

## **Modernización de la salud pública y calidad en los centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021**

**Jessica Magaly Muñoz Delgado**

[jmunozd@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jmunozd@ucvvirtual.edu.pe)

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
en la Universidad Cesar Vallejo  
Lima-Perú

### **RESUMEN**

La presente investigación se realizó en los vacunatorios de Lima Metropolitana, teniendo como propósito principal determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021. La investigación corresponde al tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 354 ciudadanos atendidos en los vacunatorios. El instrumento de medición empleado fueron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Los resultados arrojan que el 73.4% de encuestados considera la modernización del estado en un nivel medio, el 21.5% lo califica en un nivel alto y el 5.1% en un nivel bajo, en cuanto a la calidad de la atención el 94.6% lo percibe en un nivel medio, el 5.1% lo califica en un nivel alto y un reducido 0.3% de los encuestados considera que la calidad de atención en el vacunatorio es de nivel bajo. Así mismo, el Coeficiente Rho de Spearman indica  $\rho = 0,658$  el cual indica que es una correlación positiva media, asimismo se aprecia que la  $\text{sig.} = 0.000$  valor que es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Concluyendo que predomina el nivel medio de modernización de la gestión pública y calidad de atención y que existe una relación positiva moderada entre las variables de estudio.

**Palabras clave:** modernización; gestión pública; calidad; atención; ciudadano

## **Modernization of public health and quality in vaccination centers against the coronavirus Lima 2021**

### **ABSTRACT**

The present research was carried out in the vaccination centers of Metropolitan Lima, with the main purpose of determining the relationship between the modernization of public management and the quality of care in the vaccination centers against Covid-19 in Metropolitan Lima - 2021. The research corresponds to the type basic, quantitative approach, descriptive-correlational level, non- experimental design, cross-sectional. The sample consisted of 354 citizens treated in the vaccination centers. The measurement instrument used was two Likert scale questionnaires. The results show that 73.4% of respondents consider the modernization of the state at a medium level, 21.5% rate it at a high level and 5.1% at a low level, in terms of quality of care, 94.6% perceive it at a medium level, 5.1% rate it at a high level and a reduced 0.3% of those surveyed consider that the quality of care in the vaccination center is low. Likewise, Spearman's Rho Coefficient indicates  $\rho = 0.658$ , which indicates that it is a mean positive correlation, it is also appreciated that the  $\text{sig.} = 0.000$  value that is less than 0.05, rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis. Concluding that the average level of modernization of public management and quality of care predominates and that there is a moderate positive relationship between the study variables.

**Keywords:** modernization; public management; quality; attention; citizen

Artículo recibido: 02 enero 2022

Aceptado para publicación: 28 enero 2022

Correspondencia: [jmunozd@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jmunozd@ucvvirtual.edu.pe)

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

## **INTRODUCCION**

El Modelo de Modernización de las Organizaciones Gerenciales (MMGO) fue ampliamente difundido en el 2011. Sus componentes necesitan ser actualizados y modernizados, adaptándose al entorno cambiante, sin perder su esencia y sin desconocer los resultados donde se plantea actualizaciones de tres de sus componentes: Análisis Ambiental, Comunicación e Información y Responsabilidad Social. Cárdenas, C. A. (2016)

Lograr un sistema de salud de alta calidad es un camino complejo. Los países utilizan diferentes enfoques y se basan en las lecciones aprendidas durante la implementación. Muchas naciones industrializadas ricas han tenido un éxito significativo en la mejora de la calidad de la atención médica brindada a sus ciudadanos. Por el contrario, muchos países en desarrollo todavía tienen dificultades para identificar e implementar estrategias sólidas para mejorar la calidad de la atención médica. Al examinar los desafíos y los éxitos a los que se enfrentan los países industrializados, los países en desarrollo pueden identificar enfoques eficaces para mejorar la calidad de sus sistemas de salud y, al mismo tiempo, evitar obstáculos conocidos en base a la experiencia de un país puede ayudar a los esfuerzos de otros países. Farrag, A. y Harris, Y. (2021)

En el contexto Internacional Kim et al. (2021). En su artículo menciona que el enfoque centrado en las personas es una piedra angular de los sistemas de salud de alta calidad, pero está mal medido en los países de ingresos bajos y medianos se realizó una encuesta en línea de cuatro países de ingresos bajos y medianos como la India, Kenia, México y Nigeria para determinar la prevalencia y la asociación de la calidad informada de excelencia en la atención al paciente, se tuvo como resultado que las personas que acudieron a TSC (aPR 1,37, IC del 95%: 1,12, 1,67) y especialistas (aPR 1,30, IC del 95%: 1,12 a 1,50) tenían más probabilidades de informar una mejor calidad que aquellos que vieron al personal médico de los proveedores de atención primaria de salud. Un mayor respeto por parte de los proveedores o empleados se asoció más con calificaciones de excelente calidad, mientras que las calificaciones para el tiempo de espera fueron menos consistentes; el estudio concluyó que la percepción de los pacientes son bajas en cuatro países de ingresos bajos y medianos, incluso entre los adultos jóvenes y los usuarios de Internet bien educados, por tanto mejorar la atención centrada en las personas

será una parte importante de la construcción de sistemas de salud de alta calidad en estos países de ingresos bajos y medianos.

Liu, Zhao & He (2018) en China, analizaron la modernización en el sector salud, concluyendo que ésta enfrenta actualmente muchos desafíos de diferentes aspectos, especialmente en recursos humanos, entorno sanitario, gasto público en salud y la industria de la salud. A nivel de salud, es el responsable de mejorar la calidad del servicio de salud, operar adecuadamente y atender a las necesidades de los pacientes de forma rentable y eficiente; a nivel gubernamental, tiene la responsabilidad de mejorar la gobernanza de la salud y promover la igualdad y la sostenibilidad de la salud.

Asimismo, Mikula & Kaczmarek (2019) en Polonia evaluaron los resultados de la implementación de la nueva gestión pública. En cuanto a los modelos organizativos, las reformas propuestas se basan principalmente en la crítica de los rasgos característicos de la mercantilización, agencificación y fragmentación del sector público. Un problema es la ausencia de ideas de reintegración funcional, la formación de redes o nuevas oportunidades para la interagencia. La modernización en salud plantea una reforma sanitaria denominada Ley de la red hospitalaria, que plantea una nueva idea de organizar la administración pública y las políticas públicas agregando una nueva capa de estructuras y procesos administrativos en el sector.

