

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Unidad de Segunda Especialidad Profesional

**MODERNIZACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU
RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL, LIMA 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

Lic. Veronica Jesus Allende Terres

Para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en:

GESTIÓN PÚBLICA

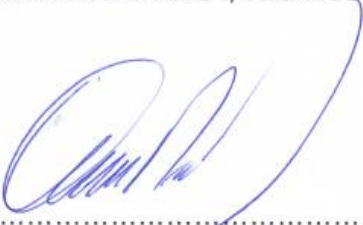
TACNA – PERÚ

2024


UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN GESTIÓN PÚBLICA

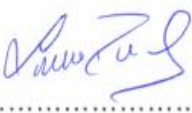
Modernización en la Gestión Pública y su relación con la Calidad del servicio en
una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023

Tesis sustentada y aprobada el 27 de setiembre del 2024; estando el jurado
calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
.....
Dr. Oscar Alfredo Begazo Portugal

SECRETARIA : 
.....
Dra. Melina Zegarra Aquino

VOCAL : 
.....
Dr. Luis Alberto Rocchetti Herrera

ASESOR : 
.....
Dr. Luis Alberto Rocchetti Herrera

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, LUIS ALBERTO ROCCHETTI HERRERA, en mi condición de ASESOR acreditado con la Resolución de Facultad N°10983-2023-FCJE/UNJBG del 24 de mayo del 2023, del Trabajo de tesis titulado: MODERNIZACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, LIMA 2023.

Presentado por la Lic. Veronica Jesus Allende Terres. Para optar el título profesional en Segunda Especialidad Profesional en Gestión Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual de la UNJBG, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10%. Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis enunciada líneas arriba, el cual está expedita para continuar con los trámites para optar el título profesional de Segunda Especialidad Profesional en Gestión Pública, según corresponda para su publicación en el Repositorio Institucional.

Tacna, 12 de agosto del 2024



FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos: Dr. Luis Alberto Rocchetti Herrera
DNI 00496618



FIRMA AUTOR

Nombres y apellidos: Veronica Jesus Allende Terres
DNI 09402987

Dedicatoria

A Dios; por su gran protección a mi familia y la bendición de disfrutarlos, así como la fortaleza para continuar aprendiendo.

A mi familia; por su comprensión y apoyo invaluable para el logro de mi desarrollo profesional y personal. En especial a la memoria de mi padre, por su gran esfuerzo y ejemplo de vida.

Agradecimientos

A mi Alma Mater UNJBG, que me ha brindado la oportunidad de efectuar los estudios de segunda especialidad y a sus docentes que han contribuido en mi formación profesional y compartido conocimientos.

A mi asesor y profesionales que han aportado con su sapiencia en el desarrollo de la presente tesis.

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xii
Resumen.....	xv
Abstract	xvi
Introducción	1
Capítulo I.....	4
Planteamiento del Problema.....	4
1.1 Descripción del Problema	4
1.2 Formulación del Problema	6
1.2.1 Problema Principal	6
1.2.2 Problemas Específicos.....	6
1.3 Objetivos de la Investigación	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos	7
1.4 Justificación de la Investigación	8
1.4.1 Justificación Teórica	8
1.4.2 Justificación Empresarial/Organizacional	8

1.4.3 Justificación Académica.....	9
1.4.4 Justificación Social.....	9
1.5 Formulación de Hipótesis.	10
1.5.1 Hipótesis General	10
1.5.2 Hipótesis Específicas.....	10
1.6 Variables e Indicadores	11
Capítulo II	12
Marco Teórico.....	12
2.1 Antecedentes del Estudio (Estado de arte).....	12
2.1.1 A Nivel Internacional.....	12
2.1.2 A Nivel Nacional.....	14
2.2 Bases Teóricas Científicas	19
2.2.1 Variable Modernización de la Gestión Pública.....	19
2.2.2 Variable Calidad de Servicio.....	31
2.3 Definiciones de Términos Básicos.....	42
2.3.1 Calidad del Servicio	42
2.3.2 Gestión	43
2.3.3 Gestión Pública	43
2.3.4 Meritocracia	43
2.3.5 Modernización.....	44
2.3.6 Modernización en la Gestión Pública.....	44
2.3.7 Servicio.....	44
2.3.8 Servicio Civil Meritocrático.....	44

2.3.9 Personas.....	45
2.3.10 Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (SAMGP)	45
2.3.11 Valor Público.....	46
Capítulo III.....	47
Metodología	47
3.1 Tipo de Investigación.....	47
3.2 Diseño de la Investigación	47
3.3 Población y Muestra del Estudio	48
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	50
Capítulo IV.....	53
Resultados y Discusión	53
4.1 Resultados	53
4.1.1 Resultados de la Investigación	53
4.2 Discusión de Resultados	99
Conclusiones	104
Recomendaciones.....	106
Referencias Bibliográficas	108
Anexos	118

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables de investigación.....	11
Tabla 2 La UGEL asesora, monitorea y/o supervisa la planificación en las IE...	55
Tabla 3 La UGEL hace conocer las actividades que ha planificado.....	56
Tabla 4 La UGEL entrega bienes y/o materiales a las IE en forma oportuna.....	57
Tabla 5 La UGEL brinda asistencia técnica y orienta en el uso de presupuesto o programas presupuestales.....	58
Tabla 6 La UGEL aplica la simplificación administrativa haciendo más ágil la atención de los trámites que realiza	59
Tabla 7 La organización institucional de la UGEL, es adecuada para el cumplimiento de metas institucionales	60
Tabla 8 La UGEL cumple con seleccionar al personal con un perfil idóneo para desempeñar sus funciones	61
Tabla 9 Utilidad de las capacitaciones recibidas por la UGEL.....	62
Tabla 10 La UGEL utiliza la información recogida en su monitoreo y supervisiones para la mejora de las actividades programadas	63
Tabla 11 La UGEL contribuye a compartir conocimiento, a través de algún espacio público u otro medio	64
Tabla 12 La UGEL cuenta con equipamiento tecnológico útil para brindar atención al usuario	65
Tabla 13 Las instalaciones físicas de la UGEL muestran limpieza y orden	66

Tabla 14 En los ambientes de atención, existe señalización adecuada que oriente al usuario.....	67
Tabla 15 Si tiene un problema o necesidad, el servidor de la UGEL muestra interés por resolver u orientarlo	68
Tabla 16 Considera que la atención que recibe, es en el tiempo prometido	69
Tabla 17 La UGEL cumple con los horarios señalados en su atención	70
Tabla 18 La atención recibida por los servidores de la UGEL, se brindan en los plazos señalados	71
Tabla 19 Los servidores de la UGEL, muestran disposición para ayudarle en sus dudas y/o consultas	72
Tabla 20 Los procesos o pasos para realizar un trámite son claros y precisos	73
Tabla 21 Siente confianza de la atención de los servidores de la UGEL.....	74
Tabla 22 Los servidores de la UGEL cuentan con los conocimientos para brindar información que necesita.....	75
Tabla 23 El personal de la UGEL muestra cortesía al atenderlo	76
Tabla 24 La UGEL dispone sus horarios de atención en favor a la atención de los usuarios	77
Tabla 25 Los servidores de la UGEL se muestran atentos y con respeto en su atención	78
Tabla 26 Si es necesario, los servidores de la UGEL brindan atención personalizada a sus consultas y/o tramitaciones	79

Tabla 27 Baremo para las dimensiones de la variable modernización de la gestión pública.....	80
Tabla 28 Baremo para las dimensiones de la variable calidad del servicio	85
Tabla 29 Baremo de la variable modernización en la gestión pública.....	90
Tabla 30 Baremo de la variable calidad del servicio	91
Tabla 31 Prueba de Kolmogorov-Smirnov	92
Tabla 32 Correlación entre modernización de la gestión pública y la calidad de servicio	93
Tabla 33 Correlación entre planes estratégicos y operativos y la calidad de servicio	94
Tabla 34 Correlación entre el PpR y la calidad del servicio	95
Tabla 35 Correlación entre simplificación administrativa y organización institucional entre calidad de servicio	96
Tabla 36 Correlación entre servicio civil y calidad de servicio	97
Tabla 37 Correlación entre el sistema e información y gestión del conocimiento y calidad de servicio.....	98

Índice de Figuras

Figura 1 Cadena de valor	27
Figura 2 Componentes del modelo de gestión para la calidad de servicios.....	37
Figura 3 Sexo de los encuestados	53
Figura 4 Edad de los encuestados	54
Figura 5 Tipo de usuario encuestado	54
Figura 6 La UGEL asesora, monitorea y/o supervisa la planificación en las IE .	55
Figura 7 <i>La UGEL hace conocer las actividades que ha planificado</i>	56
Figura 8 La UGEL entrega bienes y/o materiales a las IE en forma oportuna	57
Figura 9 <i>La UGEL brinda asistencia técnica y orienta en el uso de presupuesto o programas presupuestales</i>	58
Figura 10 La UGEL aplica la simplificación administrativa haciendo más ágil la atención de los trámites que realiza	59
Figura 11 La organización institucional de la UGEL, es adecuada para el cumplimiento de metas institucionales	60
Figura 12 La UGEL cumple con seleccionar al personal con un perfil idóneo para desempeñar sus funciones	61
Figura 13 Utilidad de las capacitaciones recibidas por la UGEL	62
Figura 14 La UGEL utiliza la información recogida en su monitoreo y supervisiones para la mejora de las actividades programadas	63

Figura 15 La UGEL contribuye a compartir conocimiento, a través de algún espacio público u otro medio	64
Figura 16 La UGEL cuenta con equipamiento tecnológico útil para brindar atención al usuario.....	65
Figura 17 Las instalaciones físicas de la UGEL muestran limpieza y orden.....	66
Figura 18 En los ambientes de atención, existe señalización adecuada que oriente al usuario	67
Figura 19 Si tiene un problema o necesidad, el servidor de la UGEL muestra interés por resolver u orientarlo	68
Figura 20 Considera que la atención que recibe, es en el tiempo prometido.....	69
Figura 21 <i>La UGEL cumple con los horarios señalados en su atención.....</i>	70
Figura 22 La atención recibida por los servidores de la UGEL, se brindan en los plazos señalados	71
Figura 23 Los servidores de la UGEL, muestran disposición para ayudarle en sus dudas y/o consultas	72
Figura 24 Los procesos o pasos para realizar un trámite son claros y precisos...	73
Figura 25 Siente confianza de la atención de los servidores de la UGEL	74
Figura 26 Los servidores de la UGEL cuentan con los conocimientos para brindar información que necesita.....	75
Figura 27 El personal de la UGEL muestra cortesía al atenderlo.....	76

Figura 28 La UGEL dispone sus horarios de atención en favor a la atención de los usuarios	77
Figura 29 Los servidores de la UGEL se muestran atentos y con respeto en su atención	78
Figura 30 Si es necesario, los servidores de la UGEL brindan atención personalizada a sus consultas y/o tramitaciones	79
Figura 31 Resultado de la dimensión planes estratégicos y operativos	80
Figura 32 Resultado de la dimensión presupuesto para resultados.....	81
Figura 33 Resultado de la dimensión simplificación administrativa y organización institucional.....	82
Figura 34 Resultado de la dimensión servicio civil	83
Figura 35 Resultado de la dimensión sistema de información y gestión del conocimiento	84
Figura 36 <i>Resultado de la dimensión tangibilidad</i>	85
Figura 37 Resultado de la dimensión fiabilidad.....	86
Figura 38 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta.....	87
Figura 39 Resultado de la dimensión seguridad	88
Figura 40 Resultado de la dimensión empatía	89
Figura 41 Resultado de la variable modernización en la gestión pública.....	90
Figura 42 Resultado de la variable calidad de servicio.....	91

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023. Siendo un tema de interés, debido a que en nuestro país mediante la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado responsabiliza su implementación a los funcionarios y servidores públicos, cuyo fin es mejorar la calidad de servicio o bienes que entregan las entidades y una forma de evaluarla es a través de la percepción de los usuarios. La investigación es de tipo básica, con diseño no experimental, cuantitativo, de corte transversal y correlacional. La muestra de estudio correspondió a 197 usuarios, utilizándose como instrumento un cuestionario, mediante una encuesta con escala Likert para el recojo y análisis de datos obtenidos. Usándose el programa estadístico SPSS para el análisis, la verificación y contrastación de hipótesis. Al respecto, se aplicó el estadístico Rho Spearman, que mostró como resultado un coeficiente de correlación positiva muy alta, aceptándose las hipótesis de investigación determinándose que existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023. Así también, se aceptan las hipótesis específicas de la investigación.

Palabras clave: Modernización, gestión pública, calidad de servicio.

Abstract

The purpose of this research was to determine whether there is a relationship between modernization in public management and the quality of service in a Local Educational Management Unit No. 04, Lima 2023. It is a topic of interest, because in our country through the Framework Law for the Modernization of State Management makes public officials and civil servants responsible for its implementation, whose purpose is to improve the quality of service or goods delivered by the entities and one way to evaluate it is through the perception of the users. The research is basic, with a non-experimental, quantitative, cross-sectional and correlational design. The study sample consisted of 197 users, using a questionnaire as an instrument, by means of a Likert scale survey for the collection and analysis of the data obtained. The SPSS statistical program was used for the analysis, verification and testing of hypotheses. In this regard, the Rho Spearman statistic was applied, which showed as a result a very high positive correlation coefficient, accepting the research hypotheses and determining that there is a relationship between modernization in public management and the quality of service in a Local Educational Management Unit, Lima 2023. The specific hypotheses of the research are also accepted.

Key words: Modernization, public management, quality of service.

Introducción

Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2022) la Modernización de la gestión pública en nuestro país se centra en la orientación hacia resultados y la atención de necesidades del ciudadano. Por lo tanto; es prioritaria la satisfacción de sus usuarios y la implementación de dicha modernización de la gestión en todas las entidades públicas. Para Molina (como se citó en Miranda et al., 2021) la calidad de servicio, se fundamenta en el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y cómo estos perciben el servicio o el bien recibido, basándose en la satisfacción de sus demandas o necesidades.

En la presente investigación se abordó el problema general ¿Existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023? y como problemas específicos: ¿Existe relación entre los planes estratégicos y operativos con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?, ¿Existe relación entre el presupuesto para resultados y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?, ¿Existe relación entre la simplificación administrativa y la organización institucional con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?, ¿Existe relación entre el servicio civil y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023? y ¿Existe relación entre el sistema de información y la gestión

del conocimiento con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?, siendo de importancia su estudio por la aprobación de políticas para su implementación en las organizaciones públicas de nuestro país, así como determinar si el avance en su implementación a través del tiempo se relaciona con la calidad del servicio, evaluada desde la percepción de los usuarios, quienes brindaron información, que puede ser tomada como referente para la mejora interna de sus procesos en dichas instituciones públicas.

En el capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, donde se describió y formuló el problema de estudio, determinándose el problema general y los específicos. Se tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023. Se fundamentó la justificación tanto teórica, organizacional, académica y social de la presente investigación, así como la formulación de la hipótesis general y específicas, como sus variables e indicadores.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico, donde se citó los antecedentes de estudio, las bases teóricas científicas, así como las definiciones de términos básicos relacionados a las variables de investigación: La modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lima Metropolitana.

En el capítulo III, se consideró el desarrollo de la metodología, donde se señaló el tipo y diseño de la investigación, la población, la muestra de estudio y se determinó las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo IV, se procedió detalladamente en el análisis de los datos recogidos, la aplicación de las pruebas estadísticas, el análisis descriptivo e inferencial de los resultados, así como la discusión de los hallazgos y la contrastación con los antecedentes de investigación.

Así también se presentaron las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos correspondientes a la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

El Estado peruano, con motivo de mejorar su eficiencia y eficacia, aprobó la Política de Modernización de la Gestión Pública a través de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (LMMGE), Ley N° 27658 y su reglamentación D.S. N° 0030-2002 PCM, responsabilizando de la implementación de esta política a los funcionarios y servidores del Estado en todas las entidades estatales y en sus tres niveles de gobierno. En dicho sentido, la gestión pública desde hace más de veinte años a través del enfoque orientado al ciudadano y de una gestión por resultados, se halla en la búsqueda del cierre de brechas mediante la satisfacción de necesidades, el logro del bienestar en la ciudadanía o usuarios, teniendo como horizonte los servicios y productos que recibe. Por lo tanto, es importante la priorización y optimización del uso de los recursos públicos, generando valor público o impacto en las personas que reciben dichas prestaciones (Presidencia del Consejo de Ministros, 2017).

La puesta en marcha de la modernización de la gestión pública mediante sus componentes y ejes señalados contribuirían en la mejora de los servicios prestados y la calidad de atención en las entidades públicas. Sin embargo, podemos observar la existencia de una serie de deficiencias que se manifiestan en

la prestación de servicios de las entidades públicas y que, a su vez, generan efectos de perjuicio en las personas. No obstante, se ha establecido objetivos prioritarios para superar falencias del sistema como: la mejora de la gestión interna en las entidades públicas, la mejora continua, la promoción de la transparencia, la dotación de personal calificado y la rendición de cuentas, entre las estrategias más relevantes (PCM, 2022).

Por lo expuesto, abordar la problemática de la implementación de la modernización de la gestión pública en una entidad del estado, como es una Unidad de Gestión Educativa y su relación con la calidad de servicio que brinda, está condicionada a su razón de ser como entidad, correspondiéndole la atención al usuario con una mejor calidad de servicios y otorgación de bienes. Y en la presente investigación se busca la relación de las variables de investigación enmarcada en los componentes de la política de modernización educativa como: las políticas, los planes estratégicos y operativos, el presupuesto para resultados, la gestión por procesos, la simplificación administrativa y organización institucional, el servicio civil en base a meritocracia, el sistema de información, seguimiento, monitoreo y evaluación, así como la gestión del conocimiento con la calidad de servicio prestado en la referida institución pública. Para la variable calidad de atención se considera las dimensiones de estudio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que permitirá conocer si los avances implementados responden en mejorar la calidad del servicio, desde la

percepción de los usuarios, que para la investigación pertenecen a la comunidad educativa: docentes, directivos, especialistas y otro personal de las instituciones educativas de la jurisdicción. Cuyos resultados permitieron brindar sugerencias en la mejora de sus servicios, como parte de la evaluación de sus procesos, hacia la mejora continua.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

¿Existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Existe relación entre los planes estratégicos y operativos con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?

¿Existe relación entre el presupuesto para resultados y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?

¿Existe relación entre la simplificación administrativa y la organización institucional con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?

¿Existe relación entre el servicio civil y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?

¿Existe relación entre el sistema de información y la gestión del conocimiento con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar si existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

Establecer la relación que existe entre los planes estratégicos y operativos con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Analizar la relación que existe entre el presupuesto para resultados y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y la organización institucional con la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Determinar la relación que existe entre el servicio civil y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Analizar la relación que existe entre el sistema de información y la gestión del conocimiento con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación Teórica

Mediante la investigación se orienta a encontrar la relación entre las variables de estudio y analizar la implementación de la política de modernización de la gestión pública y su relación con la calidad del servicio de la Unidad de Gestión Local de Lima Metropolitana, incrementando el conocimiento sobre la problemática que podrá contribuir a la Institución de estudio para la mejora continua en sus procesos.

En ese sentido, la justificación teórica es el valor de conocimiento que se buscó con la investigación que puede responder a conocer el comportamiento de la relación entre las variables de estudio, la indagación del conocimiento con los resultados actuales de la realidad, así como la propuesta de recomendaciones para futuras investigaciones (Hernández y Mendoza, 2018).

1.4.2 Justificación Empresarial/Organizacional

Los procesos para la implementación de la modernización de la gestión pública son dinámicos y continuos, por lo que el resultado de la presente investigación permitió establecer cuáles son las deficiencias en la implementación

desde la percepción de los usuarios y que puede ser utilizada por la entidad para hacer uso efectivo de dicha información fortaleciendo procesos o aspectos para responder a la razón de ser, como entidad pública al servicio de la ciudadanía o de los usuarios, implementando estrategias o alternativas de mejora que repercuta en la calidad de atención o servicios brindados, potenciando así sus resultados en relación con las variables estudiadas.

1.4.3 Justificación Académica

La presente investigación académicamente se justifica porque permitió elaborar y adaptar instrumentos que fueron validados por juicio de expertos, así como la obtención de confiabilidad de consistencia interna del coeficiente del Alfa de Cronbach, mediante el estadístico SPSS, de los instrumentos para el recojo de la información, los mismos que se encuentra a disposición de investigadores para nuevas investigaciones.

1.4.4 Justificación Social

La investigación se justifica desde el punto de vista social, porque se atiende a demandas de la sociedad, hacia una mejor atención a los usuarios y depende de la calidad de servicio que ofrece la entidad, en este estudio la UGEL 04. Esta justificación aporta en resolver problemas que aquejan a un grupo social y en esta investigación permitió conocer si la calidad de servicio ofrecido en la

UGEL satisface estas demandas, además que puede permitir la toma de acciones de mejora (Ñaupas et al., 2014).

1.5 Formulación de Hipótesis.

1.5.1 Hipótesis General

Existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

1.5.2 Hipótesis Específicas

Existe relación entre los planes estratégicos y operativos con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Existe relación entre el presupuesto para resultados y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Existe relación entre la simplificación administrativa y la organización institucional con la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Existe relación entre el servicio civil y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Existe relación entre el sistema de información y la gestión del conocimiento con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

1.6 Variables e Indicadores

Tabla 1

Operacionalización de las variables de investigación

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
<u>Variable I:</u>	Modernización en la gestión pública.	Planes estratégicos y operativos.	Planificación estratégica Difusión de Planificación	1-2
		Presupuesto para resultados.	Eficiencia y la eficacia del gasto presupuestario Seguimiento, asistencia técnica y retroalimentación	3-4
		Simplificación administrativa y organización institucional.	Simplificación administrativa Organización institucional	5-6
		Servicio Civil.	Selección de personal Capacitación para el personal	7-8
		Sistema de información, y gestión del conocimiento.	Uso de la Información Promueve la gestión del conocimiento	9-10
<u>Variable II:</u>	Calidad del Servicio	Tangibilidad	Equipamiento útil Instalaciones Ambientes de atención	1-3
		Fiabilidad	Buena disposición Atención. Cumplimiento de horarios.	4 - 6
		Capacidad de respuesta	Predisposición Atención oportuna Procesos claros y precisos.	7 - 9
		Seguridad	Confianza Conocimiento Cortesía	10 - 12
		Empatía.	Facilidad de atención a usuarios Atención personalizada	13 - 15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio (Estado de arte)

Como antecedentes, en lo que se refiere a las variables de investigación se citan los siguientes estudios investigativos:

2.1.1 A Nivel Internacional

Cornejo (2019) realizó una investigación sobre la mejora de la calidad en la gestión pública, en cuyo objetivo analizó aspectos generales de la gestión de calidad, teniendo en cuenta su reglamentación y los factores que intervienen en la calidad de la gestión pública, así como los aspectos principales de los diferentes enfoques y modelos de calidad que existen en los gobiernos municipales. Concluyó que la calidad en la gestión pública es una inclinación o tendencia que ha cobrado protagonismo a lo largo del tiempo, especialmente en las últimas décadas, y se relaciona con una gestión que muestra eficiencia en sus procesos. En ese sentido, la calidad debe estar contextualizada a la de cada entidad municipal y necesitan promover la calidad de servicio y el mejor uso de los recursos brindados a la ciudadanía. No obstante, la calidad sobrelleva un desafío, un reto constante, pero que trae mucho a favor a la entidad; como nuevas formas de organización, procedimientos más eficientes, que se anticipe, con una visión de atención de necesidades generales que son de competencia a nivel nacional y las necesidades

llamadas detalladas en su investigación, deben corresponder a nivel provincial o municipal. Por lo tanto; la calidad corresponde a una continua adaptación a necesidades y demandas que surgen en la evolución de una sociedad que no es estática, todo lo contrario, es dinámica.

