

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y
SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL – UGEL TACNA, AÑO 2025**

TESIS

Presentada por:

Bach. BRUNO HUMBERTO ROQUE CÁRDENAS

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA - PERÚ

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA

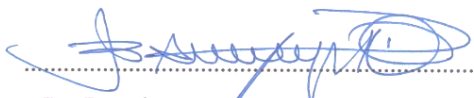
EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN

EDUCATIVA LOCAL – UGEL TACNA, AÑO 2025

Tesis sustentada y aprobada el 05 de junio del 2026; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE

:



Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

SECRETARIO

:



Dr. Ruperto Layme Uchochoque

MIEMBRO

:



Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

ASESOR

:



Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

CERTIFICADO DE SIMILITUD

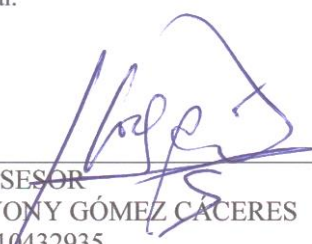
Yo, Dr. FELIPE YONY GÓMEZ CÁCERES en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad (indicar de Facultad/Posgrado) N° 13681 de la TESIS (indicar lo que corresponda: tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico/trabajo de suficiencia profesional), titulado:

LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – UGEL TACNA, AÑO 2025

Presentado por el BACHILLER (indicar estudiante/egresado/bachiller/titulando/magister) BRUNO HUMBERTO ROQUE CÁRDENAS

Para optar el (indicar el grado académico/título profesional/título de segunda especialidad profesional) TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del **software de similitud textual** TURNITIN cuenta con el **nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es** 10 % Por lo que, **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la TESIS (indicar si es: tesis/trabajo de investigación/ trabajo académico/trabajo de suficiencia profesional) enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para la obtención de TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN (indicar: grado académico/título profesional/Título de segunda especialidad profesional), según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.


FIRMA ASESOR
FELIPE YONY GÓMEZ CÁCERES
DNI 10432935



Huella digital


FIRMA TESISTA
BRUNO HUMBERTO ROQUE CÁRDENAS
DNI 72752124



Huella digital

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza y la oportunidad de culminar esta meta.

A mis padres, por el amor que lo hace todo posible.

A mi amada familia, por ser el pilar de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme dado una familia y amigos que siempre estuvieron conmigo brindándome apoyo incondicional.

A mi asesor y a los docentes profesionales de esta casa universitaria, quienes, con sus enseñanzas, nos guían para el mejoramiento de nuestra carrera profesional.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.1 Descripción de la realidad problemática	2
1.2 Justificación e importancia de la investigación	3
1.2.1 Justificación teórica.....	3
1.2.2 Justificación social	3
1.2.3 Justificación metodológica.....	3
1.3 Delimitación de la investigación	4
1.3.1 Delimitación temporal.....	4
1.3.2 Delimitación espacial	4
1.3.3 Delimitación de contenido	4
1.3.4 Delimitación del universo	4
1.3.5 Delimitación académica	4
1.4 Objetivos	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos	5
1.5 Hipótesis	5
1.5.1 Hipótesis general.....	5
1.5.2 Hipótesis específicas	6
1.6 Operacionalización de variables.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8

2.1	Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1	A nivel internacional	8
2.1.2	A nivel nacional	9
2.1.3	A nivel local	11
2.2	Bases teóricas	12
2.2.1	Modernización de la gestión pública.....	12
2.2.2	Calidad de Servicio	14
2.3	Glosario de términos básicos.....	16
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO		19
3.1	Enfoque	19
3.2	Diseño.....	19
3.3	Nivel	20
3.4	Tipo	20
3.5	Población y muestra	20
3.5.1	Población.....	20
3.5.2	Muestra.....	20
3.6	Métodos y técnicas de recolección de datos.....	20
3.6.1	Estructura de los instrumentos	21
3.7	Métodos y técnicas de análisis de datos	22
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		23
4.1	Resultados	23
4.1.1	Variables: Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio	23
4.1.2	Dimensión: Políticas públicas y planes.....	26
4.1.3	Dimensión: Presupuesto por resultados	27
4.1.4	Dimensión: Gestión por procesos	28
4.1.5	Dimensión: Servicio civil meritocrático	29
4.1.6	Dimensión: Gestión del conocimiento	30
4.1.7	Dimensión: Elementos tangibles.....	31
4.1.8	Dimensión: Fiabilidad.....	32

4.1.9	Dimensión: Capacidad de respuesta.....	33
4.1.10	Dimensión: Seguridad.....	34
4.1.11	Dimensión: Empatía.....	35
4.1.12	Contrastación de las hipótesis.	36
4.2	Discusión	44
4.2.1	Resultado 1. Modernización de la gestión pública y calidad de servicio	44
4.2.2	Resultado 2. Políticas públicas y planes	44
4.2.3	Resultado 3. Presupuesto por resultados	45
4.2.4	Resultado 4. Gestión por procesos	46
4.2.5	Resultado 5. Servicio civil meritocrático	46
4.2.6	Resultado 6. Gestión del conocimiento.....	47
	CONCLUSIONES.....	48
	RECOMENDACIONES.....	50
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
	ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	7
Tabla 2. Modernización de la gestión pública: Relación dimensión - ítem	21
Tabla 3. Calidad de Servicio: Relación dimensión - ítem.....	22
Tabla 4. Distribución por niveles de las variables	23
Tabla 5. Distribución por niveles de la variable modernización de la gestión pública	24
Tabla 6. Distribución por niveles de la variable calidad de servicio.....	25
Tabla 7. Distribución por niveles de la dimensión políticas públicas y planes.....	26
Tabla 8. Distribución por niveles de la dimensión presupuesto por resultados	27
Tabla 9. Distribución por niveles de la dimensión gestión por procesos	28
Tabla 10. Distribución por niveles de la dimensión servicio civil meritocrático.....	29
Tabla 11. Distribución por niveles de la dimensión gestión del conocimiento	30
Tabla 12. Distribución por niveles de la dimensión elementos tangibles	31
Tabla 13. Distribución por niveles de la dimensión fiabilidad	32
Tabla 14. Distribución por niveles de la dimensión capacidad de respuesta	33
Tabla 15. Distribución por niveles de la dimensión seguridad	34
Tabla 16. Distribución por niveles de la dimensión empatía	35
Tabla 17. Contrastación de hipótesis modernización de la gestión pública y calidad de servicio	37
Tabla 18. Contrastación de hipótesis políticas públicas y planes y calidad de servicio	38
Tabla 19. Contrastación de hipótesis presupuesto por resultados y calidad del servicio	39
Tabla 20. Contrastación de hipótesis gestión por procesos y calidad de servicio.....	40
Tabla 21. Contrastación de hipótesis servicio civil meritocrático y calidad de servicio	42
Tabla 22. Contrastación de hipótesis gestión del conocimiento y calidad de servicio	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación de la distribución de las variables	23
Figura 2. Representación de la distribución de la variable modernización de la gestión pública.....	24
Figura 3. Representación de la distribución de la variable calidad de servicio	25
Figura 4. Representación de la distribución de la dimensión políticas públicas y planes	26
Figura 5. Representación de la distribución de la dimensión presupuesto por resultados	27
Figura 6. Representación de la distribución de la dimensión gestión por procesos...	28
Figura 7. Representación de la distribución de la dimensión servicio civil meritocrático	29
Figura 8. Representación de la distribución de la dimensión gestión del conocimiento	30
Figura 9. Representación de la distribución de la dimensión elementos tangibles....	31
Figura 10. Representación de la distribución de la dimensión fiabilidad	32
Figura 11. Representación de la distribución de la dimensión capacidad de respuesta	33
Figura 12. Representación de la distribución de la dimensión seguridad.....	34
Figura 13. Representación de la distribución de la dimensión empatía.....	35

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia	58
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	59
Anexo 3. Validación de instrumentos.....	61

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objeto determinar de qué manera la modernización de la gestión pública influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025. La metodología aplicada fue de un análisis inferencial, el cual permitió usar herramientas para evaluar la muestra de la población seleccionada. Se logró determinar que la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio, guardan una relación positiva y significativa. Así como también, las dimensiones políticas públicas y planes, presupuesto por resultados, gestión por procesos, servicio civil meritocrático, y la gestión del conocimiento influyen significativamente en la calidad de servicio de la UGEL Tacna. Se propusieron seis recomendaciones: en la primera, se recomienda a la UGEL TACNA fortalecer las acciones orientadas a la modernización institucional, promoviendo la simplificación administrativa, la digitalización de los procesos y la implementación de herramientas de gestión orientadas a resultados, a fin de mejorar la eficiencia institucional y elevar el nivel de calidad de servicio brindado a los usuarios. En la segunda, fortalecer los procesos de formulación, articulación e implementación de las políticas públicas y los planes institucionales, asegurando su adecuada alineación con los objetivos estratégicos de la institución. En la tercera, se recomienda fortalecer la gestión presupuestal bajo el enfoque de resultados, priorizando una adecuada planificación, programación y asignación eficiente de los recursos públicos orientados al logro de metas institucionales y a la generación de valor público para los usuarios del servicio educativo. En la cuarta, se recomienda optimizar y fortalecer la gestión por procesos en la UGEL TACNA mediante la identificación, estandarización, simplificación y mejora continua de los procesos institucionales. En la quinta, se recomienda consolidar la aplicación de los principios del servicio civil meritocrático mediante procesos transparentes de selección, evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo profesional del personal. En la sexta, se recomienda promover estrategias institucionales orientadas a la generación, sistematización, intercambio y aprovechamiento del conocimiento organizacional.

Palabras clave: Modernización de la gestión pública, calidad de servicio, Políticas públicas y planes, presupuesto por resultados, gestión por procesos, servicio civil meritocrático, gestión del conocimiento.

ABSTRACT

This research aimed to determine how the modernization of public management influences the quality of service at the Tacna Local Educational Management Unit (UGEL Tacna) in 2025. The methodology employed was inferential analysis, which allowed for the use of tools to evaluate the selected population sample. The study determined that the modernization of public management and the quality of service have a positive and significant relationship. Furthermore, the dimensions of public policies and plans, results-based budgeting, process management, merit-based civil service, and knowledge management significantly influence the quality of service at UGEL Tacna. Six recommendations were proposed. The first recommends that UGEL Tacna strengthen actions aimed at institutional modernization, promoting administrative simplification, the digitization of processes, and the implementation of results-oriented management tools, in order to improve institutional efficiency and raise the level of service quality provided to users. The second recommendation is to strengthen the processes of formulating, articulating, and implementing public policies and institutional plans, ensuring their proper alignment with the institution's strategic objectives. The third recommendation is to strengthen budget management using a results-based approach, prioritizing adequate planning, programming, and efficient allocation of public resources aimed at achieving institutional goals and generating public value for users of the educational service. The fourth recommendation is to optimize and strengthen process management at the Tacna Local Education Management Unit (UGEL Tacna) through the identification, standardization, simplification, and continuous improvement of institutional processes. The fifth recommendation is to consolidate the application of the principles of meritocratic civil service through transparent processes for the selection, performance evaluation, training, and professional development of personnel. The sixth recommendation is to promote institutional strategies aimed at generating, systematizing, exchanging, and leveraging organizational knowledge.

Keywords: Public management modernization, service quality, public policies and plans, results-based budgeting, process management, meritocratic civil service, knowledge management.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, se han llevado a cabo indeterminadas y muy significantes transformaciones en distintos ámbitos considerados importantes en el aspecto global; algunos se perciben invisibles a largo plazo, lo que ha generado que algunas personas lo tomen como una motivación. Por ende, la mayoría de las instituciones se vieron en la obligación de cubrir las necesidades de la población.

La modernización de la gestión pública juega un papel muy importante en la actualidad, debido a que se volvió necesaria en el sector público, ya que comenzó a mejorar la calidad de servicio que se ofrece a las personas.

Una entidad pública debe priorizar la calidad de servicio que se brinda a los ciudadanos, puesto que se han establecido para servir; sin embargo, estos servicios públicos no se han estado realizando de una manera eficaz, sobre todo para aquellos ciudadanos de avanzada edad que no tienen mucho conocimiento sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación, quienes hasta ahora prefieren realizar sus trámites de manera presencial. Todo esto ha generado una situación de incertidumbre e insatisfacción, debido a que las respuestas a los trámites por atender en las entidades públicas tienen un plazo establecido por Ley, esto por las barreras burocráticas tanto en el personal de la institución como en los trámites administrativos a realizarse; por ende, la modernización en la gestión pública vendría a cumplir un rol muy importante, porque agilizaría los trámites que por tiempo no se pueden realizar de manera presencial.

El presente trabajo de investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el nivel de influencia que tiene la modernización de la gestión pública en la calidad de servicio, cuyos resultados se sistematizaron en una propuesta para aquellas organizaciones que quieran desarrollar estrategias que involucren el aprendizaje del mismo.