Datta et al. (2021) En su estudio respecto a la calidad inadecuada de la atención se ha identificado como uno de los desafíos más importantes para lograr la cobertura universal de salud en los países de ingresos bajos y medianos. Para resolver este problema OMS, desarrolló el método de mejora para la calidad de atención (POCQI). Este documento describe el desarrollo de un marco dinámico para la implementación de POCQI en la India entre 2015 y 2020, se diseñaron un total de 10 estrategias de intervención para satisfacer las necesidades de los centros de salud locales. Estas estrategias se han implementado en 10 estados de la India, utilizando una modificación del marco "Convertir la investigación en práctica". Los profesionales de la salud y los administradores recibieron capacitación en este método, utilizando una combinación de métodos de capacitación en el sitio y en línea, seguidos de apoyo técnico y tutoría. La estrategia de implementación ha cambiado a una comunidad de práctica totalmente digital durante la fase activa de la pandemia de COVID-19. El proceso del cuadro de mando, los indicadores de resultados y el costo total de implementación se recopilaron y analizaron

en todos los sitios de implementación. En los resultados: se desarrollaron tres marcos operativos durante el período de estudio. La población total que se beneficiará de estas intervenciones es de 103 millones. Se revisaron un total de 21 fuentes de garantía de calidad y 6 publicaciones en revistas revisadas por pares. Llegando a la conclusión que el desarrollo de un marco de implementación para un método de mejora para la calidad de atención es esencial para el éxito de la iniciativa nacional. El plan de implementación debe ser flexible de acuerdo con las necesidades del sistema de salud, la población y la capacidad de la agencia implementadora, y estar sujeto a cambios frecuentes.

En el contexto Latinoamericano en un estudio realizado en Brasil por Guedes et al. (2021); como muchos otros países, se ha visto muy afectado por el COVID-19. Este estudio tuvo como objetivo analizar el impacto de la cobertura de atención primaria de salud, la Estrategia de Salud de la Familia (ESF) y los resultados del programa nacional de mejora del acceso y la calidad de la atención. Indicadores de línea de base (PMAQ), socioeconómicos y sociales del número de casos de COVID-19 en la ciudad más grande de Brasil. Se trata de un estudio ambiental, realizado mediante el análisis de datos secundarios sobre la población en todas las principales ciudades de Brasil, con base en el análisis continuo epidemiológico de 26 semanas realizado por COVID-19. El análisis estadístico se realizó mediante modelos lineales generalizados con matrices de correlación de trabajo autorregresivas; siendo sus resultados que a una mayor cobertura y puntuaciones de PMAQ superiores al promedio se asociaron con una transmisión más lenta y cargas de COVID-19 más bajas; concluyendo que las ciudades con menos desigualdad social y limitaciones de protección social combinadas con el desarrollo social tienen claramente escenarios pandémicos más leves. Es necesario actuar rápidamente en estas condiciones de transmisión del virus COVID-19, con procedimientos precisos y de alta intensidad. Es necesario ampliar el acceso a la atención primaria de salud y las estrategias de apoyo social para las personas vulnerables, como estrategia prioritaria para un estado moderno y eficiente.

Anne Hewitt et al. (2022). La evaluación de las necesidades de la comunidad, los determinantes sociales de la salud, el papel del análisis de datos, la epidemiología de la gestión, los modelos de atención basados en nuevos valores y modelos para proporcionar servicio de salud en la población. El COVID-19 surge como un desafío real para la gestión de la salud de la población respecto a la práctica y basada en los resultados, con enfoque

en el marketing social, el pensamiento de diseño para la innovación, la aplicación de las estrategias de atención virtual y las ideas de telesalud y mercadeo social y la implementación de nuevas habilidades y herramientas para manejar la gestión de la salud de la población, como las vulnerabilidades sociales necesarias a solucionar dentro del marco de la modernización del estado.

Varios autores han revisado el concepto de 'calidad' y se ha destacado la calidad de la salud Avedis Donavedian. Donde se destaca el sistema de garantía de la calidad. Se examinó la calidad en Colombia y las percepciones de los distintos actores del sistema, luego, se revisó las diversas reformas del sector salud en América Latina donde destacaron que tienen como sistema de enfoque central la mejora del aumento de financiamiento de cobertura o fortalecimiento. La reflexión aumenta la necesidad de plantear una reforma sustantiva y orientada a procesos tiene como objetivo lograr cambios significativos en varias agencias y trabajos del sector con la finalidad de aumentar la equidad sobre sus beneficios, la eficacia de su gestión, la eficacia de su negocio y, con ello se trata de satisfacer las necesidades de salud de las personas, con el apoyo de la academia como vínculo de conocimiento en la comunidad Llinás Delgado, Adalberto E. (2010)

En el contexto nacional Rodríguez (2019) estudió la modernización de la gestión pública y el cuidado de los ciudadanos en una institución pública de fiscalización en Trujillo. El enfoque fue cuantitativo, correlacional con una muestra de 354 personas. Los resultados mostraron que el 49.44% de los usuarios tiene una percepción de la administración pública como moderna y el 61.30% lo considero alto. Para ciudadanos regulares. También mostraron un valor  $P < 0.05$  y  $R = 0.778$  con Spearman Rho, confirmando la correlación de dos variables. Conclusión de que existe una correlación positiva entre las dos variables de búsqueda.

Zela (2020), quien analizó la relación entre la gestión moderna y la calidad de las ciudades Puno respecto a la atención de los usuarios. La investigación es cuantitativa, con una muestra de 13 gerentes y 680 usuarios. Los resultados mostraron que el 76.92% de las ciudades alcanzaron el nivel de modernización joven y el 23% del avance, de los cuales el 50.6% de los usuarios consideraron que la calidad de la atención es a medio, el símbolo del Spearman ha señalado un valor  $P < 0.05$ . Conclusión de que no hay correlaciones entre las dos variables.

Abarca (2021) quien busco determinar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en la municipalidad distrital de San Bartolo 2021, siendo los resultados obtenidos en su estadística descriptiva que existe una correlación positiva moderada 0,476, entre el principio de transparencia y la modernización de la gestión.

Zaconetta (2020) quien señalo que la relación existente entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad del servicio encontró una correlación Rho Spearman = 0.756, correlación moderadamente positiva, por tanto, cuanto mayor sea la Modernización de la Gestión Pública, mejor será el grado de calidad de servicio brindado a los usuarios.

Timana (2020) los resultados obtenidos en la relación entre la Modernización de la Gestión Pública y la calidad de servicio tuvo un coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.746 que evidencia que a mayor avance en la implementación de la Modernización del Estado mejor será la calidad de sus servicios.

Socola (2020) quien analizo las estrategias, instrumentos y dificultades en la implementación de la gestión pública en Latinoamérica durante el periodo 2011-2020, mediante un diagrama de consort se identificó un total de 18237 artículos y 348 artículos fueron procesados, de los cuales, se seleccionaron 16 artículos para el análisis de RS dándose a conocer estrategias como: concursos públicos transparentes, Acceso a información pública y, priorización de los canales de información, entre otros; instrumentos como: evaluación de los efectos de la intervención; y como dificultades: corrupción, burocracia.