Terán et al. (2020) en su investigación sobre la calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica tuvieron como objetivo recopilar información de artículos científicos sobre la calidad de servicio, estudio con el método cualitativo, no experimental y de tipo descriptivo. Los autores analizaron artículos de revistas indexadas publicadas con una antigüedad de hasta de cinco años a su investigación, correspondientes a la temática de su estudio, donde consideraron información de los países de Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile. Concluyeron que, en la mayoría de los estudios realizados sobre calidad del servicio, los investigadores utilizaron como instrumento de medición de calidad al modelo SERVQUAL, sustentando que dicho instrumento les facilitó en conocer la percepción y también las expectativas de los usuarios sobre la calidad de servicios ofrecidos por las organizaciones. Además, manifestaron que dichas evaluaciones permitieron la mejora de la productividad en las entidades y, por ende, aportaron al logro de la satisfacción de los usuarios.

Leal et al. (2021) en su artículo de investigación realizaron el análisis de los procesos de modernización del Estado y de la reforma de la Gestión Pública implementadas en Chile, siendo una investigación cualitativa, en cuyo objetivo

buscó describir los significados que asignan los trabajadores a las políticas de modernización de gestión pública, donde realizaron entrevistas semiestructuradas para la obtención de los datos de información. Concluyeron que en la capacidad organizativa cada vez existe una mayor exigencia en los profesionales y en el desarrollo de capacidades de alta demanda tales como: la autonomía, la creatividad y la toma de decisiones, pero que la organización todavía mantiene procesos cimentados en estándares como; mantenimiento de línea jerárquica, promoción del trabajo individual, escasa práctica de trabajo colaborativo o en equipos, e insuficientes recursos. Razones que sustentan o va produciendo insatisfacción laboral. Afirman que en la práctica no se cumple lo concerniente en la Nueva Gestión Pública, siendo necesario revisar y añadir innovaciones para superar los problemas evidenciados en la implementación de la gestión pública.

2.1.2 A Nivel Nacional

Sánchez (2017) realizó su investigación sobre la gestión pública en la calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Tacna en el periodo 2008 a 2010. En su objetivo consideró determinar la influencia existente entre las dos variables de estudio. Su investigación fue no experimental y correlacional, recurriendo a una muestra por conveniencia, eligiendo intencionalmente a 80 servidores públicos a quienes aplicó una encuesta, obteniendo como resultado la existencia de influencia significativa entre la gestión pública y la calidad de servicio. Concluyó que sus resultados mostraron influencia

desfavorable respecto a la gestión pública en la calidad del servicio de las municipalidades de estudio, ya que en relación con la planificación estratégica se manifestaron deficiencias que dificultan el logro de los objetivos de la entidad desde su planificación, y además mostró carencia de sistemas de seguimiento en las actividades. No existe una coherente articulación con el plan operativo y su presupuesto, así como la existencia o ineficiencia en el gasto del presupuesto con que cuenta. En su desempeño de calidad de servicio demostró una incorrecta prestación de servicios, existiendo un impacto negativo, la investigación muestra que no existen la evaluación de desempeño de dichos servidores.

Asimismo, Linares (2019) con su estudio Modernización del Estado peruano y la gestión pública al 2021, en cuyo objetivo buscó determinar la relación que existe entre la modernización del Estado peruano y la gestión pública al 2021. Fue una investigación cuantitativa, de tipo básica, de diseño no experimental, utilizó el método inductivo y deductivo. Cuya muestra fue de 379 usuarios de diferentes instituciones del Estado. Concluyó estadísticamente con un resultado de coeficiente de correlación de 0,601, lo cual indicó que existe una correlación significativa media entre sus variables investigadas y rechazó, por tanto, la hipótesis nula (H_0). Afirmando que la implementación de la Modernización del Estado peruano mejorará la gestión pública, implementándolas con herramientas de seguimiento de los procesos para garantizar o elevar la

percepción de la calidad del servicio y asegurar condiciones para la satisfacción del usuario.

Para Maizondo (2020) en su investigación denominada Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención de la UGEL N° 01 de San Juan de Miraflores, utilizó un diseño no experimental, el método cuantitativo y fue de tipo básica. Buscó conocer el vínculo del desarrollo del proceso de la modernización y el servicio como calidad en los módulos de atención en la UGEL de su estudio. Encuestó a 217 usuarios utilizando un cuestionario de tipo Likert, cuyos resultados demostraron que el proceso de modernización tiene como intención mejorar la gestión de la UGEL a través de la calidad de atención. En su estudio, hace referencia a la comunidad educativa que como usuarios brindaron respuesta a través de la percepción derivada de la atención recibida. Concluyó que la modernización busca el cambio de la organización y procesos en las instituciones públicas hacia el servicio al ciudadano y en el nivel en que se implemente esta modernización mostrará mejores resultados en la calidad de servicios; encontrando una correlación positiva Rho 0,855, además, también existió una correlación positiva entre las políticas y normas que orientan la efectividad del servicio en los módulos de atención de la UGEL de su estudio, ya que se centra en la atención de una prioridad hacia la satisfacción de los usuarios. Una gestión por resultados contribuye a la generación de valor público utilizando instrumentos de

seguimiento y control de los procesos institucionales que son definidos por la entidad y que se evidencian al producirse cambios en su cultura organizacional. No obstante, en la implementación de la simplificación de sus procedimientos administrativos, se encontró una correlación positiva. Sin embargo, para el logro de la calidad de servicios en la Institución de estudio, se requiere continuar en la revisión de procedimientos o trámites que obstaculizan su atención.

Fababa (2021) en su investigación consideró como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la UGEL Iquitos. La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, contó con diseño no experimental, fue aplicada a una muestra de 258 usuarios utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Cuya conclusión fue que la percepción de la calidad a través de los usuarios fue considerada en un nivel regular y/o bajo, sustentado por las dificultades encontradas en sus servidores, como la falta de buen trato y demora en los tiempos de atención de los trámites, reclamaciones no atendidas, la falta de credibilidad en su conocimiento técnico y funcional al recurrir en la solución de necesidades. Todas estas dificultades se traducen en la desconfianza de los usuarios hacia los servidores estatales en la resolución de sus trámites y orientaciones que demandan, por lo que la entidad no cumple en la satisfacción de las expectativas del usuario. Por lo tanto, se determinó que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, contrastándose con una significancia bilateral de

0,000 y con un coeficiente de correlación positiva alta, Rho de Spearman de 0,863.

Hernández (2021) en su tesis tuvo como objetivo general determinar los conocimientos que tienen los servidores en una entidad pública sobre los componentes de una gestión de calidad, siendo el tipo de investigación cuantitativa, descriptiva y de corte transversal, con un diseño de investigación no experimental, con una población de 75 servidores y realizando el recojo de información en una muestra de 52 servidores mediante la técnica del cuestionario y la escala de Likert. Concluyó que los resultados de la investigación permitieron determinar que pocos servidores tienen conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, además que, estos servidores gozan de escasas oportunidades de capacitación, las que podría ayudar en la sensibilización y fortalecimiento de su rol hacia un buen servicio. Por ello, los hallazgos de la investigación permitieron concluir que los servidores desconocen la normatividad que orienta a las instituciones públicas hacia la modernización de la gestión pública o de una gestión de la calidad. Esta afirmación se sustentó debido a que en ninguno de los componentes de investigación se logró una percepción de calidad en un porcentaje elevado, existiendo solo conocimiento bueno o regular y un buen porcentaje de desconocimiento regular o deficiente, siendo estos indicadores deficientes que tienen que ser atendidos por la gestión de la entidad.

Avalos (2022) realizó su tesis en cuyo objetivo general buscó determinar la relación entre la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay. Cuya muestra fue censal y correspondió a 80 usuarios que fueron elegidos aleatoriamente en una Institución Pública de Abancay, aplicándose encuestas para la medición de las variables. Los estudios mostraron que existe una correlación positiva baja y que en la forma como mejore o se implemente de manera adecuada la modernización existirá un incremento de la calidad del servicio. Por lo que concluyó que existe relación significativa entre las dos variables de su estudio, al igual que sus dimensiones: gobierno abierto y gobierno electrónico, pero no siendo así en la variable articulación institucional, debido a que no existen evidencias de desarrollo en este aspecto.

2.2 Bases Teóricas Científicas

2.2.1 Variable Modernización de la Gestión Pública

Castillo (2016) sostuvo que el paradigma de la modernización actual, encuentra una relación estrecha con las teorías de modernización post Segunda Guerra Mundial, cuyas ideas consistieron en modernizar las sociedades tradicionales. Siendo sus representantes: Weber, Durkheim y Tonnies entre otros autores, quienes consideraron que el desarrollo de la sociedad se lograría derribando los obstáculos que correspondan a una sociedad tradicional y la atención de la exigencia de cambios. Tenemos a la Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN, 2017) que afirmó, que un modelo tradicional

de la gestión encuentra su sustento en la burocracia caracterizada por centralización de poder, en una organización vertical, basada en formalidades. En dicho modelo, prima lo normativo antes que el servicio centrado en el ciudadano; además que ese sistema rígido no permite el desarrollo de la creatividad y hasta puede crear resistencia o la no identificación de los servidores con la razón de ser de su entidad.

Muñoz (2020) afirmó que el modelo burocrático de la gestión formulado por Weber, es el que ha dominado la gestión pública de los siglos XIX y siglo XX y todavía presente en nuestros días, lo que ha orientado a la gestión mecanicista, reglamentista, autoritaria, racionalista que, si bien buscaba el logro de objetivos no era necesariamente centrado en el ciudadano. En ese enfoque, el estado fue concebido como el centro decisivo y actor principal en la solución a los problemas, por lo tanto, dentro de sus características de este modelo están la jerarquía, procedimientos estandarizados, división de trabajo, no coordinación, lentitud en los procesos de atención e inadecuado manejo de los recursos públicos. Tenemos a Aguilar (como se citó en Muñoz, 2020) quien señaló que en consecuencia del carácter normativo de los procedimientos resultó muy negativo hacia la prestación de servicios, trayendo como consecuencia altas tasas de trámites, saturación en la presentación de requisitos, maltrato, procesos no atendidos y, por ende, embalse de expedientes entre otros. Sin embargo, este modelo fue considerado base en la forma de organización para continuar

avanzando hacia la mejora; pero ante la exigencia de un mundo globalizado y las nuevas demandas que estas traen, van surgiendo cambios de paradigmas.

2.2.1.1 Modelo de Gestión para Resultados al Servicio de los

Ciudadanos. La modernización de la gestión pública se fundamenta en el modelo de gestión que está encauzada a resultados y al servicio del ciudadano, donde los servidores públicos conocedores de su función y calificados con un perfil idóneo, trabajan alineados a implementar estas políticas públicas de Estado, en todos sus niveles tanto en lo nacional, regional y local de acuerdo a sus competencias, atendiendo los procesos de producción para transformar los insumos en productos buscando resultados y utilizando los recursos óptimamente, mediante procesos eficientes y eficaces. Nuestro país, desde el año 2002 inicia con el proceso de modernización de la gestión pública y desde el año 2013 lo asume como política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), alineado con la política 24 del Acuerdo Nacional que se compromete a modernizar el Estado, haciéndolo más eficiente y transparente hacia el servicio del ciudadano, en atención a sus demandas de manera oportuna. Cuenta con cinco pilares como: el alineamiento a las políticas públicas, planes estratégicos y operativos; presupuesto para resultados; gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional; servicio civil meritocrático; y seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento. Siendo sus tres ejes transversales: El gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación intersectorial (PCM, 2017).

La modernización de la gestión pública inserta un sistema de reducción de dificultades, barreras u obstáculos, enfocándose en los resultados y el ciudadano, buscando una gestión ágil en sus procesos. No obstante, Saravia (2018) expone que, a pesar de la existencia del modelo de gestión desde hace varios años, la problemática en la gestión pública se fundamenta en el nivel de capacidad de gestión y preparación de los funcionarios públicos, así como actos de corrupción que tanto afectan a nuestro país. Para comprender el problema se cita a la Contraloría General de la República (2022) que informó que las pérdidas por acciones de corrupción son muy altas y causan perjuicios económicos al país como por ejemplo cita que en el 2021, fue cerca de 25 mil millones de soles, correspondiendo al 13,6 % del presupuesto, con el que se podría haber atendido a los ciudadanos con más de dos carreteras centrales en el país, e inclusive si comparamos ese monto de pérdidas, encuentra que se ha incrementado en comparación del año 2020 muy a pesar de que la modernización de la gestión pública exige una gestión transparente y de rendición de cuentas.

En ese sentido, Pasco (2015) reafirma que la modernización del estado en el Perú está orientada al servicio de las personas que son los ciudadanos. Es decir, la gestión está orientada por resultados donde el Estado a través de sus entidades públicas provee en sus necesidades a la ciudadanía.

Para Galinelli y Migliore (2015) el cambio de paradigma, que cuenta con la orientación hacia la satisfacción de necesidades y de atención en el ciudadano,

impactó en la gestión pública en la nueva forma o modelo. Este paradigma toma como modelo lo desarrollado por la gestión privada respecto a la satisfacción del cliente y en la gestión pública considera a una satisfacción del ciudadano, que surge en respuesta a modelos administrativos de poca productividad, en respuesta a cierre de brechas, en búsqueda de la satisfacción en los servicios y producción de las entidades públicas. Los enfoques desarrollados en la gestión pública, a decir de Morveli (2021) son la gestión por procesos como “cadenas de valor” y la gestión por resultados. Estos enfoques cuentan con la tendencia de ofrecer servicio con valor público orientado al ciudadano o usuario, por lo que es necesario la revisión de procesos hacia la práctica de la mejora continua de dichos servicios o productos prestados. En consecuencia, Solorzano y Vegas (2022) afirman que en razón a la mejora continua y de los procesos en la gestión pública, surgen modelos y orientaciones hacia la transformación de la gestión en la solución de problemas de desconfianza, insatisfacción y afectación que sufre la población, que son visualizadas como la corrupción y la falta de atención, entre otros. Por ello es vital que se oriente a implementar instrumentos que midan dicha gestión, que deben llevar a una buena toma de decisiones con los datos recogidos y los cambios que se efectúen se enfoquen hacia la transparencia, la igualdad de oportunidades, la implementación de la meritocracia, aumento de la productividad, entre otras estrategias en la mejora de la gestión pública y la mejora de la calidad de la atención.

Por otro lado, tenemos a Blas et al. (2022) quienes afirman que la modernización en nuestro país se está implementando lentamente, debido a la existencia de prácticas inadecuadas como la corrupción. Siendo necesario un mayor nivel de rendición de cuentas y transparencia de la gestión. Asimismo, hay otros factores que dificultan esta modernización de la gestión pública, como la existencia de los cargos por influencia política, los servicios ineficientes de atención al usuario, que no cumplen con la satisfacción y expectativas que esperan.

2.2.1.2 Dimensiones de la Variable Modernización de la Gestión

Pública. Para la presente investigación, se tomó en cuenta como dimensiones de la primera variable a las siguientes:

2.2.1.2.1 Planes Estratégicos y Operativos. La PCM (2017) manifestó que la acción pública responde a las prioridades de atención del gobierno o del Estado y que son atendidas a través de las entidades estatales, utilizando los recursos disponibles, mediante procesos que se traducen en productos que deben buscar impactar en el ciudadano. Por ende, estas políticas públicas contribuyen a la atención coherente e integrada en las necesidades de las personas, respondiendo a los objetivos de los planes sectoriales, regionales y locales, donde la planificación es una estrategia clave para su implementación.

En ese sentido tenemos a Saldaña et al. (2020) que sostuvo que la planificación estratégica es un proceso continuo con visión del futuro deseado y

para su logro toma en cuenta objetivos claros, buscando la eficiencia y eficacia, utilizando los escasos recursos que tienen las entidades públicas y enfocada en el ciudadano. Así, para la PCM (2017) es un proceso que implica tener objetivos definidos, trazar una ruta para su concreción, de reflexión continua sobre la necesidad y los riesgos de la intervención del Estado sobre las demandas de los ciudadanos en el marco que la sustenta; como es el económico, político o legal y también sobre sus resultados, lecciones e impactos. Es decir, un Plan estratégico debe expresar los objetivos generales de la entidad articulados a los resultados en concordancia a la demanda de los ciudadanos.

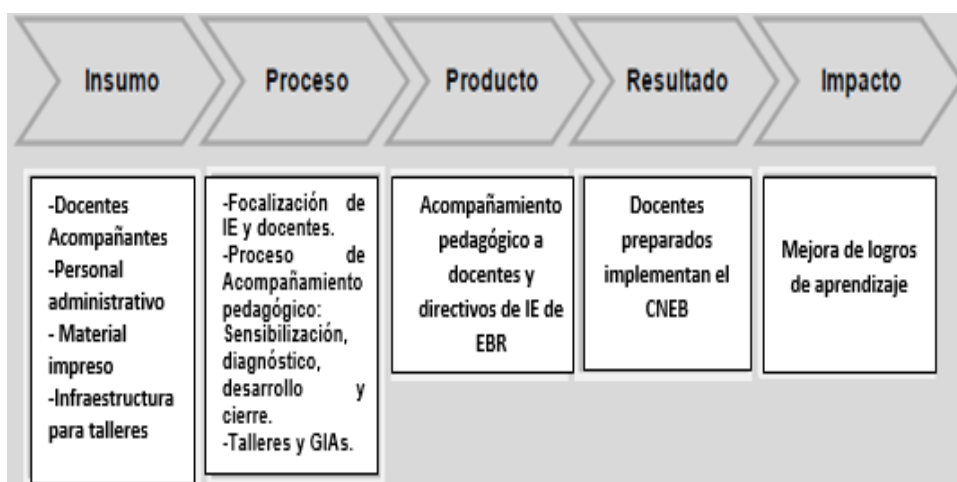
Los planes operativos deben contener objetivos más específicos, metas de cantidad y de calidad de su productividad, alineados a los objetivos generales de la entidad (PCM, 2017).

2.2.1.2.2 Presupuesto por Resultados. Para el Ministerio de Economía y Finanzas (2015) el presupuesto por resultados (PpR), es una estrategia de una gestión pública que asigna presupuesto público de bienes o productos en favor de atención de demandas de la ciudadanía y de generación de compromiso para alcanzarlos, cuyos resultados son medibles y permiten la toma de decisiones. Esta estrategia permite la mejora del gasto en las entidades estatales al hacer uso de manera eficiente y eficaz de sus escasos recursos, priorizándose el gasto mediante bienes y servicios que contribuyan al bienestar de las personas. Otro de los aspectos positivos es la toma de decisiones de manera informada en asuntos

presupuestales y de mejora de gestión hacia resultados favorables al ciudadano. La PCM (2017) aseveró que la modernización del estado requiere objetivos claros y que la asignación de presupuesto se encuentre orientado a resultados, donde la transparencia y rendición de cuentas son aspectos claves en el destino y resultados de estos recursos, que faciliten el cierre de brechas y la articulación entre las entidades públicas.

2.2.1.2.3 Simplificación Administrativa y Organización Institucional.

Para la Autoridad del Servicio Civil (2021) la gestión por procesos busca atender las necesidades o demandas de los ciudadanos a través de una planificación, organización y control de las actividades de forma transversal en las diferentes áreas de la entidad para el logro de objetivos institucionales y la satisfacción de expectativas o impacto en el ciudadano y que está en relación con la calidad esperada. Una entidad que cuenta con una gestión por procesos tiene que identificar, documentar y medir con indicadores los procesos que implementa. Por ello se puede afirmar que requiere de continuo análisis y de mejora de la gestión, con ello se genera valor agregado en los productos o servicios que entrega a los ciudadanos. Al respecto, la PCM (2017) sustentó la necesidad de migrar hacia un modelo funcional como es la organización por procesos generando cadenas de valor, mediante procesos planificados y secuenciados, de actividades que van a transformarse de entrada en salida, generando impacto en el ciudadano. A continuación, se puede observar en la siguiente figura un ejemplo:

Figura 1*Cadena de valor*

Nota: La figura muestra una adaptación de una cadena de valor, en un Programa de Acompañamiento a docentes en el sector educativo. Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas (2020).

Precisamente, el Estado ordena sus esfuerzos mediante política pública en atención al ciudadano, y según la Autoridad del Servicio Civil - SERVIR (2021), la simplificación administrativa busca eliminar los obstáculos, barreras o costos no necesarios en la ciudadanía, que es uno de los factores de mal funcionamiento de las entidades estatales o de la administración pública. La PCM (2021) sostiene que desde el año 2016, se promueve la simplificación administrativa como base de regulación de calidad, donde se han evaluado los diversos trámites y los requisitos necesarios para su atención, con el fin de agilizar los procesos en la gestión. Por ello, las entidades están encargadas de evaluar de forma continua la aplicación de

la simplificación y resultados. En ese sentido evalúan los que permanecerán, se eliminarán y/o también las que se requieren necesariamente crearse, tomando en cuenta las eliminadas mediante ley. De este modo, la PCM (2017) sustentó que es responsabilidad de la propia organización institucional concretar los procesos, lograr metas y resultados en la entrega de bienes y servicios, además que debe tener en cuenta la alineación entre una gestión por procesos y la simplificación administrativa.

2.2.1.2.4 Servicio Civil. Para la PCM (2017) el Servicio Civil Meritocrático es un pilar del modelo de Modernización, corresponde a la reforma del Servicio Civil que está orientado a la mejora del desempeño de los servidores del Estado en beneficio de la ciudadanía, basándose en principios de mérito e igualdad de oportunidades. Tiene como propósito el logro de la profesionalización de la función pública en todos los niveles de gobierno. Aquí, se toma en cuenta los modelos de gestión del sector privado, donde también en el sistema público, se considere una práctica la atracción de personal calificado para los puestos clave de cada entidad, que sustente la meritocracia en el acceso, la promoción, la evaluación y la permanencia, favoreciendo con sus servicios al logro de objetivos institucionales.