CAPÍTULO I

ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el mundo, a lo largo de los años, se ha estado llevando a cabo significantes transformaciones en el ámbito económico, político, tecnológico, educativo y cultural; estos cambios, aunque puedan identificarse, se perciben invisibles a largo plazo. No obstante, esto ha originado que algunas personas lo vean como una motivación y que, por ende, sus expectativas con respecto a la calidad del servicio crezcan. Por ello, las empresas se ven obligadas a cubrir las necesidades de la población, a su vez, asegurar el éxito de las mismas (Sheron, 2022).

Lloclla (2021) menciona que la modernización de la gestión pública se volvió necesaria en el sector público, debido a que comenzó a mejorar la calidad del servicio que se ofrece hacia las personas. Esto conllevó a una mejora en la administración de recursos y en el control, lo que genera una mayor transparencia y organización interna.

Niño (2023) dice que un gobierno regional es una entidad que forma parte de la modernización del Estado; como tal, debe encargarse de la calidad del servicio que brinda a los ciudadanos; sin embargo, estos servicios públicos no se han estado realizando de una manera eficaz perjudicándose más a comienzos del año 2020 por la pandemia Covid 19, que aquejó a la población mundial en todos los aspectos, y en la entidad regional se profundizó esta problemática ocasionando malestar a los ciudadanos, porque se decidió emplear la atención virtual a los usuarios; no obstante, al no existir una orientación clara y precisa en la página web institucional para este servicio, muchos usuarios se mostraban insatisfechos y desorientados; incluso, los usuarios de avanzada edad que no tienen mayor conocimiento y uso de las TICs, ansiaban el regreso a la atención presencial. Posteriormente a ello, se fueron reanudando las actividades administrativas, económicas y sociales, y se fue brindando al usuario una atención mixta, es decir, de manera virtual y presencial, pero tampoco

se vio solucionado el problema de insatisfacción de los usuarios que acudían presurosos a la entidad regional a realizar sus trámites, invirtiendo tiempo y dinero, porque no obtenían respuesta o soluciones en el plazo establecido por ley, debido a las barreras burocráticas tanto en el personal de la institución como en los trámites administrativos a realizarse.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

1.2.1 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el nivel de influencia que puede llegar a tener la modernización de la gestión pública en la calidad de servicio, cuyos resultados obtenidos se convirtieron en antecedentes y podrán sistematizarse en una propuesta para que puedan ser utilizados por las organizaciones como base para desarrollar estrategias que involucren el aprendizaje de este proceso de modernización por el que pasan todas las organizaciones.

1.2.2 Justificación social

La presente investigación es beneficiosa para la entidad estudiada, debido a que contribuye en determinar la relevancia que tiene la modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de servicio que brindan los trabajadores. Del mismo modo, los resultados obtenidos pueden servir como referencia para los próximos estudios y organizaciones interesadas.

1.2.3 Justificación metodológica

En esta investigación, para la recolección de datos, se aplicó como instrumento un cuestionario. Los datos fueron procesados por softwares estadísticos que permitieron conocer y medir cómo la modernización de la gestión pública influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna: De esta forma, al haberse demostrado su validez y confiabilidad, puede ser utilizado en otros trabajos de

investigación y contribuirá a la comunidad científica, educativa y laboral de nuestra ciudad.

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo durante los meses de junio a septiembre del 2025.

1.3.2 Delimitación espacial

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, del departamento, provincia y distrito de Tacna.

1.3.3 Delimitación de contenido

La presente investigación tomará en cuenta definiciones de cada variable, así como los factores y formas de medición de cada una de ellas. Cabe mencionar, que la información que se encuentre será obtenida únicamente por medios digitales.

1.3.4 Delimitación del universo

Para el presente estudio, la población estuvo compuesta por colaboradores de ambos sexos entre (femenino y masculino) pertenecientes a la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

1.3.5 Delimitación académica

La investigación se realizará bajo el reglamento de Grados y Títulos aprobado y exigido por la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

1.4 Objetivos

1.4.1 *Objetivo general*

Determinar de qué manera la modernización de la gestión pública influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

1.4.2 *Objetivos específicos*

1. Determinar de qué manera las políticas públicas y planes influyen en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.
2. Determinar de qué manera el presupuesto por resultados influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.
3. Determinar de qué manera la gestión por procesos influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.
4. Determinar de qué manera el servicio civil meritocrático influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.
5. Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

1.5 Hipótesis

1.5.1 *Hipótesis general*

H0. La modernización de la gestión pública no influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

H1. La modernización de la gestión pública influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

1.5.2 Hipótesis específicas

1. La dimensión políticas públicas y planes influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.
2. La dimensión presupuesto por resultados influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.
3. La dimensión gestión por procesos influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.
4. La dimensión servicio civil meritocrático influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.
5. La dimensión gestión del conocimiento influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

1.6 Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente	Modernización de la gestión Pública	“...Se entiende como un proceso de transformación constante a fin de mejorar lo que hacen las entidades públicas y, de esa manera, generar valor público.” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022)	Políticas públicas y planes	Políticas Públicas Nacionales (PPNs) Planeamiento Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) Planes de desarrollo concertado (PDCs) Planeamiento Estratégico Institucional (PEIs) Planeamiento Operativo Institucional (POIs)	1,2,3,4,5
			Presupuesto por resultados	Programa presupuestal	6,7
			Gestión por procesos	Gestión por procesos Simplificación administrativa Organización Institucional	8,9,10
			Servicio civil meritocrático	Profesionalización de la función pública	11,12
			Gestión del conocimiento	Sistema de información Sistema de seguimiento y evaluación Gestión del conocimiento	13,14,15,16
Variable Dependiente	Calidad de Servicio	“La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.” (Molina Tamayo, 2014)	Elementos tangibles	Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	17,18,19,20
			Fiabilidad	Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	21,22,23,24
			Capacidad de respuesta	Nivel deseo de ayudar Nivel servicio	25,26,27,28
			Seguridad	Nivel conocimiento Nivel atención mostrada	29,30,31,32
			Empatía	Nivel interés por los demás Nivel orientación hacia el servicio Nivel escucha Nivel infraestructura Nivel personal	33,34,35,36

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional

En Chile, Prado (2020), en su trabajo de investigación, concluyó que los conocimientos en gestión de personas tienen un papel predominante en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Asimismo, identificó los factores que favorecen la satisfacción de los usuarios y aquellos que no contribuyen a ella ni guardan coherencia con la teoría del Clima de Servicio.

En Argentina, Wouilloz (2023), a través de su trabajo de investigación, concluyó que las innovaciones y transformaciones tecnológicas consideradas herramientas informáticas en los métodos de gestión debían ser utilizadas en una administración pública, ya que son amparadas por el gobierno electrónico y gobierno abierto convirtiéndose en el rol preponderante que tiene la ciudadanía en temas de política pública, rendición de cuenta y transparencia por parte de los gobiernos, permitiendo una mayor vinculación entre Estado y ciudadanía.

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

En Ecuador, Atiaga (2020), en su investigación concluyó que existe correspondencia significativa del servicio de calidad y bienestar de usuarios; siendo

imperativo recibir una interacción de calidad por parte de los servidores públicos, basada en una atención cordial con preocupación hacia los problemas existentes y con un servicio personalizado, atento y eficaz; siendo una de sus conclusiones que la gestión de calidad fue percibida por los usuarios, sintiendo satisfacción al realizar sus trámites y adquirir servicios.

Morillo y Alegría (2024) realizaron una investigación sobre la modernización de la gestión pública en América Latina a través del gobierno electrónico. Este estudio analizó como la digitalización de los procesos administrativos permite mejorar la eficiencia institucional, reducir la burocracia y fortalecer la transparencia en la gestión pública. Los autores llegaron a la conclusión que la implementación de tecnologías digitales facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos y contribuye a mejorar la calidad del servicio brindado por las instituciones del Estado.

2.1.2 A nivel nacional

Sheron Ramírez (2022), en su investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el proceso de modernización y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022. Los resultados de su investigación mostraron que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables ya mencionadas ($r=0.867$ y $p=0.000$). También se encontró una relación positiva muy fuerte entre las dimensiones de la primera variable y la calidad de servicio. En conclusión, mientras exista un exitoso proceso de modernización se observará una óptima calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga, 2022.

Maizondo Saldaña (2019) concretó su investigación en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) 01, que tiene como sede al distrito de San Juan de Miraflores, Lima Metropolitana, durante el año 2019. El estudio tuvo el interés de conocer el vínculo del desarrollo de la modernización y el servicio como calidad en los módulos de atención en la UGEL 01. Los resultados obtenidos demuestran que el proceso de modernización tiene el propósito de ir mejorando la gestión de la entidad, brindando calidad en el servicio de atención a directivos, docentes y usuarios en general. La

modernización en las instituciones públicas como la UGEL, es una aspiración, un propósito, relacionado a eficacia, accesibilidad, transparencia y reforma administrativa.

Guerra y Chauca (2021) plantearon en su estudio el propósito de determinar la relación existente entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima 2021. Los resultados obtenidos respecto a las categorías estimadas, conllevaron a medir la aceptación de servicios, mejora de recursos disponibles, mejora continua de procesos, satisfacción de resultados, coordinación entre políticas y planes, seguimiento y evaluación de servicios, conocimiento integral de necesidades, identificación de aspiraciones de usuarios, meritocracia institucional, líneas de carrera y motivación, plan de gestión de resultados inclusivo y reducción de costos de recursos.

García y Sánchez (2023), en su estudio de investigación, plantearon como objetivo el evaluar la implementación de la Política de Modernización de la Gestión Pública en la DSR y verificar la relación con la calidad del servicio brindado. Los resultados que obtuvieron demostraron la presencia de problemas en todos los componentes de la Política de Modernización de la Gestión Pública implementada (gestión por procesos, simplificación administrativa y organización), habiendo una relación significativa y directa ($r = 0,77$) con la regular calidad del servicio percibida.

Zaconetta Zevallos (2019) planteó en su investigación como objetivo principal el determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019. Los resultados que se obtuvieron demostraron que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad de los servicios siendo $p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,756p; correlación moderadamente positiva, lo que quiere decir que, en cuando mejor sea la modernización de la gestión pública, mayor será el nivel de calidad del servicio.

2.1.3 A nivel local

López (2022), en su investigación calidad del servicio y su relación con la imagen de la municipalidad distrital de Pocollay, concluyó que ambas variables se relacionan directamente, lo que genera que todas las acciones que realicen los colaboradores tendrán un efecto a favor o en contra en la percepción que se forman del servicio que ofrece el organismo público.

Menéndez (2019), en su trabajo de investigación la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente del área de créditos de consumo de la caja municipal de Tacna, pudo establecer que ambas variables se relacionan directamente, lo que genera expectativas falsas por parte de los clientes al momento de concretar un desembolso crediticio, para que lo se plantearon sugerencia como capacitaciones hacia los colaboradores.

Jinchuña (2015), en su trabajo de investigación el plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal de las municipalidades de la región Tacna, concluyó que las razones más importantes del incumplimiento de todas las metas fijadas en las municipalidades de la región Tacna no contaban con los recursos humanos para implementar las medidas necesarias y tampoco contaban con los recursos financieros para implementar las medidas necesarias.

Najar (2023) tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la oficina de abastecimientos del Gobierno Regional de Tacna. En el estudio, se pudo evidenciar que una adecuada gestión administrativa permite organizar los recursos humanos, financieros y procesos institucionales, lo cual repercute directamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios del sector público. Asimismo, concluyó que la eficiencia en la gestión administrativa contribuye a mejorar la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos.

Sánchez (2017) tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión pública en la calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Tacna. La investigación concluyó que existe una influencia significativa entre la gestión pública y la calidad del servicio en las municipalidades, señalando que la mejora de los procesos administrativos y de gestión contribuye a brindar servicios más eficientes a la población.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Modernización de la gestión pública

2.2.1.1 Definición. Al darnos cuenta de la relevancia que ha ido tomando el tema de la modernización de la gestión pública en los últimos años, es necesario conocer los diferentes conceptos o ideas que tienen diversos autores al respecto.

De acuerdo con el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, la política nacional de modernización de la gestión pública en el Perú establece que debe estar dirigida a resultados entendiendo por ésta a una gestión en la que los funcionarios públicos se preocupan por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan, tanto los procesos operativos o misionales como los de apoyo o soporte con el fin de transformar los insumos en bienes y servicios que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos, garantizando sus derechos y al menor costo posible (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p. 29)

Según lo establecido por la Real Academia Española, el término “modernización” significa “dar forma o aspecto moderno a las cosas antiguas”, entendiendo por “antiguo” a lo que existe desde hace mucho tiempo”.