Espinoza (2019) quien analizo si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019 en un muestra de 384 ciudadanos concluyo: que la contribución de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo es de 0,727 con un p-valor=0.002 (p-valor<0.05); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. Las entidades públicas deben planificar y ejecutar de manera articulada, tanto a nivel de los sectores de los sistemas administrativos como entre los niveles de gobierno, fomentando la comunicación y la coordinación continua, asociando sus recursos y capacidades para garantizar una mayor accesibilidad y así responder a las demandas ciudadanas con eficiencia y oportunidad, es por ello que se requiere el desarrollo de una gestión ágil, eficaz, eficiente y oportuna.



En relación a la variable modernización, la teoría de la modernización, implica el proceso que adquiere valor público en el desempeño institucional. Sustenta la erradicación de fuerza de modernizar lo inestable y desorganizado, haciendo partícipe al ciudadano (Petersen, 2015). Bajo la acotada premisa, se sustenta que el sector público, requiere el cambio radical de lo tradicional a lo moderno, siendo el componente principal el ciudadano. Implica un proceso de adaptación y cambio hacia el cumplimiento de fines institucionales y al servicio de la ciudadanía. La existencia de una buena sociedad, depende de la gobernanza pública (Abellan, 2015).

Es la exigencia hacia una relación activa en el Estado y la ciudadanía. El Estado, además de trabajar hacia los fines de funcionamiento y operatividad, debe garantizar acciones de valor público en la población, promoviendo la participación ciudadana, transparencia pública, rendición de cuentas, y otros mecanismos (Dendal et al., 2016). Promueve resultados a favor de la ciudadanía. Debe ser continua y permanente, en busca del perfeccionamiento de las acciones al ciudadano, respondiendo las expectativas de la población, en la satisfacción de necesidades, optimizando la calidad de vida (Berner, 2018). Consiste en estrategias y procesos, según política de cada gobierno, que garantiza el vínculo entre la administración pública y la sociedad, el primero satisfaciendo al otro (Carmen, 2015). La administración pública al alinearse con la modernización, produce desempeños dirigidos a la población, sosteniéndose en la premisa de una buena administración pública hacia los ciudadanos (Resende et al., 2017). Enmarcado en prácticas de una nueva gestión pública

En relación a la variable calidad de atención Donabedian, M. (1984), se refiere a la calidad de atención como aquella que proporciona al usuario el máximo bienestar en cuanto a servicio o producto que le es ofrecido. La calidad de la asistencia es el valor o nivel de cumplimiento de un objetivo, la cual puede ser medida para conocer su valor. La Calidad en la asistencia sanitaria, se viene hablando cada vez, pero pocas veces se encuentra una definición sencilla; sin embargo, en el 27 rubro de la salud, lo definen como brindar una variedad de servicios que satisfacen las necesidades del cliente. Principalmente la calidad busca complacer los deseos del usuario con el fin de llegar a los estándares de excelencia, de acuerdo a la disponibilidad de los recursos (Astursalud, 2012)

El Modelo SERVQUAL es un cuestionario de preguntas estandarizadas para medir la Calidad de un Servicio, este instrumento fue desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A.



Parasuraman y Leonard L. Berry con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que una organización o institución ofrece al público general. El modelo está compuesto por una gama de respuestas que nos permite entender las expectativas del cliente en cuanto a su respuesta por un servicio. El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está fundamentado en la calidad de servicio que se brinda al cliente y su respuesta a ella, se encarga de medir la satisfacción del usuario en cuanto al servicio que la organización presta.

Dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. - Fiabilidad: Es la destreza que tiene el proveedor, en cuanto al servicio brindado, pues busca ser cuidadoso y fiable. - Capacidad de Respuesta: Es la habilidad del proveedor que busca proveer un servicio rápido al usuario, y también muestra su voluntad por ayudarlo. - Seguridad: Son las habilidades mostradas por los empleados que buscan crear protección, credibilidad y confianza al usuario en cuanto a la calidad de atención de los servicios. - Empatía: Es la atención personal que se realizan en los usuarios, es la forma de saber lo que siente o busca el usuario. - Elementos Tangibles: Es el aspecto que toman las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

El presente artículo presenta una sección transversal del tema, centrándose en las medidas de salud pública adoptadas por el ministerio de salud del Perú en respuesta a la vacunación contra la COVID-19. Al examinar las intervenciones estatales en el acceso a la atención de la salud, se hace evidente cómo la mayoría de los estados tienden a utilizar fórmulas similares como la priorización del grupo poblacional a vacunar según vulnerabilidad, mejoramiento de las estrategias de comunicación, accesibilidad y transparencia para afrontar la pandemia mediante la oportuna y rápida vacunación contra la Covid-19, a pesar de que está dentro de un marco normativo nacional conformado por institucionalización y la formación económica de sus sistemas de salud, se considera importante y relevante conocer la percepción del ciudadano respecto a la calidad de atención brindada en los centro de vacunación implementados.

***Frente a lo expuesto, se plantea el siguiente problema general:***

- ¿Qué relación existe entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana - 2021?

***Asimismo, se plantean los siguientes problemas específicos:***

- ¿Qué relación existe entre el conocimiento de la ciudadanía y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana - 2021?
- ¿Qué relación existe entre la accesibilidad en la gestión pública y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana - 2021?
- ¿Qué relación existe entre la transparencia de la gestión pública y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana - 2021?
- ¿Qué relación existe entre el proceso de atención a la ciudadanía y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana - 2021?

La justificación teórica, parte del estado especialmente en la comprensión de la gestión moderna, ya que ha atraído el proceso de la administración pública, en el que se propone un tipo de gestión. Producción para organismos públicos y privados, un campo importante como línea de base para el desarrollo institucional. Si bien existen referencias a estándares internacionales para evaluar el desempeño de los establecimientos de salud en todos los países, incluso en nuestro país no se utilizan correctamente y se brindan estrategias de análisis del concepto de una nueva gestión.

La justificación práctica está basada en el hecho de que el estudio beneficiará a la gestión de la salud comunitaria, de la jurisdicción del norte de Lima, ya que se pretende determinar los procesos específicos y la ejecución del plan vacunación contra la covid-19 desde la percepción del ciudadano. La justificación social, se centran en cuestionar las preguntas actuales sobre los mecanismos administrativos del sistema público de diferentes organizaciones del estado, porque las principales dificultades se presentan en el servicio brindado, destacando la falta de transparencia y los actos de corrupción. Por lo tanto, gracias a este estudio, se pretende valorar la calidad de la atención y como está implicada dentro de las nuevas políticas de modernización de la gestión pública.

Se presenta el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021.

***Siendo los objetivos específicos:***

- Establecer la relación que existe entre el conocimiento de la ciudadanía y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021.

- Establecer la relación que existe entre la accesibilidad de la gestión pública y la calidad en la atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021.
- Establecer la relación que existe entre la transparencia de la gestión pública y la calidad en la atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021.
- Establecer la relación que existe entre el proceso de atención a la ciudadanía y la calidad en la atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021.

