

# Modernización de la Gestión Pública en la Calidad del Servicio: Caso de una Universidad Pública en el Perú

## Modernization of Public Management in Service Quality: Case of a Public University in Peru

Jose Luis De la cruz Ccora<sup>1,a</sup>, Cesar Huiza Paytan<sup>1,b</sup>, Fredy Rivera Trucios<sup>1,c</sup>, Felix Gomez De la cruz<sup>1,d</sup>  
Oscar Manuel García Cajo<sup>1,e</sup> y Wilfredo Fredy Paco Huamani<sup>1,f</sup>

<sup>1</sup>Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.

<sup>a</sup>ORCID: [0000-0002-0834-4241](https://orcid.org/0000-0002-0834-4241) E-mail: [jose.delacruz@unh.edu.pe](mailto:jose.delacruz@unh.edu.pe)

<sup>b</sup>ORCID: [0009-0004-9954-029X](https://orcid.org/0009-0004-9954-029X) E-mail: [cesar.huiza@unh.edu.pe](mailto:cesar.huiza@unh.edu.pe)

<sup>c</sup>ORCID: [0000-0002-7081-9703](https://orcid.org/0000-0002-7081-9703) E-mail: [freddy.rivera@unh.edu.pe](mailto:freddy.rivera@unh.edu.pe)

<sup>d</sup>ORCID: [0000-0001-9599-9539](https://orcid.org/0000-0001-9599-9539) E-mail: [felix.gomez@unh.edu.pe](mailto:felix.gomez@unh.edu.pe)

<sup>e</sup>ORCID: [0000-0003-0333-5431](https://orcid.org/0000-0003-0333-5431) E-mail: [oscar.garcia@unh.edu.pe](mailto:oscar.garcia@unh.edu.pe)

<sup>f</sup>ORCID: [0000-0002-2073-8091](https://orcid.org/0000-0002-2073-8091) E-mail: [wilfredo.paco@unh.edu.pe](mailto:wilfredo.paco@unh.edu.pe)

Recibido: 14/09/2024

Aceptado: 10/12/2024

Sección: Artículo Original

### Resumen

La modernización de la gestión pública se refiere al proceso de transformación y actualización de las estructuras, procesos y prácticas administrativas con el objetivo de mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en la prestación de servicios educativos. El objetivo principal de la investigación es determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio, además se busca evaluar la correlación entre las dimensiones: eficiencia del aparato público, servicio a la ciudadanía, y descentralización, con la variable calidad de servicio. El método utilizado fue cuantitativo, de naturaleza básica y nivel correlacional, con un método general y científico, diseño de investigación no experimental de tipo transversal; la muestra estuvo constituida por 361 estudiantes de pre y posgrado. Para la recopilación de datos, se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó un cuestionario como instrumento. Los resultados reflejaron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.601, con un p-valor de  $0.000 < 0.05$ . En consecuencia, se concluye que existe una relación positiva considerable entre la Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la universidad analizada.

**Palabras clave:** modernización, gestión pública, calidad de servicio, eficiencia, aparato estatal, descentralización.

### Abstract

The modernization of public management refers to the process of transformation and updating of structures, processes and administrative practices with the objective of improving efficiency, effectiveness and transparency in the provision of educational services. The main objective of the research is to determine the relationship between the modernization of public management and the quality of service, and to evaluate the correlation between the dimensions: efficiency of the public apparatus, citizen service, and decentralization, with the quality of service variable. The method used was quantitative, of basic nature and correlational level, with a general and scientific method, non-experimental research design of transversal type; the sample consisted of 361 undergraduate and graduate students. For data collection, the survey technique was used and a questionnaire was applied as an instrument. The results reflected a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.601, with a p-value of  $0.000 < 0.05$ . Consequently, it is concluded that there is a considerable positive relationship between Modernization of public management and quality of service in the analyzed university.

**Keywords:** modernization, public management, quality of service, efficiency, state apparatus, decentralization.

**Cómo Citar:** De la cruz Ccora, J. L., Huiza Paytan, C., Rivera Trucios, F., Gomez De la cruz, F., García Cajo, O. M., & Paco Huamani, W. F. (2024). Modernización de la Gestión Pública en la Calidad del Servicio: Caso de una Universidad Pública en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 15(4), 286-297. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.4.1178>

## Introducción

La modernización de la gestión pública es un proceso transformador que busca mejorar la eficiencia, la transparencia y la capacidad de respuesta del aparato estatal frente a las demandas de los ciudadanos. En el contexto peruano, esta modernización ha cobrado relevancia, especialmente en el sector educativo, donde se busca optimizar la calidad del servicio en las universidades públicas para cumplir con estándares internacionales y satisfacer las expectativas de los estudiantes.

En los últimos años, diversos autores han abordado la necesidad de reformar la gestión pública para lograr una mayor eficiencia y efectividad. Por ejemplo, Toscano de la Torre et al. (2021) enfatizan que la trayectoria de los rectores universitarios y su capacidad de liderazgo son cruciales para implementar mejoras significativas en la calidad educativa (Toscano de la Torre et al., 2021). Asimismo, Blas et al. (2022) destacan que la modernización implica un enfoque integral que abarca desde la transparencia hasta el gobierno electrónico como herramientas para democratizar el poder y aumentar la eficiencia estatal (Blas et al., 2022).

La gestión pública en el Perú radica en la urgente necesidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las universidades públicas. Como argumentan Véliz et al. (2020), la implementación de tecnologías de la información y la digitalización de procesos son cruciales para mejorar la eficiencia administrativa y ofrecer un servicio más accesible a los estudiantes (Véliz et al., 2020). Este proceso no solo busca satisfacer las expectativas académicas, sino también cumplir con los indicadores de calidad establecidos por los organismos reguladores.