Crosby (2011), en su libro “*La administración pública a través de las ciencias sociales*” menciona que “la modernización de la gestión pública se convierte en un repertorio importante de instrumentos que se aplican para desarrollar las fuerzas productivas, obteniendo resultados que tienen efecto directo en la vida social y, en ese

sentido, sí alude a la calidad de los métodos relacionados con el cómo gobernar y cómo administrar la sociedad” (p. 107).

Figueroa (2000) dice que el propósito de la modernización es mejorar los procesos administrativos al interior de todo el aparato del Estado (p. 16).

La modernización del Estado es un proceso de mejora continua, mediante el cual el Estado busca satisfacer las expectativas de los ciudadanos. Su implicancia radica en mejorar la forma en que el estado hace las cosas, como dictar políticas que promuevan la transparencia y eficiencia en los organismos del estado, preocuparse por las acciones que se originan de las actuaciones del estado siempre orientados a cubrir los requerimientos de los ciudadanos. La retroalimentación, en estos procesos, es de suma importancia, así como la evaluación y el monitoreo de las mismas, que les permite identificar las áreas donde deben mejorar los procesos, lo que se resume en la implementación de cambios y mejoras en el accionar del estado (Cárdenas, 2018).

2.2.1.2 Importancia de la modernización de la gestión pública. La modernización en la gestión pública es importante debido a que están dirigidos a convertir un Estado más ágil, transparente, eficiente y eficaz al servicio de los ciudadanos, sin barreras burocráticas y con un mejor acceso a los sectores de mayor vulnerabilidad en el país, de ese modo, orientar sus procesos en beneficio de los ciudadanos, la persona humana y la obtención de resultados (Cárdenas, 2018).

2.2.1.3 Dimensiones de la modernización de la gestión pública

a) Políticas públicas y planes. “La política es un concepto que refiere a la actividad por la que los seres humanos con desacuerdos coexisten en sociedades estables por medio de relaciones de poder que configuran el orden social” (Muro, 2023).

b) Presupuesto por resultados. “Es una estrategia de gestión pública que permite vincular la asignación de recursos presupuestales a bienes y servicios

(productos) y a resultados a favor de la población, con la característica de permitir que estos puedan ser medibles” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023).

c) *Gestión por procesos.* Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo, de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización de las entidades públicas, para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como cumplir los objetivos institucionales (Gobierno del Perú, 2024).

d) *Servicio civil meritocrático:*

“Garantiza la continuidad de la gestión pública, bajo la exigencia de la profesionalización y de elegir a los mejores candidatos para los cargos públicos” (Merino Alegría, 2024).

e) *Gestión del conocimiento*

“Conjunto de actividades y procesos que fortalecen el intercambio de información y experticia dentro de una organización o grupo de profesionales, con el fin de mejorar el rendimiento de la organización o los resultados de un proyecto.” (Briceño, 2020)

2.2.2 *Calidad de Servicio*

2.2.2.1 Definición. Pizzo (2013) dice que la calidad de servicio es un Hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Cardozo (2021) menciona que la calidad del servicio no es solo un diferencial competitivo, sino un elemento de extrema importancia para las relaciones comerciales.

Eso porque una mala experiencia puede afectar negativamente los procesos de compra y venta, además de perjudicar la fidelización del contacto.

Hammond (2024) menciona que la calidad del servicio es la medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes. Es una evaluación de la excelencia y la satisfacción que los consumidores experimentan al utilizar un determinado servicio.

Kant y Jaiswal (2017) dicen que la calidad del servicio está basada en la percepción de los consumidores con relación a cómo el resultado del servicio ha cumplido sus necesidades y expectativas, por lo que el consumidor realiza una comparación entre el servicio recibido y el servicio que esperaba inicialmente.

Parasuraman y Berry (1985) mencionan que la calidad del servicio es posible cuantificarla como el desajuste o diferencia entre lo que el cliente esperaba inicialmente y lo que ha recibido.

2.2.2.2 Importancia de la calidad de servicio. La calidad de servicio es importante debido a que desempeña un papel fundamental en el éxito de cualquier empresa. Brindar un servicio excepcional no solo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, sino que también fortalece su lealtad y confianza en la marca (Hammond, 2024).

2.2.2.3 Dimensiones de la calidad de servicio.

a) Elementos tangibles. Se define como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación (Zeithaml y Col., 2009).

b) Fiabilidad. Manera de expresar o reflejar la cantidad de error, tanto aleatorio y sistemático, inherente a cualquier medición (Loza, 2013).

c) Capacidad de respuesta. Se refiere a la actitud que usted muestre para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido (Cottle, 1991).

d) Seguridad. Estado de ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar daño físico, psicológico o material en los individuos y en la sociedad en general (Benedetti y Renoldi, 2023).

e) Empatía. Acción de experimentar un afecto que se observa o se infiere en otro individuo, procesarlo cognitivamente y realizar una acción voluntaria en consecuencia, es decir, una acción basada en la respuesta afectiva y el procesamiento cognitivo (López, Arán Filippetti y Richaud, 2014, pp. 37-51).

2.3 Glosario de términos básicos

a) Modernización de la gestión pública

“La modernización es un proceso multifacético, que implica una serie de cambios en todas las zonas del pensamiento y la actividad humanas” (Huntington, 1972, p. 40, como se citó en Cortés, 2015).

b) Calidad de servicio:

“La calidad del servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades” (Molina Tamayo, 2014).

c) Políticas públicas y planes

“Las políticas son preceptos que sirven de guía para establecer el curso de las acciones operacionales en una organización y garantizar que los procesos laborales estén alineados con los objetivos de la institución. Las normas son un conjunto de reglas que funcionan como guías concretas y autorizadas de acción, que hacen

innecesario que un gerente, director o supervisor tenga que decidir sobre todos los asuntos cada vez que suceden” (Organization of American States, 2007).

d) *Presupuesto por resultados*

“Es el nuevo y más moderno enfoque de la gestión pública del estado; es decir, una nueva manera de administrar los recursos públicos para conseguir los fines de las entidades estatales. El enfoque por resultados consiste en introducir una serie de herramientas para asegurar que el producto final de la actividad estatal sea un impacto positivo en la calidad de vida de la ciudadanía” (Instituto de Ciencias HEGEL, 2021).

e) *Gestión por procesos*

“La gestión por procesos se basa en la idea fundamental de que para operar de manera eficaz las organizaciones tienen que identificar y gestionar de manera óptima los numerosos procesos que la forman, que están interrelacionados entre sí y que interactúan los unos sobre los otros” (Navarro, 2023).

f) *Servicio civil meritocrático*

“Se refiere a la selección de candidatos para cargos públicos en función de sus calificaciones y no de factores ajenos a su currículum, como influencias o conexiones” (Merino Alegría, 2024).

g) *Gestión del conocimiento*

“Es una disciplina híbrida que incluye e integra elementos de áreas de estudio como las ciencias administrativas, las ciencias de la información, la bibliotecología, las tecnologías de la información y el aprendizaje y su aplicación en conjunto deriva en beneficios como la mejora del desempeño y la competitividad, así como la promoción de la innovación y la integración dentro de la organización” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, 2024).

h) Elementos tangibles

“Son tangibles aquellos elementos que pueden tocarse y/o sentirse” (Pérez, 2020).

i) Fiabilidad

“Aptitud de un elemento para realizar una función requerida, en condiciones dadas, durante un intervalo de tiempo dado” (Ruíz, 2012).

j) Capacidad de respuesta

“Acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencia a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas” (Demuner et al. 2020).

k) Seguridad

“Estado de ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar daño físico, psicológico o material en los individuos y en la sociedad en general” (Benedetti y Renoldi, TESEOPRESS, s. f.).

l) Empatía

“La empatía es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales” (Serrano y García Alvarez, 2008).

CAPÍTULO III

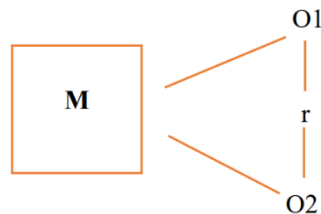
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que medió de forma estadística los resultados obtenidos, con la finalidad de explicar el nivel de influencia entre las variables estudiadas. Por ello, se empleó una encuesta que fue procesada por medio de un software estadístico o por medio de Microsoft Excel.

3.2 Diseño

No experimental, ya que se estudiaron las variables tal como se dan en su contexto natural y de corte transversal; el estudio se realizó en un tiempo dado o determinado. Al ser de corte transversal, la investigación es correlacional causal, así que el esquema sería:



Donde:

M = muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio

3.3 Nivel

La presente investigación es de nivel correlacional, ya que se determinó el nivel de influencia entre las dos variables estudiadas, la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

3.4 Tipo

El tipo de investigación es pura o básica, ya que se realizó una investigación conceptual en los repositorios institucionales, revistas indexadas, banco de datos y entre otras fuentes bibliográficas, para profundizar los conocimientos de la variable independiente y dependiente.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La presente investigación abarcó una población finita, la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, con un total de 119 trabajadores.

3.5.2 Muestra

Debido a la cantidad mínima en la población, en la presente investigación, se llevó a cabo un censo.

3.6 Métodos y técnicas de recolección de datos

En lo que respecta a la técnica para la recolección de datos, se utilizó la encuesta y su instrumento fue específicamente el cuestionario. Para lo cual, se adecuaron los ítems de cuestionarios ya elaborados y validados por otros tesisistas.

Para esta investigación, se hizo uso de dos cuestionarios para analizar de qué manera la modernización de la gestión pública influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna. En este cuestionario, se utilizó la escala de

Likert de cinco niveles empleado para recoger, cuantificar y sistematizar los datos y la información obtenida.

Para medir la segunda variable, calidad de servicio, se utilizó la metodología SERVQUAL, la cual identifica cinco dimensiones básicas, teniendo como instrumento un cuestionario de 20 preguntas.

3.6.1 Estructura de los instrumentos

A continuación, se precisa la cantidad de ítems utilizados para cada variable de estudio:

Tabla 2
Modernización de la gestión pública: Relación dimensión - ítem

Variable	Dimensión	Ítem
Modernización de la gestión pública	Políticas y planes	1,2,3,4,5
	Presupuesto por resultados	6,7
	Gestión por procesos	8,9,10
	Servicio civil meritocrático	11,12
	Gestión del conocimiento	13,14,15,16

Nota. Elaboración propia

Tabla 3*Calidad de servicio: Relación dimensión - ítem*

Variable	Dimensión	Ítem
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	17,18,19,20
	Fiabilidad	21,22,23,24
	Capacidad de respuesta	25,26,27,28
	Seguridad	29,30,31,32
	Empatía	33,34,35,36

Nota. Elaboración propia

3.7 Métodos y técnicas de análisis de datos

Método: Debido a que, se buscó determinar la influencia que tiene la variable independiente sobre la dependiente, el método que se usó es un análisis inferencial, el cual permitió usar herramientas para evaluar la muestra de la población seleccionada.

Técnica de análisis de datos: Para el correcto procesamiento de los datos, se empleó el programa Excel y el Software Estadístico IBM SPSS Statistics 23, por medio de la utilización de técnicas estadísticas para analizar los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

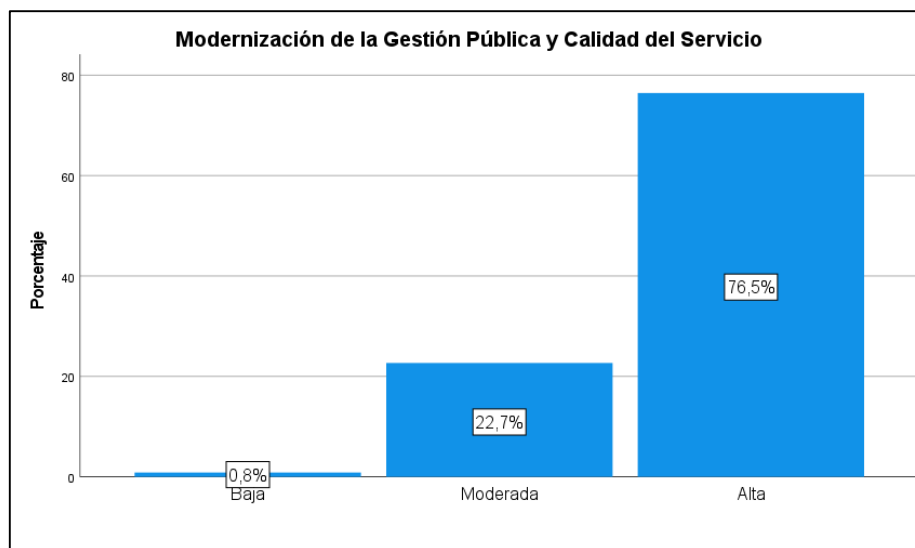
4.1.1 Variables: Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio

Tabla 4
Distribución por niveles de las variables

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	1	0,8 %
	Moderada	27	22,7 %
	Alta	91	76,5 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 1
Representación de la distribución de las variables



En la tabla 4 y figura 1, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de las variables Modernización de la gestión pública y calidad de servicio. Se puede

apreciar que el 76,5 % de los encuestados (91 trabajadores) consideran que el nivel de la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio es alta, seguido por el 22,7 % de encuestados (27 trabajadores) que considera que es moderado y de un 0,8 % (1 trabajador) que considera que es baja. en tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que la modernización de la gestión pública y calidad de servicio se encuentran en un nivel alto.

