es alta de ellos; el 1,9% afirmaron que la calidad de servicio virtual se desarrolla en un nivel bajo y el 25,6% que es alto.

Se concluye que, del 100% de los encuestados cualquiera que fuere el valor de la dimensión operativa, el 35% afirmaron que la calidad de servicio virtual se desarrolla en un nivel bajo, el 31,9% en nivel regular y el 33,1% en un nivel alto respectivamente.

Análisis descriptivo del cuarto objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la dimensión social y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021.

Tabla 12

Tabla Cruzada, Relación entre la Dimensión Social y Calidad de Servicio Virtual

		Calidad de servicio virtual (Agrupada)			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Social (Agrupada)	Bajo	Recuento	87	24	0	111
		Recuento esperado	38,9	35,4	36,8	111,0
		% del total	27,4%	7,6%	0,0%	35,0%
	Regular	Recuento	17	71	26	114
		Recuento esperado	39,9	36,3	37,8	114,0
		% del total	5,4%	22,4%	8,2%	36,0%
	Alto	Recuento	7	6	79	92
		Recuento esperado	32,2	29,3	30,5	92,0
		% del total	2,2%	1,9%	24,9%	29,0%
Total	Recuento	111	101	105	317	
	Recuento esperado	111,0	101,0	105,0	317,0	
	% del total	35,0%	31,9%	33,1%	100,0%	

Fuente: IBM SPSS.V26

De la tabla 12 y figura 8, se observa que del 35% de personas encuestadas afirmaron que la dimensión social es baja; de ellos el 27,4% indicaron que la calidad de servicio virtual es bajo y el 7,6% que es regular. El 36% de los encuestados afirmaron que la dimensión social es regular de ellos; el 5,4% afirmaron que la calidad de servicio virtual se desarrolla en un nivel bajo, el 22,4% en un nivel regular y el 8,2% en un nivel alto. Mientras que un 29% de los encuestados indicaron que la dimensión social es alta de ellos; el 2.2% afirmaron que la calidad de servicio es baja, el 1,9% es regular y el 24.9% que es alto.

Se concluye, que del 100% de los encuestados cualquiera que fuere el valor de la dimensión social, el 35% afirmaron que la calidad de servicio virtual se desarrolla en un nivel bajo, el 31,9% en nivel regular y el 33,1% en nivel alto.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre Gestión pública y la calidad de servicio virtual

H1: Existe una relación significativa entre la Gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021

Tabla 13

Correlaciones: Hipótesis General.

				Gestión pública	Calidad de servicio virtual
				(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión pública	Coefficiente de	de	1,000	,846**
	(Agrupada)	correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		317	317
	Calidad de servicio virtual	Coefficiente de	de	,846**	1,000
	(Agrupada)	correlación			
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		317	317

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

Análisis: De la tabla 13, la correlación obtenida con el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,846 que muestra una correlación positiva alta entre gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay, dicha correlación es significativa al nivel de 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna(H1); es decir, hay correspondencia entre la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay - Apurímac.

Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No hay relación entre la dimensión Estratégica y la calidad de servicio virtual en la UGEL Abancay – Apurímac.

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión Estratégica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021.

Tabla 14

Correlaciones: Hipótesis Específico 1

		Correlaciones	
		Estratégico (Agrupada)	Calidad de servicio virtual (Agrupada)
Rho de Spearman	Estratégico (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,743**
		N	,000
	N	317	317
Calidad de servicio virtual (Agrupada)	Calidad de servicio virtual (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,743**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
	N	317	317

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

De la tabla 14, la correlación obtenida al emplear Rho Spearman fue de 0,743 que muestra una correlación positiva alta entre la dimensión estratégico y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay, dicha correlación es significativa al nivel de 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir, hay correspondencia entre la dimensión Estratégico y Calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay - Apurímac.

Prueba de la segunda hipótesis específica

H₀: No hay relación entre la dimensión Económica y calidad de servicio virtual en la UGEL Abancay – Apurímac.

H₂: Existe una relación significativa entre la dimensión Económica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021.

Tabla 15*Correlaciones: hipótesis específico 2*

			Correlaciones	
			Económica (Agrupada)	Calidad de servicio virtual (Agrupada)
Rho Spearman	de Económico (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	Calidad de servicio virtual (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

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

De la tabla 15, la correlación obtenida al emplear Rho Spearman fue de 0,648 que muestra una correlación positiva moderada entre la dimensión económica y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay, dicha correlación es significativa al nivel de 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir, hay correspondencia entre la dimensión Económico y Calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay - Apurímac.

Prueba de la tercera hipótesis específica

H₀: No hay relación entre la dimensión Operativa y Calidad de servicio virtual en la UGEL Abancay – Apurímac.

H₃: Existe una relación significativa entre la dimensión operativa y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac,2021

Tabla 16*Correlaciones: hipótesis específico 3.*

		Correlaciones	
		Operativa (Agrupada)	Calidad de servicio virtual (Agrupada)
Rho de Spearman	Operativo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,748**
		N	,000
	Calidad de servicio virtual (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,748**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

De la tabla 16, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,748 que muestra una correlación positiva alta entre la dimensión operativa y calidad de servicio virtual del personal en la UGEL de Abancay, dicha correlación es significativa al nivel de 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < a 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir, hay correspondencia entre la dimensión Operativa y Calidad de servicio virtual del personal que labora en la UGEL de Abancay - Apurímac.

Prueba de la cuarta hipótesis específica

H₀: No hay relación entre la dimensión Social y Calidad de servicio virtual en la UGEL Abancay – Apurímac.

H₄: Existe una relación significativa entre la dimensión social y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac,2021.

Tabla 17*Correlaciones: Hipótesis Específico 4.*

				Social (Agrupada)	Calidad de servicio virtual (Agrupada)
Rho de Spearman	Social (Agrupada)	Coefficiente de correlación	de	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		317	317
	Calidad de servicio virtual (Agrupada)	Coefficiente de correlación	de	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		317	317

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

De la tabla 17, la correlación obtenida al emplear Rho de Spearman fue de 0,760 que muestra una correlación positiva alta entre la dimensión Social y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay, dicha correlación es significativa al nivel de 0,01 bilateral. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < a 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir, hay correspondencia entre la dimensión Social y Calidad de servicio virtual del personal que labora en la UGEL de Abancay – Apurímac, 2021.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La finalidad del trabajo de investigación fue “Determinar la relación que existe entre la Gestión pública y la Calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021”, aspecto que se consignan de trascendencia porque en los tiempos actuales se pone en práctica la administración pública y la transformación de la calidad de servicio virtual en entidades pública y privadas como reparo a las situaciones actuales y la aplicación de nuevas estrategias de trabajo para gestionar esfuerzos, recursos, capacidades, destrezas, habilidades que respondan a las exigencias del usuario, quienes esperan ser atendidos con calidad total.

Respecto a los hallazgos del objetivo General, la presente investigación, muestra una correlación positiva alta de 0,846 entre ambas variables que fue valorado estadísticamente con Rho de Spearman, en coincidencia con Ordóñez (2016), el resultado de su investigación realizada referente a la correspondencia que existe entre gestión pública y calidad de servicio en la UGEL Pangoa, según el Rho de Spearman tuvo un nivel de correlación positiva alta de 0,728. Podemos afirmar que existe similitud entre los resultados obtenidos, lo cual está sustentado entre los trabajos de Alarcón, Salvador y Pérez (2020), quienes indicaron que una gestión pública efectiva en las entidades públicas es el reflejo de un proceso de tasación de las dimensiones que garanticen la gestión pública con existencia o validez. Mientras Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) autores del modelo SERVQUAL, quienes indicaron que el objetivo principal es la satisfacción de los solicitantes y establecer correspondencia programática y cerrar las brechas actuales en la administración. En consecuencia, concluimos que la correspondencia entre gestión pública y calidad de servicio virtual del 100% de las personas encuestadas, cualquiera sea el resultado un 33.1%, afirmaron que la gestión pública es alta.

Entre los autores que también encontraron correlación con nuestras variables, tenemos a Zacometta (2020) en su tesis de maestría que tuvo objetivos muy similares, tras procesar los datos por intermedio de la estadística inferencial, halló que la relación es significativa, siendo el valor de correlación 0.756, lo que indica a

mayor implementación sea la gestión pública, superior satisfacción será la calidad de servicio.

Así también tenemos a Izquierdo (2015) en su tesis de investigación nueva cultura organizacional y nueva gestión pública Concluyó que ambos modelos coinciden en que la calidad es una acción continua de mejoramiento que busca la satisfacción de los ciudadanos y está dentro de la estructura de la política de modernización de gestión pública en España y Perú, al emplear el Rho de Spearman se tuvo un resultado de 0,643 correlación positiva moderada, se concluye que dichas variables en estudio es evidente que mantienen relación directa considerando a la persona como elemento principal en toda actividad social.

Según el objetivo específico 1, “Determinar la relación que existe entre la dimensión estratégica y la calidad de servicio virtual, del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021”, los resultados obtenidos en la tabla 14, muestra una correlación positiva alta al emplear Rho Spearman de 0,743 entre la dimensión estratégico y Calidad de servicio virtual, un nivel de significancia bilateral de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), datos que al ser comparados guardan relación con lo que sostiene Tamayo y Fernández (2017) en Alarcón, Salvador y Pérez (2020), las dimensiones claves de una gestión pública, efectiva en gobiernos locales, engloban los objetivos y metas a la dimensión estratégica para construir políticas públicas y lograr procesos de transformación social en distintos espacios de tiempo, con estos resultados se concluye que hay correspondencia entre la dimensión estratégica y calidad de servicio de forma significativa al nivel de 0,01 bilateral. Además, Monsalve y Gómez (2020) en su artículo, mencionaron que una de las soluciones para la mejora y eficiencia de los procesos estratégicos de la nueva tendencia administrativa es la transformación digital a nivel de América Latina, en consecuencia, es importante promover políticas públicas con los trabajadores de las instituciones que logren cambiar y simplificar procesos burocráticos e implementar reformas digitales.