## **METODOLOGICA**

Se enmarco en el tipo de investigación básica, con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional, se analizó el grado en que se relacionan las variables de estudio.

**Variable principal (V1):** Modernización en la gestión pública.

La administración pública es una cultura transformadora, y la administración pública promueve la mejora continua para satisfacer adecuadamente aquellas necesidades y aquellas expectativas de los ciudadanos con integridad, que posean equidad, objetividad y eficiencia en su trabajo.

**Variable asociada (V2):** Calidad de atención al usuario

Los intereses de un buen ciudadano incluyen dar servicios de alta calidad y determinar que las acciones por parte de la entidad a lo largo del ciclo de gestión tienen un impacto en el servicio y el servicio final.

El público objetivo de este estudio incluyo a todos los ciudadanos que acuden a recibir tratamiento durante la vacunación ambulatoria contra COVID-19, en la ciudad de Lima. La información se recopiló mediante el método de encuesta se recolectó la información a 354 usuarios atendidos en los centros de vacunación pertenecientes a la DIRIS Lima Norte, de Lima Metropolitana.

La técnica usada fue la encuesta con dos instrumentos cuestionarios, luego se realizó el análisis estadístico con el paquete estadístico SPSS versión 25.0 donde se evaluó la estadística correspondiente, analizándose individualmente las variables de modernización y calidad de la atención se buscó determinar la relación entre las dos variables mediante análisis estadístico realizado con el software SPSS 25: en primer lugar, la distribución de los datos se evaluó mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Esta estadística se utilizó para evaluar si existe o no una relación significativa entre la modernización de la administración pública y la calidad de la atención a los ciudadanos que visitan los centros de vacunación en Lima. Se utilizó la prueba de correlación de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables en estudio.

## RESULTADOS

### Estadística Descriptiva

Tabla 1

*Modernización de la gestión pública en los vacunatorios de Lima Metropolitana-2021.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	5,1
Medio	260	73,4
Alto	76	21,5
Total	354	100,0

De acuerdo con la Tabla y el Gráfico 1, se puede observar que el 5,1% de los encuestados piensa que la modernización administrativa aún es débil, el 73,4% piensa que es moderada y el 21,5% piensa que es alta. El nivel de modernización de la administración estatal se encuentra en un nivel moderado.

Tabla 2

*Calidad de atención en el Vacunatorio contra la Covid-19 de Lima Metropolitana- 2021*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	,3
Medio	335	94,6
Alto	18	5,1
Total	354	100,0

De la tabla 2, observamos que el 0,3% de los encuestados considera que la calidad de la atención en el centro de vacunación es baja, el 94,6% la considera moderada y el 5,1% la considera alta. Prevalence el nivel medio de calidad asistencial.

### Estadística Inferencial

Para determinar el estadístico de correlación, primero es necesario realizar una prueba de normalidad o distribución normal de las variables de investigación, las cuales se miden de acuerdo al estándar poblacional, en este caso la muestra es mayor en 50 individuos, pues allí, el Kolmogorov -Se utilizó la estadística de Smirnov y luego se aplicó la regla: Si  $p > 0.05$  tiene una distribución normal, es un parámetro y se elige el estadístico r-Pearson.

Si  $p < 0.05$  tiene una distribución anormal, no es un parámetro y se elige el estadístico rho de Spearman.

**Tabla 3**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Modernización de la gestión pública	Calidad de atención
N		354	354
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	29,69	68,10
	Desviación estándar	4,398	6,338
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,094	,053
	Positivo	,060	,045
	Negativo	-,094	-,053
Estadístico de prueba		,094	,053
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,018

Se realizó la prueba de normalidad para determinar y seleccionar los estadísticos inferenciales apropiados para la relación de variables y para responder a las hipótesis propuestas, utilizando el estadístico de Kolmogorov Smirnov, nivel de significancia  $p < 0.05$ . Está comprobado, por lo que está comprobado que ambas pruebas tienen una distribución anómala, elija el estadístico de Spearman Roe para obtener resultados exponenciales

## Contrastación de hipótesis

**Tabla N° 4**

*Correlación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19, en Lima Metropolitana 2021*

			Calidad de atención
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	,658
		Sig. (bilateral)	,000
		N	354

Al observar la tabla se ve que el valor de rho = 0,658 el cual indica que es una correlación positiva media, asimismo se aprecia que la sig.= 0.000 valor que es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna: Existere relación directa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021.

**Tabla 5**

*Correlación entre las variables de conocimiento, accesibilidad, transparencia y proceso de atención a la ciudadanía y la calidad en la atención en los vacunatorios contra la Covid-19, en Lima Metropolitana 2021*

			Calidad de atención
Rho de Spearman	Conocimiento de la ciudadanía	Coefficiente de correlación	,639
		Sig. (bilateral)	,003
		N	354
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	,601
		Sig. (bilateral)	,009
		N	354
Rho de Spearman	Transparencia y acceso a la información	Coefficiente de correlación	,630
		Sig. (bilateral)	,008
		N	354
Rho de Spearman	Proceso de atención a la ciudadanía	Coefficiente de correlación	,665
		Sig. (bilateral)	,001
		N	354

Al observar la tabla se observa que el valor de rho tiene una tendencia a ser  $\geq 0,601$  respecto a las cuatro variables de estudio, lo que indica que es una correlación positiva media, asimismo se aprecia que la sig.= 0.001 valor que es menor a 0.05, rechazando las hipótesis nulas y aceptando la hipótesis alternas: Existe relación directa entre el conocimiento, accesibilidad, transparencia, proceso de atención a la ciudadanía y la calidad en la atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021

## **DISCUSION**

Sobre la prueba de hipótesis general sostiene que si existe relación directa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021. Por lo tanto, se confirma dado el resultado del Coeficiente Rho de Spearman ( $\rho = 0,658$ ,  $p < 0.05$ ), que muestra un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico. Esto significa que existe una relación directa entre las variables modernización de la gestión pública y la calidad de atención, lo que sugiere que, a una mayor modernización de la gestión pública en los vacunatorios de Lima Metropolitana, será mayor la calidad de atención.

Los resultados confirman la tesis de Rodríguez (2019) quien investigó sobre la modernización de la gestión pública y la atención al ciudadano en una institución pública de fiscalización en Trujillo, obteniendo un p-valor  $< 0.05$  y  $r = 0.778$ , confirmando la correlación de ambas variables.