Los conceptos de eficiencia, servicio a la ciudadanía y descentralización son fundamentales para entender la modernización de la gestión pública. La eficiencia se define como la habilidad del Estado para gestionar sus recursos de manera óptima, con el objetivo de maximizar los resultados obtenidos. En cuanto al servicio a la ciudadanía, se espera que los servicios proporcionados sean accesibles, ágiles y de alta calidad. Finalmente, la descentralización se enfoca en transferir competencias a niveles más locales de gobierno, permitiendo una respuesta más adecuada a las necesidades específicas de cada comunidad.

Estos conceptos son interdependientes y su aplicación efectiva es esencial para el éxito de la modernización.

La calidad del servicio en las universidades públicas es un tema de gran relevancia en la actualidad, especialmente en países en desarrollo como Perú. La calidad del servicio en las universidades puede definirse como el grado en que los servicios educativos, administrativos y de soporte cumplen con las expectativas de los estudiantes y otros usuarios. Según Mogrovejo (2022), la calidad educativa en el sistema universitario peruano ha sido objeto de reformas significativas, incluyendo la implementación de políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de las instituciones y sus programas (Mogrovejo, 2022). Por otro lado, la calidad del servicio también está estrechamente relacionada con la producción científica y el impacto de las investigaciones realizadas en las universidades. Reátegui-Inga et al. (2023) argumentan que la evolución y las perspectivas futuras de las revistas científicas en las universidades públicas del Perú son un indicador clave de la calidad académica de estas instituciones (Reátegui-Inga et al., 2023)

La modernización de la gestión pública en la Universidad Nacional de Huancavelica está estrechamente vinculada con la mejora de la calidad del servicio educativo. Este proceso, que abarca desde la eficiencia administrativa hasta la integración de tecnologías digitales, requiere un enfoque integral que considere las particularidades del contexto local y las necesidades de la comunidad universitaria. La evidencia sugiere que estas mejoras no solo aumentan la calidad del servicio, sino que también fortalecen la capacidad de la universidad para enfrentar los desafíos actuales y futuros.

La investigación tiene como objetivo general, determinar cómo se relacionan la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica, respondiendo a la pregunta: ¿De qué manera la modernización de la gestión pública influye en la calidad del servicio ofrecido en esta universidad? Para lograr este propósito, se analizarán diversas dimensiones, tales como la eficiencia del aparato estatal, el servicio a la ciudadanía y la descentralización, así como la variable de calidad del servicio, con el fin de comprender la influencia mutua entre estos factores y su impacto en la mejora del servicio académico y administrativo en la institución

## Marco teórico

### Modernización de la gestión pública

La modernización de la gestión pública puede definirse como un proceso continuo de transformación cuyo objetivo es mejorar la eficiencia y efectividad de las entidades públicas, con el fin de generar un valor público significativo. Este proceso involucra la implementación de reformas estructurales y la adopción de nuevas tecnologías, así como la mejora de los procesos administrativos y de gestión, para responder de manera más efectiva a las necesidades de la ciudadanía. Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2019), la modernización busca optimizar la capacidad del sector público, adaptándolo a los cambios sociales, económicos y tecnológicos, y asegurando que los servicios brindados sean de calidad, transparentes y accesibles.

La modernización implica una estrategia que combina el trabajo entre el sector público y privado, el uso de tecnologías de la información y la mejora continua de los procesos académicos y administrativos (Huerta-Riveros et al., 2020). La modernización no solo incrementa la eficiencia, sino que también favorece la transparencia y la rendición de cuentas, lo que fortalece la confianza pública en las instituciones.

### *Dimensiones de la Modernización de la gestión pública*

288 La eficiencia del aparato estatal se define como la capacidad del gobierno para administrar los recursos públicos de manera óptima, logrando resultados con el menor costo posible. De acuerdo con la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Peruano, la eficiencia es un componente fundamental para elevar la calidad de los servicios y minimizar el desperdicio de recursos. Esto implica la adopción de tecnologías modernas y la simplificación de procesos administrativos para acelerar la prestación de servicios públicos (Ley de Modernización del Estado, 2023).

El servicio a la ciudadanía se enfoca en proporcionar a los ciudadanos servicios públicos de alta calidad que satisfagan sus necesidades de manera efectiva. Esto incluye no solo la disponibilidad y accesibilidad de los servicios, sino también la capacidad del Estado para responder a las expectativas de los ciudadanos. La nueva gestión pública pone un énfasis particular en la atención al ciudadano como centro de las políticas públicas, promoviendo un enfoque centrado en el cliente (Gutiérrez et al., 2020). Véliz et al. (2020)

subrayan la relevancia del servicio a la ciudadanía en un contexto globalizado, donde la satisfacción del ciudadano se convierte en un indicador clave de la efectividad gubernamental (Véliz et al., 2020)

La descentralización es el proceso mediante el cual el Estado transfiere competencias y recursos desde el nivel central hacia gobiernos locales o regionales, con el objetivo de acercar la toma de decisiones a los ciudadanos. La descentralización en la gestión pública moderna se vincula con la transformación digital y el uso de la inteligencia artificial, permitiendo que las instituciones estatales se adapten a las demandas actuales y aumenten su eficiencia (Alfaro, 2023). Además, la descentralización se percibe como un mecanismo fundamental para promover la equidad y mejorar la gobernanza, especialmente en países con una alta diversidad geográfica y cultural como Perú.

### Calidad de servicio

La calidad del servicio se define como la capacidad de una organización para cumplir o superar las expectativas de sus usuarios a través de la prestación de servicios que sean eficientes, efectivos y coherentes. Basantes et al. (2019) señalan que la calidad del servicio radica fundamentalmente en la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio realmente recibido.