Como objetivo específico 2, “Determinar la relación que existe entre la dimensión económica y calidad de servicio virtual del personal operativa en la UGEL de Abancay”, según los resultados obtenidos en la tabla 15 se muestra un

nivel de correlación positiva moderada, Rho de Spearman que fue de 0,648 entre la dimensión económica y Calidad de servicio virtual, dichos resultados tienen relación con lo que expresan Monsalve y Gómez (2020) en su artículo tuvo una correlación fuerte de ($r=0.826$), quienes concluyeron que una de las soluciones para la mejora y eficiencia de los procesos de gestión pública la nueva tendencia administrativa es la transformación digital a nivel de América Latina, en consecuencia, es importante promover políticas públicas con los trabajadores de las instituciones que logren cambios mediante la implementación con medios tecnológicos. La finalidad ha sido fortalecer el nivel del servicio a favor del público.

En conclusión, con dichos resultados se demuestra que la dimensión económica de la Gestión pública y Calidad de servicio virtual tiene una correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, además Tamayo y Fernández (2017) en Alarcón, Salvador y Pérez (2020) fundamentaron que la economía se conoce en la literatura como aquella capacidad que permite utilizar y administrar los recursos eficientemente enfocados en resultados, valor público, la satisfacción de necesidades y el desarrollo económico social, que reúne las posibilidades de aprovechar y gestionar adecuadamente los recursos presupuestales, involucrando a los actores comunitarios y de servicios para manejar los recursos de manera holística.

Con relación al Objetivo específico 3, “Determinar la relación que existe entre la dimensión operativa y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac 2021”, a partir del resultado obtenido en la tabla 16 se demuestra un nivel de correlación positiva alta de 0,748, entre lo operativo y calidad de servicio virtual, reflejando que las actividades administrativas por el personal operativo de la UGEL Abancay mantiene una relación directa con la calidad de servicio virtual. Comparados con lo encontrado por Espinoza (2020) en su tesis de trabajo encontró una correlación fuerte y significativa de ($r=0.727$), y concluyó que la gestión moderna en instituciones ediles gubernamentales contribuye significativamente en los servicios que brinda al usuario en la capital de la Libertad, lo que significa que el aspecto operativo de la gestión pública en una institución está enfocada y alineada en modernizar sus procesos para lograr una mejor atención al usuario.

En tal sentido, Kirberg (2011), indica que todo servicio se realiza más allá de la simpatía, porque es una axiología que responde a la solicitud del usuario que busca incorporar en la entidad íntegramente, su plenitud y satisfacción, tanto intrínseco como extrínseco, resultados que ratifican la dimensión operativa que recae directamente en el personal operativo que contribuye en la calidad de servicio, asimismo Alarcón, Salvador y Pérez (2020) señalan a la dimensión operativa como aseguradora de las actividades administrativas, que permiten poner en funcionamiento el régimen de gestión, orientación, documentación de procesos organizacionales y la estrategia de cómo se va a ejecutar las acciones de gestión pública con el fin de conseguir los objetivos fijados. De lo expuesto, se pretende introducir innovaciones en métodos y procesos para lograr que la gestión sea más efectiva.

Respecto al objetivo específico 4, “Determinar la relación que existe entre la dimensión social y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021” según la tabla 17 de los resultados se prueba un nivel de correlación positiva alta de 0,760, entre la dimensión Social y Calidad de servicio virtual, reflejando que los procedimientos de la dimensión social que se ejecutan en la UGEL de Abancay mantienen una relación directa entre ambas variables, donde estos resultados guardan relación con Sosa, Iñigo y Martín(2016) en su artículo de investigación quienes concluyeron que existen cuatro intereses a considerar: sociales, institucionales, de desarrollo y de políticas, se destacan como desafíos institucionales con visiones de calidad, equidad y sobre todo de pertinencia, como condición para el logro de los objetivos trazados y que sean el reflejo impactante a nivel social, también consideran la dimensión social como un proceso permanente establecido en una interacción del liderazgo institucional y social, con estos resultados se afirma que el aspecto social busca comprender el comportamiento humano en función de sus intereses y necesidades expresado en calidad de servicio virtual, además Alarcón, Salvador y Pérez (2020), indican a la dimensión social como producto de bienes y servicios para una transformación que conlleva dicho aporte para un desarrollo integral considerando a las instituciones públicas se deben a la existencia del usuario por lo tanto la satisfacción debe aterrizar en ellos.

Respecto a la hipótesis general se planteó: Existe relación significativa entre

la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021, donde la calidad se expresa en un conjunto de valores de eficacia que satisface a los clientes, En ese marco, al aplicar el estadístico Rho de Spearman a la hipótesis general del estudio presente, se obtuvo como nivel de significancia bilateral de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazándose la hipótesis nula (H_0) y aceptándose la hipótesis alterna(H_1) lo que significa que, existe correspondencia entre la Gestión pública y la Calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay – Apurímac, 2021, ello nos da a conocer la importancia que existe la cordialidad y el nivel de atención del personal operativo para un cliente satisfecho.

Asimismo, Huanca, Zela, Morales y Talavera (2020) tuvieron resultado parecido en su estudio, quienes plantearon su hipótesis general: Existe relación significativa entre la modernización de la gestión pública y calidad de atención al usuario en las gestiones públicas, con una prueba estadística de Rho de Spearman obtuvo como nivel de significancia bilateral de $p=0,00$ lo cual es menor a $\alpha=0,05$ por lo que se rechazó la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna(H_1), por lo tanto hay correspondencia entre ambas variables, es decir cuando se implementa una gestión pública moderna acorde a las nuevas tendencias, la calidad de servicio tiene un nivel satisfacción.

En ese sentido, Shack y Rivera (2017) en Morveli (2021), revista científica, llegó a la conclusión que la gestión es una tendencia enfocado en producto con valor público al ciudadano con estrategias integrales involucrando los aspectos de; inicio, planificación, ejecución, monitoreo-control y cierre con una metodología expresado en calidad de servicio en logro de resultados.

En la primera hipótesis específica se planteó, existe una relación significativa entre la dimensión estratégica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021, para contrastar nuestra hipótesis se tiene a Zacometta (2020), en su tesis de investigación su objetivo general fue la modernización y gestión pública quien concluyó que hay relación significativa con la calidad de servicio, relacionando la eficacia del aparato privado como buena estrategia en la actual gestión pública y mejores niveles de calidad en el

servicio, del mismo modo hacen mención al liderazgo transformacional que se vincula directamente con la gestión, lo cual hace que los servidores se encuentren motivados para cumplir sus funciones.

Es así que, al aplicar el estadístico Rho de Spearman, a la primera hipótesis específico, se obtuvo como nivel de significancia bilateral de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna(H_1); es decir, hay correspondencia entre la dimensión Estratégico y la Calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay, lo que nos lleva a afirmar que, si aplicamos correctamente las estrategias de la gestión pública entonces tendremos mejores resultados en calidad de servicio virtual que coadyuve a la plenitud del usuario.

Respecto a la segunda hipótesis específica de la investigación se planteó, existe una relación significativa entre la dimensión económica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021, para contrastar nuestra hipótesis tenemos a Cruz(2018), en su trabajo de investigación, un modelo de gestión está basada en los pilares de la gestión pública moderna que fortalecería la calidad de servicio, además plantea estrategias de mejora sobre la calidad total basadas en teorías que respondan a las expectativas a favor del cliente, sobre todo en la implementación del sistema operativo y las buenas prácticas en calidad de servicio teniendo como elemento principal al ciudadano.

Al realizar la prueba estadística Rho de Spearman a nuestra segunda hipótesis específica, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna(H_1); es decir, hay correspondencia entre la dimensión Económico y Calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay – Apurímac, lo que nos lleva a afirmar que, si utilizamos correcta y transparentemente el aspecto económico como gestión pública, la calidad de servicio a de ser de nivel alto.

La tercera hipótesis específica fue: Existe una relación significativa entre la

dimensión operativa y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac,2021, para comparar la hipótesis se tiene a Chaparro (2017), quien en su trabajo de investigación la medida sobre la calidad de servicio para los usuarios de una institución de carácter gubernamental que brinda atención en una unidad funcional operativa siempre debe responder a las expectativas comunes que espera el cliente, es decir, toda actividad operativa responde a las buenas expectativas, tranquilidad, seguridad y la confianza del público.

En consecuencia, al aplicar el estadístico Rho de Spearman a la tercera hipótesis específica, se tiene como nivel de significancia bilateral de 0,000 menor a 0,05($0,000 < 0,05$) rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptándose la hipótesis alterna(H_1); es decir, hay correspondencia entre la dimensión Operativa y Calidad de servicio virtual del personal operativa en la UGEL de Abancay – Apurímac 2021, lo que nos lleva a entender la importancia que hay en que la población usuaria está siempre a la expectativa del nivel de atención que brindan en la entidad.

La cuarta hipótesis específica fue: Existe una relación significativa entre la dimensión social y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac-2021, para comparar nuestra hipótesis se tiene a Gámez (2014), toda interacción social es un proceso donde los seres humanos interactúan en un contexto social, en ellas se desarrollan un conjunto de factores vinculados a la interacción del individuo que satisfacen sus necesidades para alcanzar su plenitud en términos de calidad de servicio.

En esa línea, al aplicar el estadístico Rho de Spearman a nuestra última hipótesis específico se obtuvo como nivel de significancia bilateral de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptándose la hipótesis alterna(H_1), es decir hay correspondencia entre la dimensión social y Calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac 2021, lo que nos lleva a entender la importancia de la interacción humana en la gestión pública y calidad de servicio virtual.

En esta investigación de tesis se empleó la técnica de encuesta y como instrumento se trabajó con cuestionario, similar técnica aplicó Zaonetta en su investigación a fin de determinar la relación entre modernización de la gestión

pública con la calidad de servicio en una entidad edil de Lurigancho, es así que se realizó el análisis de confiabilidad con el uso de Alfa de Cronbach obteniendo para la primera variable de Gestión pública una fiabilidad de 0,974 y para la segunda variable calidad de servicio virtual una fiabilidad de 0,978 similar resultado obtuvo Quispe(2020) quien empleó el Alfa de Cronbach para la variables calidad de servicio una fiabilidad de 0,902 y para la variable gestión pública una fiabilidad de 0,928

Asimismo, se indica que la investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental transversal, nivel correlacional con un enfoque cuantitativo, similar estudio realizó Cruz (2018) con relación al trabajo modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Iajas, con un enfoque cuantitativo nivel correlacional y diseño no experimental transaccional.