Tabla 5

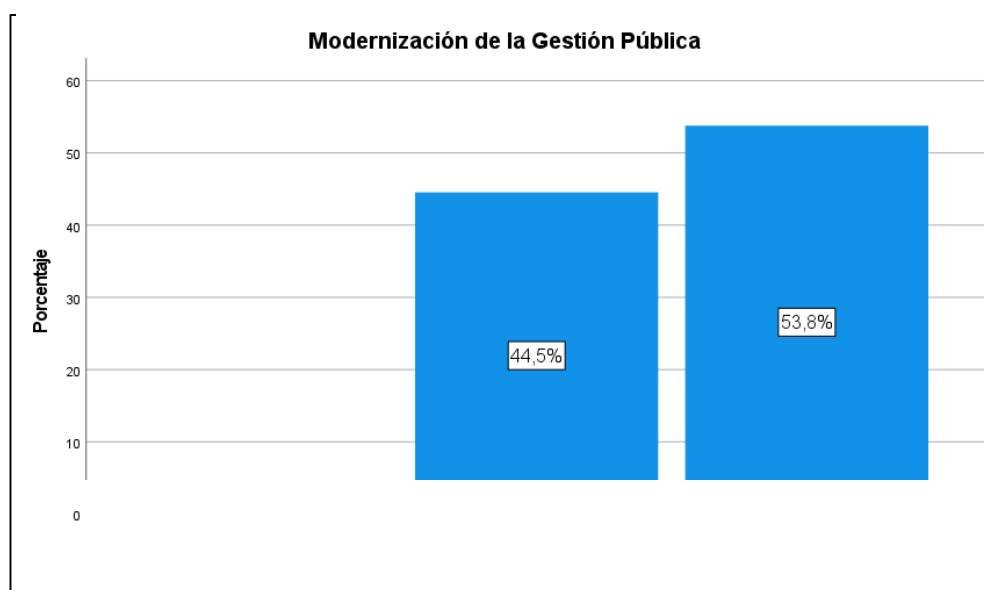
Distribución por niveles de la variable Modernización de la Gestión Pública

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	2	1,7 %
	Moderada	53	44,5 %
	Alta	64	53,8 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 2

Representación de la distribución de la variable modernización de la gestión pública



En la tabla 5 y figura 2, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la variable modernización de la gestión pública. Se puede apreciar que el 53,8 % de los encuestados (64 trabajadores) considera que el nivel de la modernización de la gestión pública es alto, seguido por el 44,5 % (53 trabajadores) que considera que es moderado, y de un 1,7 % (2 trabajadores) que considera que es baja. En tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que la modernización de la gestión pública se encuentra en un nivel alto.

Tabla 6

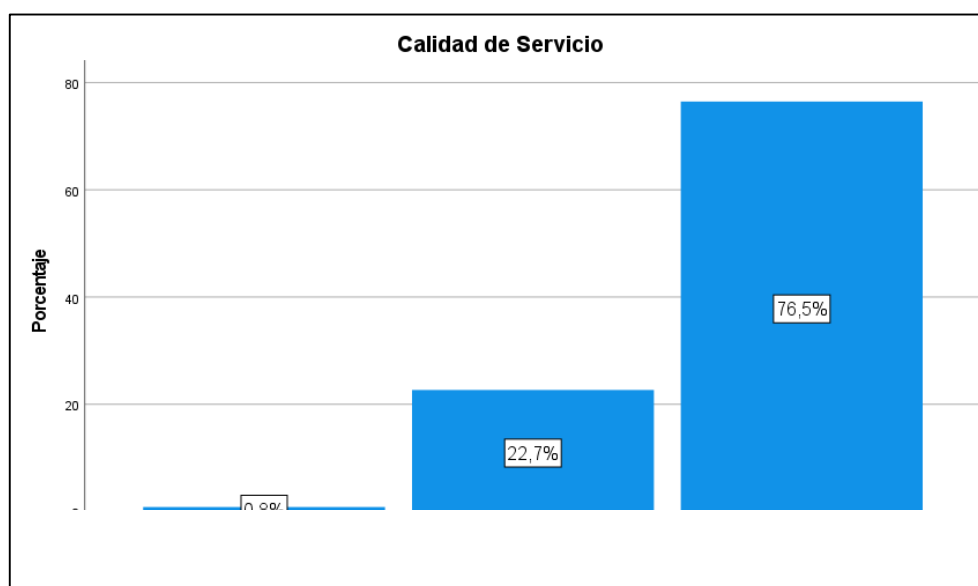
Distribución por niveles de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	1	0,8 %
	Moderada	27	22,7 %
	Alta	91	76,5 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 3

Representación de la distribución de la variable calidad de servicio



En la tabla 6 y figura 3, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la variable Calidad del Servicio. Se puede apreciar que el 76,5 % de los encuestados (91 trabajadores) considera que el nivel de la calidad del servicio es alto, seguido por el 22,7 % (27 trabajadores) que considera que es moderado, y de un 0,8 % (1 trabajador) que considera que es baja. En tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que la calidad de servicio se encuentra en un nivel alto.

4.1.2 Dimensión: Políticas públicas y planes

Tabla 7

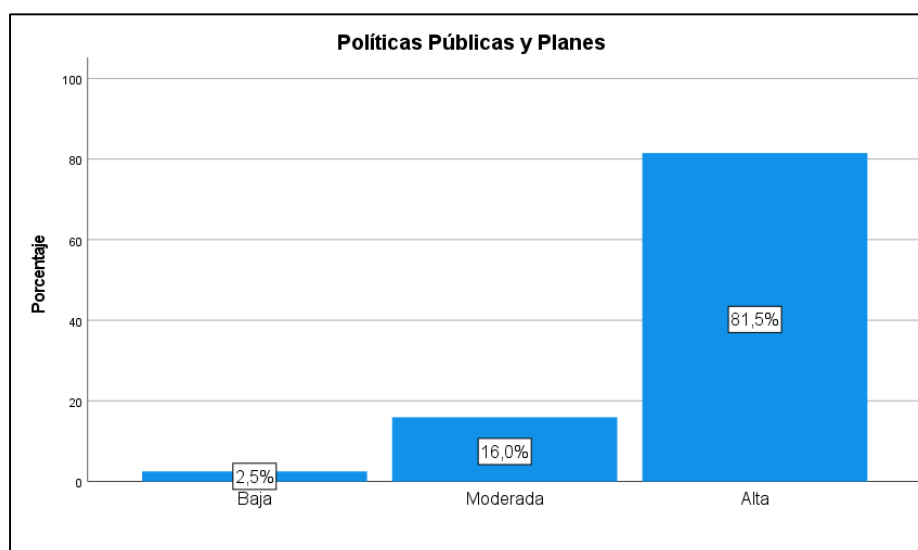
Distribución por niveles de la dimensión políticas públicas y planes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	3	2,5 %
	Moderada	19	16,0 %
	Alta	97	81,5 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 4

Representación de la distribución de la dimensión Políticas Públicas y Planes



En la tabla 7 y figura 4, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la dimensión políticas públicas y planes de la variable modernización de la gestión pública. Se puede apreciar que el 81,5 % de los encuestados (97 trabajadores) considera que el nivel de las políticas públicas y planes es alta, seguido por el 16% (19 trabajadores) que considera que es moderado y de un 2,5% (3 trabajadores) que considera que es baja. En tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que las políticas públicas y planes se encuentran en un nivel alto.

4.1.3 Dimensión: Presupuesto por resultados

Tabla 8

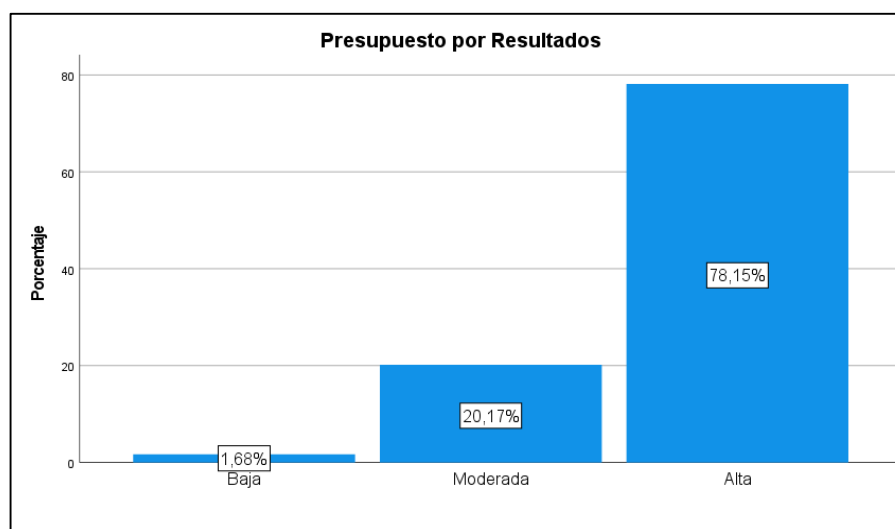
Distribución por niveles de la dimensión presupuesto por resultados

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	2	1,68 %
	Moderada	24	20,17 %
	Alta	93	78,15 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 5

Representación de la distribución de la dimensión presupuesto por resultados



En la tabla 8 y figura 5, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la dimensión presupuesto por resultados de la variable modernización de la gestión pública. Se puede apreciar que el 78,15 % de los encuestados (93 trabajadores) considera que el nivel del presupuesto por resultados es alto, seguido por el 20,17 % (24 trabajadores) que considera que es moderada y de un 1,68 % (2 trabajadores) que considera que es baja. En tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que el presupuesto por resultados se encuentra en un nivel alto.

4.1.4 Dimensión: Gestión por procesos

Tabla 9

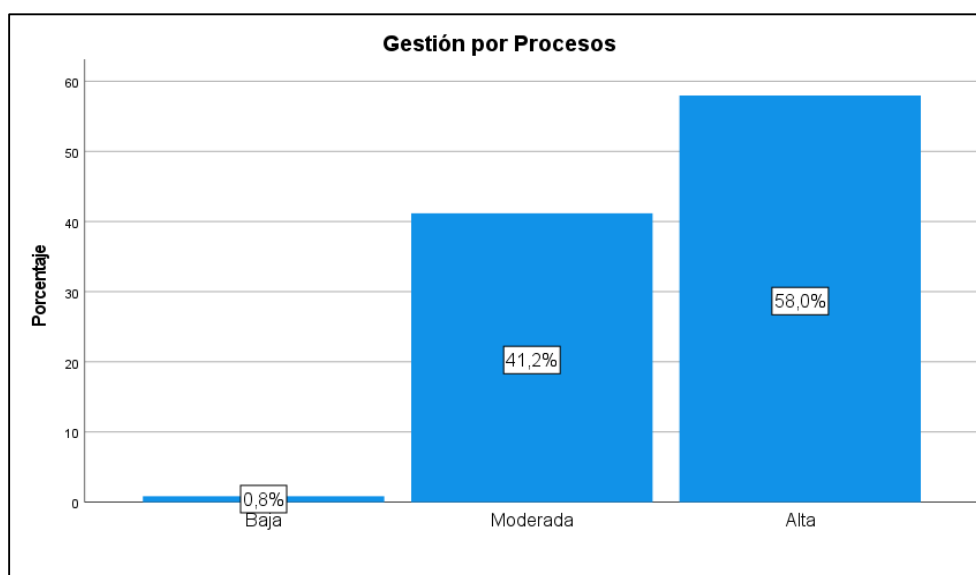
Distribución por niveles de la dimensión gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	1	0,8 %
	Moderada	49	41,2 %
	Alta	69	58,0 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 6

Representación de la distribución de la dimensión gestión por procesos



En la tabla 9 y figura 6, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la dimensión Gestión por Procesos de la variable Modernización de la Gestión Pública. Se puede apreciar que el 58% de los encuestados (69 trabajadores) considera que el nivel de la gestión por procesos es alto, seguido por el 41,2% de encuestados (49 trabajadores) que consideran que es moderada, y de un 0,8 % de encuestados (1 trabajador) que consideran que es baja. En tal sentido, los resultados nos indican que los trabajadores consideran que la gestión por procesos se encuentra en un nivel Alto.