En el ámbito educativo, y específicamente en las universidades, la calidad de servicio es un indicador clave del éxito institucional. Mex y Rejón (2020) subrayan que la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de los servicios educativos está íntimamente vinculada con su nivel de satisfacción general y su rendimiento académico. Este enfoque es compartido por Ramírez et al. (2019), quienes señalan que la presión por aparecer en los rankings internacionales ha llevado a las universidades a centrar sus esfuerzos en mejorar la calidad percibida de sus servicios para atraer y retener a estudiantes y personal académico de alto nivel.

Entre los factores clave que influyen en la calidad del servicio se encuentran la gestión efectiva de la información, el liderazgo académico y la capacidad para atraer y retener talento docente calificado (Rojas Oballe et al., 2020). Asimismo, la adopción de tecnologías digitales y la promoción de competencias digitales entre el personal docente son esenciales para mejorar la calidad de los servicios educativos (Rojas Oballe et al., 2020).

El enfoque en la calidad de servicio trae consigo numerosos beneficios, tanto para las instituciones como para los usuarios. Uno de los beneficios más evidentes es el aumento en la satisfacción del usuario, lo cual se traduce en una mayor lealtad y una mejor reputación institucional (Benet-Gil, 2019). Mex y Rejón (2020) destacan que la calidad del servicio también tiene un impacto directo en el rendimiento académico, ya que los estudiantes que perciben un alto nivel de calidad en los servicios educativos tienden a mostrar mejores resultados académicos.

### ***Dimensiones de la Calidad del servicio***

Los elementos tangibles se relacionan con los aspectos físicos y visibles del servicio, como la condición de las instalaciones, el estado de los equipos, la apariencia del personal, y cualquier otro aspecto físico que los clientes puedan observar directamente. Esta dimensión es crucial ya que forma la primera impresión que un cliente tiene sobre la calidad del servicio. Según Salma et al. (2023), en el contexto de las universidades privadas en Bangladesh, se encontró que la comodidad y modernidad de las instalaciones educativas tienen un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes (Salma et al., 2023).

La fiabilidad se define como la capacidad de una organización para ofrecer el servicio prometido de manera precisa y constante. Este aspecto es crucial para generar confianza en el cliente, al asegurar que el servicio se proporcionará de acuerdo con lo establecido. Slamet y Sulistiyowati (2022) en su estudio sobre la calidad del servicio en empresas en Indonesia, destacaron que la fiabilidad es una de las dimensiones más críticas que determinan la percepción de calidad por parte de los clientes (Slamet & Sulistiyowati, 2022).

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y rapidez con la que la organización atiende las necesidades y solicitudes de los clientes. Esta dimensión resulta esencial para la satisfacción del cliente, ya que demuestra el compromiso de la organización con la atención oportuna y el servicio eficiente. Rahmawati et al. (2023) encontraron que, en el contexto de la educación superior en Indonesia, la capacidad de los docentes y administradores para responder rápidamente a las inquietudes de los estudiantes era un predictor clave de la satisfacción estudiantil (Rahmawati et al., 2023).

La seguridad abarca la capacidad de la organización para generar confianza y credibilidad, lo cual involucra

la competencia del personal, la seguridad física de las instalaciones y la protección de la información personal. AlOmari (2020), en su investigación sobre la calidad del servicio en hospitales en Siria, destacó que la seguridad es esencial para mantener la confianza del paciente, especialmente en contextos de alta sensibilidad como la atención médica (AlOmari, 2020).

La empatía se relaciona con la atención individualizada y personalizada que la organización ofrece a sus clientes. Esta dimensión es fundamental para establecer un vínculo emocional entre la organización y el cliente, lo cual puede fomentar una mayor lealtad y satisfacción. En un estudio sobre hoteles en Malasia, Yeong et al. (2020) encontraron que la empatía era el factor más influyente en la satisfacción del cliente en el sector hotelero, subrayando la importancia de una atención personalizada (Yeong et al., 2020).

### **Metodología**

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, ya que, según lo señalado por Hernández y Mendoza (2014), implica el uso de datos recopilados para comprobar hipótesis a través de la medición cuantitativa y el análisis estadístico inferencial. Este método permite establecer patrones de comportamiento y validar teorías. Es correlacional tal como expresa Arias (2006) ya que busca precisar el grado de relación o asociación (no causal existente entre dos o más variables). Es de corte transversal porque se centra en conseguir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

La población está conformada por 5925 estudiantes de pre y posgrado de la Universidad Nacional de Huancavelica. Debido al tamaño de la población, el muestreo fue probabilístico, tal como define Rios (2017) se realiza a través de un proceso de aleatoriedad, todos los elementos de la población, tengan la misma probabilidad de ser escogidos como parte de la muestra. Resultando una muestra de 361 individuos.

Lo que refiere al instrumento empleado para la obtención de datos fue el cuestionario, y en cuanto a la técnica utilizada fue la encuesta. Dicho cuestionario se estructuró con 18 reactivos con relación a la primera variable modernización de la gestión pública y 18 reactivos con relación a la segunda variable calidad de servicio, medidos mediante una escala de Likert, estos fueron sometidos a pruebas de validez y confiabilidad antes de su implementación.

La validación del instrumento de recolección de datos, como menciona Galan (2011) comprende a la validez como el grado en que ella se muestra apropiada para mensurar aquello que supuestamente debería medir, en otras palabras, el propósito por el cual está siendo usada. Dicha validación se realizó utilizando la técnica del coeficiente de validez de contenido (CVC) basada en el criterio de jueces expertos, obteniéndose un valor de 0.812. Además, se aplicó el Alfa de Cronbach a una muestra piloto de 40 individuos, obteniendo un valor de 0.8674. Estos resultados indican que los instrumentos utilizados poseen una consistencia interna adecuada, demostrando su fiabilidad.