Tenemos a Martínez (2022) que señaló que diversas investigaciones indican que la calidad del servicio civil es fundamental para determinar la capacidad del estado frente a los ciudadanos, fundamentando que para brindar

bienes y servicios se necesita de recursos humanos como un elemento primordial, pero estos deben contar con la debida preparación y motivación necesaria en favor a que una institución funcione y cumpla con sus propósitos. Es necesario trabajar en el cambio de concepto negativo de la ciudadanía sobre el personal del sector público, buscando desarrollar la eficiencia de la prestación de sus servicios y de su gestión. Por ello se debe tomar en cuenta estos principales problemas como: el inadecuado ingreso del personal, refiriéndose principalmente al incumplimiento de reglas en el perfil adecuado, escasos puestos convocados a concurso público, concursos sesgados o dirigidos, que permiten ingresos de forma no tan clara, algunos basados en recomendaciones, favores políticos y hasta económicos; la inexistencia de incentivos y/o ausencia en la medición de desempeño. No existen incentivos positivos hacia la promoción del correcto desempeño y el logro de resultados, ni sanciones para actos de negligencia o dolo. Tampoco se ha implementado un sistema de evaluación de desempeño en todo el personal; así como la existencia de personal ineficiente o inadecuado, refiriéndose especialmente al incumplimiento del perfil necesario o adecuado al puesto, así como los servidores que incurre en actos de corrupción.

En el sector educación, desde el año 2013, existe la experiencia de la incorporación de gerentes públicos en la Dirección Regional y las UGEL de su jurisdicción, con el fin de mejorar la gestión y reducir la corrupción. Estos gerentes se encuentran a cargo de la gerencia de administración, asesoría jurídica,

planificación y presupuesto y de gestión institucional. Con ello, se implementaron buenas prácticas de gestión en busca de transparencia y reducción de tiempo en los procesos. Tenemos como ejemplo las adjudicaciones en actos públicos de las plazas de contratos de docentes, la ejecución y uso de aplicativos de administración de documentos como el SINAD, que registra el ingreso de los expedientes, pudiéndose establecer el seguimiento del tiempo de su atención, así como otros aplicativos para realizar seguimientos de hitos en actividades institucionales (Ortiz, 2021).

2.2.1.2.5 Sistema de Información y Gestión del Conocimiento. Un sistema de información se refiere a un proceso que busca el recojo, la organización y el análisis de datos, cuyo principal interés es contar con información útil y válida para la toma de decisiones oportunas, con el motivo de la mejora de la entidad. Por ello, debe contener indicadores de desempeño por resultados y de plazos de ejecución de actividades que suman a la confiabilidad y transparencia. Los procesos de seguimiento también deben generar datos respecto a la verificación de las actividades y que estas respondan y funcionen de acuerdo a lo programado, en el sentido de alcanzar los objetivos institucionales y con esos datos, pueden surgir reajustes para su logro. La evaluación de una actividad contribuye a conocer cuáles son los cambios desde un estado inicial hasta el final y la ejecución de las actividades programadas. En dicho sentido, la gestión del conocimiento busca contribuir con la gestión mediante la identificación, análisis,

el manejo eficiente y el compartir conocimiento creado o correspondiente a la entidad entre sus miembros, a fin de favorecer ahorro de tiempo y ayuda en la toma de decisiones correctas, evitando así una duplicidad de esfuerzos (PCM, 2017).

Al respecto, el Banco Interamericano de Desarrollo (2016) en las conclusiones de su publicación sobre las “Memorias de la IX Conferencia Internacional de la Red Latinoamericana y del Caribe de Monitoreo y Evaluación y del I Seminario Internacional de Seguimiento y Evaluación”, afirma que los sistemas de monitoreo y evaluación tienen el rol de contribuir a fortalecer la gestión pública, la rendición de cuentas y la transparencia. No obstante, se requieren de sistemas confiables que generen evidencia de alta calidad y/o disponer con las mejores evaluaciones. Por lo tanto, no tendrían sentido todos estos sistemas, si no se toman decisiones sobre la base de la información que se generen.

2.2.2 Variable Calidad de Servicio

2.2.2.1 Teorías de Calidad.

A través del tiempo, la calidad, ha sido una de las preocupaciones de las empresas para el logro de sus objetivos o metas institucionales, así como para lograr la fidelización del cliente y satisfacción de sus necesidades. Según Díaz y Salazar (2021) las teorías de la calidad que fueron desarrolladas son aportes para el desarrollo de la calidad hasta nuestros días, siendo algunos de sus

representantes: E. Deming; de la calidad total, que desarrolló sus catorce puntos para la gestión de calidad, que corresponden a principios de calidad en la búsqueda de la mejora de los productos, rechazando defectos. Sus ideas se basaron en la capacitación constante y la adopción de la calidad como filosofía; Joseph Juran, cuya teoría fundada en el cliente, aportó su trilogía para gestionar la calidad basada en la planificación, control y la mejora. Así como el establecimiento de 7 principios para la gerencia o liderazgo; Kaoru Ishikawa, fue uno de los más grandes representantes en brindar aportes hacia el desarrollo de la calidad, como los círculos de calidad, la implementación de sistemas de calidad, el diagrama de espina de pez para realizar análisis de causas y efectos, los diagramas de Pareto, brainstorming, histogramas, la filosofía de calidad; conocida actualmente como la tan ansiada cultura de calidad, entre otros; así como Phillip Crosby; cero defectos, logro de la conformidad de fabricación y como solución a estos considera la participación del personal. Por lo que la capacitación es punto clave, así como el liderazgo y la toma de decisiones.

2.2.2.2. Modelo de Gestión de la Calidad de Servicio. Brindar servicios de calidad, según la Presidencia del Consejo de Ministros (2015) es tener presente como servidores públicos, que todas las acciones realizadas en un ciclo de una gestión pública impactan en los resultados del servicio entregado como entidad al ciudadano. Por ello, es vital una buena atención a las personas o también denominados usuarios de las entidades públicas, quienes acuden a ellas para

recibir productos o servicios de calidad. En consecuencia, urge el cambio de enfoque de oferta al de demanda, basado en la definición de prioridades a partir de necesidades ciudadanas, donde el personal de las entidades públicas son agentes de cambio, respondiendo a estas necesidades con los recursos disponibles y con sus capacidades fortalecidas. Por consiguiente, este enfoque de demanda debe estar alineado a favorecer la calidad de atención, implementar el ejercicio de buenas prácticas de gestión, la atención de necesidades, la interculturalidad, la igualdad de género, la inclusividad, generar incentivos y reconocimiento, además que sea abierto o transparente, aplicar la simplificación administrativa y asumir la gestión pública por procesos y resultados.

Además, Izquierdo (2021) en su estudio refirió que existe un amplio concepto de la calidad en función de bienes que están claros, pero al referirse a los servicios, la calidad se sujeta a la percepción de las personas, de las acciones de servicio que reciben. Precisó que las percepciones están en plano subjetivo, que pueden ser diversas y algunas veces responden a sus experiencias pasadas de haber recibido algún servicio. Por ello, consideró que la calidad, desde un punto de vista de los servicios, necesita de un concepto claro con criterios exactos y no someterla solo a las percepciones en su medida. Goyo (2015) sobre el enfoque de gestión por procesos sostuvo que contribuye a la calidad de servicios mediante acciones de planificación y el seguimiento de los procesos con una óptica de mejora continua en búsqueda de la satisfacción del usuario.

En ese sentido; tenemos el modelo de gestión de la calidad de servicio, donde la calidad se determina como la capacidad para atender las expectativas y necesidades de los usuarios, siendo valorada a través de la percepción de la calidad mediante los productos o servicios que reciben. Por ello, en el marco de la Modernización de la Gestión Pública y sus lineamientos, estableció una herramienta de gestión para la mejora del servicio o producto al ciudadano, donde considera como conductores de impacto; un buen trato profesional, capacidad de recepción de información, el tiempo oportuno en la atención, entrega del bien o servicio, la accesibilidad y la confianza. El modelo propuesto por la PCM, consta de seis componentes que toman en cuenta lo que las personas valoran como calidad de servicio y tenemos: el componente 1 que señala como prioridad conocer las necesidades y expectativas de las personas. Por lo que las instituciones públicas deben establecer los medios para recoger esta información, que servirá como punto de partida para aplicar este modelo y luego realizar este recojo de manera periódica. Para conocer estas necesidades se considera tomar en cuenta la información del libro de reclamaciones, del buzón de sugerencias, entre otros. Por ende; una buena sistematización y procesamiento de información recogida, que cuente con evidencia, y que considere las más actualizadas, no mayor de un año para analizar los resultados hacia la mejora, tomando conductores de impacto en el usuario, siendo este componente un insumo para implementar los otros componentes.

El componente 2 que corresponde a identificar el valor del servicio, basándose en el componente uno, revisándose el valor público ofrecido y la necesidad de establecer nuevos, mejorarlos, reestructurarlos, o hasta de fusionarlos. De este modo, la entidad dentro de sus competencias le corresponde establecer la provisión, las particularidades o especificaciones y condiciones del servicio que ofrece, vinculándolos con las necesidades y expectativas de sus usuarios. Por esta razón le corresponde analizar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se relacionen con el servicio y la búsqueda de generación de valor público.

Respecto al componente 3, contribuye a fortalecer el servicio, que surge en consecuencia de la brecha registrada, se estipulan los cambios o mejoras del servicio, en favor a la satisfacción de las personas. Estos pueden corresponder hacia el personal a cargo del servicio, al área encargada, a los procesos, la infraestructura, u otras condiciones que dificulten un buen servicio. En consecuencia, en relación con el valor público, deberá establecer la cadena del valor de servicio, analizar y realizar los cambios que se requieran en la estructura organizacional si es necesario, así como en sus reglamentos. Plantear innovaciones de las políticas y planes. Atender el crecimiento del personal y el desarrollo de sus capacidades profesionales y técnicas. Dotar de recursos necesarios para la generación de valor público, precisando los canales de comunicación para su difusión, así como los canales de entrega del servicio a las

personas. Garantizar y mantener un lugar de trabajo en condiciones adecuadas y óptimas para la atención de las personas y para que el personal pueda brindar su servicio en la entidad.

El componente 4 mide y analiza la calidad del servicio, a base de indicadores de calidad. Estas mediciones se ejecutan de manera periódica y de acuerdo a los resultados, tomándose decisiones oportunas hacia la mejora del servicio y la obtención de valor público. En ese sentido, como entidad le corresponde precisar los indicadores de la conformidad de servicio, teniendo en cuenta el grado de bienestar en los usuarios, la eficiencia y eficacia. Evaluar los programas presupuestales con sus indicadores propios y las que ya están previamente definidos, así como determinar los métodos y mecanismos de medición, como el análisis de dichos resultados.

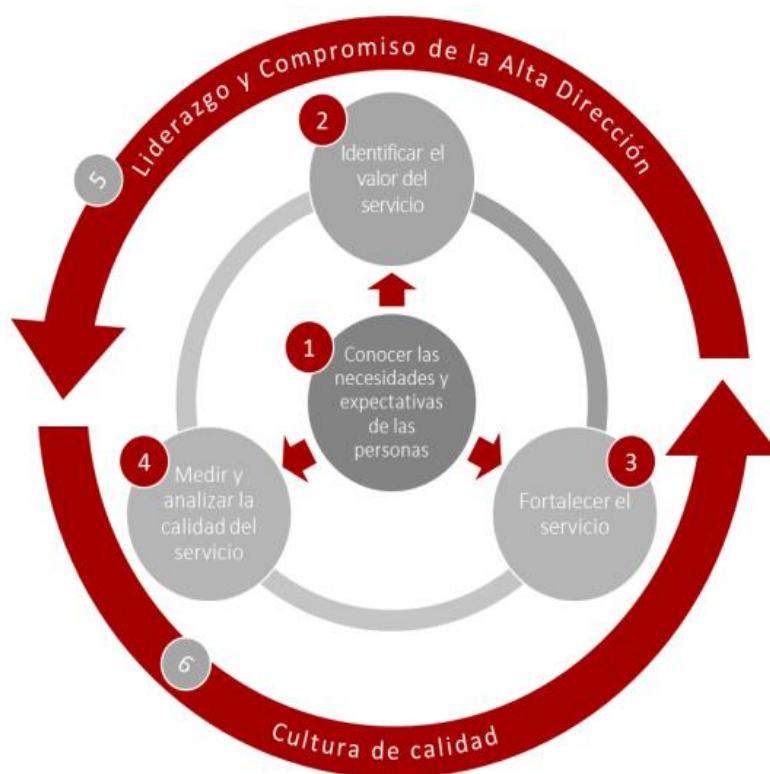
El componente 5, basado en el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, que promueve acciones para la Gestión de la calidad de servicios, asegurando la caracterización del primer componente, como la generación de condiciones, la asignación de los recursos necesarios para la implementación de la norma técnica de calidad. Tomar decisiones a partir de resultados de aplicación y medición de la gestión de calidad, garantiza compartir y comunicar los logros obtenidos en la implementación de la norma.

Y, por consiguiente, el componente 6 promueve la cultura de calidad, donde la entidad pública debe desarrollar acciones en favor del cambio, hacia

cultura de calidad, identificando las acciones que la dificultan. Por consiguiente, tenemos como ejemplo; la promoción de estímulos al personal, favorecer el trabajo en equipo y uso del conocimiento de manera institucional, son estrategias que contribuyen a implementarla (Norma técnica N° 002- 2021-PCM).

Figura 2

Componentes del modelo de gestión para la calidad de servicios



Nota: Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros (2019).

2.2.2.3 Modelo de Medición de Calidad de Servicio.

2.2.2.3.1 Modelo Service Quality (SERVQUAL). El modelo

SERVQUAL, también conocido como el modelo de discrepancias, porque mide la calidad mediante el contraste de la valoración obtenida de las valoraciones que realizan del servicio recibido y de sus expectativas, es decir, de lo que aspiraban recibir los usuarios del servicio o producto (Luna y Torres, 2021). Coincidiendo al respecto, con Nieto y Parra (2022), quienes afirman que es un instrumento de medición de la calidad de servicios basado en las diferencias entre las expectativas y las percepciones de los usuarios en relación con la prestación de servicios. Por ello se afirma que en este modelo la calidad de servicio está basada como la satisfacción del usuario. Los autores que desarrollaron este instrumento fueron Zeithaml, Parasuraman y Berry, en los años 1985, identificando diez dimensiones para su medición. Sin embargo, posteriormente, con base de las aplicaciones realizadas, estas fueron reducidas a cinco dimensiones, siendo agrupadas según compatibilidad y corresponden a: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En dicho sentido, consideran clave el suministro de un servicio de alta calidad, que busca equilibrar las expectativas y percepciones que tienen los usuarios, disminuyendo las diferencias que existan entre ambas. Sin embargo, este modelo presenta desventajas en la interpretación de lo que se entiende como expectativa, considerándose subjetiva. Por ejemplo, al preguntar al usuario sobre su expectativa, siempre va a ser muy alta o se puede hacer la

pregunta antes de acceder al servicio, pudiendo ejercer influencia en su percepción después de haber recibido el servicio. Otra desventaja es duplicar costos en su aplicación y producir molestia en los usuarios que responden las encuestas.

Así también Jaráiz y Pereira (2014) refieren que este modelo se basa en la idea de que los usuarios pueden evaluar la calidad del servicio mediante la comparación de las percepciones que tienen del servicio con lo que esperan recibir. Refirió que consta de cinco dimensiones y veintidós ítems, clasificando a los usuarios en satisfechos e insatisfechos, basándose en su percepción si es superior o inferior a su expectativa.

2.2.2.3.2 Modelo Service Performance (SERVPERF). El modelo SERVPERF es un modelo alternativo al SERVQUAL, que se desarrolla en los años 90, por sus autores Cronin y Taylor, quienes se centraron en la valoración del desempeño que prestan las entidades para medir la calidad del servicio que brindan y dejando de evaluar las expectativas del usuario. Consideraron en este modelo ventajas frente al SERVQUAL, ya que lo fundamentaron en los posibles problemas para la interpretación de las expectativas por los usuarios, refiriéndose a la subjetividad. No toma en cuenta las expectativas porque la escala de valoración siempre va a ser considerada la más elevada, especialmente de quienes ya tuvieron alguna experiencia anterior. Consideraron como una desventaja el

factor costo y la redundancia en las percepciones que consideran del servicio como su expectativa y lo recepcionado (Nieto y Parra, 2022).

Torres y Luna (2017) refieren que el modelo SERVPERF busca conocer la calidad de servicio mediante la valoración que realiza el usuario a través de la experiencia con la entidad y no basadas en sus expectativas. Sustentaron que este modelo tiene ventajas en su aplicación porque conlleva menos tiempo para responder el usuario, reduciendo el tiempo en un cincuenta por ciento ya que, solo contestaría la mitad de las preguntas, en un solo cuestionario y no dos como es en el modelo SERVQUAL. Por ende, facilita la interpretación de los datos recogidos.

Tenemos a Ramos et al. (2020) refirió que el modelo SERVPERF se puede emplear para medir el nivel de calidad de cualquier empresa que brinde servicios y se desee conocer las valoraciones de los clientes o usuarios respecto a los servicios recibidos, con el fin de plantear medidas viables que favorezcan a la entidad y al usuario. En nuestro caso, al buscar la mejora de la calidad del servicio.

En la presente investigación se utilizó el modelo SERVPERF adaptado con quince ítems para la segunda variable de estudio, teniendo en cuenta que si un cuestionario es demasiado largo puede causar tedio en los usuarios para responderlo. Además, considerando las dos variables de la investigación, que llevan a responder 25 ítems en total (Hernández, et al., 2014).

2.2.2.4 Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio.

2.2.2.4.1 Dimensión Tangibilidad. La tangibilidad representa lo que se puede sentir y se consigue ser percibido con claridad, por lo que se puede conocer sus características físicas de espacios, muebles, equipamiento, organización, entre otros, contribuyendo en la mejora de la calidad del servicio (Westreicher, 2020).

Por lo que esta dimensión refiere a todas las facilidades materiales, instalaciones físicas, equipos, personal que dispone la entidad para facilitar el servicio y la atención a los usuarios, así como la percepción de un buen estado de las instalaciones y equipos. (Jaráiz y Pereira, 2014).

2.2.2.4.2 Dimensión Fiabilidad. Torres y Luna (2017) definieron que la fiabilidad busca la medición de la capacidad para el desempeño del servicio de la organización en el cumplimiento de lo prometido y con exactitud de tiempo prometido, evitando los errores. En ese sentido, corresponde a brindar el servicio de manera correcta, completa y confiable.

2.2.2.4.3 Dimensión Capacidad de Respuesta. La capacidad de respuesta mide la percepción de la disposición que se proyecta para la atención de los usuarios como un buen trato, la capacidad para brindar respuestas, la prontitud con que se atiende. Es decir, de apoyo y de servicio oportuno (Díaz – Hernández, et al., 2021).

2.2.2.4.4 Dimensión Seguridad. Según Torres y Luna (2017) esta dimensión “Mide el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad” (p. 1274). Para Nieto y Parra (2022) mide los conocimientos y la atención ofrecida por el personal, así como las destrezas para lograr credibilidad y confianza. Se miden mediante criterios de profesionalidad, credibilidad, cortesía y seguridad.

2.2.2.4.5 Dimensión Empatía. Para Zeithaml y Bitner (como se citó en Clemenza et al., 2010) la empatía consiste en tratar a los usuarios como personas. Mediante una atención esmerada e individualizada, haciéndolo sentir importantes y comprendidos. Por consiguiente, se requiere contar con la capacidad de interactuar con las personas, que estas perciban que pueden ser escuchados, comprendidos y respetados. Esta dimensión está relacionada con la atención individualizada y la atención de las necesidades de los usuarios, donde incluye criterios de accesibilidad, comunicación y de comprensión hacia el usuario (Nieto y Parra, 2022).

2.3 Definiciones de Términos Básicos

2.3.1 Calidad del Servicio

Definida la calidad como medición, en razón de la satisfacción de necesidades y expectativas de los ciudadanos a través de los servicios que reciben del Estado, en este caso de las entidades estatales a las personas naturales o

jurídicas. La calidad del servicio considerada como la atención que reciben las personas de la institución pública en razón a su percepción de esta, en lo que se refiere a su bienestar (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

2.3.2 Gestión

Definida como acciones o procedimientos con precisión y oportunidad, para conseguir los propósitos de una Institución en razón a tiempo y calidad, sea pública o privada (Muñoz, 2020).

2.3.3 Gestión Pública

La gestión pública orientada a resultados y al servicio de las personas, concerniente a la atención de las necesidades y las expectativas. Organizando procesos que transforman los insumos en productos y buscan el valor agregado (MEF, 2020).

2.3.4 Meritocracia

Según la Real Academia Española (RAE, 2014) respecto al término meritocracia, alude a un sistema de gobierno donde las adjudicaciones de los puestos de responsabilidad se encuentran en función de méritos o cualidades personales, no siendo por recomendación u otro medio. Brindando las mismas oportunidades en su participación, a través de concursos públicos o evaluaciones de desempeño.

2.3.5 Modernización

Definido como “acción o efecto de modernizar”. En relación a la presente investigación, la modernización busca lograr que las entidades estatales respondan a los enfoques modernos o actuales (RAE, 2014).

2.3.6 Modernización en la Gestión Pública

Proceso de constante transformación de las acciones en la prestación de servicios en las entidades estatales, con el fin de crear valor público, actuando de manera eficiente, con orientación a resultados y teniendo como centro a las personas, buscando la atención de sus demandas o necesidades (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 2018).

2.3.7 Servicio

“Son los productos intangibles entregados por las entidades públicas a las personas, en el marco de sus competencias y funciones sustantivas que al satisfacer sus necesidades y expectativas van generando valor público” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2022, p.12).

2.3.8 Servicio Civil Meritocrático

La (PCM, 2017) define al Servicio Civil Meritocrático como orientado a la mejora del desempeño de los servidores del estado, respetando los principios de mérito e igualdad de oportunidades. Considera como “sistema integrado de gestión” a la gestión administrativa de los recursos humanos en las entidades

para la atracción, retención, promoción del desarrollo de los profesionales y el respeto a sus derechos laborales. Asimismo, la Autoridad del Servicio Civil Meritocrático (SERVIR, 2023) establece que sus principios están basados en el servicio al ciudadano, teniendo en cuenta el mérito, procesos transparentes y de evaluación de desempeño en el rendimiento de los servidores.

2.3.9 Personas

Según la (PCM, 2019) las personas naturales y jurídicas son consideradas como sujetos de derecho, siendo atendidas en una entidad pública, accediendo a bienes o servicios. Entre ellas se producen relaciones, que pueden darse entre la persona natural y la entidad pública o entre personas jurídicas.

2.3.10 Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública

(SAMGP)

Corresponde a uno de los once sistemas administrativos de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, que está encargado de impulsar las reformas en todos los organismos y los tres niveles de gobierno. Por ello, emite normativas, ofrece capacitación, entre otras estrategias para el logro de sus objetivos (PCM, 2017).

2.3.11 Valor Público

El valor público es creado cuando se logra la generación de beneficios a la ciudadanía, mediante las intervenciones públicas de las entidades públicas, con resultados efectivos en sus intervenciones (PCM, 2019).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo básica, fundamentada según Hernández y Mendoza (2018) que este tipo de investigación está encauzada a la búsqueda de nuevo conocimiento, sustentado en un marco teórico y que permite la toma de decisiones frente a la problemática. Al respecto, Salinas (como se citó en Arias, 2020) sostuvo que a este tipo de investigación también se le denomina pura, ya que sirve de base teórica en futuras investigaciones y pueden emplearse en investigaciones correlacionales.