Resultados similares a lo hallado por Zaconetta (2020) que señala que la relación entre la MGP y la calidad del servicio halló una correlación Rho Spearman = 0.756, correlación moderadamente positiva, por lo que, cuanto mejor sea la MGP, mayor será el grado de calidad de servicio. Así como Timana (2020) cuyos resultados en la relación entre la MGP y la calidad de servicio alcanzo un coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.746 que evidencia que en tanto se avance más la implementación de la MGP mejor será la calidad de sus servicios. Por lo tanto, de acuerdo a Zeithaml, Parasuraman, y Berry (2003) citado por Hennayake (2017) precisa a la calidad de servicio como la divergencia entre las apreciaciones del usuario sobre el servicio actual que ofrece una entidad determinada y las perspectivas del usuario de un servicio excelente. La calidad está vinculada con la excelencia en el servicio e involucra transformación de pensamiento, de valores y relaciones entre personas. De igual forma el desarrollo de la prueba Rho Spearman



confirmando la aceptación de la hipótesis al afirmar que existe evidencia de relación estadísticamente significativa de 0.05. significancia similar a la obtenida al estudio de Zaconetta (2020) que desarrollo un resultado de significancia de 0.05 y de Timana (2020) que obtuvo una significancia de 0.00. por lo que según Ajmal, Tuomi, Helo y Sandhu (2020) señalan que la calidad del servicio se concentra en la evaluación de la obtención de las metas que busca una entidad y estas responden a las necesidades de los ciudadanos, donde la valoración actitudinal del servicio lo realiza el usuario cuando interactúa con los proveedores del servicio.

Sin embargo, dichos hallazgos difieren de los obtenidos por Zela (2020) quien también analizó la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de la atención al usuario en las municipalidades provinciales de Puno, en la cual se mostró un  $p < 0.05$ , confirmando que no existe correlación entre ambas variables.

Respecto al objetivo específico 1. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de alcance transversal y carácter correlacional desde la perspectiva de 354 ciudadanos, según la tabla N° 14 se observa que el valor de  $\rho = 0,639$  el cual indica que existe una correlación positiva media, asimismo se aprecia que la sig. = 0.003 valor que es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna: Existe relación directa entre el conocimiento de la ciudadanía y la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021. Este resultado es sustentado también en la investigación de (Socola, 2020) quien analizo las estrategias, instrumentos y dificultades en la implementación de la gestión pública en Latinoamérica durante el periodo 2011-2020, mediante un diagrama de consort se identificó un total de 18237 artículos y 348 artículos fueron procesados, de los cuales, se seleccionaron 16 artículos para el análisis de RS dándose a conocer estrategias como: concursos públicos transparentes, Acceso a información pública y, priorización de los canales de información, entre otros; instrumentos como: evaluación de los efectos de la intervención; y como dificultades: corrupción, burocracia.

Respecto al objetivo específico 2. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de alcance transversal y carácter correlacional desde la perspectiva de 354 ciudadanos, según la tabla N° 15 se ve que el valor de  $\rho = 0,601$  el cual indica que es una correlación positiva media,

asimismo se aprecia que la  $\text{sig.} = 0.009$  valor que es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna: Existere relación directa entre la accesibilidad de la gestión pública y la calidad en la atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021.

Este resultado es sustentado también en la investigación de (Espinoza, 2019) quien analizó si la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales contribuye significativamente y de manera directa en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019 en una muestra de 384 ciudadanos concluyó: que la contribución de la modernización de la gestión de las entidades públicas municipales en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo es de 0,727 con un  $p\text{-valor} = 0.002$  ( $p\text{-valor} < 0.05$ ); por lo que se afirma que contribuye significativamente y de manera directa. Las entidades públicas deben planificar y ejecutar de manera articulada, tanto a nivel de los sectores de los sistemas administrativos como entre los niveles de gobierno, fomentando la comunicación y la coordinación continua, asociando sus recursos y capacidades para garantizar una mayor accesibilidad y así responder a las demandas ciudadanas con eficiencia y oportunidad, es por ello que se requiere el desarrollo de una gestión ágil, eficaz, eficiente y oportuna.

Respecto al objetivo específico 3. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de alcance transversal y carácter correlacional desde la perspectiva de 354 ciudadanos, según la tabla N° 16 se observa que el valor de  $\rho = 0,630$  el cual indica que es una correlación positiva media, asimismo se aprecia que la  $\text{sig.} = 0.008$  valor que es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna: Existere relación directa entre la transparencia de la gestión pública y la calidad en la atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021.

Este resultado es sustentado también en la investigación de (Abarca, 2021) quien buscó determinar la relación entre el gobierno digital y la modernización de la gestión en la municipalidad distrital de San Bartolo 2021, siendo los resultados obtenidos en su estadística descriptiva que existe una correlación positiva moderada 0,476, entre el principio de transparencia y la modernización de la gestión.

Respecto al objetivo específico 4. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de alcance transversal

y carácter correlacional desde la perspectiva de 354 ciudadanos, según la tabla N° 17 se ve que el valor de  $\rho = 0,665$  el cual indica que es una correlación positiva media, asimismo se aprecia que la  $\text{sig.} = 0.001$  valor que es menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna: Existere relación directa entre el proceso de atención a la ciudadanía y la calidad en la atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021. Este resultado es sustentado también en el artículo (Data, et al 2021) donde llego a la conclusión que el desarrollo de un marco de implementación para un método de mejora en el proceso de atención a la población con calidad es esencial para el éxito de toda nación. El plan de implementación debe ser flexible de acuerdo con las necesidades del sistema de salud, la población y la capacidad de la agencia implementadora, y estar sujeto a cambios frecuentes.

## CONCLUSIONES

**Primera:** De acuerdo al objetivo general, se precisó que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid 19 en Lima Metropolitana – 2021. La cual es positiva moderada, es decir, a mayor modernización de la gestión pública, serán mayores los niveles de calidad de atención a los ciudadanos.

**Segunda:** En cuanto al objetivo específico 1, se concluye que el conocimiento de la ciudadanía se relaciona significativamente con la calidad de atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021. Es decir, a mayor conocimiento de la ciudadanía, serán mayores los niveles de calidad de atención al ciudadano.

**Tercera:** Respecto al objetivo específico 2, se concluye que la accesibilidad de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad en la atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021. Por lo tanto, a mayor accesibilidad de la gestión pública, serán mayores los niveles de calidad en la atención que se brinda al ciudadano.

**Cuarta:** Respecto al objetivo específico 3, se concluye que la transparencia de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad en la atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021. Por lo tanto, a mayor transparencia de la gestión pública, serán mayores los niveles de calidad en la atención que se brinda al ciudadano.