Las puntuaciones obtenidas en los cuestionarios se clasificaron en rangos específicos (baremos). Para el cuestionario de modernización de la gestión pública, los rangos establecidos fueron: deficiente (18-41), regular (41-66) y bueno (67-90). De manera similar, el cuestionario de calidad de servicio se categorizó con los mismos rangos: deficiente (18-41), regular (42-66) y bueno (66-90). Para el análisis de los datos obtenidos, se emplearon técnicas de estadística descriptiva, como tablas de frecuencia y diagramas de dispersión. Además, se utilizó estadística inferencial para contrastar la hipótesis. Inicialmente, se llevó a cabo la evaluación de normalidad mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Posteriormente, se determinó el grado de correlación entre las dos variables de estudio utilizando la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, con el propósito de identificar la relación entre las variables investigadas.

## 290 Resultados

En la Tabla 1 se observa que, en la Universidad Nacional de Huancavelica, el 80,6% de los estudiantes encuestados experimentan un nivel medio de impacto de la modernización de la gestión pública, lo que significa que los estudiantes perciben que la administración universitaria está mejorando la eficiencia y transparencia institucional, mediante la

adopción de tecnologías modernas y la simplificación de los procesos administrativos. Por otro lado, el 17,5% perciben que la capacidad de administración de los servicios públicos ha sido eficiente, mientras que el 1,9% reporta un nivel deficiente.

En relación con la eficiencia del aparato estatal, el 67,3% de los estudiantes encuestados experimentan un nivel medio, lo que se traduce que se está utilizando los recursos públicos de manera óptima, logrando así incrementar la confianza en la gestión pública incrementando la satisfacción. Asimismo, el 24,1% perciben que existe una aplicación más eficaz de las políticas de modernización, mientras que el 8,6% reportan un nivel deficiente del aparato estatal, lo que podría relacionarse con la resistencia al cambio o la falta de capacitación adecuada.

Respecto al servicio a la ciudadanía, el 75,6% de los estudiantes encuestados experimentan un nivel medio, lo que refleja que se existe capacidad de respuesta por parte de la institución para responder las expectativas de los usuarios, proporcionando servicios públicos de calidad, satisfaciendo así las necesidades de manera efectiva. El 21,1% perciben que se está promoviendo un eficiente enfoque centrado en el ciudadano, mientras que el 3,3% reporta un nivel deficiente.

Finalmente, en cuanto a descentralización, el 68,7% de los estudiantes encuestados experimentan un nivel medio de satisfacción, lo que refleja un avance de la gestión pública orientada a eficiencia y efectividad, de otra manera el estado promueve la transferencia de competencias y recursos desde el nivel central hacia la administración universitaria, permitiendo respuestas más ágiles y adecuadas según las necesidades de la entidad. Por otro lado, el 25,8% perciben un eficiente acceso a los servicios públicos, resultado de la descentralización promoviendo la equidad y una mejor gobernanza en el contexto universitario, mientras que el 5,5% de los encuestados reportan un nivel deficiente.

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la modernización de la gestión pública y dimensiones*

Nivel	V1. Modernización de la gestión pública		D1. Eficiencia del aparato estatal		D2. Servicio a la ciudadanía		D3. Descentralización	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficiente	63	17,5	87	24,1	76	21,1	93	25,8
Regular	291	80,6	243	67,3	273	75,6	248	68,7
Deficiente	7	1,9	31	8,6	12	3,3	20	5,5
	361	100,0	361	100,0	361	100,0	361	100,0

*Nota.* Base de datos

**Tabla 2***Distribución de frecuencias de la calidad de servicio y dimensiones*

Nivel	V2. Calidad de servicio		D1. Elementos tangibles		D2. Fiabilidad		D3. Capacidad de respuesta		D4. Seguridad		D5. Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficiente	53	14,7	90	24,9	86	23,8	92	25,5	81	22,4	86	23,8
Regular	306	84,8	249	69,0	243	67,3	243	67,3	245	67,9	263	72,9
Deficiente	2	0,6	22	6,1	32	8,9	26	7,2	35	9,7	12	3,3
	361	100,0	361	100,0	361	100,0	361	100,0	361	100,0	361	100,0

*Nota.* Base de datos

En la Tabla 2 se observa que, en la Universidad Nacional de Huancavelica, el 84,8% de los estudiantes encuestados perciben un nivel medio de la calidad de servicio, lo que sugiere que la institución ha logrado satisfacer de manera general las expectativas de los usuarios al ofrecer servicios eficientes, efectivos y consistentes. Por otra parte, el 14,7% de los encuestados considera que la adopción de tecnologías digitales ha contribuido de manera eficiente a la mejora de la calidad de los servicios educativos. En contraste, solo un 0,6% percibe esta implementación como deficiente.

En relación con elementos tangibles, el 69,0% de los estudiantes encuestados experimentan un nivel medio, lo que se traduce que la entidad está haciendo uso efectivo de las instalaciones, equipos, y presentación de personal, contribuyendo una experiencia de servicio que combina comodidad y modernidad. Asimismo, el 24,9% perciben que existe una eficiente gestión los aspectos físicos y visibles del servicio, mientras que el 6,1% reportan un nivel deficiente del uso de los aspectos físicos de la entidad.

En cuanto a fiabilidad, el 67,3% de los estudiantes encuestados experimentan un nivel medio, lo que indica que la entidad tiene una capacidad organizativa adecuada para prestar sus servicios de manera coherente y fiable, lo que asegura que los servicios ofrecidos cumplan con las expectativas establecidas. Asimismo, el 23,8% perciben una eficiente capacidad para construir confianza con los usuarios y mejorar la satisfacción general, mientras que el 8,9% reportan una percepción deficiente en cuanto a la capacidad de respuesta de la entidad para brindar un servicio de calidad.

Respecto a capacidad de respuesta, el 67,3% de los encuestados perciben un nivel medio, lo que sugiere que la organización tiene un compromiso razonable con la atención a sus usuarios y la eficiencia en la prestación de servicios, lo que involucra que existe compromiso con la atención y muestra una disposición a responder las necesidades del usuario. El 25,5% perciben que

existe una eficiente capacidad de respuesta, destacando la prontitud con la que se atiende y efectividad en la resolución de problemas, mientras que el 7,2% reporta un nivel deficiente.