VI. CONCLUSIONES

Primero: En este trabajo respecto al objetivo general, determinar la relación que existe entre gestión pública y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021, se definió la relación que existe entre ambas variables en forma significativa de 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) ya que su coeficiente de significancia estadístico Rho de Spearman fue de 0,846; lo que indica hay una correlación positiva alta entre Gestión pública y la calidad de servicio virtual y consiguientemente está demostrado que a mayor implementación a la gestión pública mejor será los índices de calidad de servicio virtual reflejado en la satisfacción del usuario.

Segundo: Respecto al primer objetivo específico se determinó la relación que existe entre la dimensión estratégico y calidad de servicio virtual del personal operativo de la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021, lo más relevante de esta determinación entre la dimensión estratégica y la variable fue demostrar la mejora del servidor público ante sus usuarios a razón de la calidad de servicio, porque permite evaluar el nivel que cumple el servidor. se concluye que según los valores obtenidos que hay conexión entre la dimensión estratégica y Calidad de servicio virtual con una correlación positiva alta con un valor Rho = 0,743.

Tercero: Respecto al segundo objetivo específico se determinó la relación que existe entre la dimensión económica y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021, lo más relevante de esta determinación entre la dimensión y la variable fue determinar el desempeño de una institución y su desarrollo económico al servicio del usuario, se concluye según los valores alcanzados sí, existe relación entre la dimensión económica y calidad de servicio virtual con una correlación positiva moderada a Rho = 0,648.

Cuarto: Respecto al tercer objetivo específico se determinó la relación que existe entre la dimensión operativa y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021, lo más relevante de esta determinación fue determinar el desempeño de las acciones oficinistas en el ejercicio de sus atribuciones, porque se trata brindar servicio en gestión, atención y documentación.

Se concluye que según los valores obtenidos sí existe relación entre la dimensión operativa y Calidad de servicio virtual con una correlación positiva alta con un valor $Rho = 0,748$.

Quinto: Respecto al cuarto objetivo específico se determinó la relación que existe entre la dimensión social y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021, lo más relevante de esta determinación entre la dimensión y la variable CSV fue determinar el los efectos producidos con la entrega de los resultados y servicios ofertados y el aporte que hace al usuario, porque se trata de interactuar con otras personas. se concluye que según los valores obtenidos sí existe relación entre la dimensión social y calidad de servicio virtual con una correlación positiva alta con un valor $Rho = 0,760$.

VII. RECOMENDACIONES

Considerando la importancia del presente trabajo de investigación, en función a los resultados obtenidos se expresan algunas sugerencias, tanto para el director, jefes de línea y a todo el personal operativo de la UGEL de Abancay, con la finalidad de lograr que esta institución sea una entidad exitosa y referente a nivel del contexto social y educativo:

Primero: Se recomienda al director y jefes de línea, desarrollar actividades de fortalecimiento de capacidades profesionales a favor del personal operativo, con la finalidad de mejorar la Gestión pública y el desarrollo de las cualidades necesarias en los servidores públicos: con rasgos de amabilidad, con valores interiorizados, con cualidades de coaching profesional – corporativo y liderazgo en gestión pública y calidad de servicio tanto presencial como virtual.

Segundo: Se recomienda a los jefes de área de la UGEL de Abancay, practicar las normas de convivencia institucional por ser una entidad pública que brinda los servicios en alto porcentaje, a usuarios formadores, quienes enseñan a niños (as), adolescentes y jóvenes ser empáticos, amables y ser humildes dentro y fuera de la institución. En sumo la satisfacción del usuario es resultado de un trato digno en todos sus trámites.

Tercero: Se recomienda al jefe del área personal, promover actividades de fortalecimiento en temas de inteligencia emocional para el personal operativo de la UGEL de Abancay. Ellos son directos responsables en brindar atención al público, por lo tanto, la plenitud del público responderá a un nivel de calidad de servicio.

Cuarto: Se recomienda al jefe del área personal, desarrollar capacitaciones a favor del personal operativo y técnico (mesa de partes, secretarias), y poseer mayores habilidades de servicio al público, en dinamizar y optimizar la responsabilidad de su trabajo al servicio del público

Quinto: Se recomienda al talento humano del área de tecnologías de información y comunicación de la UGEL de Abancay, deben establecer e implementar acciones estratégicas confiables y de servicio amigable y de uso fácil del personal directivo, docente y público en general, en la ejecución y operatividad eficiente en los trámites administrativos del ámbito jurisdiccional

REFERENCIAS

- Alarcón, R., Salvador, Y., y Pérez, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 411-420.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación*. Episteme
- Auad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa* [Tesis de maestría, Universidad del Desarrollo]. <https://repositorio.udd.cl/handle/11447/2018>
- Barrera, I.A.M. y Ysuiza. S.M.A (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. Universidad San Martín de Porras -*Revista Gobierno y Gestión Pública 2018*
- Blanco, M.I., Aibar, C., y Aibar, B. (2006). *La gestión de la calidad total en el sector público local: Estudio de un caso*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1455521.pdf>
- Cárdenas, A. (2020). ¿Por qué el Estado no tiene capacidad de gestión? *RPP Noticias*. https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645
- Castro, Y.J., y Contreras, I.A. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil periodo 2010-2014* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Caipa, A.A., y Redondo, C.A.(2018). Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana. *Revista Gerokomos*. 2020; 31(3):136-140
- Criado, J. I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. *Revista de Estudios Políticos*, 173, 245-275.

- Cronin, J., y Taylor, S. (1992). A Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. https://www.researchgate.net/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension
- Cruz, J.H.(2018). *Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lamas, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo-Perú].
- Chaparro (2017) *Medición de la calidad de servicio de los usuarios en la unidad funcional operativa d atención al ciudadano en una institución pública meteorológica – cede central octubre 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].
- Díaz, V.P. (2014). El concepto de ciencia como sistema, el positivismo, neopositivismo y las “investigaciones cuantitativas y cualitativas”. *Salud Uninorte*, 30(2), 227-244. <https://www.redalyc.org/pdf/817/81732428014.pdf>
- Escalante, P.F. (2015). *Introducción a la administración y gestión pública*. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf
- Espinoza, E. (2020). *Modernización de la gestión de las entidades públicas municipales y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48401>
- Fayol, H. (1980). *Administración general e industrial*. El Ateneo.
- Gómez, Páez, y Estrada, (2020), *Teoría del comportamiento del consumidor de Kotler en el uso de medios de pago en Colombia. Universidad EAN: SNIES 2812*. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9892/EstradaPaola2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, Camisón y Cruz. (2006). *Gestión de la calidad conceptos, enfoques,*

modelos y sistemas. Pearson Prentice Hall.

- Giovanni, A.C.A. y Redondo, A.C. (2018). Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana. *Revista Gerokomos*. 2020; 31(3), 136-140
- Henao, C.L (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes d las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contraloría y Administración* 65(3), 2020,1-23
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C.P., y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mc. Graw Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. P., (2018). *Metodología de la investigación científica para la investigación*. Mc. Graw Hill.
- Huanca-Frías, J.O., Zela-Pacori, C.E., Morales-Zamalloa, C.A., y Talavera, I.X. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno*. *Polo del conocimiento*, 6(1), 479-498.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2159/4310>
- Izquierdo, P. (2015). *Evaluación de la calidad de la gestión pública y servicios públicos desde el gobierno central en España y Perú* [Tesis de maestría, Universitat Autònoma de Barcelona].
http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1010091/1/Izquierdo_Quispe_PR.pdf
- Kumari, K. (2016). Service Quality of Public Sector Organization in India. *International Journal of Pure and Applied Management Sciences*, 1 (2), 15-21.
https://www.researchgate.net/profile/Krishna-Kumari5/publication/327136322_Service_Quality_of_Public_Sector_Organization_in_India/links/5c75299b299bf1268d25eef9/Service-Quality-of-Public-Sector-Organization-in-India.pdf

Ley de Modernización del Estado N° 27658. (2002, 29 de enero). Presidencia del Consejo de Ministros. Diario oficial El Peruano.

Maizondo, F., y Hidalgo, I. (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 61-75. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/201>

Mendoza, J. M. (2018). Epistemología de la administración: objeto, estatuto, desarrollo disciplinar y método. *Pensamiento & Gestión*, 45, 211-238. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-211.pdf>

Monsalve, D., y Gómez, D.J.G (2020). Transformación digital: La gestión pública de la nueva era. *Debates IESA*, 25(2), 38-40. <http://www.debatesiesa.com/transformacion-digital-la-gestion-publica-de-la-nueva-era/>

Morales-Sánchez, L. G., y García-Ubaque, J. C. (2020). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21, 128-134. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/83138>

Moreno, C.E.Y (2019) Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Revista Industrial Data* 22(2): 105-116.

Morveli, S.M.G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (3), 3496-3512. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/546>

Muñoz, P. (2005). A la sombra de Zalamea, el crimen de llave y la piedra de Santa Anita. *Revista Quehacer*, (153), 106-112. <http://www.desco.org.pe/recursos/sites/indice/20/86.pdf>

Noveck, B. S. (2009). *Wiki Government. How Technology Can Make Government*

Better, Democracy Stronger, and Citizens More Powerful. Brookings Institution Press

Ordóñez, 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]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20782/Ordo%C3%B1ez_VJE.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Oszlak, O. (2016). *Estado abierto: ¿Hacia un nuevo paradigma de gestión pública?* <https://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/2730/1/10752.pdf>

Pacheco-Polo, M. (2021). Gestión del cambio planeado en docente de instituciones educativas públicas. *Encuentros*, 19(2), 61-73. <https://doi.org/10.15665/encuen.v19i02.2446>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf

Pumacayo, P.I., Calla V.K., Yangali, V.J., Vásquez T.M., Arrátia M.G. y Rodríguez, L.J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo

Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2013). Política nacional de Modernización de la gestión pública. <http://www.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Quispe (2020). *Calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51240>

Sarmiento, G.J.R. (2016) La experiencia de la calidad de servicio online como

antecedente de la satisfacción online: estudio empírico en los sitios web de viajes. *Revista Investigaciones Turísticas*. 13,30-53

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sosa, A., Iñigo, E., y Martín. (2017). La dimensión social de la pertinencia como complemento sustancial en el logro de la equidad en la educación superior. *Revista cubana de Educación Superior*, 30-40

Tamayo, N., y Lazo, D. (2020). La modernización de la gestión pública. Una mirada desde la Inmótica. *Folleto Gerenciales*, 24 (4), 265-274.