4.1.5 Dimensión: Servicio civil meritocrático

Tabla 10

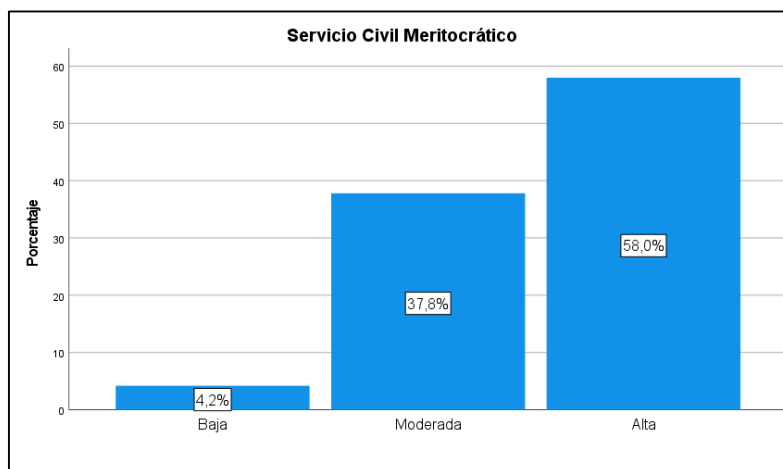
Distribución por niveles de la dimensión servicio civil meritocrático

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	5	4,2 %
	Moderada	45	37,8 %
	Alta	69	58,0 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 7

Representación de la distribución de la dimensión servicio civil meritocrático



En la tabla 10 y figura 7, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la dimensión servicio civil meritocrático de la variable modernización de la gestión pública. Se puede apreciar que el 58 % de los encuestados (69 trabajadores) considera que el nivel del servicio civil meritocrático es alto, seguido por el 37,8 % de encuestados (45 trabajadores) que considera que es moderada y de un 4,2 % de encuestados (5 trabajadores) que considera que es baja. En tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que el servicio civil meritocrático se encuentra en un nivel alto.

4.1.6 Dimensión: Gestión del conocimiento

Tabla 11

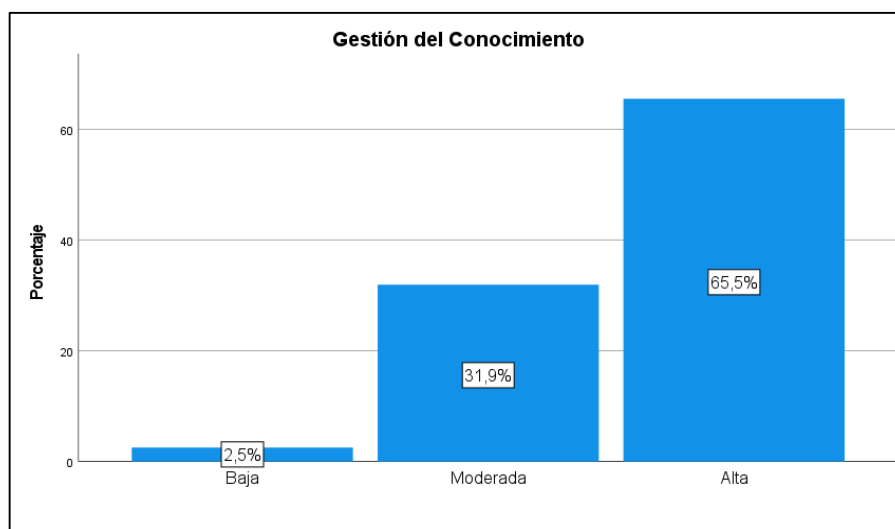
Distribución por niveles de la dimensión gestión del conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	3	2,5 %
	Moderada	38	31,9 %
	Alta	78	65,5 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 8

Representación de la distribución de la dimensión gestión del conocimiento



En la tabla 11 y figura 8, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la dimensión gestión del conocimiento de la variable modernización de la gestión pública. Se puede apreciar que el 65,5 % de los encuestados (78 trabajadores) considera que el nivel de la gestión del conocimiento es alto, seguido por el 31,9 % (38 trabajadores) que considera que es moderada y de un 2,5 % (3 trabajadores) que considera que es baja. En tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que la gestión del conocimiento se encuentra en un nivel alto.

4.1.7 Dimensión: Elementos tangibles

Tabla 12

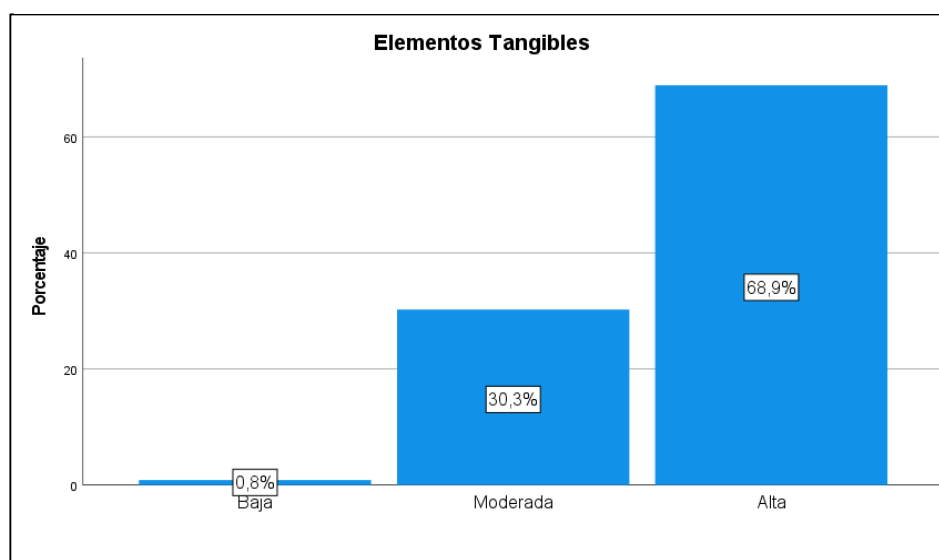
Distribución por niveles de la dimensión elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	1	0,8 %
	Moderada	36	30,3 %
	Alta	82	68,9 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 9

Representación de la distribución de la dimensión Elementos Tangibles



En la tabla 12 y figura 9, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio. Se puede apreciar que el 68,9 % de los encuestados (82 trabajadores) considera que el nivel de los elementos tangibles es alto, seguido por el 30,3% (36 trabajadores) que considera que es moderada, y de un 0,8 % (1 trabajador) que considera que es baja. En tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que los Elementos Tangibles se encuentran en un nivel alto.

4.1.8 Dimensión: Fiabilidad

Tabla 13

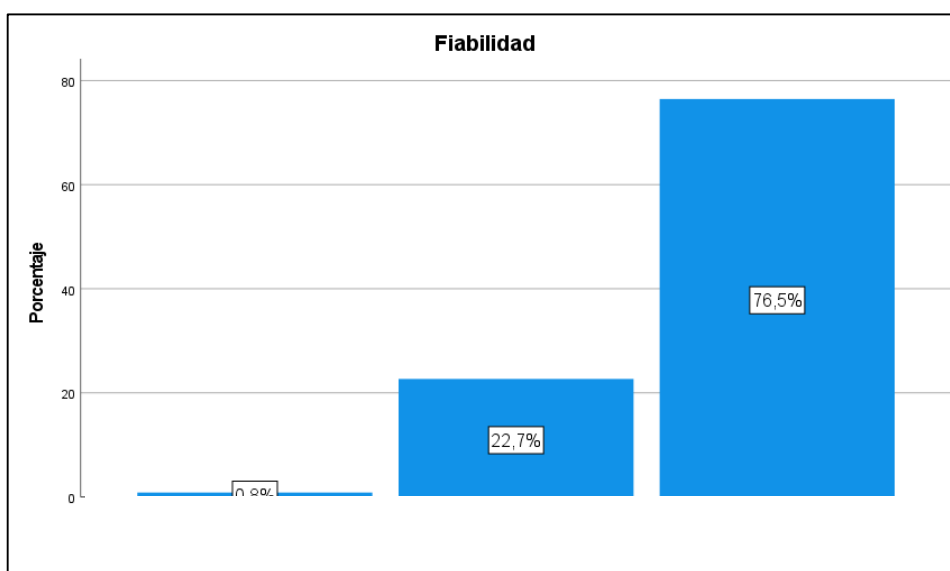
Distribución por niveles de la dimensión Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	1	0,8%
	Moderada	27	22,7%
	Alta	91	76,5%
Total		119	100%

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 10

Representación de la distribución de la dimensión fiabilidad



En la tabla 13 y figura 10, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio. Se puede apreciar que el 76,5 % de los encuestados (91 trabajadores) considera que el nivel de la Fiabilidad es alto, seguido por el 22,7 % (27 trabajadores) que considera que es moderada y de un 0,8% (1 trabajador) que es baja. En tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que la fiabilidad se encuentra en un nivel alto.

4.1.9 Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 14

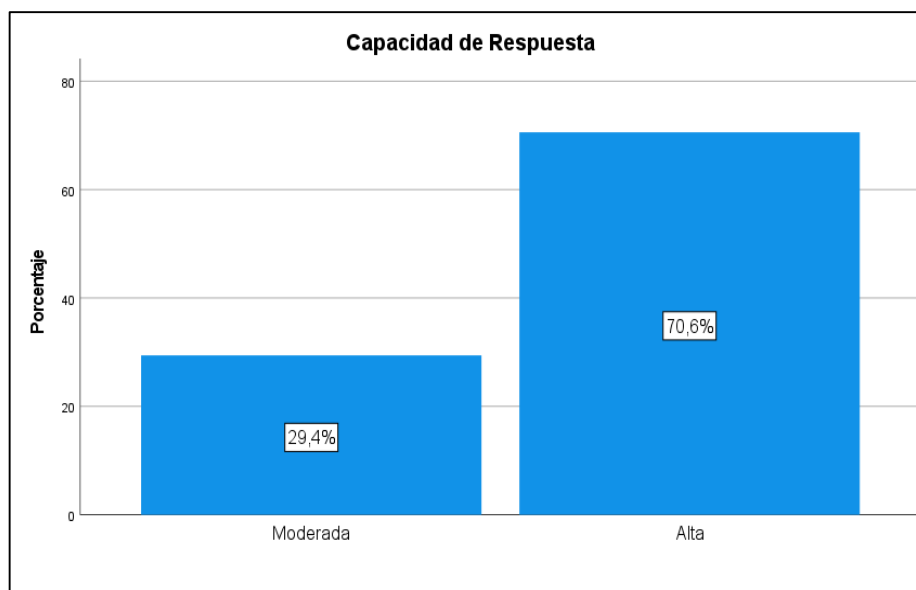
Distribución por niveles de la dimensión capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	0	0,0 %
	Moderada	35	29,4 %
	Alta	84	70,6 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 11

Representación de la distribución de la dimensión capacidad de respuesta



En la tabla 14 y figura 11, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio. Se puede apreciar que el 70,6 % de los encuestados (84 trabajadores) considera que el nivel de la capacidad de respuesta es alto, seguido por el 29,4 % (35 trabajadores) que considera que es moderada y ningún encuestado considera que es baja. En tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel alto.

4.1.10 Dimensión: Seguridad

Tabla 15

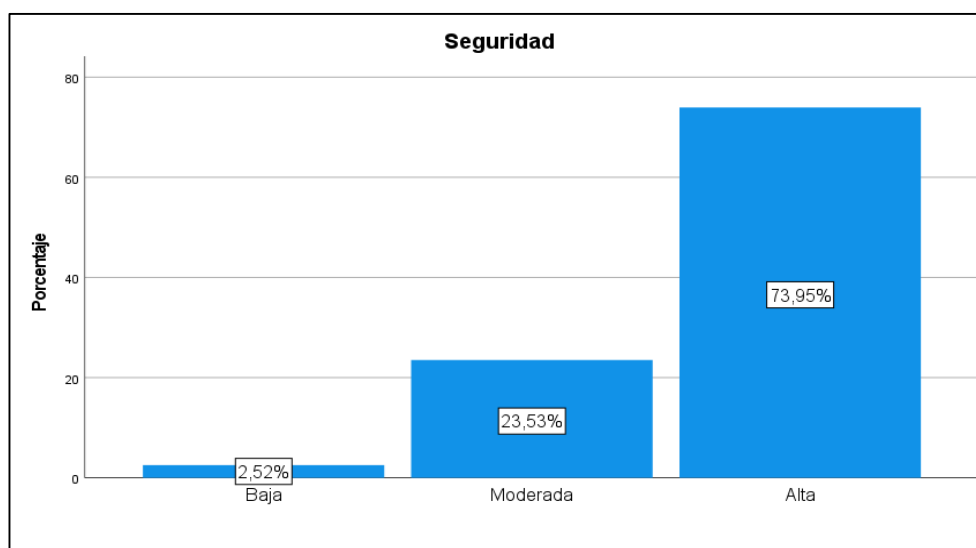
Distribución por niveles de la dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	3	2,52 %
	Moderada	28	23,53 %
	Alta	88	73,95 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 12

Representación de la distribución de la dimensión seguridad



En la tabla 15 y figura 12, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio. Se puede apreciar que el 73,95 % de los encuestados (88 trabajadores) considera que el nivel de la seguridad es alto, seguido por el 23,53 % de encuestados (28 trabajadores) que considera como moderada y de un 2,52 % de encuestados (3 trabajadores) que considera baja. En tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que la Seguridad se encuentra en un nivel alto.