En lo que respecta a seguridad, el 67,9% de los estudiantes encuestados experimentan un nivel medio, lo cual refleja una percepción moderada de confianza y credibilidad en la institución, lo que incluye la competencia del personal, este nivel de seguridad incluye aspectos clave como la competencia del personal, la seguridad física de las instalaciones y la protección adecuada de la información personal de los estudiantes. El 22,4% perciben que se está promoviendo de manera eficiente un enfoque centrado en la seguridad, mientras que el 9,7% reporta un nivel deficiente.

Finalmente, en cuanto a empatía, el 72,9% de los estudiantes encuestados perciben un nivel medio de atención individualizada y personalizada, lo que se traduce que la institución está logrando, en gran medida, crear un vínculo emocional entre los estudiantes y la universidad, lo que se traduce en una mayor lealtad y satisfacción de los usuarios. Por otro lado, el 23,8% perciben una atención personalizada de manera eficiente, lo que es esencial para mantener una reputación positiva de la universidad y garantizar la calidad del servicio ofrecido, mientras que el 3,3% de los encuestados reportan un nivel deficiente en la atención.

En la Tabla 3 se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para ambas variables, con muestras de tamaño  $n \geq 50$ . Los valores obtenidos indican  $p_1 = 0.015$  y  $p_2 = 0.004$ , donde ambos resultados son menores que el nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ). Esto sugiere que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se procede a aplicar métodos estadísticos no paramétricos. En consecuencia, se emplea el coeficiente Rho de

Spearman para llevar a cabo la prueba de hipótesis correspondiente.

**Tabla 3**  
*Resultados de la prueba de normalidad kolmogorov-smirnov*

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Modernización de la gestión pública	,053	361	,015
Calidad de servicio	,059	361	,004

Nota. Base de datos

La Tabla 4 muestra los resultados de la correlación entre las variables estudiadas. Para ello, se planteó la hipótesis alterna (H1), el cual sostiene la existencia de una relación directa y significativa entre modernización de la gestión pública y la calidad de servicio Universidad Nacional de Huancavelica. Por otro lado, la hipótesis nula (H0) propone que no existe tal relación. Los resultados obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman arrojaron un coeficiente de correlación de  $r=0.601^{**}$ , lo que indica una correlación positiva moderada, con un valor de significancia  $p<0.00$ . Estos resultados permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

En resumen, existe relación directa y significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio Universidad Nacional de Huancavelica. Este hallazgo es especialmente relevante, ya que la calidad del servicio no solo depende de los avances tecnológicos y administrativos, sino también del bienestar de los empleados y de cómo estos perciben su entorno laboral. Para que la modernización de la gestión pública sea efectiva, es necesario considerar ambos aspectos con el fin de generar un impacto positivo en la calidad del servicio brindado.

La Tabla 5 muestra los resultados del análisis de normalidad mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, aplicada a tres dimensiones y una variable, utilizando muestras con tamaño  $n \geq 50$ . Los valores obtenidos para las tres dimensiones son  $P1 = 0,000^*$ , mientras que para la variable en cuestión, los resultados de las pruebas de normalidad muestran un valor de  $P2 = 0,004$ , que es inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0,05$ ). Esto sugiere que los datos no siguen una distribución normal en las tres pruebas, lo que justifica la aplicación de métodos estadísticos no paramétricos. Por tanto, se emplea la prueba de Rho de Spearman para verificar las hipótesis propuestas.

**Tabla 4**  
*Resultados de la prueba de normalidad kolmogorov-smirnov*

		Modernización de la gestión pública	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,601**
		N	,000
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,601**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,000

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

**Tabla 5**  
*Resultados de la prueba de normalidad entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y la variable calidad de servicio*

	Pruebas de normalidad								
	D1. Eficiencia del aparato estatal			D2. Servicio a la ciudadanía			D3. Descentralización		
	Estad	gl	Sig.	Estad	gl	Sig.	Estad	gl	Sig.
Calidad de servicio	,059	361	,004	,059	361	,004	,059	361	,004
Dimensión	,080	361	,000	,071	361	,000	,087	361	,000

Nota. Base de datos

La Tabla 6 muestra los resultados estadísticos de la correlación entre las dimensiones de la modernización de la gestión pública y la variable calidad de servicio. En la dimensión eficiencia del aparato estatal, se identificó un coeficiente de correlación de  $r = 0.453^{**}$  con un valor de significancia de  $p = 0.000$ , lo que señala una correlación moderada y positiva entre eficiencia del aparato estatal y calidad de servicio. En cuanto a la dimensión de servicio a la ciudadanía, el coeficiente

de correlación registrado fue de  $r = 0.421^{**}$  con un  $p = 0.000$ , mostrando igualmente una correlación moderada y positiva entre la despersonalización y calidad de servicio. Por último, en la dimensión descentralización, se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.435^{**}$ , con un valor de significancia de  $p = 0.000$ , lo que indica una correlación moderada y positiva entre la descentralización y calidad de servicio.

**Tabla 6**

*Resultados del nivel de correlación entre las dimensiones de gestión del teletrabajo y la variable disrupción digital*

Modernización de la gestión pública		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Eficiencia del aparato estatal	Coeficiente de correlación	,453**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	361
	Servicio a la ciudadanía	Coeficiente de correlación	,421**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	361
	Descentralización	Coeficiente de correlación	,435**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	361

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

En la Figura 1 se presenta un diagrama de dispersión que visualiza la relación entre las dos variables estudiadas. La línea de tendencia observada en el gráfico exhibe una pendiente positiva, lo que evidencia una relación directa entre ambas variables. Además, el análisis estadístico realizado mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arroja un valor de  $r = 0.601$ , lo cual indica una correlación positiva considerable entre las variables en cuestión. Este resultado, respaldado por un valor de significancia  $p = 0.000$ , refuerza la validez de la correlación observada y sugiere que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a hacerlo de manera consistente. Este hallazgo es particularmente relevante para el estudio, ya que confirma la existencia de una relación directa y significativa entre las variables.