Tehseen, F., Syed, Z., Imam, A., y Raza, A. (2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 85, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>

Timaná, O.E. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54480>

Transparency International. (2020). *Corruption Perceptions Index*. <https://www.transparency.org/en/cpi/2020/index/nzl>

Vargas, H.J.G (2016). Cuestionamientos críticos y preocupaciones sobre la estructura y la nueva cultura del paradigma de la nueva gestión o gerencia pública. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, (71), 168-187. https://redib.org/Record/oai_articulo3117803-cuestionamientos-cr%C3%ADticos-y-preocupaciones-sobre-la-estructura-y-la-nueva-cultura-del-paradigma-de-la-nueva-gesti%C3%B3n-o-gerencia-p%C3%ABblica

Zaconetta, (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad

César

Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zela, C.E. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno- 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15200>

Zevallos, J. N. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión pública y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay - Apurímac, 2021

AUTOR: Lucio Villafuerte Ccasani

<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021?</p> <p>Problemas específicos: PE1 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión estratégica de la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac 2021?;</p> <p>PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión económica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac 2021?;</p> <p>PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión operativa y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac 2021?;</p> <p>PE4 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión social de la gestión pública y la calidad de servicio virtual</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar la relación que existe entre la dimensión estratégica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021;</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre la dimensión económica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021;</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre la dimensión operativa y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac 2021;</p> <p>OE4: Determinar la relación que existe entre la dimensión social y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre la gestión pública y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Existe una relación significativa entre la dimensión estratégica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021;</p> <p>HE2: Existe una relación significativa entre la dimensión económica y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac, 2021;</p> <p>HE3: Existe una relación significativa entre la dimensión operativa y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac,2021;</p> <p>HE4: Existe una relación significativa entre la dimensión social y la calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay- Apurímac,2021.</p>	VARIABLES				
			Variable 1: Gestión pública				
			Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Estratégica	• Personal operativo	1	Escala Ordinal Tipo Likert TDA = 5 DA = 4 NDA/NDA = 3 EDA = 2 TD = 1	Bajo Regular Alto			
	• Desempeño	2					
	• Políticas	3					
	• Metas	4					
	• Presupuesto	5					
	• Ambiental	6					
	• Institucional	7					
	• Desarrollo	8					
	• Información	9					
Económica	• Recursos	10					
	• Transformación	11					
	• Producto	12					
	• Economía	13					
Operativa	• Operacional	14					
	• Procesos	15					
Social	• Profesionalismo	16					
	• Participación activa	17					
	• Efectividad	18					

del personal operativo en la UGEL de Abancay-Apurímac año 2021?			<ul style="list-style-type: none"> • Cultura • Transparencia • Satisfacción 	19 20 21		
	Variable 2: Calidad de servicio virtual					
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
	Elementos tangibles	• Modernidad de equipos	1	Ordinal TDA = 5 DA = 4 NDA/NDA = 3 EDA = 2 TD = 1	Bajo Regular Alto	
		• Plataforma virtual	2			
		• Calidad de atención	3			
		• Servicio virtual atractivo	4			
	Fiabilidad	• Capacitación personal	5			
		• Rapidez virtual	6			
		• Tiempo establecido	7			
• Procedimientos en el trámite		8				
Capacidad de respuesta	• Información	9				
	• Trámite	10				
	• Apoyo al usuario	11				
Seguridad	• Confianza	12				
	• Seguridad en el trámite	13				
	• Amabilidad	14				
	• Conocimiento	15				
Empatía	• Servicio individualizado	16				
	• Voluntad	17				
	• Interés	18				
	• Horario de atención	19				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: hipotético deductivo</p> <p>Diseño: correlacional</p>	<p>Población: 1813 usuarios de la UGEL de Abancay – Apurímac entre docentes y directivos.</p> <p>Muestra: Profesores de educación inicial : 343 Profesores de educación primaria : 730 Profesores de educación secundario:622 Directores IPS :118 Total : 317 usuarios de la UGEL de Abancay – Apurímac entre docentes y directivos.</p> <p>Muestreo: probabilístico estratificado</p>	<p>Variable 1: Gestión publica</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario sobre gestión pública</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio virtual</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Tablas de distribución de frecuencia y porcentaje Gráficos</p> <p>Inferencial: Coeficiente de correlación de Spearman</p>

Matriz de operacionalización de variables

variable 1: Gestión pública

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Estratégica	Personal operativo	1	Escala Ordinal	
	Desempeño	2	Tipo Likert	
	Políticas	3		
	Metas	4	Totalmente de acuerdo 5	Bajo
	Presupuesto	5	De acuerdo 4	Regular
	Ambiental	6	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo 3	Alto
	Institucional	7		
	Desarrollo	8	En desacuerdo 2	
	Información	9	Totalmente en desacuerdo 1	
Económica	Recursos	10		
	Transformación	11		
	Producto	12		
Operativa	Economía	13		
	Operacional	14		
	Procesos	15		
Social	Profesionalismo	16		
	Participación activa	17		
	Efectividad	18		
	Cultura	19		
	Transparencia	20		
	Satisfacción	21		

Fuente: elaboración propia

Matriz de operacionalización

Variable 2 *Calidad de servicio virtual*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Modernidad de equipos	1	Ordinal, Tipo Likert	Bajo
	Plataforma virtual	2		Regular
	Calidad de atención	3	Totalmente de acuerdo 5 De acuerdo 4	Alto
	servicio virtual atractivo	4		
Fiabilidad	Capacitación del personal	5	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo 3	
	Rapidez virtual	6		En desacuerdo 2
	Tiempo establecido	7	Totalmente en desacuerdo 1	
	Procedimientos en el trámite	8		
Capacidad de respuesta	Información	9		
	Trámite	10		
	Apoyo al usuario	11		
	Confianza	12		
Seguridad	Seguridad en los trámites	13		
	Amabilidad	14		
	Conocimiento	15		
	Servicio individualizado	16		
Empatía	voluntad	17		
	Interés	18		
	Horarios de atención	19		

Adaptado del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

CUESTIONARIO QUE MIDE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Lucio Villafuerte Ccasani, con DNI. N° 31044245, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Gestión pública y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay - Apurímac, 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

Agradezco su participación en el desarrollo de la encuesta presentada:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda marcando con un aspa la alternativa que usted vea por conveniente:

Variable 1: Gestión pública

Escala auto valorativa

Totalmente en desacuerdo = 1

En desacuerdo =2

No estoy de acuerdo ni en desacuerdo =3

De acuerdo =4

Totalmente de acuerdo =5

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Gestión pública	TD	ED	N/N	DA	TA
Dimensión 1: Estratégica					
1) Considera que el personal operativo se encuentra capacitado para atender las necesidades del usuario.					
2) Considera que el desempeño del jefe del área logra una función eficiente en el área.					
3) Considera que las políticas establecidas en el área operativa solucionan las necesidades de los usuarios.					
4) Considera que las metas previstas del área operativa se cumplen en función al desempeño de sus colaboradores.					
5) El presupuesto asignado para el funcionamiento del área se ejecuta de manera eficiente.					
6) Considera que el área operativa practica con la implementación del plan ambiental.					
7) Considera que el área operativa labora en un buen clima institucional.					
8) La existencia de elementos tangibles o intangibles permiten el funcionamiento del área operativa.					
9) Considera que la información que le proporciona el área operativa es pertinente y clara.					
Dimensión 2: Económica					
10) La asignación del presupuesto es suficiente para el funcionamiento del área operativa.					
11) Considera que el área operativa realiza cambios con el fin de contribuir y satisfacer las necesidades de los usuarios.					
12) Considera que el servicio brindado por el área operativa es rápido para el usuario.					
13) Las actividades económicas ejecutadas en el área operativa satisfacen las necesidades del usuario.					
Dimensión 3: Operativa					
14) Considera que el servicio brindado por el área operativa es seguro y confiable.					

15) Los procesos de atención del área operativa están organizados y responden a las necesidades de los usuarios.					
Dimensión 4: Social					
16) Considera que el personal designado en el área operativa cumple su función con humildad y profesionalismo.					
17) Considera usted que existe participación ciudadana dentro del área operativa.					
18) El área operativa muestra efectividad hacia la comunidad educativa.					
19) El área operativa desarrolla actividades con el fin de salvaguardar el contexto cultural de la comunidad.					
20) Considera que la gestión del área operativa es transparente.					
21) Considera usted que el área operativa obtiene resultados de satisfacer a la necesidad de los usuarios.					

CUESTIONARIO QUE MIDE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Lucio Villafuerte Ccasani, con DNI. N° 31044245, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Gestión pública y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay - Apurímac, 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa y absoluta discreción.