3.2 Diseño de la Investigación

Según Hernández y Mendoza (2018) el diseño de una investigación es la planificación desarrollada cuyo fin consiste en la obtención de datos que permitan responder las preguntas de investigación. En tal sentido, la presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, cuyo diseño fue el no experimental, transversal, correlacional, recurriéndose al método hipotético deductivo.

Para Hernández et al. (2014) en una investigación que sigue el enfoque cuantitativo, al analizar las hipótesis de estudio se utiliza la medición numérica y el análisis de los datos mediante la estadística. Así también los autores afirmaron que, en los diseños no experimentales, no existe la manipulación y solo se miden

las variables de estudio. Para la presente investigación, se utilizó un diseño transversal o transeccional debido a que el recojo de datos se hizo en un único momento. El diseño correspondió al transversal correlacional porque buscó determinar las relaciones existentes entre las dos variables de estudio. Además, en la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo porque se recurrió a procedimientos a partir de hipótesis con el fin de comprobarlas para aceptarlas o refutarlas y luego se llegó a conclusiones mediante la confrontación con la información obtenida (Bernal, 2016).

3.3 Población y Muestra del Estudio

La población de estudio para Arias (2016) corresponde a un grupo de elementos que cuentan con las mismas peculiaridades o características compartidas, con el fin de extender los resultados hacia ese grupo, delimitándose en concordancia con el problema y los objetivos de la investigación. En ese sentido, para la presente investigación se consideró a 398 usuarios, que se determinó de acuerdo al promedio de recurrencia diaria en la presentación de expedientes externos en trámites en la UGEL investigada (data del mes de marzo), siendo docentes, directivos y personal de servicios que recurren como usuarios, entre otras personas.

Bernal (2016) sostuvo que la muestra forma parte de la población y de la cual se consigue la información requerida en la investigación, coincidiendo con esta afirmación Hernández y Mendoza (2018) quienes manifiestan, que la muestra

es una parte de la población representativa del universo para obtener información y generalizar los resultados. Siendo que para hallar la muestra se aplicó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de la población

Z = Factor según intervalo de confianza

p = Proporción que cumple con el criterio

q = Proporción que no cumple con el criterio

e = Precisión o error

Aplicando la fórmula se obtuvo que la muestra en la presente investigación correspondió a 197 usuarios.

$$n = \frac{398 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (398 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 197$$

Para la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, donde todos los sujetos de la población de estudio tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos al azar y se tomó en cuenta a docentes, directivos y otros servidores, que son usuarios de la entidad de estudio.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para Baena (2017) las técnicas responden al cómo hacer y contribuyen a la aplicación del método de investigación, considerándola como la estructura del proceso investigativo.

Bernal (2016) refirió que la encuesta es una de las técnicas de recolección de datos, cuyo instrumento es el cuestionario y este está conformado por un conjunto de preguntas elaboradas con el fin de recolectar datos o información de las variables de estudio para lograr los objetivos de la investigación.

La técnica utilizada para la recolección de datos en la presente investigación fue la encuesta y se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos que contó con un número de 10 y 15 ítems para cada variable de estudio que permitió recoger información pertinente.

Según Hernández et al. (2014) la escala de Likert puede usarse con tres a siete escalas, que miden la reacción de un sujeto a los ítems que le son presentados como juicios. Asignando a cada escalamiento un valor numérico que, para su puntuación, se suman estos valores. En la presente investigación se utilizó

la escala de calificación de Likert respecto al nivel de percepción en sus respuestas con cinco escalas que correspondiendo a 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. En ocasiones, 4. Casi siempre y 5. Siempre. Las mismas que se mantendrán para cada ítem o afirmaciones.

El instrumento de medición cumplió los requisitos de confiabilidad, objetividad y de validez, donde se recurrió a la fiabilidad estadística (Anexo 4) y validez por juicio de expertos (Anexo 5).

Para la validación de los instrumentos, se recurrió a juicio de expertos de tres profesionales: Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola, Dra. Amanda Esther Villagra Barrios y Dr. Joaquín Roque Mejía David; quienes revisaron el cuestionario y expresaron el puntaje de evaluación del instrumento sobre la validez de contenido, cuyos formatos de validación forman parte de los anexos.

Por otro lado, tenemos a Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez (2020) quienes afirmaron que la fiabilidad es sinónimo de precisión y constancia en la recolección de información, siendo imprescindible en la realización de investigaciones para otorgar niveles de rigor admisible. Por tanto; para la confiabilidad de la consistencia interna de los instrumentos, en la presente investigación se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios, teniendo como resultados en el programa estadístico SPSS Versión 25, una fiabilidad alta de 0,844 de consistencia de alfa de Cronbach en la variable Modernización en la gestión pública y para la variable Calidad del servicio una fiabilidad de consistencia

interna de 0,965 de Alfa de Cronbach, considerada con una consistencia alta.

Tomando en cuenta que se considera aceptable un instrumento si es mayor al nivel de confiabilidad de 0,61 en el Alfa de Cronbach. Se pudo afirmar que se contó con instrumentos que estuvieron en condiciones de aplicación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

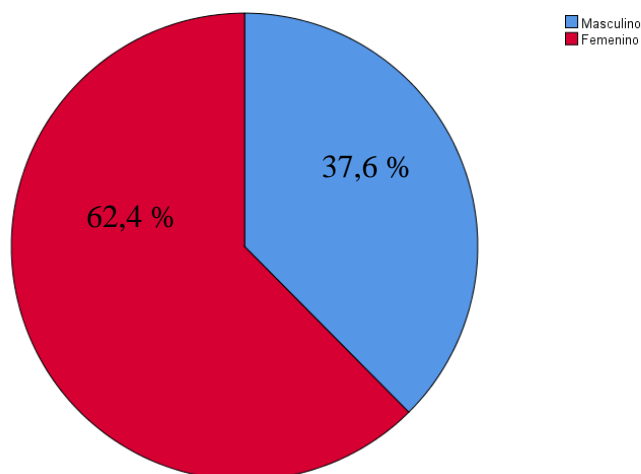
4.1 Resultados

4.1.1 Resultados de la Investigación

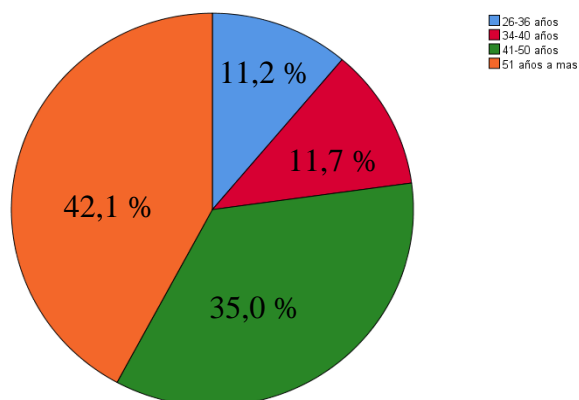
De la muestra de la población a quienes se aplicó la encuesta a través de dos cuestionarios tenemos los datos según sexo, edad y el tipo de usuario participante:

Figura 3

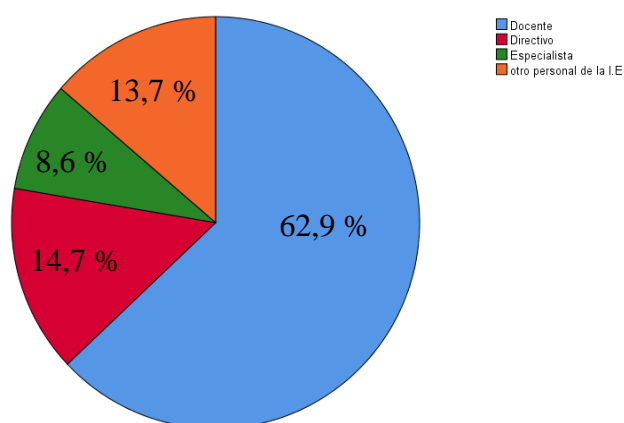
Sexo de los encuestados



Nota: La figura 3, muestra que la mayoría de participantes fueron del sexo femenino el 62,4% (123) y los de sexo masculino correspondieron a un 37,6 % (74).

Figura 4*Edad de los encuestados*

Nota: El mayor porcentaje 42,1 % (83) de participantes, como lo muestra la figura, fueron los participantes en el rango de edad de 51 años a más, un 35,0 % de 41-50 años, un 11,7 % de 34-40 años, y 11,2% cuyas edades fluctúan entre 26-36 años.

Figura 5*Tipo de usuario encuestado*

Nota: La figura 5 muestra la participación mayoritaria de usuarios docentes, correspondiendo a un 62,9% (124) de docentes, un 14,7 % (29) de directivos, un 13,7 % (27) de otro personal; administrativo o de servicio, y un 8,6% (17) de especialistas.

4.1.2.1 Resultados de la Investigación por Ítems.

4.1.2.1.1. Resultados de la Investigación por Ítems de la Variable I.

Figura 6

La UGEL asesora, monitorea y/o supervisa la planificación en las IE

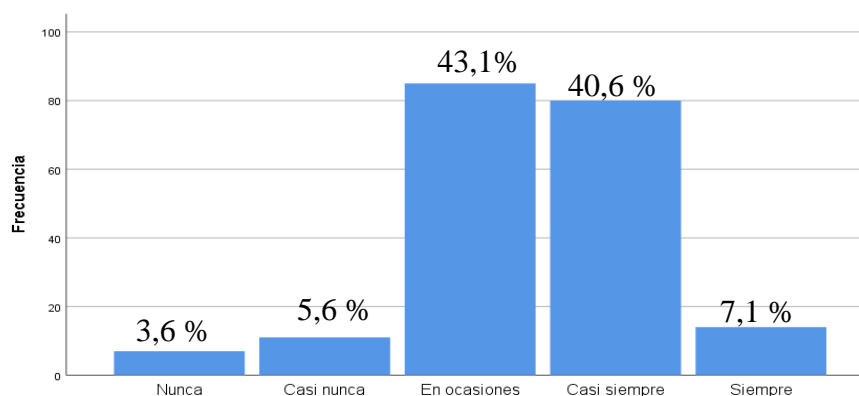
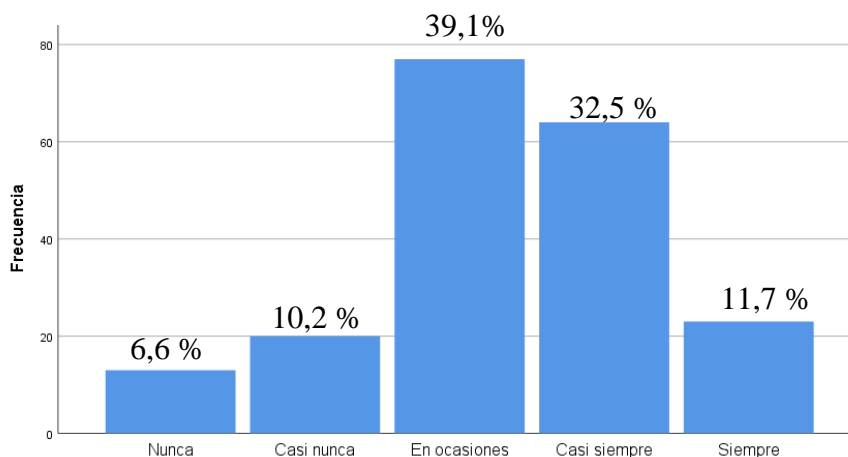


Tabla 2

La UGEL asesora, monitorea y/o supervisa la planificación en las IE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	3,6	3,6	3,6
Casi nunca	11	5,6	5,6	9,1
En ocasiones	85	43,1	43,1	52,3
Casi siempre	80	40,6	40,6	92,9
Siempre	14	7,1	7,1	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 2 y figura 6, se observa que del 100 % de encuestados, el 43,1% (85) manifestaron en ocasiones, seguido de un 40,6 % (80) que refirieron casi siempre la UGEL asesora, monitorea y supervisa la planificación en las Instituciones Educativas de su jurisdicción. Teniendo solo un 7,1% (14) que manifestaron siempre, así como un porcentaje acumulado de 9,1 % (18) que percibieron nunca o casi nunca.

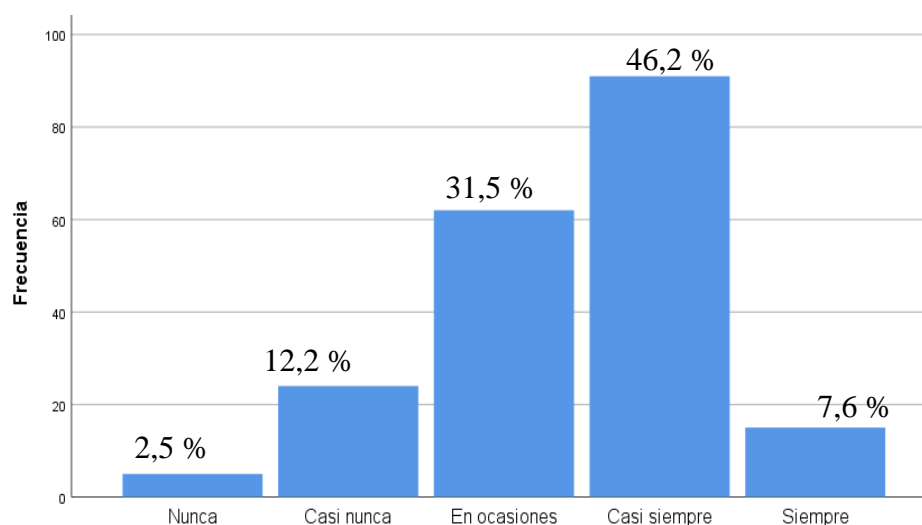
Figura 7*La UGEL hace conocer las actividades que ha planificado***Tabla 3***La UGEL hace conocer las actividades que ha planificado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	13	6,6	6,6	6,6
Casi nunca	20	10,2	10,2	16,8
En ocasiones	77	39,1	39,1	55,8
Casi siempre	64	32,5	32,5	88,3
Siempre	23	11,7	11,7	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 3 y figura 7, del 100 % de encuestados, el 39,1 % (77) respondieron en ocasiones y un 32,5 % (64) refirieron casi siempre que la UGEL hace conocer sobre las actividades que ha planificado. Teniendo también, un 11,7 % (23) que manifestaron siempre, así como un porcentaje acumulado de 16,8% (33) cuya percepción fue nunca o casi nunca.

Figura 8

La UGEL entrega bienes y/o materiales a las IE en forma oportuna

**Tabla 4**

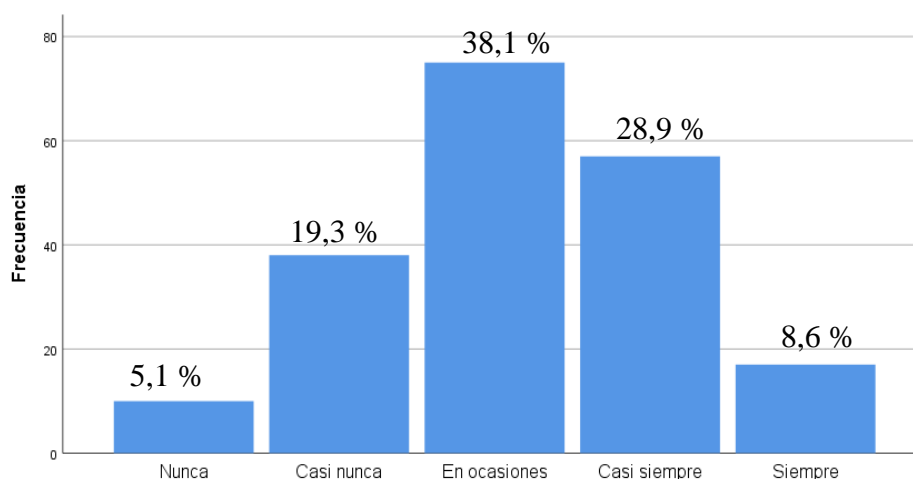
La UGEL entrega bienes y/o materiales a las IE en forma oportuna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	2,5	2,5	2,5
Casi nunca	24	12,2	12,2	14,7
En ocasiones	62	31,5	31,5	46,2
Casi siempre	91	46,2	46,2	92,4
Siempre	15	7,6	7,6	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 4 y figura 8, del 100 % de encuestados, el 46,2 % (91) respondieron casi siempre y un 31,5 % (62) en ocasiones que la UGEL entrega bienes y/o materiales a las Instituciones Educativas en forma oportuna. Es necesario resaltar que existieron un 12,2% (24) que refirieron casi nunca, un 7,6 % (15) que respondieron siempre y un 2,5 % (5) que consideraron que nunca se realiza oportunamente esta entrega.

Figura 9

La UGEL brinda asistencia técnica y orienta en el uso de presupuesto o programas presupuestales

**Tabla 5**

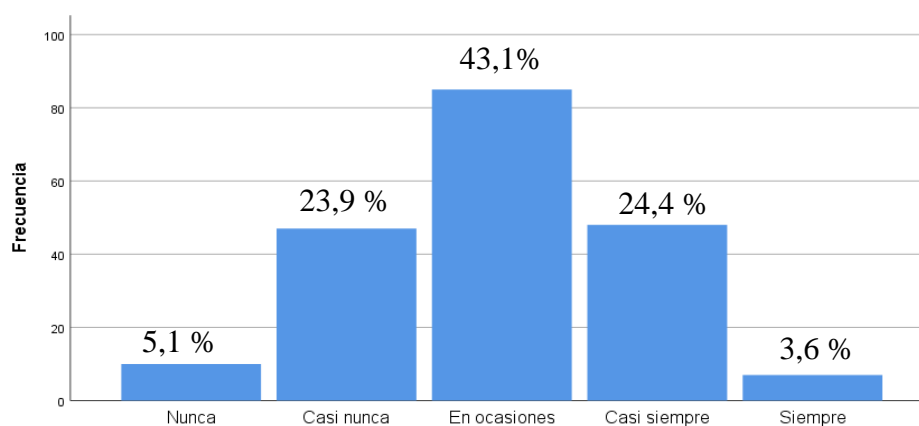
La UGEL brinda asistencia técnica y orienta en el uso de presupuesto o programas presupuestales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	5,1	5,1	5,1
Casi nunca	38	19,3	19,3	24,4
En ocasiones	75	38,1	38,1	62,4
Casi siempre	57	28,9	28,9	91,4
Siempre	17	8,6	8,6	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 5 y figura 9, del 100 % de encuestados, el 38,1 % (75) manifestaron en ocasiones, un 28,9 % (57) refirieron casi siempre, un 8,6 % (17) siempre que la UGEL brinda asistencia técnica y orienta en el uso de presupuesto o Programas presupuestales. Así también existe un 19,3 % (38) que percibieron casi nunca y un 5,1 % (10) afirmaron que nunca al respecto.

Figura 10

La UGEL aplica la simplificación administrativa haciendo más ágil la atención de los trámites que realiza

**Tabla 6**

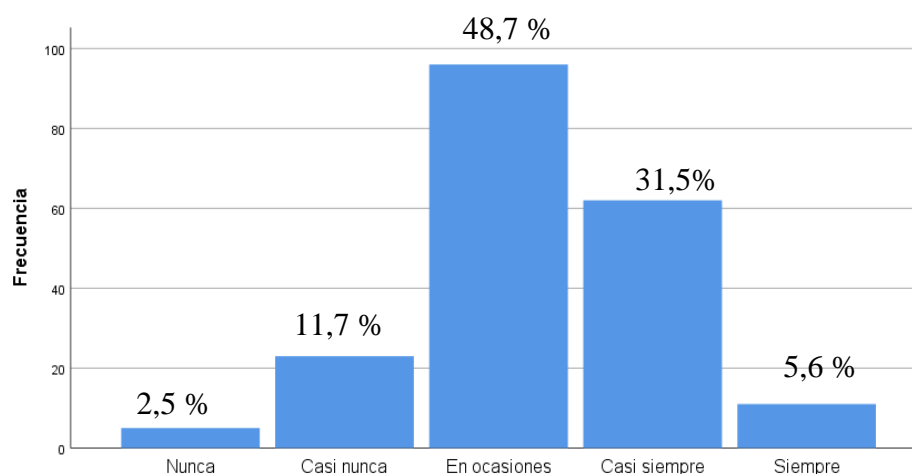
La UGEL aplica la simplificación administrativa haciendo más ágil la atención de los trámites que realiza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	5,1	5,1	5,1
Casi nunca	47	23,9	23,9	28,9
En ocasiones	85	43,1	43,1	72,1
Casi siempre	48	24,4	24,4	96,4
Siempre	7	3,6	3,6	100,0
Total	197	100,0	100,0	

En la tabla 6 y figura 10, del 100 % de encuestados, la mayoría que corresponde a un 43,1 % (85) refirieron en ocasiones, un 24,4 % (48) manifestaron casi siempre la UGEL aplica la simplificación administrativa haciendo más ágil la atención de los trámites que realiza. Sin embargo, hay un 23,9% (47) que percibieron casi nunca, así como un 5,1 % (10) nunca y se evidencia que un 3,6 % de encuestados expresaron que siempre se aplica.

Figura 11

La organización institucional de la UGEL, es adecuada para el cumplimiento de metas institucionales

**Tabla 7**

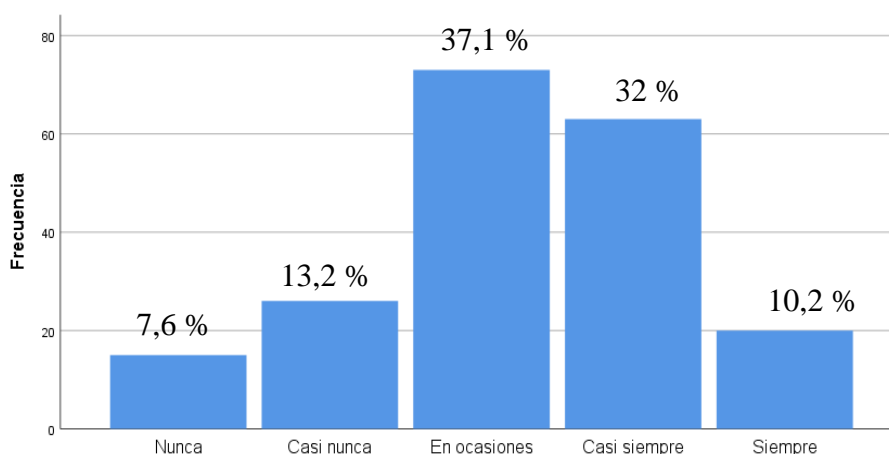
La organización institucional de la UGEL, es adecuada para el cumplimiento de metas institucionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	2,5	2,5	2,5
Casi nunca	23	11,7	11,7	14,2
En ocasiones	96	48,7	48,7	62,9
Casi siempre	62	31,5	31,5	94,4
Siempre	11	5,6	5,6	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 7 y figura 11, del 100 % de encuestados, un 48,7 % (96) refirieron en ocasiones, un 31,5% (62) casi siempre la organización institucional de la UGEL es adecuada para el cumplimiento de metas institucionales. No obstante, existió un porcentaje acumulado de 14,2 % (28) de respuestas que percibieron casi nunca y nunca, así como un 5,1 % que manifestaron que siempre es adecuada.