En cuanto a la dimensión eficiencia del aparato público, el coeficiente de correlación de Spearman arroja un valor de  $r = 0.453$  indica una correlación positiva moderada, lo que se puede interpretar como una relación directa entre la capacidad del estado para gestionar sus recursos y procesos de manera eficiente y la percepción de los ciudadanos o usuarios sobre la calidad de los servicios que reciben. Este resultado

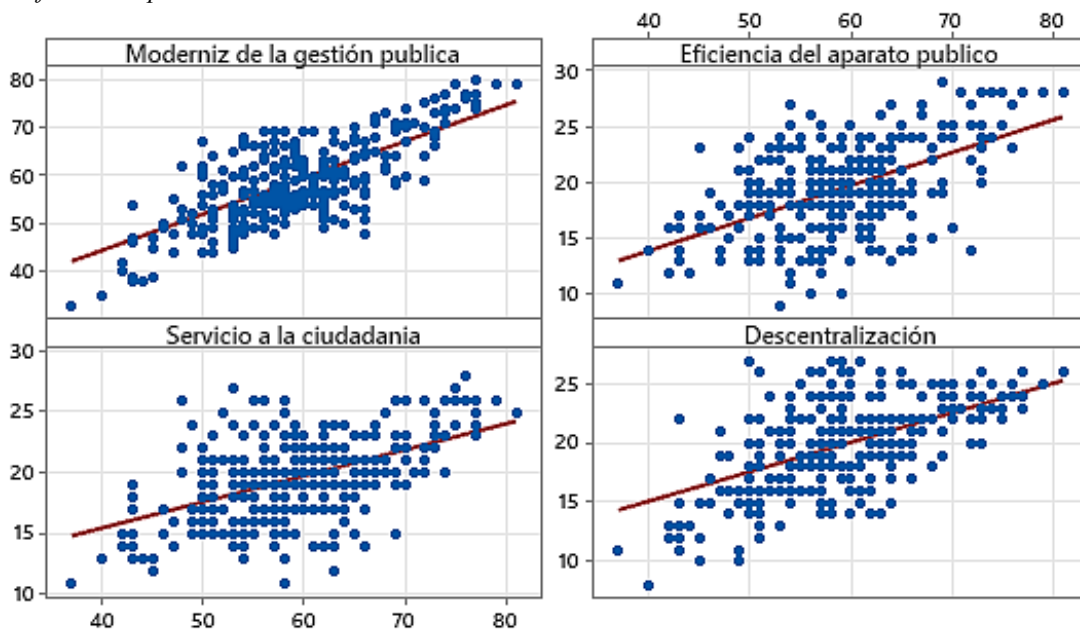
sugiere que, un aumento en la eficiencia del aparato estatal tiende a estar asociado con una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos.

En lo que respecta a la dimensión servicio a la ciudadanía, el coeficiente de correlación de Spearman arroja un valor de  $r = 0.421$  indica una correlación positiva moderada, lo que se puede interpretar que cuando las instituciones públicas mejoran la atención, accesibilidad, y respuesta a las necesidades de la ciudadanía, los usuarios perciben un aumento en la calidad del servicio que reciben. Este resultado sugiere que una mejora en el servicio que se brinda a la ciudadanía tiene una relación directa con una mejora en la calidad del servicio percibida por los usuarios.

En cuanto a la dimensión descentralización, el coeficiente de correlación de Spearman arroja un valor de  $r = 0.435$  indica una correlación positiva moderada, lo que se puede interpretar que a medida que aumenta la descentralización, también se observa una mejora en la calidad del servicio. Esto implica que a medida que los procesos de descentralización se fortalecen, la calidad de los servicios que se prestan mejora.



**Figura 1**  
 Grafica de dispersión de las variables



Nota Base de datos

## Discusión

Los resultados sobre la modernización de la gestión pública muestran que el 17,5% de los estudiantes perciben una administración eficiente, lo que refuerza la idea de que una gestión pública moderna y efectiva mejora la satisfacción ciudadana, como lo plantean Toscano de la Torre et al. (2021). Además, el 80,6% de los estudiantes observa un impacto moderado de la modernización, reflejando mejoras en eficiencia y transparencia, especialmente a través de tecnologías modernas y la simplificación de procesos administrativos, en línea con lo señalado por Cabana et al. (2020), quienes destacan que la gestión de variables clave y una cultura de mejora continua favorecen la percepción positiva del servicio. Sin embargo, un 1,9% reporta una percepción deficiente, sugiriendo que aún persisten áreas de mejora, especialmente en cuanto a la eficiencia, lo que podría estar vinculado a la falta de una cultura organizacional sólida, como sugieren Bernedo et al. (2021).

El análisis de la calidad de los servicios educativos revela que el 14,7% de los estudiantes considera que la adopción de tecnologías digitales ha sido eficiente para mejorar la calidad de los servicios, un punto respaldado por Blas et al. (2022), quienes subrayan que la modernización del Estado debe promover la transparencia y la accesibilidad digital para mejorar la percepción de calidad en los servicios públicos. Además, un 84,8% percibe un nivel medio de calidad

en los servicios, lo que indica que la institución ha logrado cumplir en general con las expectativas de los usuarios mediante servicios eficientes y consistentes, lo cual coincide con lo señalado por Zambrano et al. (2022), quienes destacan la relación entre la calidad del servicio y la capacidad de adaptación tecnológica en las universidades públicas. No obstante, un 0,6% de los estudiantes reporta una percepción deficiente de la calidad del servicio, lo que resalta la necesidad de una evaluación constante y de la mejora continua en la gestión administrativa, como lo afirman Asenjo y Guevara (2020), quienes enfatizan que una gestión pública responsable fortalece la confianza y mejora la percepción de calidad entre los usuarios.