Agradezco su participación en el desarrollo de la encuesta presentada:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda marcando con un aspa la alternativa que usted vea por conveniente:

Variable 2: Calidad de servicio virtual

Escala auto valorativa

Totalmente en desacuerdo= 1

En desacuerdo=2

No estoy de acuerdo ni en desacuerdo=3

De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo=5

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Calidad de servicio virtual	TD	ED	N/N	DA	TA
Dimensión 1: Elementos tangibles					
1) Considera que el personal operativo cuenta con equipos y programas modernos para la atención virtual al usuario.					
2) La plataforma de servicio virtual es atractiva de uso y manejo sencillo para el usuario.					
3) La calidad de atención del personal del área operativa es cordial.					
4) Considera que los elementos y documentos relacionadas con el servicio virtual son atractivos.					
Dimensión 2: Fiabilidad					
5) El área operativa cumple los compromisos de trámite con los usuarios.					
6) Considera usted que el área operativa muestra rapidez en el servicio virtual ante los usuarios.					
7) Considera que el área operativa brinda servicio en un tiempo establecido.					
8) Considera que el personal del área operativa es cuidadoso en los procedimientos de trámite.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
9) Considera que el personal operativo brinda información oportuna y verás del servicio que ofrece la entidad.					
10) El servicio que brinda el área operativa es rápido y ágil para los usuarios.					
11) Considera que el personal operativo está dispuesto ayudar sobre cualquier tema a los usuarios.					
Dimensión 4: Seguridad					
12) Considera usted que el comportamiento del personal del área operativa brinda confianza.					
13) considera usted que los usuarios se sienten seguros en los trámites que realizan en la institución operativa.					

14) El personal del área operativa muestran amabilidad hacia los usuarios.					
15) Considera usted que el personal operativo tiene los conocimientos suficientes para brindar atención a los usuarios.					
Dimensión 5: Empatía					
16) Considera que el personal operativo brinda servicio individualizado a los usuarios.					
17) Considera usted que el personal operativo muestra voluntad y preocupación por atender a los usuarios.					
18) Considera que el personal operativo responde a los intereses del usuario y cuida la imagen institucional					
19) Considera usted que el personal del área operativa brinda atención en horarios flexibles y adaptados a la necesidad del usuario.					

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA

Escala auto valorativa

Totalmente en desacuerdo= 1

En desacuerdo=2

No estoy de acuerdo ni en desacuerdo=3

De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo=5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Estratégica								
1	Considera que el personal operativo se encuentra capacitado para atender las necesidades del usuario.	x		x		x		
2	Considera que el desempeño del jefe del área logra una función eficiente en el área.	x		x		x		
3	Considera que las políticas establecidas en el área operativa solucionan las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
4	Considera que las metas previstas del área operativa se cumplen en función al desempeño de sus colaboradores.	x		x		x		
5	El presupuesto asignado para el funcionamiento del área se ejecuta de manera eficiente.	x		x		x		
6	Considera que el área operativa practica con la implementación del plan ambiental.	x		x		x		
7	Considera que el área operativa labora en un buen clima institucional.	x		x		x		
8	La existencia de elementos tangibles o intangibles permiten el funcionamiento del área operativa.	x		x		x		
9	Considera que la información que le proporciona el área operativa es pertinente y clara.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Económica								
10	La asignación del presupuesto es suficiente para el funcionamiento del área operativa.	x		x		x		
11	Considera que el área operativa realiza cambios con el fin de contribuir y satisfacer las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
12	Considera que el servicio brindado por el área operativa es rápido para el usuario.	x		x		x		
13	Las actividades económicas ejecutadas en el área operativa satisfacen las necesidades del usuario.	x		x		x		

	DIMENSIÓN 3: Operativa	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que el servicio brindado por el área operativa es seguro y confiable.	x		x		x		
15	Los procesos de atención del área operativa están organizados y responden a las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Social	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Considera que el personal designado en el área operativa cumple su función con humildad y profesionalismo.	x		x		x		
17	Considera usted que existe participación ciudadana dentro del área operativa.	x		x		x		
18	El área operativa muestra efectividad hacia la comunidad educativa.	x		x		x		
19	El área operativa desarrolla actividades con el fin de salvaguardar el contexto cultural de la comunidad.	x		x		x		
20	Considera que la gestión del área operativa es transparente.	x		x		x		
21	Considera usted que el área operativa obtiene resultados de satisfacer a la necesidad de los usuarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

Lima, 18 de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA

Escala auto valorativa

Totalmente en desacuerdo= 1

En desacuerdo=2

No estoy de acuerdo ni en desacuerdo=3

De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo=5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estratégica							
1	Considera que el personal operativo se encuentra capacitado para atender las necesidades del usuario.	x		x		x		
2	Considera que el desempeño del jefe del área logra una función eficiente en el área.	x		x		x		
3	Considera que las políticas establecidas en el área operativa solucionan las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
4	Considera que las metas previstas del área operativa se cumplen en función al desempeño de sus colaboradores.	x		x		x		
5	El presupuesto asignado para el funcionamiento del área se ejecuta de manera eficiente.	x		x		x		
6	Considera que el área operativa practica con la implementación del plan ambiental.	x		x		x		
7	Considera que el área operativa labora en un buen clima institucional.	x		x		x		
8	La existencia de elementos tangibles o intangibles permiten el funcionamiento del área operativa.	x		x		x		
9	Considera que la información que le proporciona el área operativa es pertinente y clara.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Económica							
10	La asignación del presupuesto es suficiente para el funcionamiento del área operativa.	x		x		x		
11	Considera que el área operativa realiza cambios con el fin de contribuir y satisfacer las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
12	Considera que el servicio brindado por el área operativa es rápido para el usuario.	x		x		x		
13	Las actividades económicas ejecutadas en el área operativa satisfacen las necesidades del usuario.	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: Operativa		Si	No	Si	No	Si	No
14	Considera que el servicio brindado por el área operativa es seguro y confiable.	x		x		x	
15	Los procesos de atención del área operativa están organizados y responden a las necesidades de los usuarios.	x		x		x	
DIMENSIÓN 4: Social		Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera que el personal designado en el área operativa cumple su función con humildad y profesionalismo.	x		x		x	
17	Considera usted que existe participación ciudadana dentro del área operativa.	x		x		x	
18	El área operativa muestra efectividad hacia la comunidad educativa.	x		x		x	
19	El área operativa desarrolla actividades con el fin de salvaguardar el contexto cultural de la comunidad.	x		x		x	
20	Considera que la gestión del área operativa es transparente.	x		x		x	
21	Considera usted que el área operativa obtiene resultados de satisfacer a la necesidad de los usuarios.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Ysla Urquiza José Alberto **DNI: 07242182**

Especialidad del validador: Economista

Lima, 18 de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Dr/ Mg: Ysla Urquiza José Alberto

DNI N° 07242182

CERTIFICADO DE VALIDEZ SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN PÚBLICA

Escala auto valorativa

Totalmente en desacuerdo= 1

En desacuerdo=2

No estoy de acuerdo ni en desacuerdo=3

De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo=5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Estratégica	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que el personal operativo se encuentra capacitado para atender las necesidades del usuario.	x		x		x		
2	Considera que el desempeño del jefe del área logra una función eficiente en el área.	x		x		x		
3	Considera que las políticas establecidas en el área operativa solucionan las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
4	Considera que las metas previstas del área operativa se cumplen en función al desempeño de sus colaboradores.	x		x		x		
5	El presupuesto asignado para el funcionamiento del área se ejecuta de manera eficiente.	x		x		x		
6	Considera que el área operativa practica con la implementación del plan ambiental.	x		x		x		
7	Considera que el área operativa labora en un buen clima institucional.	x		x		x		
8	La existencia de elementos tangibles o intangibles permiten el funcionamiento del área operativa.	x		x		x		
9	Considera que la información que le proporciona el área operativa es pertinente y clara.	x		x		x		
	DIMENSION 2: Económica	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La asignación del presupuesto es suficiente para el funcionamiento del área operativa.	x		x		x		
11	Considera que el área operativa realiza cambios con el fin de contribuir y satisfacer las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
12	Considera que el servicio brindado por el área operativa es rápido para el usuario.	x		x		x		
13	Las actividades económicas ejecutadas en el área operativa satisfacen las necesidades del usuario.	x		x		x		
	DIMENSION 3: Operativa	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que el servicio brindado por el área operativa es seguro y confiable.	x		x		x		
15	Los procesos de atención del área operativa están organizados y responden a las necesidades de los usuarios.	x		x		x		

DIMENSION 4: Social		Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera que el personal designado en el área operativa cumple su función con humildad y profesionalismo.	x		x		x	
17	Considera usted que existe participación ciudadana dentro del área operativa.	x		x		x	
18	El área operativa muestra efectividad hacia la comunidad educativa.	x		x		x	
19	El área operativa desarrolla actividades con el fin de salvaguardar el contexto cultural de la comunidad.	x		x		x	
20	Considera que la gestión del área operativa es transparente.	x		x		x	
21	Considera usted que el área operativa obtiene resultados de satisfacer a la necesidad de los usuarios.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: José Carlos Vilca Narváez **DNI: 43028206**

Especialidad del validador: Magister en Gerencia Pública.