4.1.11 Dimensión: Empatía.

Tabla 16

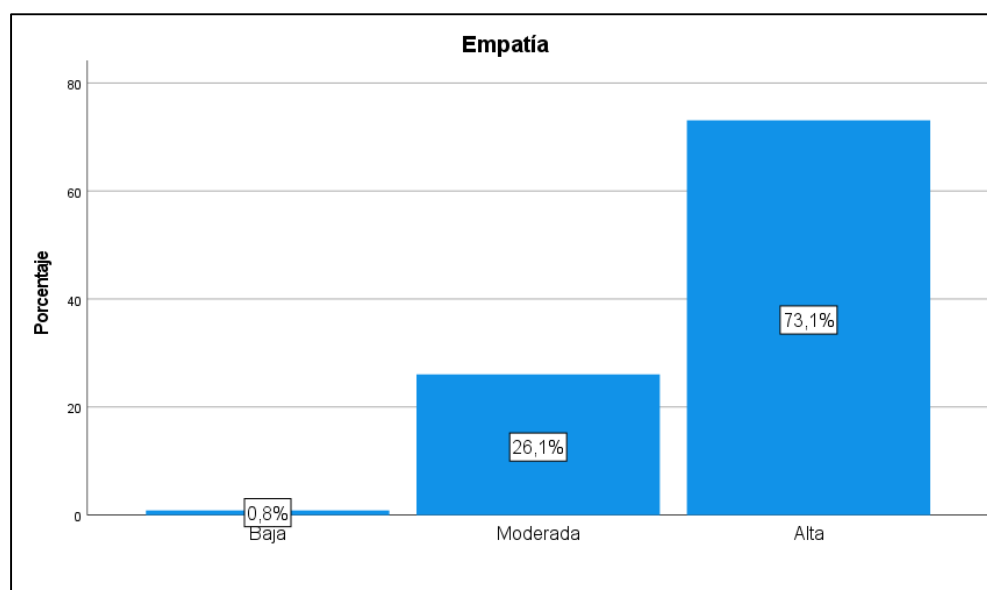
Distribución por niveles de la dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Baja	1	0,8 %
	Moderada	31	26,1 %
	Alta	87	73,1 %
Total		119	100 %

Fuente: Resultados del análisis de la información con el SPSS

Figura 13

Representación de la distribución de la dimensión Empatía



En la tabla 16 y figura 13, se muestra el consolidado de la distribución por niveles de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio. Se puede apreciar que el 73,1 % de los encuestados (87 trabajadores) considera que el nivel de la Empatía es alto, seguido por el 26,1% de encuestados (31 trabajadores) que considera que es moderada y de un 0,8 % (1 trabajador) que considera como baja. En tal sentido, los resultados indican que los trabajadores consideran que la empatía se encuentra en un nivel alto.

4.1.12 Contrastación de las hipótesis.

Hipótesis general:

Ho: La modernización de la gestión pública no influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

H1: La modernización de la gestión pública influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

Tabla 17

Contrastación de hipótesis modernización de la gestión pública y calidad de servicio

			Modernización	
			de la Gestión Pública	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Modernización de la Gestión Pública	Coeficiente de correlación	1,000	,656**
	Gestión Pública	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

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

La tabla 17 muestra que el p valor calculado es de 0,000, que es menor al 0,01 ($0,000 < 0,01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: La modernización de la gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna influye significativamente con la calidad de servicio. El coeficiente Rho de Spearman es de 0,656, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto.

En conclusión, se puede afirmar con un 99 % de confianza que existe una relación positiva alta entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

Hipótesis específica 1:

H₀: La dimensión políticas públicas y planes no influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

H₁: La dimensión políticas públicas y planes influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

Tabla 18

Contrastación de hipótesis políticas públicas y planes y calidad de servicio

			Políticas	
			Públicas y Planes	Calidad de Servicio
Rho de	Políticas	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
Spearman	Públicas y Planes	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

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

La tabla 18 muestra que el p valor calculado es de 0,000, que es menor al 0,01 ($0,000 < 0,01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H₁: La dimensión políticas públicas y planes influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025. El coeficiente Rho de Spearman es de 0,516, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es moderado.

En conclusión, se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación positiva moderada entre la dimensión políticas públicas y planes y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

Hipótesis específica 2:

Ho: La dimensión presupuesto por resultados no influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

H1: La dimensión presupuesto por resultados influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

Tabla 19

Contrastación de hipótesis presupuesto por resultados y calidad del servicio

		Presupuesto por Resultados		Calidad de Servicio
Rho de	Presupuesto	Coefficiente de correlación	1,000	,487**
Spearman por		Sig. (bilateral)	.	,000
	Resultados	N	119	119
	Calidad de	Coefficiente de correlación	,487**	1,000
	Servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

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

La tabla 19 muestra que el p valor calculado es de 0,000, que es menor al 0,01 ($0,000 < 0,01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: La dimensión presupuesto por resultados influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025. El coeficiente

Rho de Spearman es de 0,487, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es moderado.

En conclusión, se puede afirmar con un 99 % de confianza que existe una relación positiva moderada entre la dimensión presupuesto por resultados y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

Hipótesis específica 3:

Ho: La dimensión gestión por procesos no influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

H1: La dimensión gestión por procesos influye significativamente en la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

Tabla 20

Contrastación de hipótesis gestión por procesos y calidad de servicio

			Gestión por	Calidad de
			Procesos	Servicio
Rho de	Gestión por	Coefficiente de correlación	1,000	0,669**
Spearman	Procesos	Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	119	119
	Calidad de	Coefficiente de correlación	0,669**	1,000
	Servicio	Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	119	119

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

La tabla 20 muestra que el p valor calculado es de 0,000, que es menor al 0,01 ($0,000 < 0,01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: La dimensión gestión por procesos influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025. El coeficiente Rho de Spearman es de 0,669, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto.

En conclusión, se puede afirmar con un 99 % de confianza que existe una relación positiva alta entre la dimensión gestión por procesos y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

Hipótesis específica 4:

H₀: La dimensión servicio civil meritocrático no influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

H₁: La dimensión servicio civil meritocrático influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

Tabla 21

Contrastación de hipótesis Servicio Civil Meritocrático y Calidad de Servicio

		Servicio Civil Meritocrático	Calidad de Servicio
Rho de Servicio Civil	Coeficiente de correlación	1,000	0,556**
Spearman	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	119	119
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,556**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	119	119

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

La tabla 21 muestra que el p valor calculado es de 0,000, que es menor al 0,01 ($0,000 < 0,01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: La dimensión Servicio Civil Meritocrático influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025. El coeficiente Rho de Spearman es de 0,556, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es moderado.

En conclusión, se puede afirmar con un 99 % de confianza que existe una relación positiva moderada entre la dimensión Servicio Civil Meritocrático y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

Hipótesis específica 5:

Ho: La dimensión gestión del conocimiento no influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

H1: La dimensión gestión del conocimiento influye significativamente en la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

Tabla 22

Contrastación de hipótesis gestión del conocimiento y calidad de servicio

			Gestión del Conocimiento	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,664**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	119	119
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	119	119

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

La tabla 22 muestra que el p valor calculado es de 0,000, que es menor al 0,01 ($0,000 < 0,01$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: La dimensión gestión del conocimiento influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025. El coeficiente Rho de Spearman es de 0,664, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto.

En conclusión, se puede afirmar con un 99 % de confianza que existe una relación positiva alta entre la dimensión gestión del conocimiento y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

4.2 Discusión

4.2.1 *Resultado 1. Modernización de la gestión pública y calidad de servicio*

Para determinar de qué manera la modernización de la gestión pública influye en la calidad de servicio, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0,656, lo que indica que la relación entre modernización de la gestión pública y calidad de servicio es directa y su grado es alto con un $p < 0,05$ y 119 la cantidad de colaboradores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: La modernización de la gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna influye significativamente en la calidad de servicio.

De igual manera, Sheron (2022), en su investigación sobre la relación entre el proceso de modernización y la calidad de servicio en una institución educativa de Huamanga, halló que existe una relación positiva muy fuerte entre el proceso de modernización y la calidad de servicio, ya que se obtuvo un coeficiente de $r = 0,867$ con un $p < 0,05$, lo cual indica que mientras exista un exitoso proceso de modernización se observará una óptima calidad de servicio. Este resultado coincide con lo que se encontró en esta investigación, dado que ambas variables, modernización de la gestión pública y calidad de servicio, guardan una relación positiva y significativa.

4.2.2 *Resultado 2. Políticas públicas y planes*

Para determinar de qué manera las políticas públicas y planes influyen en la calidad de servicio, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0,516, lo que indica que la relación entre políticas públicas y planes y calidad de servicio es directa y su grado es moderado con un $p < 0,05$ y 119 la cantidad de colaboradores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: La dimensión políticas públicas y planes influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

Así mismo, García y Sánchez (2023), en la investigación sobre la implementación de la Política de Modernización de la Gestión Pública en la DSR y su relación con la calidad de servicio brindado, demostraron la presencia de problemas en todos los componentes de la política de modernización de la gestión pública implementada (gestión por procesos, simplificación administrativa y organización), habiendo una relación significativa y directa ($r = 0,77$) con la regular calidad de servicio percibida. Este resultado es análogo con lo que se encontró en esta investigación, dado que las políticas públicas y planes guardan una relación positiva y significativa con calidad de servicio.

4.2.3 Resultado 3. Presupuesto por resultados

Determinar de qué manera el presupuesto por resultados influyen en la calidad de servicio, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0,487, lo que indica que la relación entre presupuesto por resultados y calidad de servicio es directa y su grado es moderado con un $p < 0,05$ y 119 la cantidad de colaboradores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: La dimensión presupuesto por resultados influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

En ese mismo sentido, Guerra y Chauca (2021) en su investigación que plantea el propósito de determinar la relación existente entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en los módulos de atención en la sede central de MINEDU – Lima, obtuvo resultados respecto a las categorías estimadas que llevaron a medir la aceptación de servicios, mejora de recursos disponibles, mejora continua de procesos, satisfacción de resultados, coordinación entre políticas y planes, seguimiento y evaluación de servicios, conocimiento integral de necesidades, identificación de aspiraciones de usuarios, meritocracia institucional, líneas de carrera y motivación, plan de gestión de resultados inclusivo y reducción de costos de recursos. Los resultados concuerdan con lo que se determinó en esta investigación, dado que el

presupuesto por resultados guarda una relación positiva y significativa con calidad de servicio.

4.2.4 Resultado 4. Gestión por procesos

Determinar de qué manera la gestión por procesos influye en la calidad de servicio, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0,669 lo que indica que la relación entre gestión por procesos y calidad de servicio es directa y su grado es alto con un $p < 0,05$ y 119 la cantidad de colaboradores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: La dimensión gestión por procesos influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

Así mismo, Saldaña (2019) en su investigación sobre conocer el vínculo del desarrollo de la modernización y el servicio como calidad en los módulos de atención en la UGEL 01 de San Juan de Miraflores, obtuvo resultados que demuestran que el proceso de modernización tiene el propósito de ir mejorando la gestión de la entidad, brindando calidad en el servicio de atención a directivos, docentes y usuarios en general. Este resultado coincide con lo que se demostró en esta investigación, dado que la gestión por procesos guarda una relación positiva y significativa con calidad de servicio.

4.2.5 Resultado 5. Servicio civil meritocrático

Determinar de qué manera el servicio civil meritocrático influye en la calidad de servicio, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0,556 lo que indica que la relación entre servicio civil meritocrático y calidad del servicio es directa y su grado es moderado con un $p < 0,05$ y 119 la cantidad de colaboradores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: La dimensión servicio civil meritocrático influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

En forma similar, López (2022) en su investigación calidad de servicio y su relación con la imagen de la municipalidad distrital de Pocollay, concluyó que ambas variables se relacionan directamente, lo que genera que todas las acciones que realicen los colaboradores tendrán un efecto a favor o en contra en la percepción que se forman del servicio que ofrecen el organismo público. Esta conclusión es análoga y coincide con lo que se demostró en esta investigación, dado que el servicio civil meritocrático guarda una relación positiva y significativa con calidad de servicio.

4.2.6 Resultado 6. Gestión del conocimiento

Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en la calidad de servicio, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0,664 lo que indica que la relación entre gestión del conocimiento y calidad de servicio es directa y su grado es alto con un $p < 0,05$ y 119 la cantidad de colaboradores. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H1: La dimensión gestión del conocimiento influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.

De igual manera, Zevallos (2019), en su investigación sobre determinación de la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad de Lurigancho, demostró que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad de los servicios, siendo $p < 0,05$ y Rho de Spearman = 0,756; correlación moderadamente positiva, lo que indica que, en cuanto mejor sea la modernización de la gestión pública, mayor será el nivel de calidad de servicio. Esta demostración coincide con los resultados de la presente investigación, dado que se demostró que la gestión del conocimiento guarda una relación positiva y significativa con calidad de servicio.