Los resultados de la correlación entre las variables estudiadas muestran un coeficiente de  $r = 0.601^{**}$  y un valor de significancia  $p < 0.00$ , lo que indica una correlación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica. Este hallazgo sugiere que una gestión pública eficiente y modernizada tiene un impacto significativo en la mejora de la calidad del servicio educativo, lo cual es fundamental para el bienestar de la comunidad universitaria. Estos resultados concuerdan con lo señalado por Toscano de la Torre et al. (2021), quienes destacan que la calidad institucional y la satisfacción de los usuarios dependen en gran medida de las competencias y trayectoria del liderazgo universitario. Asimismo, Huerta-Riveros et al. (2020) resaltan que la implementación de sistemas

de información estratégicos mejora tanto la toma de decisiones como la percepción de calidad entre los estudiantes, mientras que Bernedo et al. (2021) enfatizan el papel de una cultura organizacional sólida en la mejora de esta percepción, un aspecto que también se refleja en la correlación observada en nuestro estudio.

Los resultados obtenidos en la correlación entre las variables indican un coeficiente de  $r = 0.601^{**}$  y un valor de significancia  $p < 0.00$ , lo que refleja una correlación positiva moderada entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica. Esto sugiere que una gestión pública eficiente y modernizada contribuye significativamente a mejorar la calidad del servicio educativo, lo cual es esencial para el bienestar de la comunidad universitaria. Este hallazgo es consistente con las conclusiones de Toscano de la Torre et al. (2021), quienes afirman que la calidad institucional y la satisfacción de los usuarios están estrechamente vinculadas a las competencias y la trayectoria del liderazgo universitario. Además, Huerta-Riveros et al. (2020) señalan que la implementación de sistemas de información estratégicos no solo optimiza la toma de decisiones, sino que también incrementa la percepción de calidad entre los estudiantes. Por su parte, Bernedo et al. (2021) subrayan la importancia de una cultura organizacional sólida para mejorar la percepción del servicio, un aspecto que también se refleja en la correlación observada en nuestro estudio.

## Conclusiones

La modernización de la gestión pública en la Universidad Nacional de Huancavelica, está directamente relacionada con la calidad de servicio, como lo demuestra los resultados obtenidos en el estudio. Una gestión pública eficiente y modernizada, impactará significativamente en la mejora de la calidad del servicio. Esta correlación demuestra que la calidad de la gestión contribuye de manera significativa a mejorar la calidad del servicio y el liderazgo institucional en la institución lo cual es crucial para el bienestar de la comunidad y la sociedad.

En cuanto a la eficiencia del aparato estatal, la mayoría de los encuestados perciben un nivel medio, este patrón continúa en las dimensiones de servicio a la ciudadanía y descentralización, lo que sugiere que los recursos públicos están siendo utilizados de manera óptima, sin embargo, la resistencia al cambio y la falta de capacitación adecuada ralentiza la capacidad

de respuesta de la institución. En base a los datos recopilados el 80,6% de los estudiantes encuestados experimentan un nivel aceptable, lo que revela que la administración universitaria está mejorando sus procedimientos de gestión.

La calidad de servicio ha logrado satisfacer de manera general las expectativas de los usuarios al ofrecer servicios eficientes, efectivos y consistentes. Una buena calidad de servicio no solo permitirá mejorar la gestión de los procesos administrativos, sino que también permitirá reforzar las estrategias para el mejoramiento continuo de la institución. Según los datos recopilados, el 84,8% de los estudiantes perciben un nivel aceptable en la calidad de servicio, lo que se traduce en la eficiencia de la institución para fortalecer la confianza y la percepción de calidad, lo cual es crucial para el éxito en las instituciones.

En cuanto a las expectativas de los usuarios frente a los servicios de la institución, como las instalaciones, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, contribuyen a mejorar la experiencia del servicio, reflejando el compromiso y confianza de la entidad, lo que se traduce que existe compromiso con la atención y disposición a responder las necesidades del usuario. Mantener este ritmo asegurará la reputación positiva de la universidad, garantizando un servicio de calidad y atención al estudiante.

## Conflictos de interés

Los autores declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses.

## Referencias Bibliográficas

- Alfaro Castellanos, E. (2023) La Transformación Digital y la Inteligencia Artificial en la Gestión Pública Moderna – Perú. *Revista De Ciencia E Investigación En Defensa*, 4(3), 22-38. <https://doi.org/10.58211/recide.v4i3.116>
- AlOmari, F. (2020). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*, 25 (4), 407-420(14) <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la investigación Científica (Quinta ed.). Caracas: Editorial Episteme.