Abancay, 20 de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Mg. Adm. José Carlos Vilca Narváez
DOCENTE

.....
Firma del Experto Informante
 Mg. José Carlos Vilca Narváez
DNI: 43028206

CERTIFICADO DE VALIDEZ SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO VIRTUAL

Escala auto valorativa

Totalmente en desacuerdo= 1

En desacuerdo=2

No estoy de acuerdo ni en desacuerdo=3

De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo=5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elemento tangibles							
1	Considera que el personal operativo cuenta con equipos y programas modernos para la atención virtual al usuario.	x		x		x		
2	La plataforma de servicio virtual es atractiva de uso y manejo sencillo para el usuario.	x		x		x		
3	La calidad de atención del personal del área operativa es cordial.	x		x		x		
4	Considera que los elementos y documentos relacionadas con el servicio virtual son atractivos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El área operativa cumple los compromisos de trámite con los usuarios.	x		x		x		
6	Considera usted que el área operativa muestra rapidez en el servicio virtual ante los usuarios.	x		x		x		
7	Considera que el área operativa brinda servicio en un tiempo establecido.	x		x		x		
8	Considera que el personal del área operativa es cuidadoso en los procedimientos de trámite.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que el personal operativo brinda información oportuna y verás del servicio que ofrece la entidad.	x		x		x		
10	El servicio que brinda el área operativa es rápido y ágil para los usuarios.	x		x		x		
11	Considera que el personal operativo está dispuesto ayudar sobre cualquier tema a los usuarios.	x		x		x		

	Dimensión 4: Seguridad						
12	Considera usted que el comportamiento del personal del área operativa brinda confianza.	x		x		x	
13	considera usted que los usuarios se sienten seguros en los trámites que realizan en la institución operativa.	x		x		x	
14	El personal del área operativa muestra amabilidad hacia los usuarios.	x		x		x	
15	Considera usted que el personal operativo tiene los conocimientos suficientes para brindar atención a los usuarios.	x		x		x	
	Dimensión 5: Empatía						
16	Considera que el personal operativo brinda servicio individualizado a los usuarios.	x		x		x	
17	Considera usted que el personal operativo muestra voluntad y preocupación por atender a los usuarios.	x		x		x	
18	Considera que el personal operativo responde a los intereses del usuario y cuida la imagen institucional	x		x		x	
19	Considera usted que el personal del área operativa brinda atención en horarios flexibles y adaptados a la necesidad del usuario.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] **Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg:

Robladillo Bravo Liz Maribel DNI: 09217078 Especialidad del validador: Metodóloga

Lima, 18 de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO VIRTUAL

Escala auto valorativa

Totalmente en desacuerdo= 1

En desacuerdo=2

No estoy de acuerdo ni en desacuerdo=3

De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo=5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elemento tangibles							
1	Considera que el personal operativo cuenta con equipos y programas modernos para la atención virtual al usuario.	x		x		x		
2	La plataforma de servicio virtual es atractiva de uso y manejo sencillo para el usuario.	x		x		x		
3	La calidad de atención del personal del área operativa es cordial.	x		x		x		
4	Considera que los elementos y documentos relacionadas con el servicio virtual son atractivos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El área operativa cumple los compromisos de trámite con los usuarios.	x		x		x		
6	Considera usted que el área operativa muestra rapidez en el servicio virtual ante los usuarios.	x		x		x		
7	Considera que el área operativa brinda servicio en un tiempo establecido.	x		x		x		
8	Considera que el personal del área operativa es cuidadoso en los procedimientos de trámite.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que el personal operativo brinda información oportuna y verás del servicio que ofrece la entidad.	x		x		x		
10	El servicio que brinda el área operativa es rápido y ágil para los usuarios.	x		x		x		
11	Considera que el personal operativo está dispuesto ayudar sobre cualquier tema a los usuarios.	x		x		x		
	Dimensión 4: Seguridad							

12	Considera usted que el comportamiento del personal del área operativa brinda confianza.	x		x		x	
13	considera usted que los usuarios se sienten seguros en los trámites que realizan en la institución operativa.	x		x		x	
14	El personal del área operativa muestra amabilidad hacia los usuarios.	x		x		x	
15	Considera usted que el personal operativo tiene los conocimientos suficientes para brindar atención a los usuarios.	x		x		x	
Dimensión 5: Empatía							
16	Considera que el personal operativo brinda servicio individualizado a los usuarios.	x		x		x	
17	Considera usted que el personal operativo muestra voluntad y preocupación por atender a los usuarios.	x		x		x	
18	Considera que el personal operativo responde a los intereses del usuario y cuida la imagen institucional	x		x		x	
19	Considera usted que el personal del área operativa brinda atención en horarios flexibles y adaptados a la necesidad del usuario.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Ysla Urquiza José Alberto **DNI: 07242182**

Especialidad del validador: Economista

Lima, 20 de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

Dr/ Mg: Ysla Urquiza José Alberto

DNI N° 07242182

CERTIFICADO DE VALIDZ SOBRE EL CONTENIDO DEL INSTTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO VIRTUAL

Escala auto valorativa

Totalmente en desacuerdo= 1

En desacuerdo=2

No estoy de acuerdo ni en desacuerdo=3

De acuerdo=4

Totalmente de acuerdo=5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevanci a2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elemento tangibles							
1	Considera que el personal operativo cuenta con equipos y programas modernos para la atención virtual al usuario.	x		x		x		
2	La plataforma de servicio virtual es atractiva de uso y manejo sencillo para el usuario.	x		x		x		
3	La calidad de atención del personal del área operativa es cordial.	x		x		x		
4	Considera que los elementos y documentos relacionadas con el servicio virtual son atractivos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El área operativa cumple los compromisos de trámite con los usuarios.	x		x		x		
6	Considera usted que el área operativa muestra rapidez en el servicio virtual ante los usuarios.	x		x		x		
7	Considera que el área operativa brinda servicio en un tiempo establecido.	x		x		x		
8	Considera que el personal del área operativa es cuidadoso en los procedimientos de trámite.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que el personal operativo brinda información oportuna y verás del servicio que ofrece la entidad.	x		x		x		
10	El servicio que brinda el área operativa es rápido y ágil para los usuarios.	x		x		x		
11	Considera que el personal operativo está dispuesto ayudar sobre cualquier tema a los usuarios.	x		x		x		
	Dimensión 4: Seguridad							

12	Considera usted que el comportamiento del personal del área operativa brinda confianza.	x		x		x	
13	considera usted que los usuarios se sienten seguros en los trámites que realizan en la institución operativa.	x		x		x	
14	El personal del área operativa muestra amabilidad hacia los usuarios.	x		x		x	
15	Considera usted que el personal operativo tiene los conocimientos suficientes para brindar atención a los usuarios.	x		x		x	
	Dimensión 5: Empatía						
16	Considera que el personal operativo brinda servicio individualizado a los usuarios.	x		x		x	
17	Considera usted que el personal operativo muestra voluntad y preocupación por atender a los usuarios.	x		x		x	
18	Considera que el personal operativo responde a los intereses del usuario y cuida la imagen institucional	x		x		x	
19	Considera usted que el personal del área operativa brinda atención en horarios flexibles y adaptados a la necesidad del usuario.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: José Carlos Vilca Narváez DNI: 43028206

Especialidad del validador: Magister en Gerencia Pública.

Abancay, 20 de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

Mg. José Carlos Vilca Narváez

DNI: 43028206

Validez y confiabilidad

Coefficiente de confiabilidad

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz, C (2007)

BASE DE DATOS

Tabla de Fiabilidad, IBM-SPSS V26

Variable 1

: p7	Visible: 21 de 21 variabl																				
	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	var
1	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
3	1	2	2	1	2	2	3	2	4	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	
4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
5	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	2	4	4	2	4	4	5	5	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
8	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	3	4	4	1	2	
9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
11	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	
12	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	2	2	2	1	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	3	4	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
17	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					

Tabla de fiabilidad, IBM-SPSS V26

VARIABLE 2

*V2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 19 de 19 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	var	v
1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2		
2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1		
4	2	2	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
5	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
6	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4		
7	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2		
9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4		
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
11	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2		
12	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5		
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
14	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
15	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
16	2	5	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	2	2	4		
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2		
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

18:29 06/12/2021

ESTADISTICA DESCRIPTIVA, VISTA DE DATOS- IBM SPSS V26

*Estadística descriptiva.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

5 : suma2 1 Visible: 22 de 22 variables

	V1	D1	D2	D3	D4	V2	D5	D6	D7	D8	D9	suma1	suma2	suma3	suma4	suma5	suma6	suma7	suma8	suma9
1	57	27	9	6	15	41	9	8	6	10	8	2	1	2	1	2	2	1	1	1
2	78	36	15	7	20	64	15	12	12	12	13	3	1	3	3	3	3	3	3	3
3	41	16	11	3	11	33	8	8	6	6	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1
4	74	33	13	6	22	61	11	12	8	15	15	3	1	3	3	2	3	2	3	3
5	74	32	10	8	24	66	12	12	12	16	14	3	1	3	1	3	3	2	3	3
6	68	34	12	4	18	70	14	16	12	14	14	2	1	3	2	1	2	3	3	3
7	62	36	10	4	12	71	14	13	12	16	16	2	1	3	1	1	1	3	3	3
8	50	23	8	4	15	44	7	9	8	10	10	1	1	1	1	1	2	1	1	1
9	89	38	18	8	25	81	17	16	13	18	17	3	1	3	3	3	3	3	3	3
10	72	35	13	7	17	62	13	12	10	12	15	3	1	3	3	3	2	2	3	3
11	64	31	10	6	17	48	10	11	7	11	9	2	1	3	1	2	2	1	2	2
12	92	42	17	8	25	84	17	16	14	19	18	3	1	3	3	3	3	3	3	3
13	21	9	4	2	6	19	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	80	35	13	8	24	66	12	14	9	15	16	3	1	3	3	3	3	2	3	3
15	49	21	12	4	12	39	9	8	6	8	8	1	1	1	2	1	1	1	1	1
16	68	29	10	6	23	61	15	14	9	13	10	2	1	2	1	2	3	3	3	3
17	35	16	7	2	10	34	8	8	4	7	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	57	26	11	5	15	114	10	8	6	8	8	2	2	2	2	1	2	1	1	1
19	66	30	16	5	15	132	12	12	6	11	14	2	3	2	3	1	2	2	3	3
20	61	27	14	5	15	122	10	9	6	10	9	2	2	2	3	1	2	1	1	1
21	50	25	8	4	13	100	12	9	6	10	10	1	1	1	1	1	1	2	1	1
22	63	27	12	6	18	126	12	12	9	12	12	2	2	2	2	2	2	2	3	3
23	70	30	14	7	19	140	10	11	9	12	11	3	3	2	3	3	3	1	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