CONCLUSIONES

Primera. Se determinó el grado de influencia positiva y significativa de modernización de la gestión pública en la calidad de servicio, con una correlación directa de alto grado entre modernización de la gestión pública y calidad de servicio, ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,656 siendo significativa con un $p < 0,05$; por tanto, si las acciones de modernización de la gestión pública son exitosas, entonces influenciará significativamente en el nivel de la calidad de servicio prestado en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

Segunda. Se determinó el grado de influencia positiva y significativa de las políticas públicas y planes en la calidad de servicio, con una correlación directa de moderado grado entre políticas públicas y planes y calidad de servicio, ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,516 siendo significativa con un $p < 0,05$; por tanto, si las actividades de las políticas públicas y planes guían exitosamente el curso de las acciones y se garantiza que estén alineados con los objetivos de la institución, entonces influenciará significativamente en el nivel de la calidad de servicio prestado en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

Tercera. Se determinó el grado de influencia positiva y significativa del presupuesto por resultados en la calidad de servicio, con una correlación directa de moderado grado entre presupuesto por resultados y calidad de servicio, ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,487 siendo significativa con un $p < 0,05$; por tanto, si el presupuesto por resultados está basado en una estrategia de asignación óptima de recursos presupuestales a bienes y servicios (productos) y a resultados a favor de los usuarios, entonces influenciará significativamente en el nivel de la calidad de servicio prestado en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

- Cuarta.** Se determinó el grado de influencia positiva y significativa de la gestión por procesos en la calidad de servicio, con una correlación directa de alto grado entre gestión por procesos y calidad de servicio, ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,669 siendo significativa con un $p < 0,05$; por tanto, si las actividades de la gestión por procesos incluye optimizar las actividades de trabajo para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, así como cumplir los objetivos institucionales; entonces, influenciará significativamente en el nivel de la calidad de servicio prestado en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.
- Quinta.** Se determinó el grado de influencia positiva y significativa de servicio civil meritocrático en la calidad de servicio, con una correlación directa de moderado grado entre servicio civil meritocrático y calidad de servicio, ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,556 siendo significativa con un $p < 0,05$; por tanto, si las estrategias en torno al servicio civil meritocrático garantiza la idoneidad de los profesionales que ocupan los cargos públicos, entonces influenciará significativamente en el nivel de la calidad de servicio prestado en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.
- Sexta.** Se determinó el grado de influencia positiva y significativa de la gestión del conocimiento en la calidad de servicio, con una correlación directa de alto grado entre gestión del conocimiento y calidad de servicio, ya que se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0,664 siendo significativa con un $p < 0,05$; por tanto, si las actividades y procesos están orientados a mejorar el rendimiento de la organización, entonces influenciará significativamente en el nivel de la calidad de servicio prestado en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.

RECOMENDACIONES

Primera. En concordancia con los resultados obtenidos respecto a la influencia de la modernización de la gestión pública en la calidad de servicio, se recomienda a la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna fortalecer las acciones orientadas a la modernización institucional, promoviendo la simplificación administrativa, la digitalización de los procesos y la implementación de herramientas de gestión orientadas a resultados, a fin de mejorar la eficiencia institucional y elevar el nivel de calidad de servicio brindado a los usuarios.

Segunda. Considerando la influencia de las políticas públicas y los planes en la calidad de servicio, se recomienda fortalecer los procesos de formulación, articulación e implementación de las políticas públicas y los planes institucionales, asegurando su adecuada alineación con los objetivos estratégicos de la institución, así como el establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan garantizar su cumplimiento y contribuir a la mejora continua de la calidad de servicio.

Tercera. En relación con la influencia del presupuesto por resultados en la calidad de servicio, se recomienda fortalecer la gestión presupuestal bajo el enfoque de resultados, priorizando una adecuada planificación, programación y asignación eficiente de los recursos públicos orientados al logro de metas institucionales y a la generación de valor público para los usuarios del servicio educativo.

Cuarta. De acuerdo con los resultados relacionados con la gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio, se recomienda optimizar y fortalecer la gestión por procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna mediante la identificación, estandarización, simplificación y mejora continua de los procesos institucionales, con el propósito de incrementar la

eficiencia operativa y responder de manera oportuna a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Quinta. En función de los resultados obtenidos sobre la influencia del servicio civil meritocrático en la calidad de servicio, se recomienda consolidar la aplicación de los principios del servicio civil meritocrático mediante procesos transparentes de selección, evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo profesional del personal, a fin de garantizar la idoneidad de los servidores públicos y fortalecer la calidad de servicio institucional.

Sexta. En relación con la influencia de la gestión del conocimiento en la calidad de servicio, se recomienda promover estrategias institucionales orientadas a la generación, sistematización, intercambio y aprovechamiento del conocimiento organizacional, fomentando la capacitación continua, el aprendizaje institucional y el uso adecuado de la información, con el objetivo de mejorar el desempeño organizacional y la calidad de servicio brindado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atiaga R., A. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil*. Retrieved from Repositorio Institucional: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31761>
- Benedetti, A. y Renoldi, B. (2023, octubre 12). *Palabras clave para el estudio de las fronteras*. Retrieved from TeseoPress: <https://www.teseopress.com/palabrasclavefronteras/chapter/seguridad/#:~:text=La%20seguridad%20puede%20considerarse%20como,Libre%20y%20exento%20de%20riesgo%E2%80%9D>.
- Benedetti, A. y Renoldi, B. (n.d.). *TESEOPRESS*. Retrieved from <https://www.teseopress.com/palabrasclavefronteras/chapter/seguridad/#:~:text=Alejandro%20Benedetti%20y%20Br%C3%ADgida%20Renoldi,en%20la%20sociedad%20en%20general>.
- Briceño, B. (2020, 02 20). *BID Mejorando vidas*. Retrieved from La gestión del conocimiento: recursos y oportunidades: <https://blogs.iadb.org/conocimientoabierto/es/gestion-conocimiento-recursos/>
- Cárdenas, N. (2018). *Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA, 2017*. Retrieved from Repositorio Institucional Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50376/Oliva_GJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardozo, L. (2021, marzo 1). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Retrieved from ZENVIA: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- CEPAL. (2022). *Valor Público y Gestión por Resultados*. Retrieved from https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/valor_publico_y_gestion_por_resultadosv3.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. (2024, 01 03). *Biblioguías - Biblioteca de la CEPAL*. Retrieved from Gestión del Conocimiento: <https://biblioguias.cepal.org/GestionDelConocimiento/modulo-1-conceptos>
- Cortés, G. P. (2015, Abril). *Scielo*. Retrieved from Espiral: Estudios sobre estado y sociedad: <https://www.scielo.org.mx/pdf/espiral/v22n62/v22n62a2.pdf>
- Cottle, D. W. (1991). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno*. Retrieved from Polo del conocimiento: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8292897.pdf>

- Demuner Flores, M. d., Becerrill Torres, O. U. y Ibarra Cisneros, M. A. (2020, Julio). *SCielo*. Retrieved from Nóesis. Revista de ciencias sociales: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20al,las%20acciones%20son%20implementadas%20y
- Figueroa, A. (2000). *La Reforma del Estado Mexicano*. Retrieved from Universidad Nacional Autónoma de México: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7803/maizond_o_sfr.pdf;jsessionid=2F2E148785945C9EC7EBF7498DD1BC46?sequence=1
- García Hernández, J. A. y Sánchez Chávez, W. (2023). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos Revistas de investigación UNMSM*. Retrieved from Política de la modernización de la gestión pública y calidad del servicio de autorización de radiodifusión: <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25513>
- Gobierno del Perú. (2024). *Gestión por procesos en entidades públicas*. Retrieved from gob.pe: <https://www.gob.pe/22194-gestion-por-procesos-en-entidades-publicas>
- Guerra Gutiérrez, S. S. y Chauca Cerna, A. E. (2021). *Universidad Nacional del Callao Vicerrectorado de Investigación*. Retrieved from La modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en los módulos de atención en la Sede Central de MINEDU, Lima: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/8610>
- Hammond, M. (2024, agosto 1). *Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla*. Retrieved from HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>
- Ignacio Criado, J. y Gil-García, J. (2013). *SCielo*. Retrieved from Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792013000400001&script=sci_arttext
- Instituto de Ciencias HEGEL. (2021, febrero 11). *El Procedimiento Administrativo en Perú*. Retrieved from Instituto de Ciencias HEGEL: <https://hegel.edu.pe/blog/el-procedimiento-administrativo-en-peru/>
- Instituto de Ciencias HEGEL. (2021, Enero 19). *Instituto de Ciencias HEGEL*. Retrieved from <https://hegel.edu.pe/blog/la-gestion-por-resultados-en-el-peru-que-es-y-que-dice-la-ley/>
- Instituto de Ciencias HEGEL. (2021, Febrero 11). *Instituto de Ciencias HEGEL*. Retrieved from <https://hegel.edu.pe/blog/el-procedimiento-administrativo-en-peru/>
- Jinchuña Huallpa, A. (2015). *El plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal de las municipalidades de la región Tacna durante el ejercicio 2013*. Retrieved from Repositorio Institucional de la Universidad

- Jorge Basadre Grohmann :
<https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3342fc24-c23b-4088-9c02-cc0583e51fcd/content>
- Kant y Jaiswal. (2017). *Concepto de Calidad de servicio*. Retrieved from ISSU:
<https://issuu.com/universitatjaumei/docs/sapientia186/s/16877072>
- Lloclla Maldonado, D. H. (2021, agosto 18). *La modernización de la gestión pública y su relación con el sistema de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, 2019*. Retrieved from Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica:
<http://hdl.handle.net/20.500.14597/3938>
- López Cohaila, K. Y. (2022). *La Calidad del Servicio y su relación con la imagen de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Año 2021*. Retrieved from Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Tacna:
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2584/Lopez-Cohaila-Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, M. B., Arán Filippetti, V. y Richaud, M. C. (2014). *Avances en Psicología Latinoamericana*. Retrieved from Redalyc:
<https://www.redalyc.org/pdf/799/79929780004.pdf>
- Loza, C. A. (2013). *Cartas al editor*. Retrieved from SCielo:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v24n3/v24n3credit2.pdf>
- Maizondo Saldaña, F. R. (2019). *Universidad de San Martín de Porres Repositorio Académico*. Retrieved from Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención de la UGEL N°01, San Juan de Miraflores, Lima: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7803>
- Menéndez Salas, K. Y. (2019). *La Calidad del Servicio y su relación con la satisfacción del cliente del área de créditos de consumo de la Caja Municipal de Tacna, año 2017*. Retrieved from Repositorio Institucional de la Universidad Alas Peruanas:
https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/11450/1/Tesis_calidad_servicio_relaci%C3%B3n_satisfacci%C3%B3n_cliente_cr%C3%A9ditos_consumo_caja_municipalidad%20Tacna.pdf
- Merino Alegría, J. (2024, 04 08). *Revista de Climatología*. Retrieved from La meritocracia en la gestión pública: https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/04/Articulo-RCLIMCS24_0195-Jannie-Alegria.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Retrieved from
https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101162&lang=es-ES&view=article&id=5334

- Molina Tamayo, O. D. (2014). *EcuRed*. Retrieved from Calidad de los Servicios: https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Morillo Avalos, K. A. y Alegría Ferreyros, L. F. (2024). *Revista de Historia, Ciencias Humanas y Pensamiento Crítico*. Retrieved from Gestión pública en América Latina: e-Gobierno, modernización y transformación social: <https://www.ojs.revistaclio.es/index.php/edicionesclio/article/view/220>
- Muro Cabral, C. (2023, julio 28). *Política: normatividad y descripción*. Retrieved from Asociación Mexicana de Ciencias Políticas: "De Política": <http://ojs.uacj.mx/ojs/index.php/depolitica/article/view/182>
- Najar Guelles, C. E. (2023). *Universidad José Carlos Mariátegui*. Retrieved from Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina de abastecimientos del Gobierno Regional de Tacna: <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1928>
- Navarro, F. (2023, Marzo 12). *INESEM BUSINESS SCHOOL*. Retrieved from <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/enfoque-gestion-procesos/>
- Niño Moscol, R. P. (2023). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un gobierno regional, 2022*. Retrieved from Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123205/Ni%C3%b1o_MRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- O., C. (2011). *La administración pública a través de las ciencias sociales*. Retrieved from Fondo de Cultura Económica: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf
- Organization of American States . (2007). *OAS*. Retrieved from https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_repdom_pj_anep.pdf
- Parasuraman, Z. y Berry. (1985). *Concepto de calidad de servicio*. Retrieved from ISSU: <https://issuu.com/universitatjaumei/docs/sapientia186/s/16877072>
- Pérez, A. (2020, Mayo 24). *OBS Business School*. Retrieved from <https://www.obsbusiness.school/blog/los-bienes-intangibles-y-su-creciente-importancia-en-la-empresa>
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Retrieved from <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Prado C., C. (2020, junio). *Vinculación de dimensiones de clima organizacional con la satisfacción usuaria en el sector público: un estudio exploratorio*. Retrieved from Repositorio Académico de la Universidad de Chile: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179520>