- Asenjo, K. D. y Guevara, C. J. (2020) Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo. *Revista Científica Hacedor-AIAPAEC* 4(1), 26-40. <https://doi.org/10.26495/rch.v4i1.1287>
- Basantes Ávalos, R. A., Vinueza Jara, A., Coronel Sánchez, J. M., Davalos Mayorga E y Miño Casante, G. E (2019). Brecha según el modelo SERVQUAL entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes con respecto a los servicios educativos en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Didáctica y Educación*. 10(1), 135-146
- Benet-Gil, Alicia. (2020). Desarrollo de políticas inclusivas en la educación superior. *Convergencia*, 27, e11120. Epub 29 de mayo de 2020. <https://doi.org/10.29101/crcs.v27i82.11120>
- Bernedo Malaga, V. W., Guillen Caceres, J., Gamarra Castellanos, M. E., Bellido Medina, R. S. (2021). Organizational Culture and its Influence on the Quality of Services. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(110), 5-13. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i110.470>
- Blas Ghiggo F., Uribe-Hernández Y., Cacho Revilla, A y Valqui Oxolón, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*. 28(5), 290-297 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071845024>
- 296 Cabana, Segundo R., Cortés, Felicindo H., Contreras, Franco A., y Vargas, Valentina F. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información Tecnológica*, 31(2), 103-116. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103>
- Galan Perroca, M (2011). Desarrollo y validación de contenido de la nueva versión de un instrumento para clasificación de pacientes. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 19 (1), <https://doi.org/10.1590/S0104-11692011000100009>
- Giler Escandón, L. V., Sánchez Sarmiento, M. P., Mora Bernal, A., y Guerra Coronel, M. (2021). Los retos en la prestación del servicio público de agua potable en la nueva normalidad en Cuenca-Ecuador. *Con-Texto*, (55), 71-85. <https://doi.org/10.18601/01236458.n55.07>
- Gutiérrez Morales, E. P., Ríos Obregón, J. M., Bernal Gutiérrez, R. M., y Gutiérrez De León, E. T. (2020). La gestión universitaria en la universidad territorial sustentable. *Revista Cognosis*. ISSN 2588-0578, 5(4), 147-160. <https://doi.org/10.33936/cognosis.v5i4.3215>
- Hernández R, Fernández C y Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1era Ed. Mexico, McGRAW-HILL
- Huerta-Riveros, Patricia C., Gaete-Feres, Héctor G., y Pedraja-Rejas, Liliana M.. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena. *Información tecnológica*, 31(2), 253-266. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200253>
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley 27658. Decreto legislativo que modifica la ley 27658DL. 1554 (11 de mayo de 2023). Diario oficial el Peruano.
- Mex Mex, A., y Rejón Herrera, E. G. (2020). Percepción de los Estudiantes en la Calidad del Servicio en Cursos de Modalidad Mixta. *Tecnología Educativa Revista CONAIC*. 6(3), 53-59. <https://doi.org/10.32671/terc.v6i3.30>
- Mogrovejo, V. (2022). Calidad Educativa en el Sistema Educativo Universitario Peruano. *Revista Xauxa*, 3(8), 75 -83 <https://doi.org/10.56374/xau.03.08.22.08>
- Ortega Hernández, C, Velasco Estrada, L, y Tevera Mandujano, Juan. (2022). Acreditación RIACES y ABET en Instituciones de Educación Superior IES. *Tecnología Educativa Revista CONAIC*, 8(3), 78-93. <https://doi.org/10.32671/terc.v8i3.223>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2023). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. Primera edición. Lima, Perú. Depósito Legal N° 2023 - 10710. Disponible en <https://cdn.www.gob.pe/>
- Rahmawati, R., Permana, J., Nurdin, D., Triatna, C., y Fadhli, F. (2023). Analysis of University Student Satisfaction Levels with the Learning Process on Five Dimensions of Service Quality (SERVQUAL). *Al-Ishlah Jurnal Pendidikan*.

- 15(2), 1944-1597. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v15i2.2355>
- Ramírez Gutiérrez, Z., Barrachina Palanca, M., & Ripoll Feliu, V. M. (2019). Divulgación de rankings universitarios y eficiencia en educación superior. *Revista De Educacion*. 384, 255-297. [10.4438/1988-592X-RE-2019-384-412](https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2019-384-412)
- Reategui-Inga, M., Rojas, M., Fernandez-Zarate, F., Fernandez Villarroel, R., Pompeyo Ferro., Alva Valdiviezo, W., Ñique Alvarez, M., Kalion Guerra Lu, J., Dávila Zamora, E. (2023). Evolution and future perspectives of scientific journals in Peruvian public universities. *International Journal of advanced and applied sciences*, 10(11), 42-48. <https://orcid.org/0000-0002-5417-6509>
- Rios Ramirez, Roger. (2017) Metodología para la investigación y redacción, 1era ed. España, Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rojas Oballe, V., Zeta Vite, A., y Jiménez Chinga, R., (2020). Competencias digitales en una universidad pública peruana. *Conrado*, 16(77), 125-130. Epub 02 de diciembre de 2020. Recuperado a partir de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1578>
- Salma Hoque, U., Akhter, N., Absar, N., Uddin Khandaker, M., y Al-Mamun, A. (2023). Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*. 2(1), 255-269 <https://doi.org/10.3390/higheredu2010013>
- Slamet, M., y Sulistiyowati, W. (2022). Customer Satisfaction Analysis By Integrating Service Quality (Servqual) Methods And Importance Performance Analysis. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 16, 1-15. <https://doi.org/10.21070/ijler.v15i0.763>
- Toscano de la Torre B.A., Ponce Gallegos J.C., Flores Crespo P.A., Contreras Vega G., López Espinoza, R., y Carrillo Ortiz, M. (2021). Impacto de la Trayectoria Universitaria de los Rectores en la Calidad de las Universidades Públicas. *Tecnología Educativa Revista CONAIC* 5(30), 41-56. <https://doi.org/10.32671/terc.v5i3.59>
- Veliz Briones, V., Alonso Becerra, A., Alfonso Robaina, D., Fleitas Triana, M, y Fernández, E. (2020). Procedimiento de gestión para asegurar la calidad de una universidad. Caso de estudio Universidad Técnica de Manabí. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 143-154. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100143>
- Yeong, S. N., Knox, D., y Prabhakar, G. (2022). Customer Satisfaction and Loyalty in Malaysian Resort Hotels: The Role of Empathy, Reliability and Tangible Dimensions of Service Quality. *International Journal of Services and Operations Management*, 41, 444-462. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2022.122922>
- Zambrano, V., Rodriguez, G., & Soler, N. (2022). Calidad de vida de docentes de Chile y Colombia durante la pandemia de Covid-19 (Quality of life of teachers from Chile and Colombia during the Covid-19 pandemic). *Retos*. 45, 978-985. <https://doi.org/10.47197/retos.v45i0.92277>