Figura 12

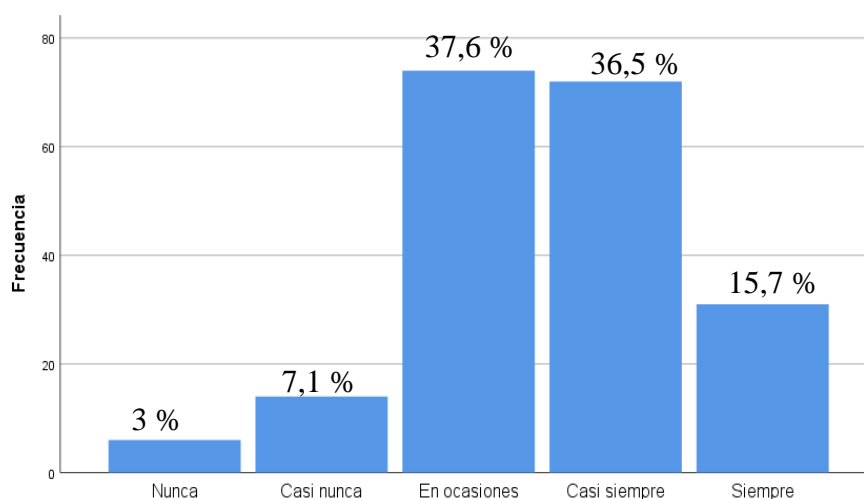
La UGEL cumple con seleccionar al personal con un perfil idóneo para desempeñar sus funciones

**Tabla 8**

La UGEL cumple con seleccionar al personal con un perfil idóneo para desempeñar sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	15	7,6	7,6	7,6
Casi nunca	26	13,2	13,2	20,8
En ocasiones	73	37,1	37,1	57,9
Casi siempre	63	32,0	32,0	89,8
Siempre	20	10,2	10,2	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 8 y figura 12, del 100 % de encuestados, un 37,1 % (73) manifestaron en ocasiones, un 32 % (63) casi siempre, un 10,2 % (20) que afirmaron que, siempre la UGEL cumple con seleccionar al personal con un perfil idóneo para desempeñar sus funciones. Sin embargo, existió un acumulado de 20,8% (41) que percibieron que casi nunca y nunca se cumple.

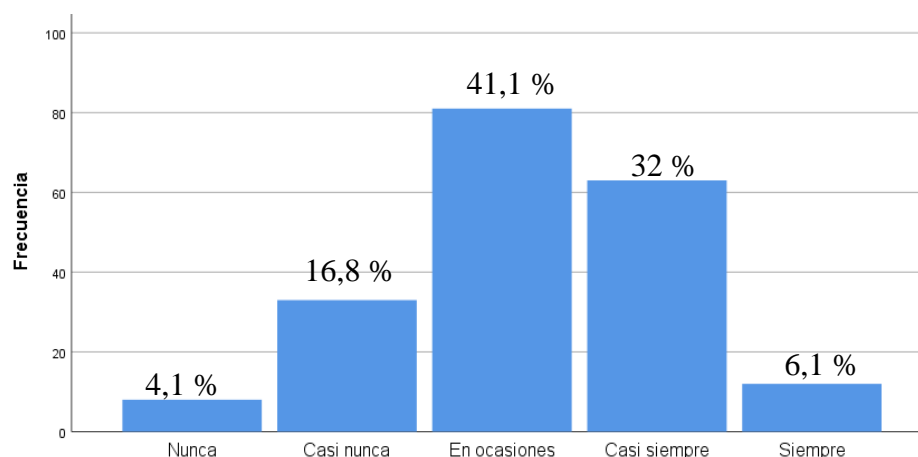
Figura 13*Utilidad de las capacitaciones recibidas por la UGEL***Tabla 9***Utilidad de las capacitaciones recibidas por la UGEL*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	3,0	3,0	3,0
Casi nunca	14	7,1	7,1	10,2
En ocasiones	74	37,6	37,6	47,7
Casi siempre	72	36,5	36,5	84,3
Siempre	31	15,7	15,7	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 9 y figura 13, del 100 % de encuestados, un 37,6 % (74) manifestaron en ocasiones, un 36,5 % (72) casi siempre, así como un 15,7 % (31) que percibió que siempre las capacitaciones recibidas son de utilidad para su trabajo. Sin embargo, existió un porcentaje acumulado de 10,2 % (20) que manifestaron casi nunca y nunca es de utilidad.

Figura 14

La UGEL utiliza la información recogida en su monitoreo y supervisiones para la mejora de las actividades programadas

**Tabla 10**

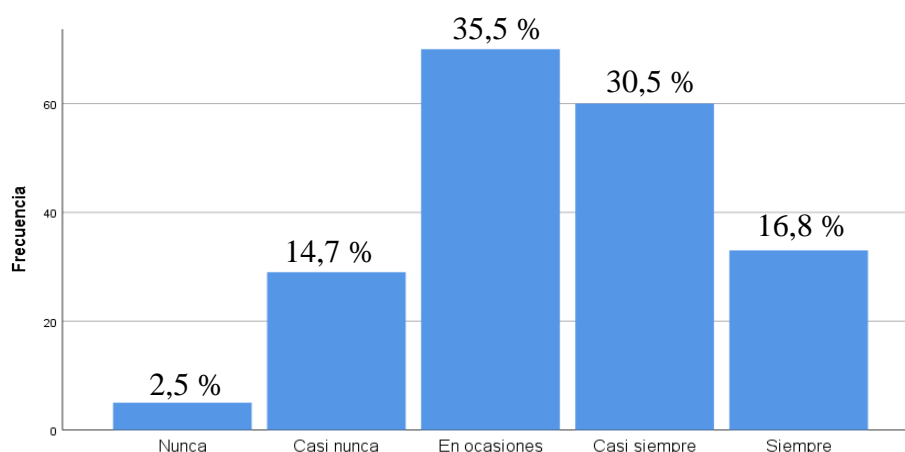
La UGEL utiliza la información recogida en su monitoreo y supervisiones para la mejora de las actividades programadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	4,1	4,1	4,1
Casi nunca	33	16,8	16,8	20,8
En ocasiones	81	41,1	41,1	61,9
Casi siempre	63	32,0	32,0	93,9
Siempre	12	6,1	6,1	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 10 y figura 14, del 100 % de encuestados, un 41,1 % (81) manifestaron en ocasiones, un 32 % (63) casi siempre y un 6,1 % (12) percibieron que la UGEL siempre utiliza la información recogida en sus monitoreo y supervisiones para la mejora de las actividades programadas. Sin embargo, existió un porcentaje acumulado representativo de 20,8 % (41) que manifestaron casi nunca y nunca utiliza dicha información.

Figura 15

La UGEL contribuye a compartir conocimiento, a través de algún espacio público u otro medio

**Tabla 11**

La UGEL contribuye a compartir conocimiento, a través de algún espacio público u otro medio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	2,5	2,5	2,5
Casi nunca	29	14,7	14,7	17,3
En ocasiones	70	35,5	35,5	52,8
Casi siempre	60	30,5	30,5	83,2
Siempre	33	16,8	16,8	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 11 y figura 15, del 100 % de encuestados, un 35,5 % (70) manifestaron en ocasiones, un 30,5 % (60) casi siempre, así como un 16,8 % (33) respondieron que la UGEL siempre contribuye a compartir conocimiento, a través de algún espacio público u otro medio. Empero, existió un porcentaje acumulado de 17,3 % (34) que manifestaron casi nunca y nunca comparte información.

4.1.2.1.2. Resultados por Ítems de la Variable Calidad en el Servicio.

Figura 16

La UGEL cuenta con equipamiento tecnológico útil para brindar atención al usuario

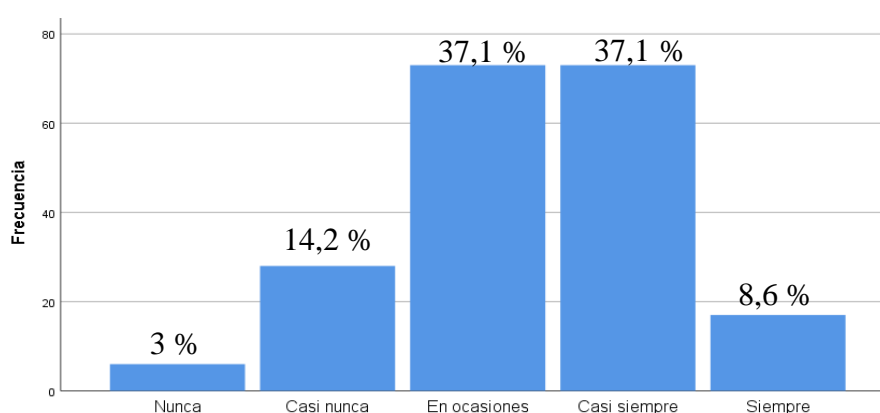


Tabla 12

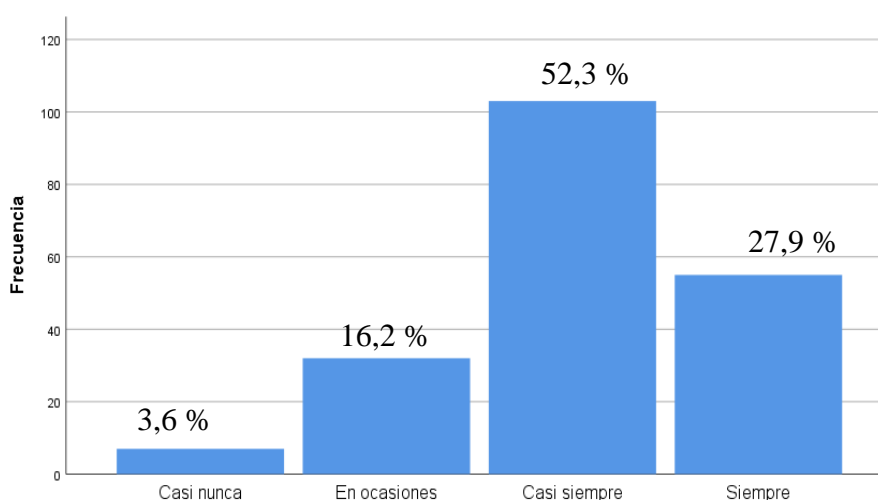
La UGEL cuenta con equipamiento tecnológico útil para brindar atención al usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	3,0	3,0	3,0
Casi nunca	28	14,2	14,2	17,3
En ocasiones	73	37,1	37,1	54,3
Casi siempre	73	37,1	37,1	91,4
Siempre	17	8,6	8,6	100,0
Total	197	100,0	100,0	

En la tabla 12 y figura 16, del 100 % de encuestados, un 37,1 % (73) coincidieron en afirmar con los que responden casi siempre y en ocasiones, así como un 8,6 % (17) refirieron que siempre, la UGEL cuenta con equipamiento tecnológico útil para brindar atención al usuario, advirtiéndose un 17,3 % (34) de porcentaje acumulado que percibieron casi nunca o nunca.

Figura 17

Las instalaciones físicas de la UGEL muestran limpieza y orden

**Tabla 13**

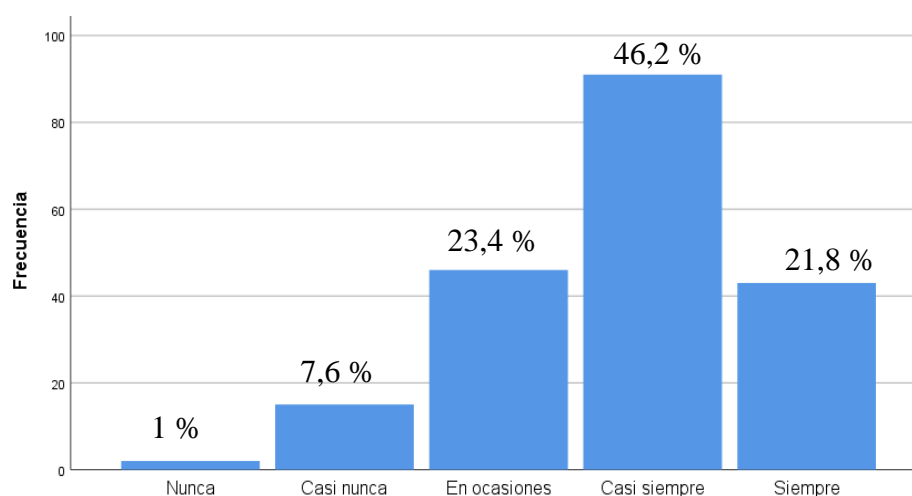
Las instalaciones físicas de la UGEL muestran limpieza y orden

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi nunca	7	3,6	3,6	3,6
En ocasiones	32	16,2	16,2	19,8
Casi siempre	103	52,3	52,3	72,1
Siempre	55	27,9	27,9	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 13 y figura 17, del 100 % de encuestados, un 52,3 % (103) refirieron casi siempre, un 27,9% (55) siempre y un 16,2 % (32) en ocasiones que las instalaciones físicas de la UGEL se encuentran limpias y ordenadas. Sin embargo, un 3,6 % (7) afirmó que casi nunca. No existió ningún porcentaje de encuestados que refirieran que los espacios físicos de la UGEL nunca se encuentren limpias y ordenadas.

Figura 18

En los ambientes de atención, existe señalización adecuada que oriente al usuario

**Tabla 14**

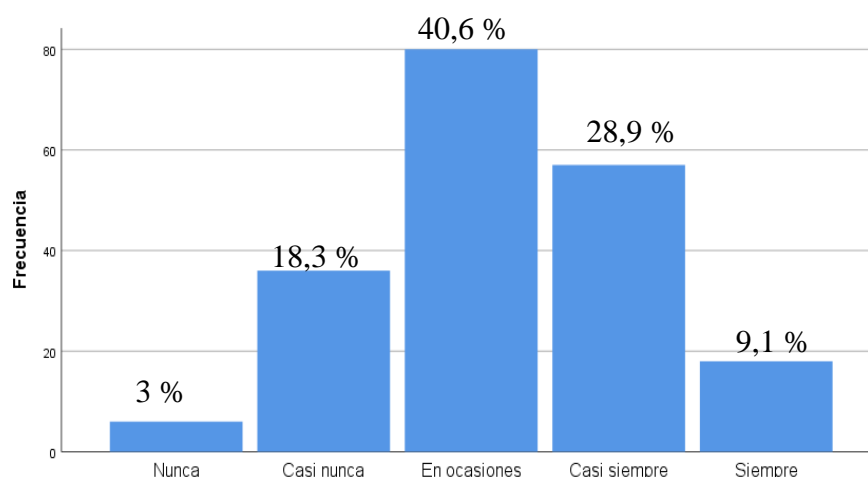
En los ambientes de atención, existe señalización adecuada que oriente al usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	15	7,6	7,6	8,6
En ocasiones	46	23,4	23,4	32,0
Casi siempre	91	46,2	46,2	78,2
Siempre	43	21,8	21,8	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 14 y figura 18, del 100 % de encuestados, un 46,2 % (91) refirió que casi siempre, un 23,4 % (46) en ocasiones y un 21,8% (43) expresó que siempre en los ambientes de atención existe señalización adecuada que oriente al usuario. Sin embargo, un 8,6% (17) como porcentaje acumulado percibieron casi nunca o nunca al respecto.

Figura 19

Si tiene un problema o necesidad, el servidor de la UGEL muestra interés por resolver u orientarlo

**Tabla 15**

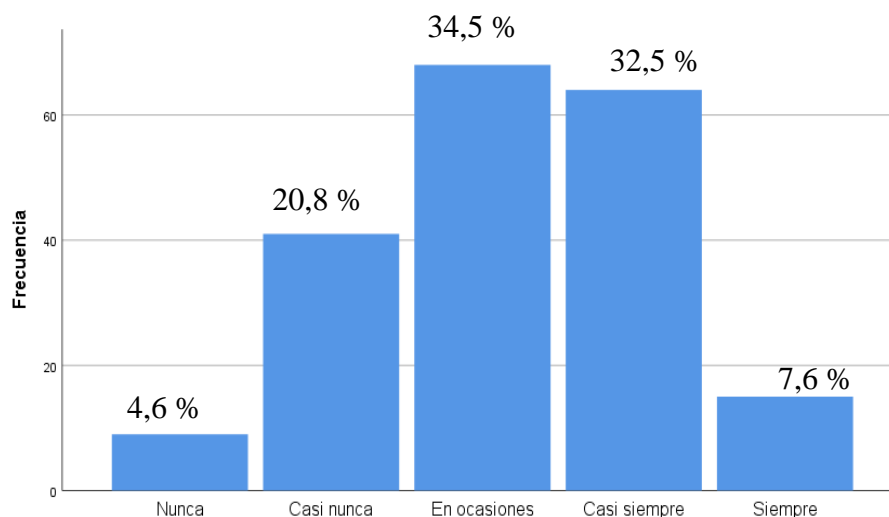
Si tiene un problema o necesidad, el servidor de la UGEL muestra interés por resolver u orientarlo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	3,0	3,0	3,0
Casi nunca	36	18,3	18,3	21,3
En ocasiones	80	40,6	40,6	61,9
Casi siempre	57	28,9	28,9	90,9
Siempre	18	9,1	9,1	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 15 y figura 19, del 100 % de encuestados, un 40,6 % (80) refirieron en ocasiones, un 28,9 % (57) casi siempre y un 9,1 % (18) percibieron que siempre ante un problema o necesidad, el servidor de la UGEL muestra interés por orientarlo. Sin embargo, existió un preocupante 21,3 % (42) como porcentaje acumulado que señalaron casi nunca o nunca.

Figura 20

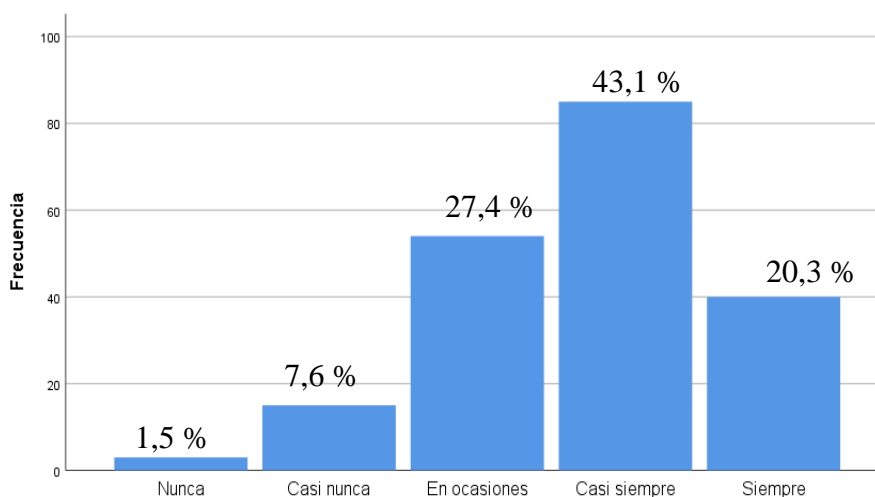
Considera que la atención que recibe, es en el tiempo prometido

**Tabla 16**

Considera que la atención que recibe, es en el tiempo prometido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	4,6	4,6	4,6
Casi nunca	41	20,8	20,8	25,4
En ocasiones	68	34,5	34,5	59,9
Casi siempre	64	32,5	32,5	92,4
Siempre	15	7,6	7,6	100,0
Total	197	100,0	100,0	

En la tabla 16 y figura 20, del 100 % de encuestados, un 34,5 % (68) refirieron en ocasiones, un 32,5 % (64) casi siempre y un 7,6 % (15) que apreciaron que siempre los servicios o trámites que realiza son atendidos en el tiempo prometido. Sin embargo, existió un alto porcentaje acumulado 25,4 % (50) que señalaron casi nunca o nunca se realicen los trámites a tiempo.

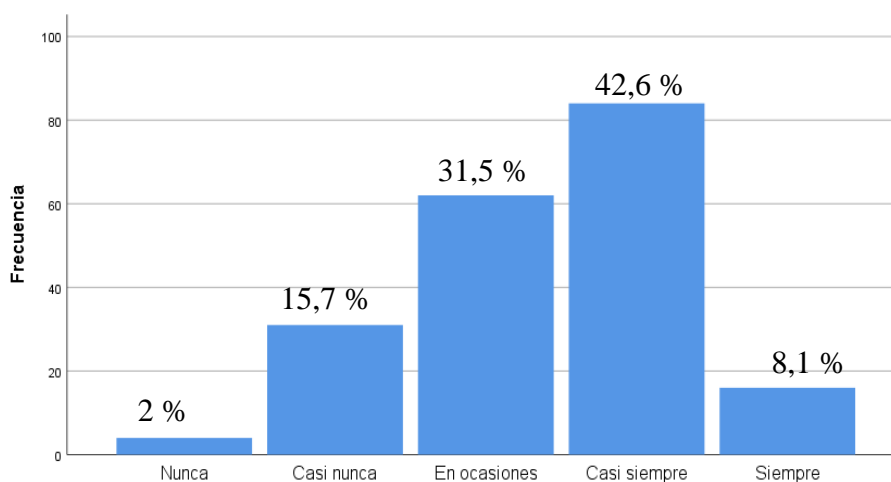
Figura 21*La UGEL cumple con los horarios señalados en su atención***Tabla 17***La UGEL cumple con los horarios señalados en su atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	1,5	1,5	1,5
Casi nunca	15	7,6	7,6	9,1
En ocasiones	54	27,4	27,4	36,5
Casi siempre	85	43,1	43,1	79,7
Siempre	40	20,3	20,3	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 17 y figura 21, del 100 % de encuestados, un 43,1 % (85) refirieron casi siempre, un 27,4 % en ocasiones (54) y un 20,3 % (40) siempre consideraron que la UGEL cumple con los horarios señalados al usuario. Aunque existe un 9,1 % (18) que expresaron casi nunca o nunca se cumple con el horario señalado.

Figura 22

La atención recibida por los servidores de la UGEL, se brindan en los plazos señalados

**Tabla****18**

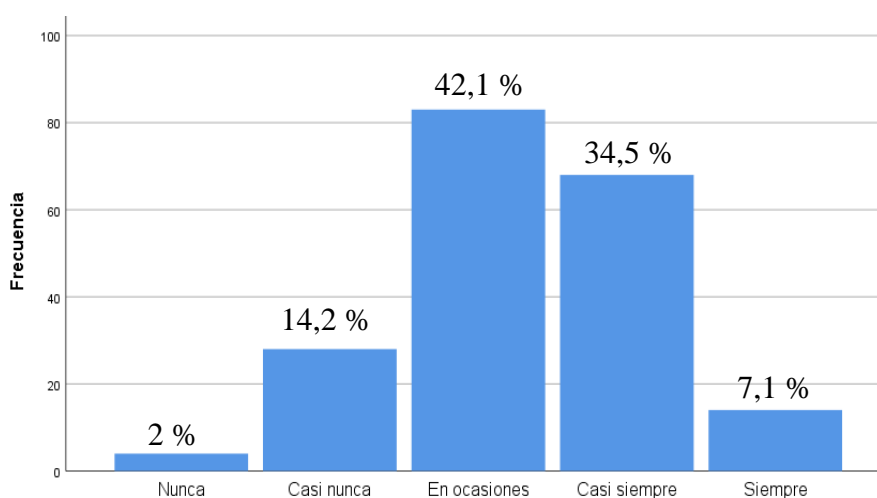
La atención recibida por los servidores de la UGEL, se brindan en los plazos señalados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	31	15,7	15,7	17,8
En ocasiones	62	31,5	31,5	49,2
Casi siempre	84	42,6	42,6	91,9
Siempre	16	8,1	8,1	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 18 y figura 22, del 100 % de encuestados, un 42,6 % (84) refirieron casi siempre, un 31,5 % (62) en ocasiones y un 8,1 % manifestaron que siempre la atención recibida por los servidores de la UGEL se brinda en los plazos señalados. Sin embargo, existió un 17,8 % (35) de porcentaje acumulado, que señalaron casi nunca o nunca se cumple con dichos plazos.