**Quinta:** Respecto al objetivo específico 4, se concluye que el proceso de atención a la

ciudadanía se relaciona significativamente con la calidad en la atención en los vacunatorios contra la Covid-19 en Lima Metropolitana – 2021. Por lo tanto, a mejor proceso de atención a la ciudadanía, serán mayores los niveles de calidad en la atención que se brinda al ciudadano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Plaza Cárdenas, C. A. (2016). Validación del modelo de modernización para la gestión de las organizaciones (MMGO) versión 10. *Universidad & Empresa*, 18(30), 55–73. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.03>
- Farrag, A. y Harris, Y. (2021). Una discusión sobre los esfuerzos de mejora de la calidad de la atención médica de Estados Unidos y Egipto. *Revista Internacional de Gestión Sanitaria*, 14 (1), 136–143. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1620454>
- Kim, J.-H., Bell, GA, Ratcliffe, HL, Moncada, L., Lipsitz, S., Hirschhorn, LR, Bitton, A. y Schwarz, D. (2021). Predictores de la calidad de la atención informada por los pacientes en países de ingresos bajos y medianos: una encuesta de cuatro países sobre la atención centrada en la persona. *Revista internacional para la calidad en la atención médica: Revista de la Sociedad internacional para la calidad en la atención médica*, 33 (3). <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab110>
- Datta, V., Srivastava, S., Garde, R., Mehta, R., Livesley, N., Sawleshwarkar, K., Pemde, H., Patnaik, SK, Sooden, A., Singh, M., John, SS, Pradeep, J., Vig, A., Kumar, A., Singh, V., Bhatia, V., Garg, BS y Baswal, D. (2021). Desarrollo de un marco de estrategias de intervención para la mejora de la calidad de los puntos de atención en diferentes niveles del sistema de prestación de servicios de salud en la India: lecciones iniciales. *BMJ Open Quality*, 10 (Supl. 1). <https://doi.org/10.1136/bmjoq-2021-001449>
- Guedes, MBOG, de Assis, SJC, Sanchis, GJB, Araujo, DN, Oliveira, AGRDC y Lopes, JM (2021). COVID-19 en ciudades brasileñas: Impacto de los determinantes sociales, cobertura y calidad de la atención primaria de salud. *PloS One*, 16 (9), e0257347. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0257347>
- Anne Hewitt, PM, Julie Mascari, M. y Stephen Wagner, PFL (2022). Gestión de la salud de la población: estrategias, herramientas, aplicaciones y resultados. Springer Publishing Company.

- Llinás Delgado, Adalberto E. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. *Salud Uninorte* [en línea]. 2010, 26(1), 143-154[fecha de Consulta 25 de Noviembre de 2021]. ISSN: 0120-5552. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81715089014>
- Zela, C. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019*. Puno: (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano. <http://tesis.unap.edu.pe/handle/UNAP/15200>
- Rodríguez, M. (2019). *Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. [http://lareferencia.org/vufind/Record/PE\\_ee124d8efaea2b3ce1f66d64851f8fab/Description](http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_ee124d8efaea2b3ce1f66d64851f8fab/Description)
- AC Pública SAC. (2012). *Informe de Misión: Documento de identificación de la problemática y mapeo de actores*. Retrieved from. [http://www.cunamas.gob.pe/wp-content/uploads/2015/02/Diagnostico\\_30-07-2012.pdf](http://www.cunamas.gob.pe/wp-content/uploads/2015/02/Diagnostico_30-07-2012.pdf)
- Abarca, A. (2021). Gobierno digital y modernización de la gestión municipal distrital de San Bartolo 2021 <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Abarca%20Ayala,%20Alexander%20Guiovanni>
- AEVAL. (2016). *Percepción de los ciudadanos españoles*. Madrid, España: Agencia estatal devaluación de las políticas públicas.
- Amanqui, A. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de desarrollo integral de la familia – Sicuani – Cusco 2017*. Cusco-Perú: Tesis de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_328351eafbe88d541f6014d65850e55a/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_328351eafbe88d541f6014d65850e55a/Description#tabnav)
- Altaba, E. (2010). *La nueva gestión pública y la gestión por competencias (tesis doctoral)*. Universitat Rovira I Virgili. Reus. Retrieved from <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8818/tesis.pdf?sequence=1>

- Araya, E., & Cerpa, A. (2009). Después de la nueva gestión pública, ¿Qué? *Agenda Pública*, VII (12), 1–8. Retrieved from <http://www.agendapublica.uchile.cl/n12/1ArayaCerpa.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.; C. A. EDITORIAL EPISTEME, Ed.). <https://doi.org/10.1192/bjp.112.483.211-a>
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSITEL loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014 (tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Amazonas, Perú.* Retrieved from <http://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/UNAP/3744>
- Ayala, S., & Gómez, R. (2017). Las encuestas de satisfacción y su relación con la evaluación del desempeño municipal. *XXII Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública*, 14–17. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/172334641CC142AB0525822B007A44C6/\\$FILE/ayalaser.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/172334641CC142AB0525822B007A44C6/$FILE/ayalaser.pdf)
- Arboleda (Ed.), *Manual de ciencia política y relaciones internacionales* (1ra ed.). Bogotá.
- Artículo del diario Perú 21. (29 de 12 de 2018). Atención en entidades públicas toma 4 horas. Artículo del diario Perú 21, págs. 3-6. Obtenido de <https://peru21.pe/opinion/atencion-entidades-publicas-toma-4-horas-101397>
- Aucoin, P. (1997). *Reforma administrativa en la gestión pública: Paradigmas, principios, paradojas y péndulos*. Madrid-España.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación. Para los Estudios Formulativos o Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación de Hipótesis Causales, Experimentales y los Proyectos Factibles* (7ma ed.; BL Consultores Asociados. Servicio Editorial, Ed.). Retrieved from <https://bibliotecavirtualupel.blogspot.com/2016/09/como-se-elabora-el-proyecto-de.html>

- Barberá, I. (2010). *Modernización y nueva gestión pública en los ayuntamientos del Camp de Tarragona (tesis doctoral)*. Universitat Rovira i Virgili. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=85233>
- Bañon, M. (1993). Modernización de la administración pública española: Balance y perspectiva. *Revista Política y Sociedad*, 13(13), 63. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/27585187\\_La\\_modernizacion\\_de\\_la\\_Administracion\\_Publica\\_espanola\\_Balance\\_y\\_perspectivas](https://www.researchgate.net/publication/27585187_La_modernizacion_de_la_Administracion_Publica_espanola_Balance_y_perspectivas)
- Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Gestión En El Tercer Milenio*, 9(18), 73–81. <https://doi.org/doi.org/10.15381/gtm.v9i18.9227>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra ed.; Pearson Educación, Ed.). <https://doi.org/10.1192/bjp.112.483.211-a>
- Caballero, C. (2014). Modernización de la gestión pública en la Provincia de Mendoza, Argentina (2001-2011). Logros y desafíos. *Revista Digital de Ciencias Sociales, I* (1), 209–226. Retrieved from <http://revistas.uncu.edu.ar/ojs/index.php/millca-digital/article/view/226>
- Cárdenas, N. (2018). *Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA, 2017 (tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Retrieved from [ositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14726/Cárdenas\\_FN.pdf?sequence=1](ositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14726/Cárdenas_FN.pdf?sequence=1)
- Carranza, L. (2013). Nuevas tecnologías, gobierno local y participación ciudadana: el caso de la Municipalidad de San Borja. *Canalé*, 0(5), 83–90. Retrieved from <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/canale/article/view/14711>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (1ra ed.; San Marcos, Ed.). Lima, Perú.
- CLAD. (1972). Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Centro latinoamericano de administración para el desarrollo. Caracas, Venezuela: CLAD.
- CLAD ORG. (2017). Tendencias en la administración pública moderna: La nueva gestión. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 39.