18:37 06/12/2021



17 : D4 10 Visible: 22 de 22 variables

	V1	D1	D2	D3	D4	V2	D5	D6	D7	D8	D9	suma1	suma2	suma3	suma4	suma5	suma6	suma7	suma8	suma9
148	60	28	10	5	17	120	8	10	6	12	13	2	2	2	1	1	2	1	2	2
149	42	18	8	4	12	84	10	9	7	11	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1
150	48	20	8	5	15	96	10	8	6	10	9	1	1	1	1	1	2	1	1	1
151	90	40	16	9	25	180	9	9	6	10	8	3	3	3	3	3	3	1	1	1
152	56	25	9	4	18	112	10	11	6	10	12	2	2	1	1	1	2	1	2	2
153	73	32	12	8	21	146	10	8	5	7	8	3	3	3	2	3	3	1	1	1
154	84	36	16	8	24	168	13	10	4	10	8	3	3	3	3	3	3	2	2	2
155	51	24	10	4	13	102	8	8	6	9	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1
156	46	20	10	4	12	92	8	9	7	10	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1
157	53	25	11	5	12	106	14	17	14	16	16	1	1	1	2	1	1	3	3	3
158	52	25	11	5	11	104	14	10	6	13	11	1	1	1	2	1	1	3	2	2
159	54	24	12	4	14	108	13	13	9	15	13	1	2	1	2	1	1	2	3	3
160	52	24	12	4	12	104	15	16	12	16	15	1	1	1	2	1	1	3	3	3
161	50	25	10	4	11	100	10	8	6	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1
162	51	25	11	4	11	102	8	10	6	12	13	1	1	1	2	1	1	1	2	2
163	54	27	11	5	11	108	10	8	6	11	8	1	2	2	2	1	1	1	1	1
164	48	25	10	2	11	96	10	8	6	10	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1
165	50	23	8	4	15	100	9	9	6	10	8	1	1	1	1	1	2	1	1	1
166	89	38	18	8	25	178	11	11	6	10	12	3	3	3	3	3	3	2	2	2
167	72	35	13	7	17	144	10	8	5	7	8	3	3	3	3	3	2	1	1	1
168	64	31	10	6	17	128	11	10	4	10	8	2	2	3	1	2	2	2	2	2
169	92	42	17	8	25	184	13	8	5	10	8	3	3	3	3	3	3	2	1	1
170	21	9	4	2	6	42	13	7	5	9	8	1	1	1	1	1	1	2	1	1

Vista de datos Vista de variables



179 : D6 11 Visible: 22 de 22 variables

	V1	D1	D2	D3	D4	V2	D5	D6	D7	D8	D9	suma1	suma2	suma3	suma4	suma5	suma6	suma7	suma8	suma9
171	80	35	13	8	24	160	14	10	6	13	11	3	3	3	3	3	3	3	2	
172	49	21	12	4	12	98	13	13	9	15	13	1	1	1	2	1	1	2	3	
173	68	29	10	6	23	136	15	16	12	16	16	2	3	2	1	2	3	3	3	
174	37	16	7	4	10	74	10	8	6	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	
175	56	25	11	5	15	112	8	10	6	12	13	2	2	1	2	1	2	1	2	
176	70	30	16	6	18	140	10	9	7	12	8	3	3	2	3	2	2	1	1	
177	61	27	14	5	15	122	10	8	6	10	9	2	2	2	3	1	2	1	1	
178	50	25	8	4	13	100	9	9	6	10	8	1	1	1	1	1	1	1	1	
179	63	27	12	6	18	126	11	11	6	10	12	2	2	2	2	2	2	2	2	
180	70	30	14	7	19	140	8	8	6	9	8	3	3	2	3	3	3	1	1	
181	62	26	12	6	18	124	8	9	7	10	10	2	2	2	2	2	2	1	1	
182	43	20	6	4	13	86	15	17	14	16	16	1	1	1	1	1	1	3	3	
183	86	37	16	8	25	172	14	10	6	13	11	3	3	3	3	3	3	3	2	
184	50	23	8	4	15	100	14	13	9	15	13	1	1	1	1	1	2	3	3	
185	89	38	18	8	25	178	16	16	12	16	16	3	3	3	3	3	3	3	3	
186	72	35	13	7	17	144	10	8	6	8	11	3	3	3	3	3	2	1	1	
187	64	31	10	6	17	128	8	10	6	12	13	2	2	3	1	2	2	1	2	
188	92	42	17	8	25	184	10	8	6	11	8	3	3	3	3	3	3	1	1	
189	21	9	4	2	6	42	10	8	6	10	9	1	1	1	1	1	1	1	1	
190	80	35	13	8	24	160	9	9	6	10	8	3	3	3	3	3	3	1	1	
191	49	21	12	4	12	98	12	11	6	10	12	1	1	1	2	1	1	2	2	
192	68	29	10	6	23	136	10	8	5	7	8	2	3	2	1	2	3	1	1	
193	37	16	7	4	10	74	13	10	4	10	8	1	1	1	1	1	1	2	2	

Vista de datos Vista de variables



201 : D4

13

Visible: 22 de 22 variables

	V1	D1	D2	D3	D4	V2	D5	D6	D7	D8	D9	suma1	suma2	suma3	suma4	suma5	suma6	suma7	suma8	suma9
194	56	25	11	5	15	112	13	8	5	10	8	2	2	1	2	1	2	2	1	
195	70	30	16	6	18	140	14	7	5	9	8	3	3	2	3	2	2	3	1	
196	61	27	14	5	15	122	14	10	6	13	11	2	2	2	3	1	2	3	2	
197	50	25	8	4	13	100	14	13	9	15	13	1	1	1	1	1	1	3	3	
198	63	27	12	6	18	126	16	16	12	16	16	2	2	2	2	2	2	3	3	
199	70	30	14	7	19	140	10	8	6	8	9	3	3	2	3	3	3	1	1	
200	62	26	12	6	18	124	8	10	6	12	13	2	2	2	2	2	2	1	2	
201	43	20	6	4	13	86	10	8	6	11	8	1	1	1	1	1	1	1	1	
202	86	37	16	8	25	172	10	8	6	10	9	3	3	3	3	3	3	1	1	
203	50	25	8	4	13	100	9	9	6	10	8	1	1	1	1	1	1	1	1	
204	63	27	12	6	18	126	12	11	6	10	12	2	2	2	2	2	2	2	2	
205	70	30	14	7	19	140	8	8	6	9	8	3	3	2	3	3	3	1	1	
206	62	26	12	6	18	124	11	10	8	10	10	2	2	2	2	2	2	2	2	
207	43	20	6	4	13	86	15	17	14	16	16	1	1	1	1	1	1	3	3	
208	86	37	16	8	25	172	14	10	6	13	11	3	3	3	3	3	3	3	2	
209	75	34	14	8	19	150	14	13	9	15	13	3	3	3	3	3	3	3	3	
210	60	25	12	4	19	120	16	16	12	16	16	2	2	1	2	1	3	3	3	
211	55	24	12	5	14	110	10	8	6	8	9	2	2	1	2	1	1	1	1	
212	53	25	11	4	13	106	8	10	6	12	13	1	1	1	2	1	1	1	2	
213	63	27	12	6	18	126	10	8	6	11	8	2	2	2	2	2	2	1	1	
214	41	19	9	5	8	82	10	8	6	10	9	1	1	1	1	1	1	1	1	
215	68	34	10	4	20	136	9	9	6	10	8	2	3	3	1	1	3	1	1	
216	55	24	12	6	13	110	12	11	6	10	12	2	2	1	2	2	1	2	2	

Vista de datos Vista de variables



300 : V2 140 Visible: 22 de 22 variables

	V1	D1	D2	D3	D4	V2	D5	D6	D7	D8	D9	suma1	suma2	suma3	suma4	suma5	suma6	suma7	suma8	suma9
293	68	29	10	6	23	136	12	14	4	15	16	2	3	2	1	2	3	2	3	3
294	37	16	7	4	10	74	9	8	6	8	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1
295	56	25	11	5	15	112	15	14	9	13	10	2	2	1	2	1	2	3	3	3
296	70	30	16	6	18	140	8	8	4	7	7	3	3	2	3	2	2	1	1	1
297	61	27	14	5	15	122	10	9	9	9	10	2	2	2	3	1	2	1	1	1
298	50	25	8	4	13	100	12	12	11	11	14	1	1	1	1	1	1	2	3	3
299	63	27	12	6	18	126	9	8	6	10	8	2	2	2	2	2	2	1	1	1
300	70	30	14	7	19	140	15	12	11	12	13	3	3	2	3	3	3	3	3	3
301	62	26	12	6	18	124	8	8	4	6	5	2	2	2	2	2	2	1	1	1
302	43	20	6	4	13	86	11	12	8	15	15	1	1	1	1	1	1	2	3	3
303	86	37	16	8	25	172	12	12	12	16	14	3	3	3	3	3	3	2	3	3
304	50	25	8	4	13	100	14	16	12	14	14	1	1	1	1	1	1	3	3	3
305	62	27	12	6	17	124	14	13	12	16	14	2	2	2	2	2	2	3	3	3
306	70	30	14	7	19	140	7	9	8	10	10	3	3	2	3	3	3	1	1	1
307	62	26	12	6	18	124	17	16	13	18	17	2	2	2	2	2	2	3	3	3
308	43	20	6	4	13	86	13	12	10	12	15	1	1	1	1	1	1	2	3	3
309	86	37	16	8	25	172	10	11	7	11	9	3	3	3	3	3	3	1	2	2
310	71	34	14	8	15	142	17	16	14	19	18	3	3	3	3	3	2	3	3	3
311	59	25	12	4	18	118	4	4	3	4	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1
312	55	24	12	5	14	110	12	14	9	15	16	2	2	1	2	1	1	2	3	3
313	52	25	11	4	12	104	9	8	6	8	8	1	1	1	2	1	1	1	1	1
314	63	27	12	6	18	126	15	14	9	13	10	2	2	2	2	2	2	3	3	3
315	41	19	9	5	8	82	8	8	4	7	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

VISTA DE VARIABES – ESTADISTICA DESCRIPTIVA IBM-SPSS.V26

*Estadística descriptiva.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Numérico	8	0	Gestión pública	{1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
2	D1	Numérico	8	0	Estratégico	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	D2	Numérico	8	0	Económico	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	D3	Numérico	8	0	Operativo	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	D4	Numérico	8	0	Social	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V2	Numérico	8	0	Calidad de servi...	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	D5	Numérico	8	0	Elementos tang...	{1, Totalme...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
8	D6	Numérico	8	0	Fiabilidad	{1, Totalme...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
9	D7	Numérico	8	0	Capacidad de r...	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	D8	Numérico	8	0	Seguridad	{1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
11	D9	Numérico	8	0	Empatia	{1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	suma1	Numérico	5	0	Gestión pública...	{1, Mala}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
13	suma2	Numérico	5	0	Calidad de servi...	{1, Mala}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
14	suma3	Numérico	5	0	Estratégico (Ag...	{1, Mala}...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
15	suma4	Numérico	5	0	Económico (Ag...	{1, Mala}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
16	suma5	Numérico	5	0	Operativo (Agru...	{1, Mala}...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
17	suma6	Numérico	5	0	Social (Agrupada)	{1, Mala}...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
18	suma7	Numérico	5	0	Elementos tang...	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	suma8	Numérico	5	0	Fiabilidad (Agru...	{1, Mala}...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
20	suma9	Numérico	5	0	Capacidad de r...	{1, Mala}...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
21	suma10	Numérico	5	0	Seguridad (Agr...	{1, mala}...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
22	suma11	Numérico	5	0	Empatia (Agrup...	{1, Mala}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23											
24											
25											

1

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está lista

Autorización de aplicación de la muestra



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20490983598
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ABANCAY	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos VLADIMIR PORRAS OSEDA	DNI: 31169794

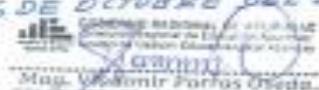
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación GESTION PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIO VIRTUAL DEL PERSONAL OPERATIVO EN LA UGEL ABANCAY-APURIMAC 2021.	
Nombre del Programa Académico: ESCUELA DE POST GRADO	
Autor: Nombres y Apellidos LUIS VILLAFUERTE CASANI	DNI: 31044245

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: ABANCAY, 06 DE OCTUBRO DEL 2021.