Figura 23

Los servidores de la UGEL, muestran disposición para ayudarle en sus dudas y/o consultas

**Tabla 19**

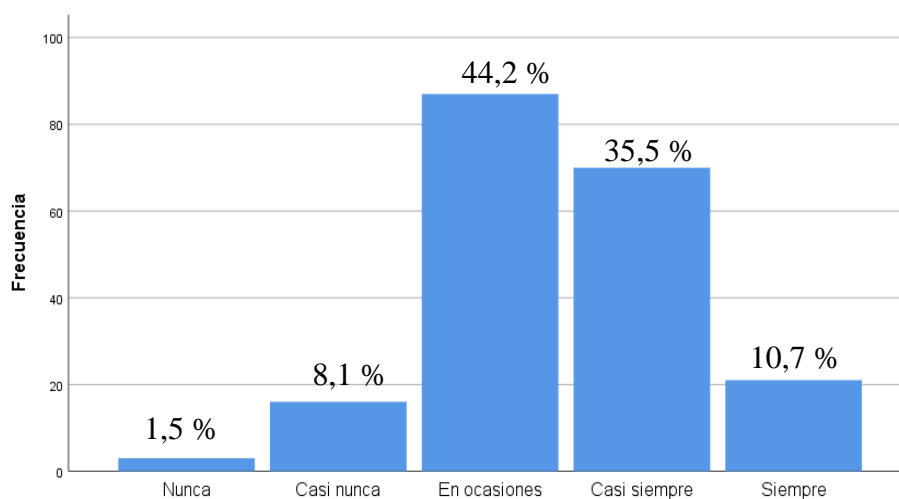
Los servidores de la UGEL, muestran disposición para ayudarle en sus dudas y/o consultas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	28	14,2	14,2	16,2
En ocasiones	83	42,1	42,1	58,4
Casi siempre	68	34,5	34,5	92,9
Siempre	14	7,1	7,1	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 19 y figura 23, del 100 % de encuestados, un 42,1 % (83) respondieron en ocasiones, un 34,5 % (68) casi siempre y un 7,1 % (14) que siempre, los servidores de la UGEL muestran disposición para ayudarle en sus dudas y/o consultas. Sin embargo, existió un 16,2 % (32) del porcentaje acumulado, que señalaron casi nunca o nunca muestran esta disposición.

Figura 24

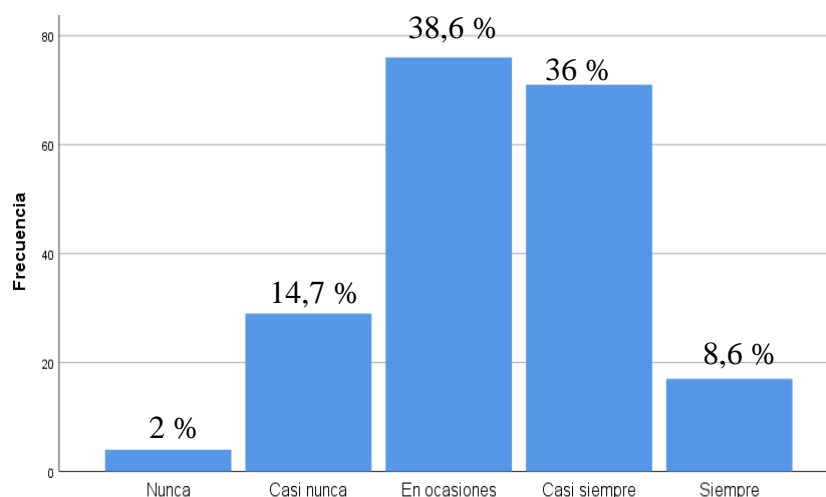
Los procesos o pasos para realizar un trámite son claros y precisos

**Tabla 20**

Los procesos o pasos para realizar un trámite son claros y precisos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	1,5	1,5	1,5
Casi nunca	16	8,1	8,1	9,6
En ocasiones	87	44,2	44,2	53,8
Casi siempre	70	35,5	35,5	89,3
Siempre	21	10,7	10,7	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 20 y figura 24, del 100 % de encuestados, un 44,2 % (87) respondieron en ocasiones, un 35,5 % (70) casi siempre y un 10,7 % (21) siempre los procesos o pasos para realizar un trámite son claros y precisos. No obstante, existió un 9,6 % (19) de porcentaje acumulado, que señalaron casi nunca o nunca estos procesos o pasos son claros y precisos.

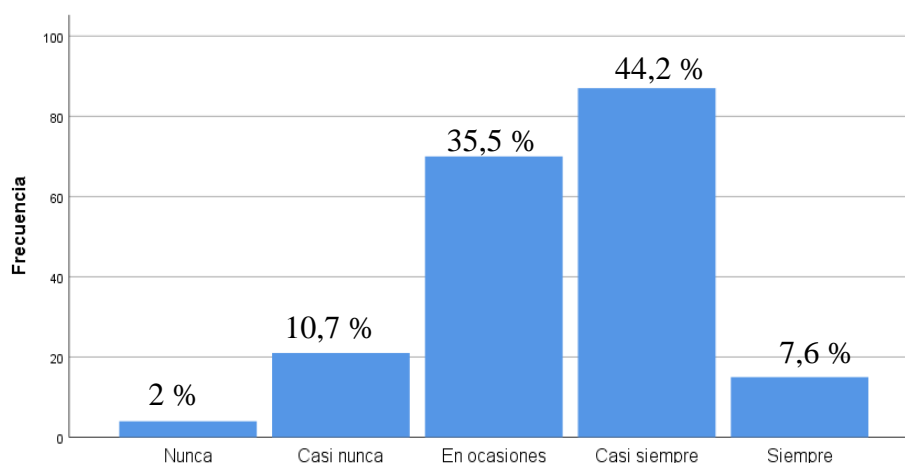
Figura 25*Siente confianza de la atención de los servidores de la UGEL***Tabla****21***Siente confianza de la atención de los servidores de la UGEL*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	29	14,7	14,7	16,8
En ocasiones	76	38,6	38,6	55,3
Casi siempre	71	36,0	36,0	91,4
Siempre	17	8,6	8,6	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 21 y figura 25, del 100 % de encuestados, un 38,6 % (76) respondieron en ocasiones, un 36 % (71) casi siempre y un 8,6 % (17) que, siempre sienten confianza de la atención brindada por los servidores de la UGEL. No obstante, existió un 16,8 % (33) que señalaron casi nunca o nunca sienten esa confianza.

Figura 26

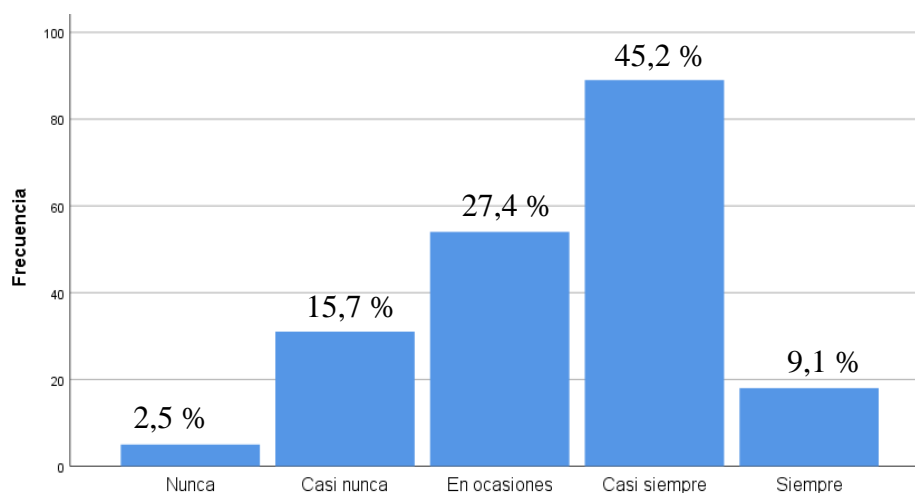
Los servidores de la UGEL cuentan con los conocimientos para brindar información que necesita

**Tabla 22**

Los servidores de la UGEL cuentan con los conocimientos para brindar información que necesita

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	21	10,7	10,7	12,7
En ocasiones	70	35,5	35,5	48,2
Casi siempre	87	44,2	44,2	92,4
Siempre	15	7,6	7,6	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 22 y figura 26, del 100 % de encuestados, un 44,2 % (87) respondieron casi siempre, un 35,5 % (70) en ocasiones y un 7,6 % (15) que siempre los servidores de la UGEL cuentan con los conocimientos para brindarles información que necesitan. No obstante, existió un 12,7 % (25) del porcentaje acumulado, que señalaron casi nunca o nunca al respecto.

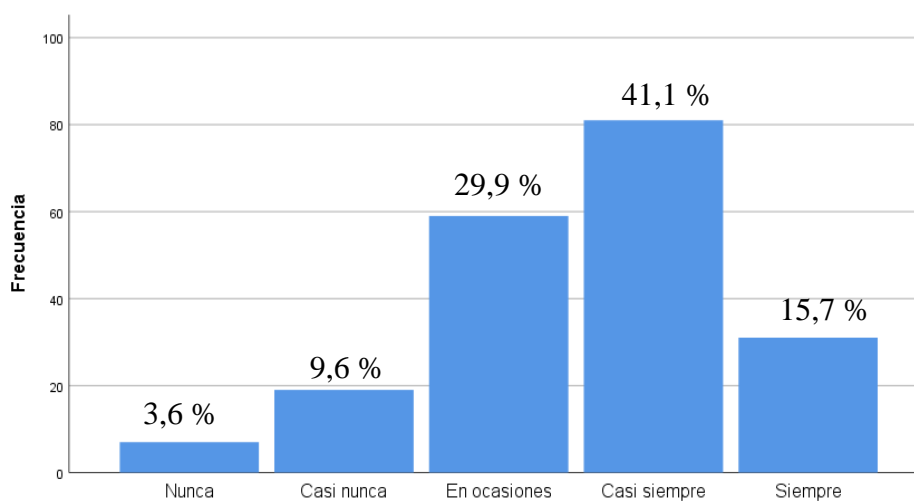
Figura 27*El personal de la UGEL muestra cortesía al atenderlo***Tabla 23***El personal de la UGEL muestra cortesía al atenderlo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	2,5	2,5	2,5
Casi nunca	31	15,7	15,7	18,3
En ocasiones	54	27,4	27,4	45,7
Casi siempre	89	45,2	45,2	90,9
Siempre	18	9,1	9,1	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 23 y figura 27, del 100 % de encuestados, un 45,2 % (89) respondieron casi siempre, un 27,4 % (54) en ocasiones y un 9,1 % (18) que siempre el personal de la UGEL muestra cortesía al atenderlo. Sin embargo, existió un 18,3 % (36) de porcentaje acumulado, que refirieron casi nunca y nunca.

Figura 28

La UGEL dispone sus horarios de atención en favor a la atención de los usuarios

**Tabla 24**

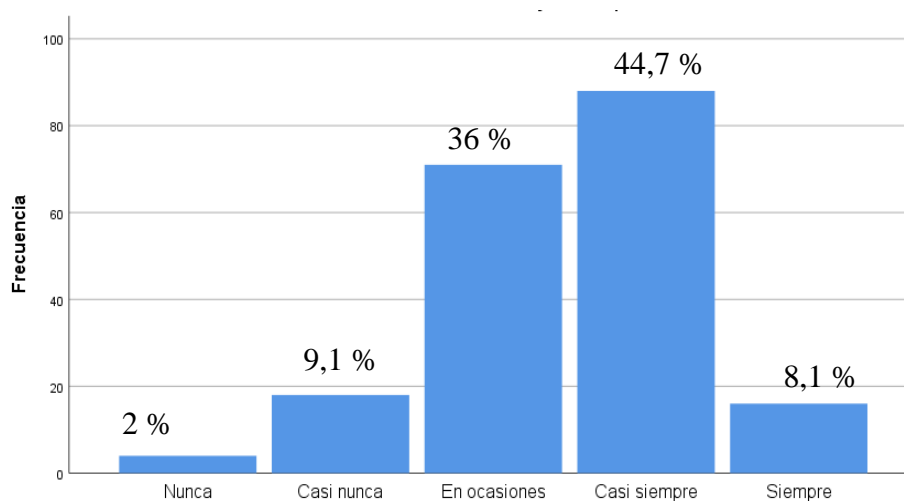
La UGEL dispone sus horarios de atención en favor a la atención de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	3,6	3,6	3,6
Casi nunca	19	9,6	9,6	13,2
En ocasiones	59	29,9	29,9	43,1
Casi siempre	81	41,1	41,1	84,3
Siempre	31	15,7	15,7	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 24 y figura 28, del 100 % de encuestados, un 41,1 % (81) respondieron casi siempre, un 29,9 % (59) en ocasiones y un 15,7 % (31) que siempre la UGEL dispone de sus horarios de atención, en favor de la atención de usuarios. Existió un 13,2 % (26) en el porcentaje acumulado de los que señalaron casi nunca o nunca.

Figura 29

Los servidores de la UGEL se muestran atentos y con respeto en su atención

**Tabla 25**

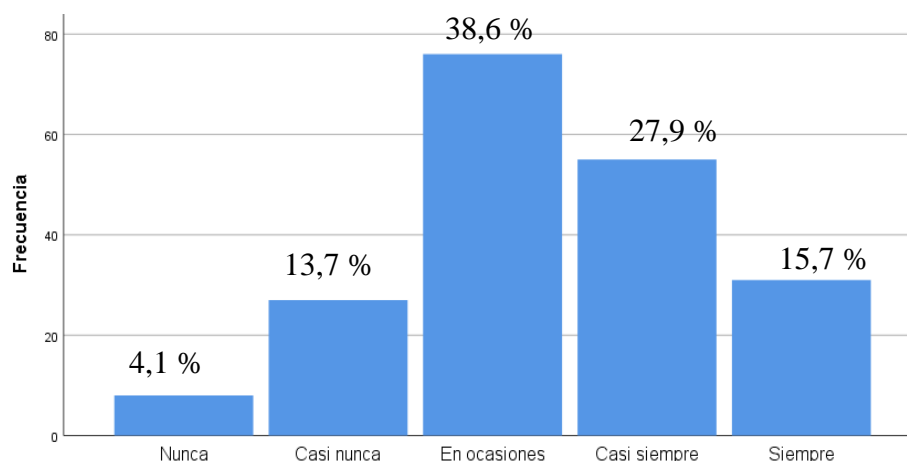
Los servidores de la UGEL se muestran atentos y con respeto en su atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	2,0	2,0	2,0
Casi nunca	18	9,1	9,1	11,2
En ocasiones	71	36,0	36,0	47,2
Casi siempre	88	44,7	44,7	91,9
Siempre	16	8,1	8,1	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 25 y figura 29, del 100 % de encuestados, un 44,7 % (88) respondieron casi siempre, un 36 % (71) en ocasiones y un 8,1 % (16) que siempre los servidores de la UGEL se muestran atentos y con respeto en su atención. No obstante, existió un 11,2 % (22) en porcentaje acumulado que señalaron casi nunca o nunca al respecto.

Figura 30

Si es necesario, los servidores de la UGEL brindan atención personalizada a sus consultas y/o tramitaciones

**Tabla 26**

Si es necesario, los servidores de la UGEL brindan atención personalizada a sus consultas y/o tramitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	4,1	4,1	4,1
Casi nunca	27	13,7	13,7	17,8
En ocasiones	76	38,6	38,6	56,3
Casi siempre	55	27,9	27,9	84,3
Siempre	31	15,7	15,7	100,0
Total	197	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 26 y figura 30, del 100 % de encuestados, un 38,6 % (76) respondieron en ocasiones, un 27,9 % (55) casi siempre y un 15,7 % (31) que siempre, en caso de ser necesario los servidores de la UGEL brindan atención personalizada a sus consultas y/o tramitaciones. Empero, existió un 17,8 % (35) de porcentaje acumulado, que señalaron casi nunca o nunca.

4.1.2.2 Resultados de la investigación por Dimensiones.

4.1.2.2.1. Resultados de la investigación por Dimensiones de la variable

I. Se ha establecido para las dimensiones de la primera variable los niveles de baja, regular y alta y los intervalos que apreciamos en la tabla 27 y a continuación se presenta los resultados.

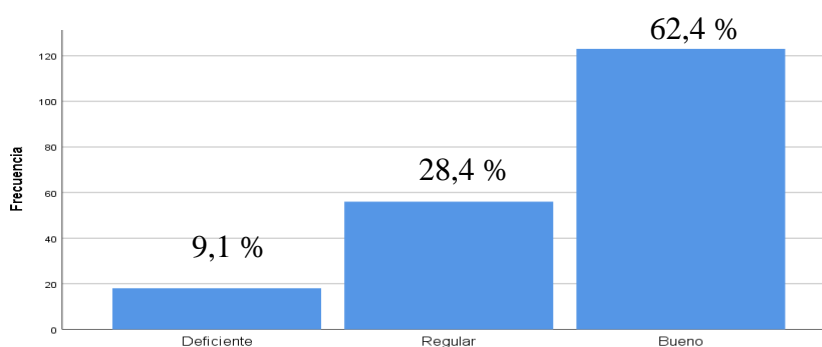
Tabla 27

Baremo para las dimensiones de la variable modernización de la gestión pública

Nivel	Intervalo
Deficiente	2 - 4
Regular	5 - 7
Bueno	8 - 10

Figura 31

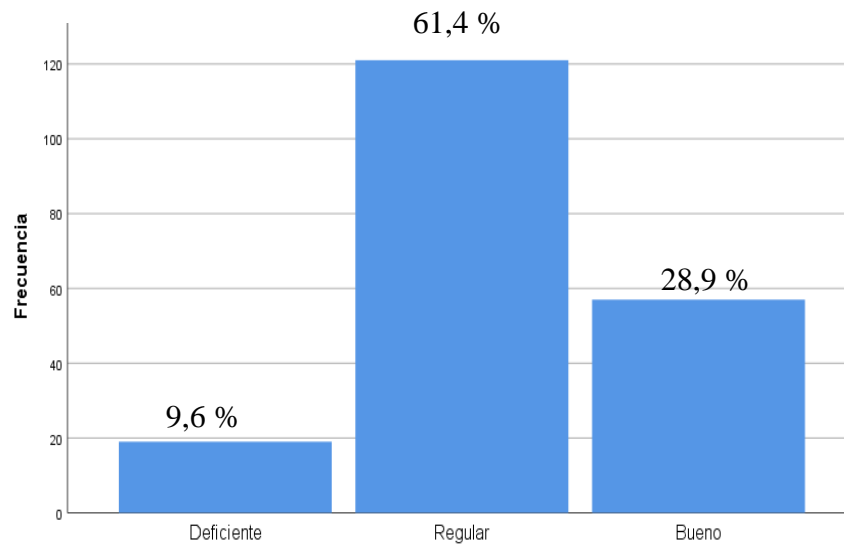
Resultado de la dimensión planes estratégicos y operativos



Nota: Como se aprecia en la figura 31, la percepción de los usuarios corresponde a bueno con un 62,4 %, (123) siendo un 28,4 % (56) que refiere regular, no obstante, un 9,1 % (18) indica deficiente. Revisando los ítems, de la dimensión, se puede observar que existe la percepción de falta de información de las actividades que realiza la UGEL.

Figura 32

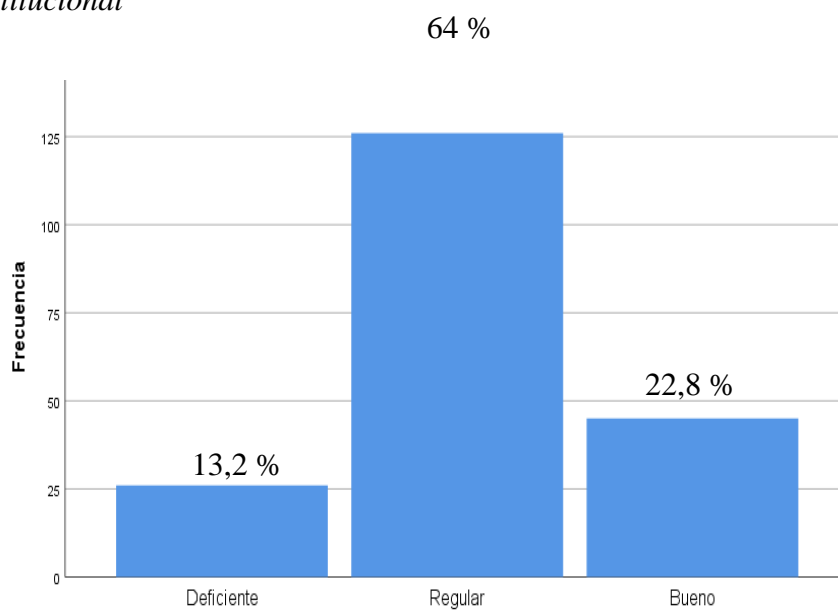
Resultado de la dimensión presupuesto para resultados



Nota: Como se aprecia en la figura 32, la percepción de los usuarios en un 61,4% (121) corresponde a regular, un 28,9 % (57) refiere bueno, existiendo un 9,6 % (19) que indica deficiente. Revisando los ítems, se puede observar que existe la percepción de encuestados que manifiestan que nunca y casi nunca en que la UGEL brinda la asistencia técnica y orienta en el uso de presupuesto.

Figura 33

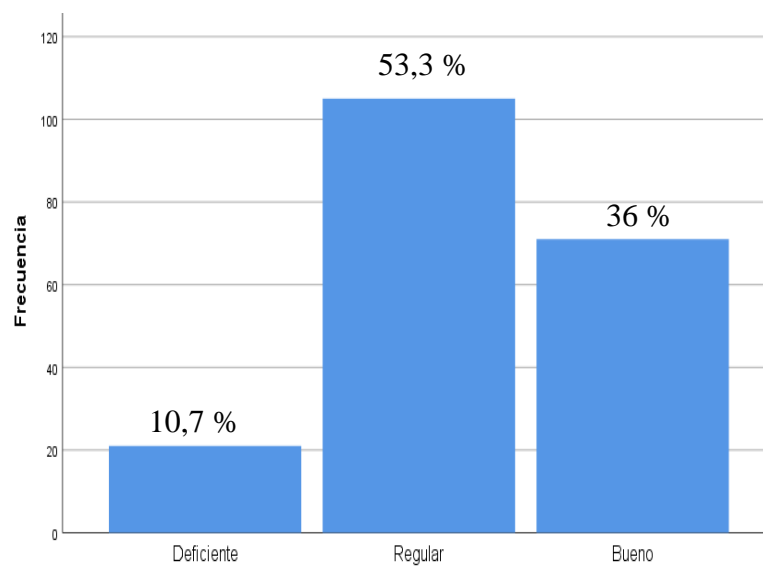
Resultado de la dimensión simplificación administrativa y organización institucional



Nota: En la figura 33, se observa que un 64% (126) de encuestados han respondido en este aspecto una percepción regular y un 22,8 % (45) respondieron bueno en la implementación de la Simplificación administrativa. Sin embargo, existe un 13,2% (26) que percibe deficiente implementación de esta dimensión.