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013, enero 9). *gob.pe*. Retrieved from <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2022, Agosto 19). *Plataforma Digital Única del Estado Peruano*. Retrieved from Decreto Supremo N° 103-2022-PCM: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3361746-103-2022-pcm>
- Ruíz, A. (2012, Septiembre). *Asociación Española para la Calidad*. Retrieved from https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=f8fd03c4-2afb-41b0-ac10-880ed3aacfa4&groupId=10128
- Sánchez Cuéllar, D. (2017). *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. Retrieved from La gestión pública y su influencia en la calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, periodo 2008-2010: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12510/2208>
- Serrano, M. E. y García Alvarez, D. (2008, Septiembre). *Redalyc*. Retrieved from TeloS: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318197009>
- Sheron Ramírez, M. J. (2022). *Universidad César Vallejo Repositorio Digital Institucional*. Retrieved from Proceso de modernización y la calidad de servicio en una institución educativa de Huamanga: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98690>
- Sheron Ramírez, M. J. (2022). *Universidad César Vallejo Repositorio Institucional Digital*. Retrieved from Proceso de modernización y la calidad de servicio en una Institución Educativa de Huamanga: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98690>
- Software DELSOL. (n.d.). *Team System*. Retrieved from <https://www.sdelisol.com/glosario/tangible/#:~:text=No%20obstante%2C%20el%20t%C3%A9rmino%20tangible,a%20trav%C3%A9s%20de%20los%20sentidos>
- Soriano Bautista, P. (2021). *El tránsito desde la administración papel hacia la Administración Electrónica: antecedentes, regulación actual, organización e implantación de procedimientos*. Retrieved from Repositorio Institucional Universidad de Córdoba: <http://hdl.handle.net/10396/22229>
- Wouilloz Ma., F. (2023, abril 10). *Las transformaciones tecnológicas en la gestión pública, a partir de la implementación de la política del Poder Ejecutivo Nacional de Gestión Documental Electrónica (GDE)*. Retrieved from Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Rosario: <http://hdl.handle.net/2133/25484>
- Zaconetta Zevallos, J. N. (2019). *Universidad César Vallejo Repositorio Digital Institucional*. Retrieved from Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56672>

Zeithaml y Col. (2009). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas*. Retrieved from Impacto Científico:
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		INSTRUMENTO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	Dimensiones	
¿De qué manera la modernización de la gestión pública influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025?	Determinar de qué manera la modernización de la gestión pública influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.	H0. La modernización de la gestión pública no influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.. H1. La modernización de la gestión pública influye significativamente en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna.	La modernización de la gestión pública	Políticas públicas y planes	Cuestionario (Escala de Likert)
				Presupuesto por resultados	
				Gestión por procesos	
				Servicio civil meritocrático	
				Gestión del conocimiento	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable dependiente	Dimensiones	INSTRUMENTO
¿De qué manera las políticas públicas y planes influyen en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025?	Determinar de qué manera las políticas públicas y planes influyen en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.	La dimensión políticas, públicas y planes influye significativamente en la calidad de servicio.	Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Cuestionario (Escala de Likert)
¿De qué manera el presupuesto por resultados influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025?	Determinar de qué manera el presupuesto por resultados influye en la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.	La dimensión presupuesto por resultados influye significativamente en la calidad de servicio.		Fiabilidad	
¿De qué manera la gestión por procesos influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025?	Determinar de qué manera la gestión por procesos influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.	La dimensión gestión por procesos influye significativamente en la calidad de servicio.		Capacidad de respuesta	
¿De qué manera el servicio civil meritocrático influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025?	Determinar de qué manera el servicio civil meritocrático influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.	La dimensión servicio civil meritocrático influye significativamente en la calidad de servicio.		Seguridad	
¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025?	Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Tacna, en el año 2025.	La dimensión gestión del conocimiento influye significativamente en la calidad de servicio.		Empatía	
MÉTODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA			
Tipo de investigación:	Pura o básica	Población:	119		
Nivel de investigación:	Correlacional				
Método:	Análisis inferencial	Muestra:	119		
Enfoque de la investigación:	Cuantitativo	Tipo de muestreo:	Probabilístico		
Diseño de la investigación:	No experimental y transversal	Método:	Análisis inferencial		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO: LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Estimado (a) usuario de la UGEL TACNA:

La presente encuesta anónima tiene por objetivo recolectar datos para desarrollar una investigación sobre LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TACNA – 2025, para ello recurrimos a su valiosa colaboración y agradecemos su aporte que contribuirá a la mejora de la gestión en esta entidad.

INDICACIONES: Marque usted el numeral que considere en la escala siguiente:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Bastante en desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = Bastante en acuerdo, 5 = Totalmente en acuerdo.

VARIABLE	ITEMS		VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA		POLÍTICAS PÚBLICAS Y PLANES					
	1	La UGEL TACNA cumple con los lineamientos establecidos por el MINEDU.					
	2	La UGEL TACNA monitorea los logros de aprendizaje de los estudiantes.					
	3	La UGEL TACNA cumple el encargo de acompañar la labor pedagógica a los docentes.					
	4	La UGEL TACNA se encuentra enmarcada en el proceso de modernización del Estado.					
	5	La UGEL TACNA supervisa que las IIEE cumplan los lineamientos sobre infraestructura educativa.					
		PRESUPUESTO POR RESULTADOS					
	6	La UGEL TACNA implementó en su Portal WEB un tipo de acceso para los usuarios puedan consultar el estado de su trámite.					
	7	La UGEL TACNA redujo el periodo de tiempo de flujo de los trámites administrativos.					
		GESTIÓN POR PROCESOS					
	8	La UGEL TACNA promociona la identificación de los diferentes procesos de la entidad.					
	9	Los procesos identificados por la UGEL TACNA se encuentran alineados a los procesos del MINEDU y la DRET.					
	10	Los procesos de la UGEL TACNA se cumplen como deberían.					
		SERVICIO CIVIL MERITOCRÁTICO					
	11	La contratación, promoción y permanencia de los servidores públicos en la UGEL TACNA se basan en la capacidad, experiencia y desempeño demostrados; en lugar de factores como la lealtad política o el nepotismo.					
	12	Los trabajadores de la UGEL TACNA son evaluados cada cierto tiempo para medir la productividad y calidad del trabajo.					
		GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO					
	13	Los trabajadores de la UGEL TACNA están en constantes capacitaciones.					
	14	Los documentos administrativos que ingresan y salen de la UGEL TACNA se encuentran organizados y guardados de manera accesible y eficiente.					
	15	En la UGEL TACNA se promueve el trabajo en equipo.					
	16	Los trabajadores de la UGEL TACNA se esfuerzan por cumplir las metas establecidas y enriquecer sus conocimientos.					

CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) usuario de la UGEL TACNA:

La presente encuesta anónima tiene por objetivo recolectar datos para desarrollar una investigación sobre LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TACNA – 2025, para ello recurrimos a su valiosa colaboración y agradecemos su aporte que contribuirá a la mejora de la gestión en esta entidad.

INDICACIONES: Marque usted el numeral que considere en la escala siguiente:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Bastante en desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = Bastante en acuerdo, 5 = Totalmente en acuerdo.

VARIABLE	ITEMS		VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO		ELEMENTOS TANGIBLES					
	17	Los equipos tecnológicos que posee la UGEL TACNA son modernos.					
	18	Las instalaciones físicas de la UGEL TACNA son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
	19	La presentación formal de los trabajadores de la UGEL TACNA se caracteriza por su pulcritud.					
	20	Las señalizaciones, avisos y mensajes en la UGEL TACNA son visualmente atractivos y claros.					
		FIABILIDAD					
	21	La UGEL TACNA cumple con la programación de sus actividades en la fecha determinada.					
	22	Cuando se presenta un inconveniente en los trámites de los usuarios, los trabajadores de la UGEL TACNA muestran interés para ayudar a solucionarlo.					
	23	La UGEL TACNA cumple con los horarios de atención al usuario establecidos.					
	24	Los trabajadores de la UGEL TACNA son atentos y puestos a solucionar errores o inconvenientes en los servicios prestados al público.					
		CAPACIDAD DE RESPUESTA					
	25	Los trabajadores de la UGEL TACNA comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios solicitados.					
	26	Los trabajadores de la UGEL TACNA brindan un servicio rápido a los visitantes.					
	27	Los trabajadores de la UGEL TACNA están siempre dispuestos a ayudar al público.					
	28	Los trabajadores de la UGEL TACNA están demasiados ocupados para responder con prontitud las preguntas de los visitantes.					
		SEGURIDAD					
	29	El comportamiento de los trabajadores de la UGEL TACNA, durante la atención a los usuarios, inspira confianza.					
	30	Los trabajadores de la UGEL TACNA brindan toda la información requerida cuando un usuario realiza un trámite.					
	31	Los trabajadores de la UGEL TACNA, muestran educación, cortesía y pre disposición para atender al público.					
	32	Los trabajadores de la UGEL TACNA están capacitados para poder atender cualquier solicitud.					
		EMPATÍA					
	33	Los trabajadores de la UGEL TACNA, muestran respeto al público.					
	34	Los trabajadores de la UGEL TACNA, se sienten involucrados con los requerimientos del público.					
	35	La atención que se brinda en la UGEL TACNA es personalizada.					
	36	La UGEL TACNA ejecuta sus actividades programadas de acuerdo a los protocolos establecidos.					

Anexo 3. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: *Borborena Jorge Anyola Gortáez*
 1.2. Cargo o Institución donde labora: *Director ESAD-UNTBG*
 1.3. Nombre del Instrumento evaluado: La modernización de la gestión pública
 1.4. Autor del Instrumento: Bruno Humberto Roque Cárdenas
 1.5. Título: La modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL TACNA, Año 2025.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Lugar y fecha: *Tacna, 13-08-2025*

Celular N°: *986947239*

Firma del Experto

DNI:

00430398



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: *Bastolencia José Antonio Gutiérrez*
1.2. Cargo o Institución donde labora: *Director ESAD U.N.J.B.G.*
1.3. Nombre del Instrumento evaluado: Calidad de Servicio
1.4. Autor del Instrumento: Bruno Humberto Roque Cárdenas
1.5. Título: La modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL TACNA, Año 2025.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *4.6*

Lugar y fecha: *TACNA 13-08-2025*
Celular N°: *996949239*

[Firma]
Firma del Experto

DNI:

00490398



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del juez:

Ruperto Layme Velozchoque

1.2. Cargo o Institución donde labora:

Dir. DAAD - FCSE

1.3. Nombre del Instrumento evaluado: La modernización de la gestión pública

1.4. Autor del Instrumento: Bruno Humberto Roque Cárdenas

1.5. Título: La modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL TACNA, Año 2025.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Lugar y fecha: *TACNA 11/08/2025*

Celular N°: *999917474*

Layme
Firma del Experto

DNI: *04643377*



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: FAJARDO ESPINOZA EVELYN PRISCILA
1.2. Cargo o Institución donde labora: DOCENTE UNTBG
1.3. Nombre del Instrumento evaluado: La modernización de la gestión pública
1.4. Autor del Instrumento: Bruno Humberto Roque Cárdenas
1.5. Título: La modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL TACNA, Año 2025.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Lugar y fecha: Tacna 11/08/25

Celular N°: 952252823

Firma del Experto

DNI: 41315435



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: FASARDO ESPINOZA EVELYN PRISCILA
1.2. Cargo o Institución donde labora: DOCENTE UNJB 6
1.3. Nombre del Instrumento evaluado: Calidad de Servicio
1.4. Autor del Instrumento: Bruno Humberto Roque Cárdenas
1.5. Título: La modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL TACNA, Año 2025.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 0- 20%	2. Regular 21- 40%	3. Buena 41- 60%	4. Muy buena 61-80%	5. Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Lugar y fecha: Tacna 11/08/25

Celular N°: 952252823


Firma del Experto

DNI:

41315435

Estadísticos de fiabilidad: Alfa de Cronbach

Variable: Modernización de la gestión pública

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	16

Dimensión: Políticas públicas y planes

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	5

Dimensión: Presupuesto por resultados

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,506	2

Dimensión: Gestión por procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,794	3

Dimensión: Servicio civil meritocrático

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,687	2

Dimensión: Gestión del conocimiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	4

Variable: Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	20

Dimensión: Elementos tangibles

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	4

Dimensión: Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	4

Dimensión: Capacidad de respuesta

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,624	4

Dimensión: Seguridad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	4

Dimensión: Empatía

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	4