- Claudiu, D. (2020). The new public governance assumed through quality reports in the public sector. *Economy Series*, 1-6. [https://www.utgjiu.ro/revista/ec/pdf/2020-01/20\\_Deac.pdf](https://www.utgjiu.ro/revista/ec/pdf/2020-01/20_Deac.pdf)
- Couceiro, E. (2006). Plan estratégico de gobierno electrónico de la ONP. *Revista General de Información y Documentación de la Fundación ONCE*, 130. Obtenido de <<https://search-proquest-com.up.idm.oclc.org/docview/223575625?accountid=41232>>
- Cejudo, G. (2013). Nueva gestión pública. Una introducción al concepto y a la práctica. In Biblioteca Básica de Administración Pública. Siglo veintiuno editores (Ed.), *Nueva gestión pública* (1ra ed., p. 254). Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/272814906\\_La\\_nueva\\_gestion\\_publica](https://www.researchgate.net/publication/272814906_La_nueva_gestion_publica)
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la Provincia de Chucuito Juli- 2016 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Retrieved from [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya\\_Gomez\\_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6030/Chucuya_Gomez_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chung, E., García, V., Rupailla, C., Restegui, R., & Seminario, M. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana (tesis de pregrado)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Retrieved from [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung\\_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Chung, E., García, V., Rupailla, C., & Seminario, E. (2017). Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana. Retrieved from <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621965>
- Claros, R. (2013). *Avances y limitaciones del gobierno electrónico en las municipalidades y logros de la Ongei*. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BB1C40AC76721CF305257C23006D52E5/\\$FILE/24\\_15490\\_11612.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BB1C40AC76721CF305257C23006D52E5/$FILE/24_15490_11612.pdf)

- Datta, V., Srivastava, S., Garde, R., Mehta, R., Livesley, N., Sawleshwarkar, K., Pemde, H., Patnaik, SK, Sooden, A., Singh, M., John, SS, Pradeep, J., Vig, A., Kumar, A., Singh, V., Bhatia, V., Garg, BS y Baswal, D. (2021). Desarrollo de un marco de estrategias de intervención para la mejora de la calidad de los puntos de atención en diferentes niveles del sistema de prestación de servicios de salud en la India: lecciones iniciales. *BMJ Open Quality*, 10 (Supl. 1). <https://doi.org/10.1136/bmjoq-2021-001449>
- Departamento de Formación Académica. (2011). *La gestión de la calidad. la calidad en la administración pública*.
- De la Garza, D. M. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: La nueva gestión.
- Documet, J. (2015). Experiencia peruana: compromisos y modelo de calidad para mejorar la atención de los servicios prestados a la ciudadanía. *XX Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública*, 10–13. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9A6C7DE982150C1E05258041000F6BF9/\\$FILE/docupine.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9A6C7DE982150C1E05258041000F6BF9/$FILE/docupine.pdf)
- Espinoza, E. (2019). Modernización de la gestión de las entidades públicas municipales y su contribución en la mejora de servicios de atención al ciudadano en la ciudad de Trujillo, 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Espinoza%20Sairitupac,%20Eva%20Roxana>
- El Peruano. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972*. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1\\_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Fernández, Y., Fernández, J., & Rodríguez, A. (2008). Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas. *Pecunia: Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de León*, 6, 75–105. <https://doi.org/doi.org/10.18002/pec.v0i6.700>
- Flujas Leal, M. J. (2013). *Protocolo accesible para personas con discapacidad* (1ra ed., Vol. 53; Fundación ONCE, Ed.). Retrieved from

[http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3242/Protocolo\\_accesible\\_para\\_personas\\_con\\_discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031512079521926](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3242/Protocolo_accesible_para_personas_con_discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031512079521926)

- Funck, E. K., & Karlsson, T. S. (2020). Twenty-five years of studying new public management in public administration: Accomplishments and limitations. *Financial Accountability and Management*, 36(4), 347–375. <https://doi.org/10.1111/faam.12214>
- Garcia, M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Instituto de Estudios Fiscales*, 47(28), 37–64. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47\\_GarciaSanchez.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta
- Gonzales, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad de Ciencias Contables y Administrativas UNA - PUNO 2017 (tesis de pregrado)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Puno, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.; Mc Graw Hill Educación, Ed.). <https://doi.org/10.1192/bjp.111.479.1009-a>
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Huaita, C. (2018). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018 (tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita\\_RCPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huerta, J. (2007). *Discapacidad y diseño accesible para personas con discapacidad* (1ra ed.). Retrieved from [http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/249/L\\_HuertaPeralta\\_J\\_DiscapacidadDisenoAccesible\\_2007.pdf?sequence=1](http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/249/L_HuertaPeralta_J_DiscapacidadDisenoAccesible_2007.pdf?sequence=1)

- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica ESPOL – RTE*, 28(4), 110–118. Retrieved from <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/viewFile/407/286>
- Hufty, M. (1998). *Aux racines de la pensee comptable*. Paris-Francia: Presses Universitaires de Francia. (2016). *Informe general de actividad AEVAL*. Madrid España: Ministerio de Hacienda y Función Pública. Obtenido de [http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/agencia/Informe\\_general\\_actividad\\_2016\\_AEVAL.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/agencia/Informe_general_actividad_2016_AEVAL.pdf)
- Knafo, S. (2020). Neoliberalism and the origins of public management. *Review of International Political Economy*, 27(4), 780–801. <https://doi.org/10.1080/09692290.2019.1625425>
- Ley Marco N° 27658. (s.f.). Ley Marco N° 27658 de la modernización de la gestión pública.
- Ley Ministerial N° 048-2013-PCM. (22 de febrero de 2013). Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM. Diario El Peruano, págs. 5-8.
- Ley N° 18525. (30 de junio de 1986). Diario Oficial de la República de Colombia, p. 4-7.
- Liu, L., Zhao, X., & He, C. (October de 2018). Promoting the China Health Modernization by Health Superhighway System. *Healthcare*. <https://sciforum.net/manuscripts/5560/manuscript.pdf>
- López, C. (1995). *Instrumentos al servicio de la gestión pública*.
- Longo, F. (2001). Modernizar la gestión pública de las personas: los desafíos de la flexibilidad. *Reforma y Democracia*, 19(19), 1–14. Retrieved from <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/019-febrero-2001-1/modernizar-la-gestion-publica-de-las-personas-los-desafios-de-la-flexibilidad-1>
- López, A. (2001). La Nueva Gestión Pública: Algunas precisiones para su abordaje conceptual. In *Serie I: Desarrollo Institucional y Reforma del Estado* (No. 68). Retrieved from <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>