Firma: 
Mag. Vladimir Porras Oseada
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario reanexar bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Figuras

Figura 1

Relación entre Gestión Pública y Calidad de Servicio Virtual

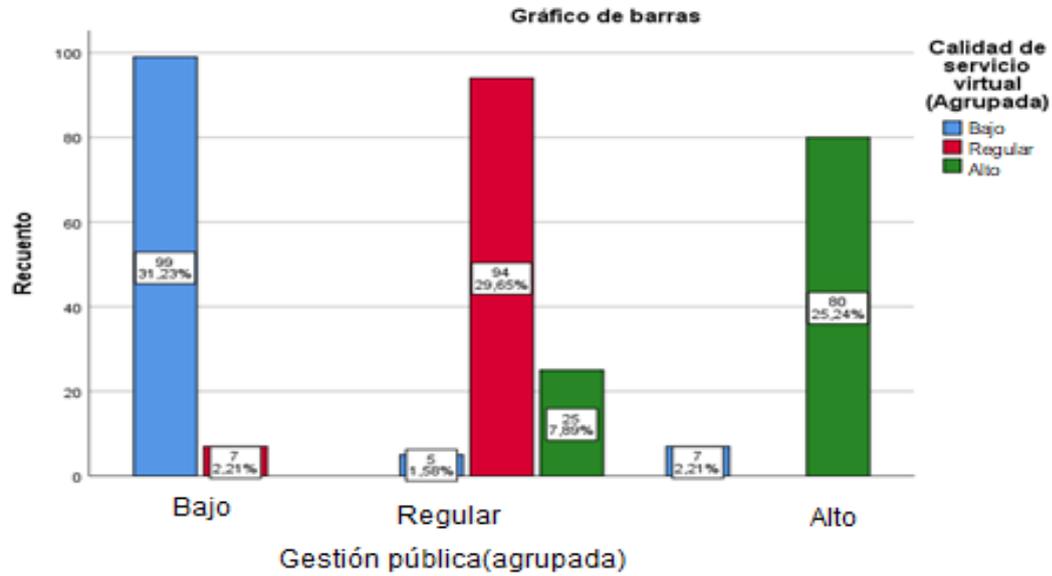


Figura 2

Dimensión Estratégico y Calidad de Servicio Virtual

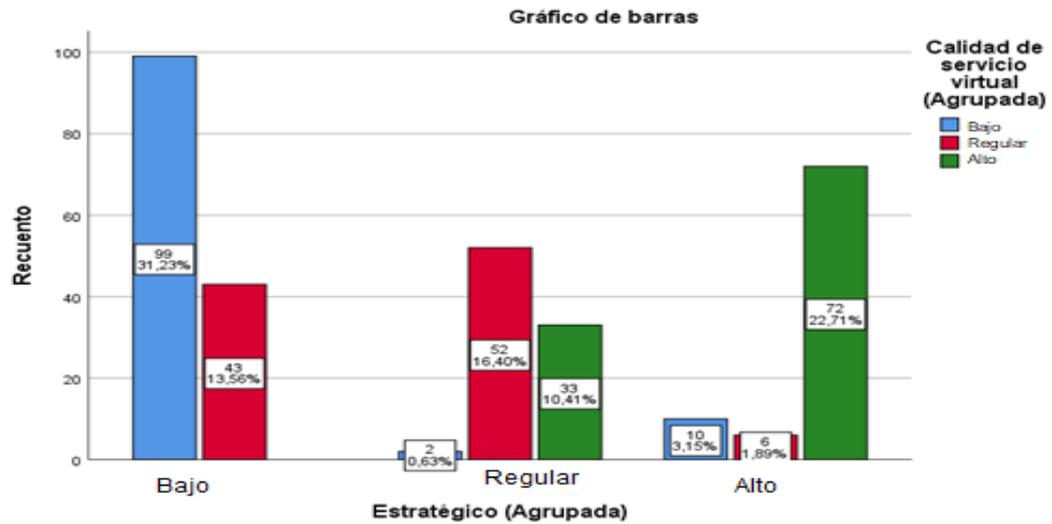


Figura 3

Relación entre la Dimensión Económico y Calidad de Servicio Virtual

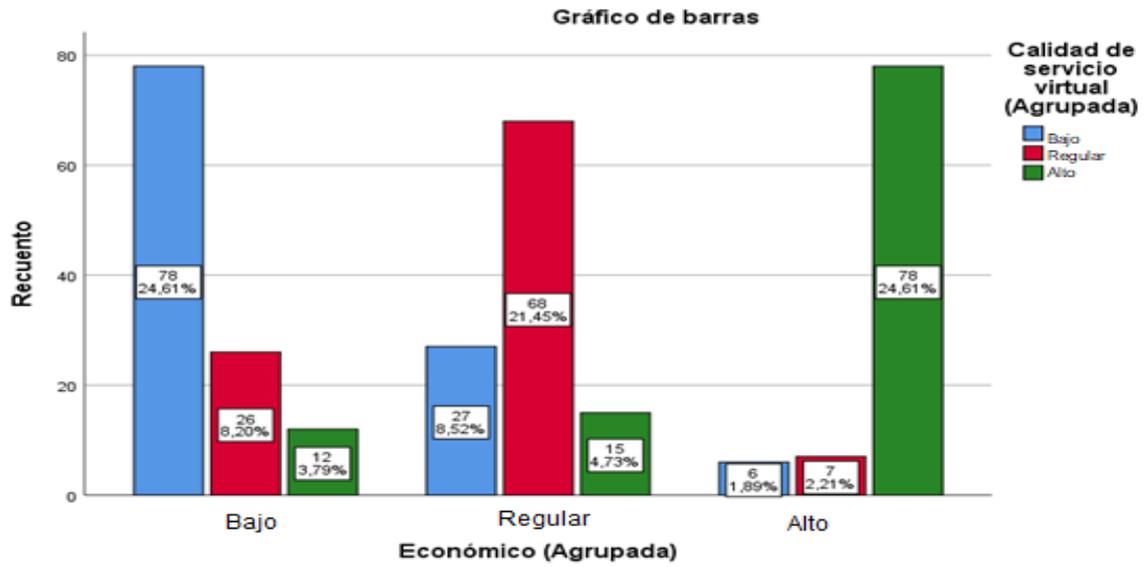


Figura 4

Relación entre la Dimensión Operativo y Calidad de Servicio Virtual

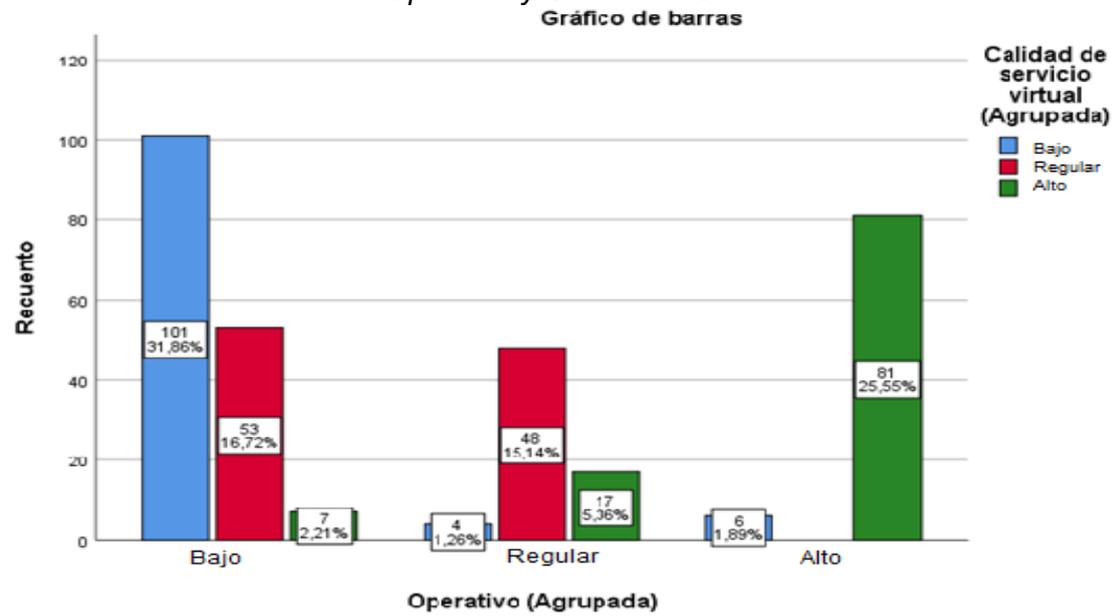


Figura 5

Relación entre la Dimensión Social y Calidad de Servicio Virtual