Figura 34

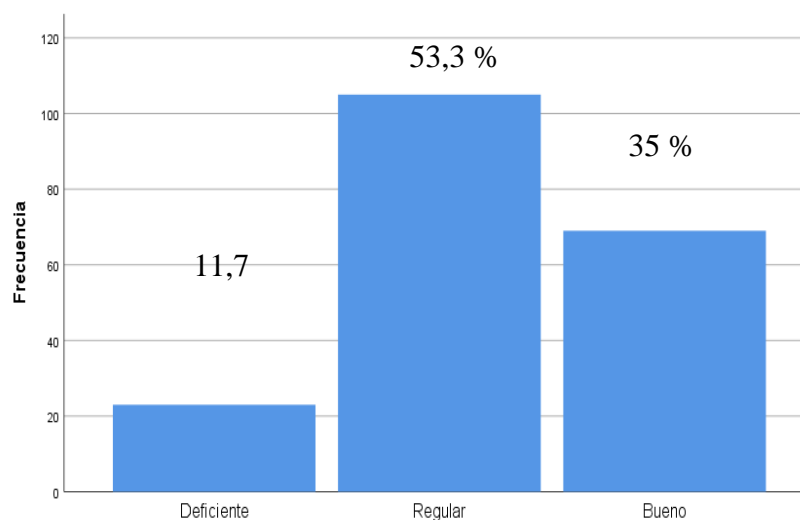
Resultado de la dimensión servicio civil



Nota: En la figura 34, respecto a la dimensión de servicio civil un 53,3 % (105) refiere regular, siendo un 36 % (71) que manifiesta Bueno. No obstante, existe un 10,7% (21) que cuenta con una percepción de deficiente, los que se fundamenta en la percepción de nunca y casi nunca de encuestados sobre la selección de personal con un perfil idóneo.

Figura 35

Resultado de la dimensión sistema de información y gestión del conocimiento



Nota: En la figura 35, se aprecia que un 53,3 % (105) refiere regular, siendo un 35% (65) que manifiesta bueno. No obstante, existe un 11,7% (23) que cuenta con una percepción de deficiente en el sistema de información y conocimiento, los que se fundamenta en la percepción de nunca y casi nunca de encuestados en la contribución de la UGEL para compartir conocimiento a través de espacios públicos.

4.1.2.2.2. Resultados de la Investigación por Dimensiones de la Variable

II.

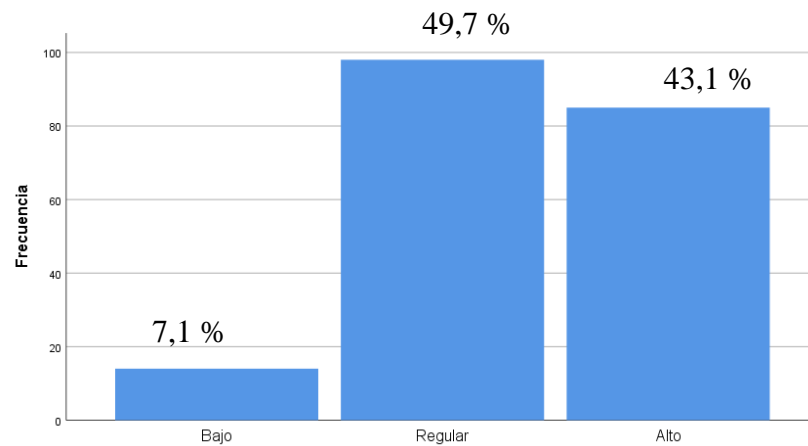
Tabla 28

Baremo para las dimensiones de la variable calidad del servicio

Nivel	Intervalo
Bajo	3 - 7
Regular	8 - 11
Alto	12 - 15

Figura 36

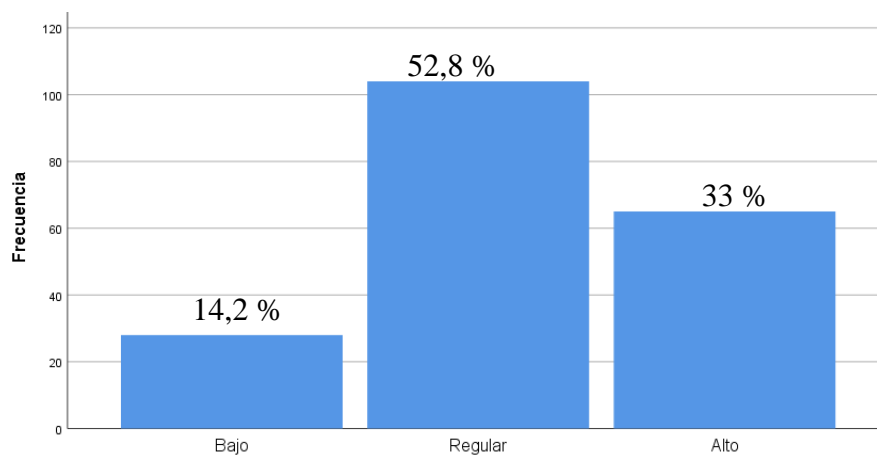
Resultado de la dimensión tangibilidad



Nota: En la tabla 28 y figura 36, se aprecia que un 49,7 % (98) refiere regular, así como un 43,1 % (85) que manifiesta alto. Existiendo un 7,1 % (14) que refieren bajo, respecto a la dimensión de tangibilidad, sustentando su percepción, al referirse en nunca y casi nunca en el ítem de la utilidad de equipamiento para brindarles atención como usuarios.

Figura 37

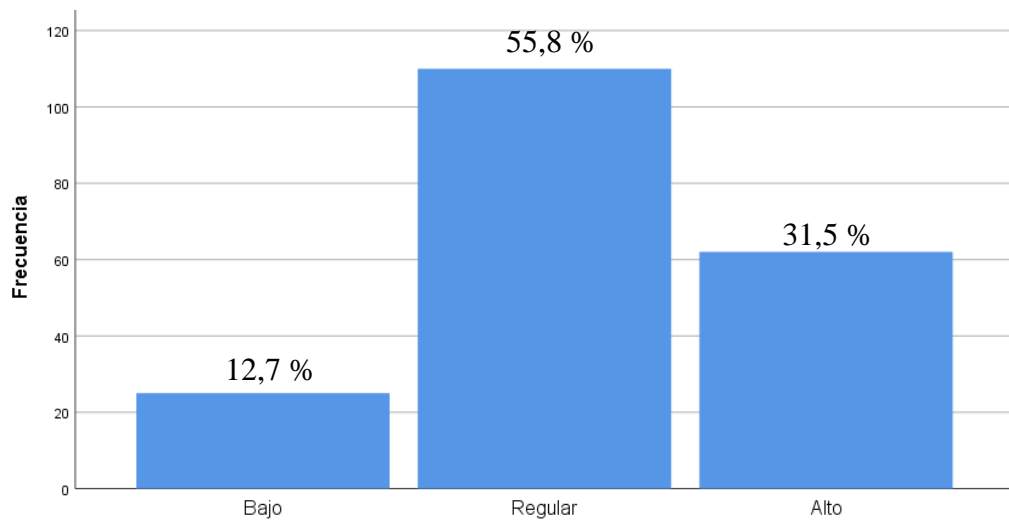
Resultado de la dimensión fiabilidad



Nota: En la figura 37, se aprecia que un 52,8 % (104) refiere regular en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio de la UGEL, siendo un 33 % (65) que manifiesta alto y un 14,2 % (28) refiere bajo. El indicador que refiere una baja percepción corresponde a la atención en el tiempo prometido en la atención de los trámites que realizan los usuarios.

Figura 38

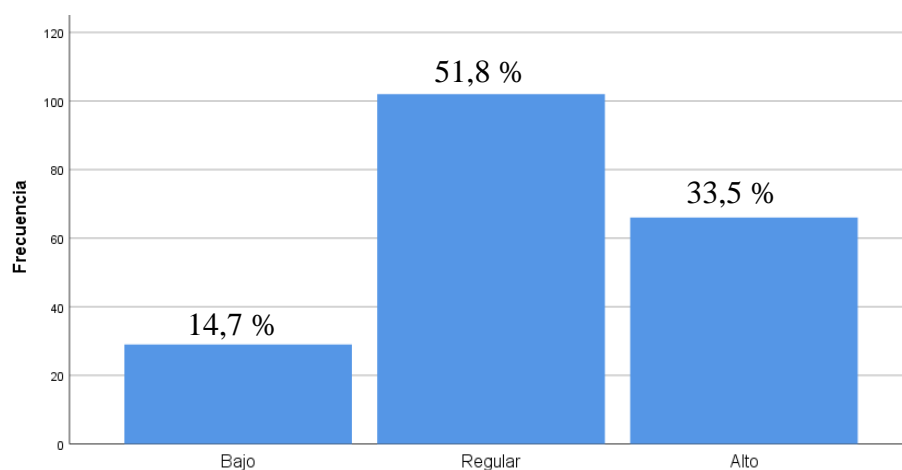
Resultados de la dimensión capacidad de respuesta



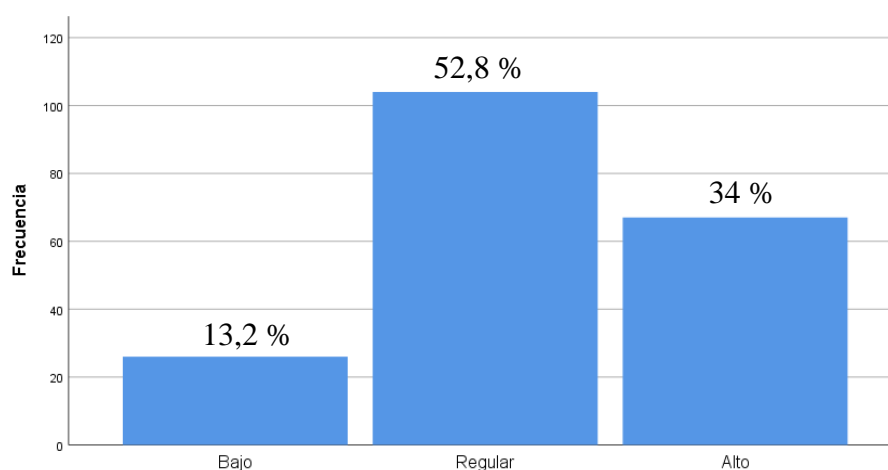
Nota: En la figura 38, se aprecia que un 55,8 % (110) refiere regular, siendo un 31,5 % (62) manifiesta alto y un 12,7 % (25) que refiere bajo. La baja percepción en este aspecto se fundamenta en los ítems de la atención recibida en los plazos señalados y la disposición de apoyo en las consultas que realiza la UGEL.

Figura 39

Resultado de la dimensión seguridad



Nota: En la figura 39, se aprecia que un 51,8 % (102) refiere regular, siendo un 33,5 % (66) que manifiesta alto y solo un 14,7 % (29) refiere bajo. No obstante, la percepción de bajo, se puede fundamentar con la percepción de nunca y casi nunca en usuarios sobre la cortesía que muestra el personal de la UGEL, al atenderlo.

Figura 40*Resultado de la dimensión empatía*

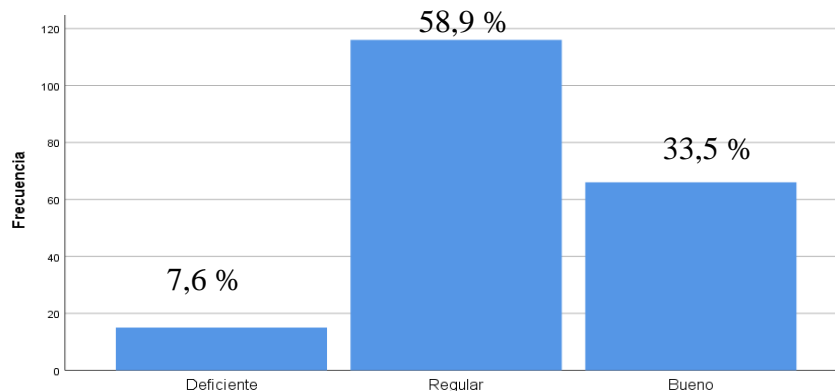
En la figura 40, se observa que un 52,8 % (104) refiere regular, siendo un 34 % (67) que manifiesta alto y un 13,2% (26) que refiere bajo. En esta dimensión se aprecia que los que refieren bajo respecto a la empatía, se puede sustentar con los resultados de nunca y casi nunca en el criterio de la recepción de una atención personalizada en caso de necesidad como usuario, por la UGEL.

4.1.2.3 Resultados de la investigación por Variables.

4.1.2.3.1. Resultados de la Investigación de la Variable Modernización en la Gestión Pública. A continuación, se presenta los resultados de las dimensiones de la investigación, para lo cual se ha construido un baremo o escala de valoración, a partir de los datos en tres (3) escalas o niveles para una mejor interpretación del resultado, atribuyéndose un intervalo.

Tabla 29*Baremo de la variable modernización en la gestión pública*

Nivel	Intervalo
Deficiente	10 - 23
Regular	24 - 37
Bueno	38 - 50

Figura 41*Resultado de la variable modernización en la gestión pública*

Nota: En la figura 41, se puede observar que un 58,9 % cuenta con una percepción de regular sobre la implementación de Modernización en la gestión pública, así como un 33,5% manifiesta que es bueno. Sin embargo, existe un 7,6 % de encuestados, que tienen una percepción de mala, lo que puede estar sustentado con aspectos a mejorar la UGEL para elevar la percepción en los criterios de simplificación administrativa y en la asistencia técnica en el uso de presupuestos, que han sido indicadores donde se ha obtenido una percepción de nunca o casi nunca en los cuestionarios aplicados.

4.1.2.3.2. Resultados de la Investigación de la Variable II.

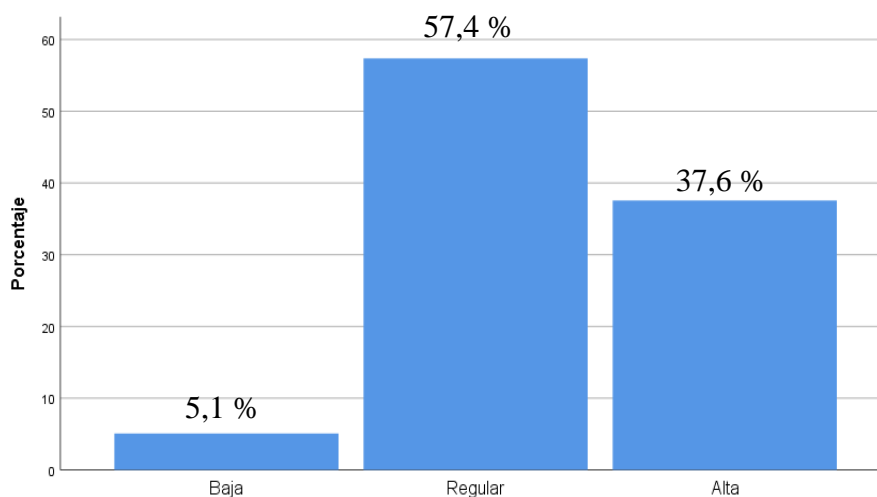
Tabla 30

Baremo de la variable calidad del servicio

Nivel	Intervalo
Bajo	15 - 35
Regular	36 - 55
Alto	56 - 75

Figura 42

Resultado de la variable calidad de servicio



Nota: En la figura 42, se puede visualizar que un 57,4 % (113) cuenta con una percepción de una regular calidad de servicio, así como un 37,6 % (74) refiere que es alta. Sin embargo, existe un 5,1 % (10) de usuarios encuestados, que tienen una percepción de baja calidad de servicios que ofrece la UGEL. Al revisar los datos se puede afirmar que existe la necesidad de trabajo en la atención en los plazos señalados, cortesía y la atención personalizada sobre las consultas o tramitaciones que realiza el usuario.

4.1.2.4 Prueba de Normalidad. Flores et al. (2017) sustentan que, para la selección de las pruebas estadísticas válidas para realizar las inferencias de los resultados obtenidos en la investigación, es necesario determinar si las variables corresponden a datos de distribución normal o no. De este resultado, corresponde aplicar pruebas estadísticas paramétricas o no paramétricas. Coincidiendo con Hernández y Mendoza (2018) como prueba a ser aplicada en una investigación cuantitativa con la finalidad de elegir el estadístico correspondiente.

Por lo expuesto, corresponde plantear la hipótesis nula H_0 : Los datos tienen una distribución normal. Y la hipótesis alterna H_a : Los datos no presentan una distribución normal. Considerando un nivel de significancia del 5% y de confianza de un 95%.

En la presente investigación, se realiza la prueba de Kolmogorov-Smirnov por el tamaño de la muestra, que es mayor a 50 y a continuación estos resultados se aprecia en la tabla:

Tabla 31

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Modernización	0,076	197	0,007
Calidad	0,050	197	,200*

Como se observa en la tabla 31, el p valor calculado de la variable Modernización de la gestión pública es de 0,007 y menor a 0,05, por lo que la

distribución de sus datos es normal, por lo tanto; es paramétrica. Sin embargo, para la variable calidad del servicio el p valor es de 0,2 siendo mayor a 0,05, por lo que no sigue una distribución normal, siendo no paramétrica. Por ello, en este caso, corresponde aplicar la prueba estadística de correlación no paramétrica Rho de Spearman.

4.1.2.5 Prueba de Hipótesis.

4.1.2.5.1 Resultado de Correlación de Hipótesis General.

H_0 = No existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

H_1 = Existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Tabla 32

Correlación entre modernización de la gestión pública y la calidad de servicio

			Modernización de la gestión pública	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	197	197
	Variable calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

Nota: La tabla 32, muestra el p valor 0,000 y es menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,815, que indica que una correlación muy alta.

4.1.2.4.2 Resultado de Correlación de Hipótesis Específicas.

H_0 = No existe relación entre las planes estratégicos y operativos con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

H_{E1} = Existe relación entre las planes estratégicos y operativos con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Tabla 33

Correlación entre planes estratégicos y operativos y la calidad de servicio

			Planes estratégicos y operativos	Calidad de servicios
Rho de Spear man	Planes estratégicos y operativos	Coeficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
Calidad de servicios		Coeficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

Nota: En la tabla 33, se observa que el p valor es 0,000 y este es menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica 1 alterna, que existe relación entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión

Educativa Local, Lima 2023. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,595, que indica que una correlación moderada.

H_0 = No existe relación entre el presupuesto para resultados y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

H_{E2} = Existe relación entre el presupuesto para resultados y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Tabla 34

Correlación entre el PpR y la calidad del servicio

			Presupuesto para resultados	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Presupuesto para resultados	Coefficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
Calidad de servicios	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

Nota: PpR es presupuesto para resultado (PpR). En la tabla 34, se observa que la correlación de Rho Spearman es de 0,635 que corresponde a una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de investigación, además el p valor es 0,000 y es menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2 de investigación, que existe relación entre el presupuesto para resultados y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

H0= No existe relación entre la simplificación administrativa y la organización institucional con la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

HE3= Existe relación entre la simplificación administrativa y la organización institucional con la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Tabla 35

Correlación entre simplificación administrativa y organización institucional entre calidad de servicio

			Simplificación administrativa y organización Institucional	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Simplificación administrativa y organización Institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: La tabla 35, evidencia una correlación de Rho Spearman de 0,732 que corresponde a una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de investigación. Siendo que el p valor es 0,000 y es menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3 de investigación, que existe relación entre la simplificación administrativa y organización institucional y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

H_0 = No existe relación entre el servicio civil y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

H_{E4} = Existe relación entre el servicio civil y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Tabla 36

Correlación entre servicio civil y calidad de servicio

			Servicio civil	Calidad de servicios
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000	,734**
Spearman	Servicio civil	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	197	197
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

Nota: La tabla 36, muestra el p valor 0,000, que es menor a 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4, que existe relación entre el servicio civil y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,734, que indica que una relación alta.

H_0 = Existe relación entre el sistema de información y la gestión del conocimiento con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

H_{E5} = Existe relación entre el sistema de información y la gestión del conocimiento con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

Tabla 37

Correlación entre el sistema e información y gestión del conocimiento y calidad de servicio

			Sistema e información y gestión del conocimiento	Calidad de servicios
Rho de	Sistema e información	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
	y gestión del conocimiento	Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman		N	197	197
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	197	197

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

En la tabla 37 se observa un coeficiente Rho Spearman de 0,710, que indica que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y variable de investigación. Además, el p valor es 0,000 y siendo menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5, que existe relación entre el sistema e información y gestión del conocimiento y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

4.2 Discusión de Resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023, así como con los objetivos específicos se buscó determinar si existe relación entre las dimensiones de la primera variable: Planes estratégicos y operativos; Presupuesto para resultados; Simplificación administrativa y organización institucional; Servicio Civil y Sistema de información y gestión del conocimiento entre la variable calidad de servicio.

A partir de los resultados y análisis realizados con el estadístico no paramétrico del coeficiente Rho Spearman de 0,815 se determinó que existe correlación muy alta, entre las variables modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023. Analizando dicho coeficiente; tenemos a Hernández y Mendoza (2018) en cuya tabla de puntuaciones sustentó que este valor obtenido corresponde una correlación positiva muy alta y un p valor al 0,000 que es menor al 0,05 entre las variables de investigación, se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, se aceptó la hipótesis general de investigación. Asimismo, los resultados obtenidos concuerdan con los de Sánchez (2017) que concluyó en una relación de influencia significativa entre la gestión pública y la calidad de servicio, enunciando que una influencia desfavorable en la gestión pública repercute en la calidad de servicios.

Así también hay concordancia de resultados con los de Linares (2019) con su estudio Modernización del Estado peruano y la gestión pública en la existencia de una correlación significativa media entre sus variables investigadas concluyendo que la gestión pública mejora en el sentido de realizar seguimiento a los indicadores que indican los propios usuarios para asegurar condiciones hacia su satisfacción.

Según los resultados y al análisis estadístico se aceptó la hipótesis específica 1; existe relación entre los planes estratégicos y operativos con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023, en razón a que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,595, por lo que se trata de una correlación positiva moderada y nivel de significancia al 0,000. Saldaña et al. (2020) sostuvo que la planificación estratégica es un proceso continuo con visión del futuro deseado y para ello toma en cuenta objetivos claros hacia la eficiencia y eficacia utilizando los recursos que cuenten las entidades públicas y enfocada en el ciudadano. Así para la PCM (2017), es un proceso de reflexión continua sobre la necesidad y los riesgos de la intervención del Estado sobre las demandas de los ciudadanos.