- López, A. (2007). *Desarrollo Institucional y Reforma del Estado. Indicadores de gestión para el monitoreo de las políticas de modernización en el sector público: Revisión teórica y propuesta para su elaboración* (1ra ed.; Instituto Nacional de la Administración Pública, Ed.). Retrieved from [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/inap/20171117034605/pdf\\_395.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/inap/20171117034605/pdf_395.pdf)
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Ius Et Veritas*, 54(2), 66–99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Mikula, L. & Kaczmarek, U. (2019). From marketization to recentralization: the health-care system reforms in Poland and the post-New Public Management concept. *International Review of Administrative Sciences*, 85(1), 28–44. doi:10.1177/0020852318773429
- Montalvo, P. D. (2009). Satisfacción ciudadana con servicios municipales. *Lapop*, 1–6. Retrieved from <https://www.vanderbilt.edu/lapop/insights/I0814es.pdf>
- Montero, C., & Vignolo, C. (1996). Modernización de la gestión en un hospital público: El caso de la asistencia pública de Santiago. *Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial*, pp. 1–22. Retrieved from <http://www.mgpp.cl/wp-content/uploads/2017/04/CASO10.pdf>
- Morales, M. (2014). Nueva Gestión Pública en Chile. *Revista de Ciencia Política (Santiago)*, 34(2), 417–438. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2014000200004>
- Moreno, A. (1994). La reforma administrativa en los Estados Unidos: El Plan del Presidente Clinton. *Revista de Administración Pública*, (134), 521–540. Retrieved from <http://www.cepc.gob.es/publicaciones/revistas/revistaselectronicas?IDR=1&IDN=132&IDA=23951>
- Moyado, F. (2002). Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. *VII Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública*, 8–11.
- Municipalidad Provincial de Puno. (2018). *Reglamento de Organización y Funciones*. Retrieved from [https://www.munipuno.gob.pe/archivos/rof\\_mayo2018.pdf](https://www.munipuno.gob.pe/archivos/rof_mayo2018.pdf)

- Municipalidad Provincial de San Román. (2012). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF)* (pp. 1–82). pp. 1–82. Retrieved from [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/12192/PLAN\\_12192\\_ROF\\_\(Reglamento\\_de\\_Organización\\_y\\_Funciones\)\\_2012.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/12192/PLAN_12192_ROF_(Reglamento_de_Organización_y_Funciones)_2012.pdf)
- Muñoz, P. (2020). La gestión pública de los modelos al territorio. In Universidad Sergio Navarro, D. (2009). *Métodos y diseños de investigación*. Valencia-España: Universitat de València. Obtenido de <http://www.uv.es/friasnav>
- OCDE. (1961). *Acerca de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. México: OCDE.
- Ortega, I. R., & Márquez, M. R. (2005). *Génesis y evolución de la administración pública en Nuevo León*. Nuevo León- México: Tesis de la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Pasco, J. C. (2016). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 2(0), 246–252. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2015.38487>
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2004). *Public Management reform* (7ma ed.; Oxford University Press, Ed.). Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rei8DGQQoooC&oi=fnd&pg=PP13&dq=pollitt+bouckaert+public+management+reform&ots=AQIWwR06Bk&sig=uTSpDRZRLsEB5x7dGuobSqKn\\_88#v=onepage&q=pollitt+bouckaert+public+management+reform&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rei8DGQQoooC&oi=fnd&pg=PP13&dq=pollitt+bouckaert+public+management+reform&ots=AQIWwR06Bk&sig=uTSpDRZRLsEB5x7dGuobSqKn_88#v=onepage&q=pollitt+bouckaert+public+management+reform&f=false)
- PCM. (2015). *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del estado y de la administración pública*. Lima-Perú: PCM.
- Polit, D., & Hungler, B. (2000). *Investigación científica en ciencias de la salud*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Quintanilla, H. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico de la oficina de normalización previsional ONP*. Lima-Perú: Tesis de la Universidad del Pacifico. Obtenido de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2113?show=full>
- Ramírez, Á. (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública: Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. Reflexiones seminales. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, IX (15), 99–125. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=960/96021303006>



- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013 (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>
- Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM. (19 de junio de 2013). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. *El peruano*, págs. 5-9. Obtenido de <https://xdoc.mx/preview/rm-n-156-2013-pcm-5c2fbda442d68>
- Reage, G. (2006). La brecha digital y sus determinantes. México: Tesis de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Rodríguez, M. (2019). *Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. [http://lareferencia.org/vufind/Record/PE\\_ee124d8efaea2b3ce1f66d64851f8fab/Description](http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_ee124d8efaea2b3ce1f66d64851f8fab/Description)
- Rojas, R. (2017). *Gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios externos de los consultorios generales del Instituto Nacional de Oftalmología*. Lima-Perú:
- Schröder, P. (2014). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno* (1st ed.; Fundación Friedrich Naumann Oficina Regional América Latina, Ed.). Retrieved from <http://relial.org/uploads/biblioteca/ca1a3ef17d120a4d6a2a9a468833dbcb.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2013a). *Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8C26ACE86B1726BB05257C310057B6F9/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_Cartilla\\_Modernizacion.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8C26ACE86B1726BB05257C310057B6F9/$FILE/1_pdfsam_Cartilla_Modernizacion.pdf)
- Secretaría de Gestión Pública. (2013b). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Retrieved from <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2016a). *Informe de seguimiento. Plan nacional de simplificación administrativa 2013 - 2016*. Retrieved from [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Informe\\_003\\_PNSA.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Informe_003_PNSA.pdf)



- Secretaría de Gestión Pública. (2016b). *Plan de implementación de la política nacional de modernización de la gestión pública 2013 - 2016*. Retrieved from <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/Comunicaciones/Comunicados/Plan-Implementacion.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Retrieved from <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-Técnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2012). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. Retrieved from [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Guia\\_SAyCostos\\_GL.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Guia_SAyCostos_GL.pdf)
- Servir. (2020). SERVIR aprueba directiva para concursos públicos de personal en entidades del Estado. Retrieved from <https://www.servir.gob.pe/servir-aprueba-directiva-para-concursos-publicos-de-personal-en-entidades-del-estado/>
- Socola, M (2020) Modernización de la gestión pública: estrategias, instrumentos y dificultades de su implementación en Latinoamérica 2011-2020 <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=S%C3%B3cola%20Maldonado,%20M%C3%B3nica%20Mar%C3%ADa>
- Suárez, R. (2015). Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. *Industrial Data*, 19(1), 7–16. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81650062002>
- Tello, P. (2009). *Gestión pública* (IDEA, PNUD). Retrieved from [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gestión\\_Pública.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gestión_Pública.pdf)
- Tesis de la Universidad César Vallejo. ¿Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15877/Rojas\\_ARM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15877/Rojas_ARM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)