Respecto a la hipótesis específica 2, se obtuvo una correlación Rho Spearman de 0,635 que corresponde a una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de investigación. Por lo que se aceptó la hipótesis específica 2; existe relación entre el presupuesto para resultados y la calidad del

servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023. Pasco (2015) reafirma que la modernización del estado en nuestro país se orienta al servicio de las personas, que son representados por los ciudadanos y que la gestión está orientada por resultados. La PCM (2017) sustentó la necesidad de la asignación de presupuesto, la orientación a resultados, la transparencia y rendición de cuentas como aspectos claves para una buena atención de necesidades en el ciudadano, que para nuestro estudio representan los usuarios. Por ende, Solórzano y Vegas (2022) afirmaron la mejora continua y de los procesos en la gestión pública hacia la transformación de la gestión en la solución de problemas que afectan a la población y la implementación de instrumentos que midan dicha gestión, que conlleven a la toma de decisiones. Sin embargo, existen evidencias que el presupuesto nos es utilizado oportunamente y como se mostró en los resultados de la presente investigación todavía existe necesidad de asesorar el gasto de presupuestos.

En ese sentido para la hipótesis específica 3, se obtuvo que existe una correlación entre la simplificación administrativa y la organización institucional con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023, debido a que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,732 que corresponde a una correlación positiva alta entre la dimensión y variable de investigación. Por lo que se acepta la hipótesis específica 3. Tenemos a Leal et al. (2021) quienes afirmaron la exigencia es alta en relación a la capacidad

organizativa como la autonomía, la creatividad y toma de decisiones, sin embargo, las entidades mantienen procesos que no desarrollan estos aspectos y que en el nivel en que se implemente esta modernización mostrará mejores resultados en la calidad de servicios. En consecuencia, la Autoridad del Servicio Civil (2021) argumentó la búsqueda de la atención de las necesidades o demandas de los ciudadanos a través de procesos, como la de simplificación administrativa, en una continua toma de decisiones de actualizar y mejorar la percepción de sus usuarios.

La hipótesis específica 4 obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,815 que corresponde a una correlación positiva muy alta entre la dimensión y variable de investigación. Por lo que se acepta la hipótesis específica 4, existe relación entre el servicio civil y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023. Al respecto, Fababa (2021) concluyó que existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, refirió que las dificultades encontradas en los servidores corresponden a: falta de buen trato y demora en los tiempos de atención, falta de credibilidad en su conocimiento técnico y funcional que son consecuencia de una mala gestión y falta de aplicación de la reforma del Servicio Civil que busca mejorar la calidad y oportunidad de los servicios que se prestan a los usuarios, a través de la meritocracia, la evaluación del desempeño y la capacitación del personal. Así la PCM (2017) sustentó la necesidad de prácticas de gestión como la atracción de personal competente para los puestos que se requiere en la entidad. Tenemos a

Martínez (2022) que sostiene que, con estas estrategias de selección, se contaría con personal preparado y motivado en el cumplimiento de propósitos institucionales y personales.

Así también se acepta la hipótesis específica 5, el sistema de información y la gestión del conocimiento con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023, al mostrar un coeficiente Rho Spearman de 0,710, que indicó que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y variable de investigación. En concordancia Hernández (2021) manifiesta que pocos servidores tienen conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, así como la escasa oportunidad de capacitación, que contribuiría a sensibilizarlos y fortalecerlos en su rol hacia un buen servicio. Por ello, contribuir con la gestión mediante la identificación, análisis, manejo eficiente y el compartir conocimiento creado en la entidad entre sus miembros favorece ahorro de tiempo y ayuda en la toma de decisiones acertadas, ahorrando esfuerzo y tiempo (PCM, 2017).

Conclusiones

Primera:

Se concluye que existe relación significativa entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023, basándose en los resultados obtenidos y analizando el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,815, existiendo una correlación positiva muy alta, es decir que, si existe una implementación adecuada de la modernización en la gestión pública, se eleva la calidad de servicio.

Segunda

Se determina que existe relación entre los planes estratégicos y operativos con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023, cuyo coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,595, que corresponde a una correlación positiva moderada, es decir que una planificación estratégica contribuye a mejorar la calidad de servicio. Por ende, estas variables se relacionan y muestran variación en forma conjunta.

Tercera

Se comprueba que existe relación entre el presupuesto para resultados con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023, cuyo coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,635, que corresponde a una

correlación positiva alta. Es decir que un uso adecuado y oportuno del presupuesto, contribuye a mejorar la calidad de servicio.

Cuarta

Se concluye que existe relación entre la simplificación administrativa y la organización institucional con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023, cuyo coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,732, que corresponde a una correlación positiva alta. En consecuencia, de la aplicación de estos aspectos mejoran la calidad de servicio.

Quinta

Se determina que existe relación entre el servicio civil con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023, cuyo coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,815, que corresponde a una correlación positiva muy alta. Al aplicar fundamentos del servicio civil apoya el desarrollo de la calidad de servicio.

Sexta

Se concluye que existe relación entre el sistema de información y la gestión del conocimiento con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023, cuyo coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,710 correspondiendo a una correlación positiva alta.

Recomendaciones

Primera

A la dirección de la Unidad de Gestión educativa Local N° 04, se recomienda continuar implementando la modernización de la gestión pública promoviendo acciones de capacitación en los gerentes, jefes y servidores de la entidad sobre los pilares que la fundamentan, así como de sus principios orientadores, realizando el seguimiento y evaluación de sus procesos, con el fin de continuar en la mejora de la calidad de servicio.

Segunda

A los gerentes públicos de la Unidad de Gestión educativa Local N° 04, asesorar la planificación estratégica y operativa orientada a objetivos institucionales en base a resultados, que contribuye en la mejora de la calidad del servicio y la percepción del usuario.

Tercera

A la dirección y gerencia de la UGEL 04, coordinar la capacitación, asesoramiento, seguimiento en el uso de presupuesto alineando los esfuerzos de las diversas áreas internas a su logro y de los responsables de su ejecución, en la mejora de la calidad de servicio.

Cuarta

A los responsables de áreas y servidores de la Unidad de Gestión educativa Local N° 04, realizar un diagnóstico de los principales trámites que realizan los usuarios y revisar la aplicación de la simplificación administrativa, así como la organización institucional, de forma continua para mejorar la percepción del usuario de la calidad del servicio.

Quinta

A los responsables del área de Recursos Humanos, realice el reclutamiento, retención y atracción del personal de acuerdo a perfiles idóneos para el desarrollo de funciones, así como atender el plan de desarrollo de las personas, a fin de favorecer competencias en el personal que se oriente al logro de objetivos institucionales y contribuya a mejorar la calidad de servicio recibida y percibida por los usuarios.

Sexta

A las diversas áreas y servidores de la entidad gestionar la información y el conocimiento de su competencia, hacia la toma de decisiones para contribuir en la mejor atención de los usuarios y la percepción de la calidad de servicio.

Referencias Bibliográficas

- Arias, G. J. (2020). *Técnica e instrumentos de Investigación Científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas y humanas*. Editorial Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, O. F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (7^a. ed.). Editorial Episteme.
- Autoridad del servicio Civil [SERVIR]. (2021). *Gestión por procesos para la Administración Pública. Cuaderno de trabajo*. Escuela Nacional de la Administración Pública. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf?v=1643415901>
- Autoridad del servicio Civil [SERVIR]. (2023). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Recuperado de <https://www.gob.pe/7455-autoridad-nacional-del-servicio-civil-quienes-somos>
- Avalos, M. (2022). *Modernización de la Gestión Pública y calidad de servicio en una Institución Pública de Abancay, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104777/Avalos_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª. ed.). Grupo editorial Patria.
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2016). *Los sistemas de monitoreo y evaluación: hacia la mejora continua de la planificación estratégica y la gestión pública. Memorias de la IX Conferencia Internacional de la Red Latinoamericana y del Caribe de Monitoreo y Evaluación y del I Seminario Internacional de Seguimiento y Evaluación*. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F2E89867BC C5629E05257FCD0074BCF8/\\$FILE/sistemas_monitoreo_y_evalacion.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F2E89867BC C5629E05257FCD0074BCF8/$FILE/sistemas_monitoreo_y_evalacion.pdf)
- Bernal, T. C. (2016). *Metodología de investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (4ª. ed.). Pearson.
- Blas, F., Uribe-Hernández, Y., Cacho, A. y Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales* 28(5), 290-301.
- Castillo, M. (2016). Nuevamente ¿modernización? El eslabón perdido del desarrollo. *Yuyaykusun*, (9), 115–136. Recuperado de <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Yuyaykusun/article/view/4738/571>
- Clemenza, C, Gotera, A y Araujo, R. (2010). Calidad de los servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria.

Revista Venezolana de Gerencia. 15 (49), 103-124. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29012358007.pdf>

Contraloría General de la República (2022, 6 de julio). Perú perdió más de S/ 24 mil millones en 2021 por corrupción e inconducta funcional. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/629665-peru-perdio-mas-de-s-24-mil-millones-en-2021-por-corrupcion-e-inconducta-funcional>

Cornejo, A. (2019). *Mejora de la calidad en la Gestión Pública: El impacto en los gobiernos Municipales*. [Trabajo de Investigación, Universidad Nacional de Cuyo]. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/16435/cornejo-fce.pdf

Decreto Supremo N° 123-2018-PCM. (2018, 18 de diciembre). Presidencia de la República del Perú. Diario Oficial El Peruano.

Díaz, G. y Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19-36. Recuperado de <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>

Díaz–Hernández, R., Cajún–Méndez, J. y Gómez–Xul, G. (2021). Rapidez en el servicio, generando una imagen en tus clientes. *Digital Publisher*. 6 (6), 264-277. Recuperado de doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866

- Escuela de Administración de Negocios para Graduados [ESAN]. (2017, 28 de setiembre). Burocratismo y modernidad en la gestión pública. *ESAN*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/burocratismo-y-modernidad-en-la-gestion-publica>
- Fababa, D. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la UGEL Iquitos, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana- UNAP]. Repositorio Institucional Digital. Recuperado de <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7476>
- Flores-Ruiz, E., Miranda-Novales, M. y Villasís-Keever, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Rev Alerg Mex.* 64(3), 364-370. Recuperado de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>
- Galinelli, B. y Migliore, A. (2015). “Administración y Gestión Pública ¿De qué hablamos cuando hablamos de gestión?” En Pagani, M, Payo, M. y Galinelli, B. (Eds.). *Estudios sobre gestión pública. Aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial*. (11-34). Gráficos Aurelio Impresiones.
- Goyo, M. M. (2015). Calidad de servicio en la gestión pública: el Paradigma emergente desde el centro de Investigaciones del estado para la Producción experimental agroindustrial. *CIEPE*, (21), 93-111. Recuperado de

<https://revista.grupocieg.org/revistas/calidad-de-servicio-en-la-gestion-publica-el-paradigma-emergente-desde-el-centro-de-investigaciones-del-estado-para-la-produccion-experimental/>

Hernández, L. (2021). *Conocimientos de los componentes de la gestión de calidad de servicios que tienen los servidores en una Entidad Pública-Lima 2020*.

[Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Recuperado de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5214>

Hernández, S. R., Fernández, C. C y Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6^a. ed.). Editorial Mc Graw Hill Education.

Hernández, S. R. y Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Horizonte Empresarial*. 8(1), 425-437. Recuperado de <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Jaráiz, E. y Pereira, M. (2014). *Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios*. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas-Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

Leal, M., Stecher, A. y Soto, A. (2021). Experiencias de trabajo bajo la Nueva Gestión Pública en Chile. Análisis de los significados atribuidos a los

Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por profesionales del sector público. *Praxis Psy.* 22 (35), 1-109. Recuperado de <https://doi.org/10.32995/praxispsy.v22i35.164>

Linares, E. (2019). *Modernización del Estado peruano y la Gestión Pública al 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

Luna I. y Torres J. (2021). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración* 67 (1), 90-118. Disponible en <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2956>

Maizondo, F. (2020). *Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención de la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres].
Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7803>

Martínez, J. (2022). Reforma del Servicio Civil: recuento de lo que ha ocurrido, la situación que estamos y posibles caminos a seguir en el corto plazo. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 9 (2), 73-82. Recuperado de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/282/481>

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2015). *Documento Informativo. El Presupuesto por Resultados (PpR) dirigido a gobiernos locales*. Neva Studio SAC.

Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2020). *Instructivo para la elaboración de indicadores de brechas en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/pmi/Instructivo_para_la_elaboracion_de_indicadores_de_brechas.pdf

Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, L., Tapia, I. y Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alaus. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1436. Recuperado <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Morveli, G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano de 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496-3512. Recuperado de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546

Muñoz, P. (2020). La Gestión Pública: de los modelos al territorio. En Sánchez, F. y Liendo N. (Eds.). *Manual de ciencia política y relaciones internacionales*. (pp. 95-124). Universidad Sergio Arboleda.

Nieto, C. L. y Parra, R. F. (2022). *Modelos y encuestas para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios Públicos*. Instituto Cántabro de estadística.

Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, Norma técnica N° 002-2021-PCM-SGP, (2021, 21 de abril). Presidencia de Consejo de Ministros.

Ñaupas, H.; Valdivia, M.; Palacios, J.; Romero, H. (2014). *Metodología de la Investigación, cuantitativa, cualitativa y redacción de Tesis*. (5^{ta}. Ed.). Bogotá: ediciones de la U.

Ortiz, L. (2021). La implementación del Servicio Civil Meritocrático en Perú, un estudio de caso. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas UNSAAC* 13, 213 – 234. Recuperado de <https://revistas.unsaac.edu.pe/index.php/RFDPCP/article/view/964>

Pasco, J. C. (2015). La Modernización del Estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas*. 1(2), 246–252. Recuperado de <https://doi.org/10.5354/repp.v2i0.38487>

Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Versión actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género*. Ediciones Neva Studio Sac

Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2019). *Manual para la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el sector público*.

Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2021). *Simplificación administrativa en el Perú. Avances y agenda futura*.

Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2021). *Norma técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público*.

Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2022). *Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2030*.

Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L. y Cherre, I. (2020). El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*. 12 (2).

Real Academia Española [RAE]. (2014). *Diccionario de la lengua española*. (23a. ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/docs/DLE-Edici%C3%B3n-del-Tricentenario.pdf>

- Rodríguez-Rodríguez, J. y Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Saldaña, R., Rodríguez, N. y Rodríguez, V. (2020). Políticas públicas y planificación estratégica en Perú. *QUIPUKAMAYOC- UNMSM* 28(57). 101-111. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i57.18636>
- Sánchez, D. (2017). *La Gestión Pública y su influencia en la calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, periodo: 2008-2010. Una propuesta de auditoría de gestión*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3444>
- Saravia, S. J. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica. (siglos XIX-XXI). *Portal de revistas Ulima*. (2). 143-161. Recuperado de <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/enlineasgenerales/article/download/2674/2883/>
- Solórzano, M. y Vegas, H. (2022). Nuevos enfoques en la gestión pública para una gobernanza institucional inteligente. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(5-2), 138-153. Recuperado de <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-2.1448>

- Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R. y Palomino, G. (2020). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/419?inline=1>
- Torres, J. y Luna I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*. 62 (4), 1270-1293. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Westreicher, G. (2020). *Diccionario Económico*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/bien-tangible.html>

Anexos

ANEXO 1

Matriz de consistencia

Título: Modernización en la gestión pública y su relación con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Existe relación entre los planes estratégicos y operativos con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?</p> <p>¿Existe relación entre el presupuesto para resultados y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer la relación que existe entre los planes estratégicos y operativos con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p> <p>Analizar la relación que existe entre el presupuesto para resultados y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la modernización en la gestión pública y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre los planes estratégicos y operativos con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p> <p>Existe relación entre el presupuesto para resultados y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p>	<p>Variable I:</p> <p>Modernización en la gestión pública.</p>	<p>Planes estratégicos y operativos</p> <p>Presupuesto para resultados</p> <p>Simplificación administrativa y organización institucional</p> <p>Servicio Civil</p> <p>Sistema de información y gestión del conocimiento</p>	<p>Planificación estratégica</p> <p>Difusión de Planificación</p> <p>Eficiencia y la eficacia del gasto presupuestario Seguimiento, asistencia técnica y retroalimentación</p> <p>Simplificación administrativa</p> <p>Organización institucional</p> <p>Selección de personal</p> <p>Capacitación para el personal</p> <p>Uso de la Información</p> <p>Promueve la gestión del conocimiento</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental, transversal correlacional.</p> <p>Método Hipotético deductivo</p> <p>Cuestionario</p> <p>TIPO LIKERT Escala ordinal</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. En ocasiones</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población estará constituida por usuarios que constituyen; docentes, directivos y otros usuarios. Total = 398</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra será 197 usuarios.</p>

<p>¿Existe relación entre la simplificación administrativa y la organización institucional con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la simplificación administrativa y la organización institucional con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p>	<p>Existe relación entre la simplificación administrativa y la organización institucional con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p>	<p>Variable II: Calidad del Servicio</p> <p>Cuestionario adaptado SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992)</p>	<p>Tangibilidad.</p>	<p>Equipamiento útil Instalaciones</p>	<p>Cuestionario TIPO LIKERT Escala ordinal</p>		
<p>¿Existe relación entre el servicio civil y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el servicio civil y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p>	<p>Existe relación entre el servicio civil y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p>		<p>Fiabilidad.</p>	<p>Buena disposición de Atención. Cumplimiento de horarios.</p>			<p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. En ocasiones 4. Casi siempre 5. Siempre</p>
<p>¿Existe relación entre el sistema de información y la gestión del conocimiento con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023?</p>	<p>Analizar la relación que existe entre el sistema de información y la gestión del conocimiento con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p>	<p>Existe relación entre el sistema de información y la gestión del conocimiento con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.</p>		<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Atención oportuna Procesos claros y precisos.</p>			
			<p>Seguridad</p>	<p>Confianza Conocimiento Cortesía</p>				
			<p>Empatía</p>	<p>Facilidad de atención a usuarios Atención personalizada</p>				

	Dimensión: Simplificación administrativa y organización institucional					
5	Considera que la UGEL aplica la simplificación administrativa haciendo más ágil la atención de los trámites que realiza.					
6	Considera que la Organización institucional de la UGEL, es adecuada para el cumplimiento de metas institucionales.					
	Dimensión: Servicio Civil					
7	Considera que la UGEL cumple con seleccionar al personal con un perfil idóneo para desempeñar sus funciones.					
8	Considera de utilidad para su trabajo las capacitaciones recibidas por la UGEL.					
	Dimensión: Sistema de información y gestión del conocimiento					
9	Considera que la UGEL utiliza la información recogida en sus monitoreos y supervisiones para la mejora de las actividades programadas.					
10	La UGEL contribuye a compartir conocimiento, a través de algún espacio público u otro medio.					

ANEXO 3

Cuestionario sobre la Calidad del servicio

El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Modernización en la gestión pública y su relación con calidad del servicio que presta la UGEL. Es anónima, por favor responda con sinceridad.

INSTRUCCIONES.

A continuación, se presenta un conjunto de características sobre la calidad de servicio, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debe evaluar. Responda marcando con un aspa en el recuadro que corresponda a la alternativa que usted elija.

Nº	Variable II: Calidad del servicio	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	Dimensión: Tangibilidad					
1	Considera que la UGEL cuenta con equipamiento tecnológico útil para brindarle atención como usuario.					
2	Las instalaciones físicas de la UGEL se encuentran limpias y ordenadas.					
3	En los ambientes de atención, existe señalización adecuada, que oriente al usuario.					
	Dimensión: Fiabilidad					
4	Si como usuario, tiene un problema o necesidad, el servidor de la UGEL muestra interés por resolver u orientarlo.					
5	Los servicios o trámites que realiza son atendidos en el tiempo prometido.					
6	Considera que la UGEL cumple con los horarios señalados para la atención del usuario.					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
7	Considera que la atención recibida por los servidores de la UGEL, se brindan en los plazos señalados.					
8	Los servidores de la UGEL, muestran disposición para ayudarle en sus dudas y/o consultas.					

9	Considera que los procesos para realizar un trámite son claros y precisos.					
	Dimensión: Seguridad					
10	Siente confianza de la atención brindada por los servidores de la UGEL					
11	Considera que los servidores de la UGEL cuentan con los conocimientos para brindar información que necesita.					
12	Considera que el personal de la UGEL muestra cortesía al atenderlo.					
	Dimensión: Empatía					
13	Considera que la UGEL dispone sus horarios de atención en favor a la atención de los usuarios.					
14	Los servidores de la UGEL se muestran atentos y con respeto en su atención.					
15	Considera que si es necesario, los servidores de la UGEL le brindan atención personalizada a sus consultas y/o tramitaciones.					

ANEXO 4

Fiabilidad estadística de los instrumentos

Variable: Modernización de gestión pública

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	10

Variable: Calidad del servicio

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos6]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	15

ANEXO 5

Fiabilidad por juicio de expertos de los cuestionarios: Modernización en la gestión pública y calidad del servicio



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
Unidad de Segunda Especialidad Profesional

Modernización en la gestión pública y su relación con la calidad del servicio en una
Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del juez: Dr. Nicolas Fidel Calderón Urriola
1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de FCJE, UNJBG
1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario Modernización en la gestión pública.
1.4 Autor de Instrumento: Verónica Jesús Allende Terres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDADSI APLICABLE.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7

Lugar y fecha :11 DE AGOSTO DEL 2023

Teléfono N°: 952000412

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI N°: 00440157



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
Unidad de Segunda Especialidad Profesional

Modernización en la gestión pública y su relación con la calidad del servicio en una
Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del juez: Dr. Nicolas Fidel Calderón Urriola

1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de FCJE, UNJBG

1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario Calidad del servicio

1.4 Autor de Instrumento: (Adaptado de Cronin y Taylor)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SI APLICABLE.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha :11 DE AGOSTO DEL 2023

Teléfono N°:952000412

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI N°: 00440157

Lima, 10 de agosto del 2023

Dr. Nicolas Fidel Calderón Urriola
Docente de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
Presente.

ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTO, POR JUICIO DE EXPERTOS.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresar mi cordial saludo y comunicarle que me encuentro desarrollando el informe final de la tesis titulada: "Modernización en la gestión pública y su relación con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023", para obtener título en gestión pública de segunda especialidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, habiendo elaborado y adaptado instrumentos, en este caso una encuesta para cada variable de investigación.

Por lo expuesto y con el fin de otorgar el rigor científico necesario, solicito a Ud. su apoyo y participación como juez en la validación de dichos instrumentos a través de juicio de expertos, apelando a su trayectoria y reconocimiento profesional.

Agradeciendo anteladamente su colaboración y aporte me despido de Ud. expresándole mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente



Verónica Jesús Allende Terres
Dni 09402987



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
Unidad de Segunda Especialidad Profesional

Modernización en la gestión pública y su relación con la calidad del servicio en una
Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del juez: Dra. Amanda Esther Villagra Barrios
1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de Universidad Jose Carlos Mariategui
1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario Modernización en la gestión pública.
1.4 Autor de Instrumento: Verónica Jesús Allende Terres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDADSI APLICABLE.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Lugar y fecha :... Tacna, 04 de agosto de 2023.....

Teléfono N°:.....978067272.....


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI N°: 00474589

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
Unidad de Segunda Especialidad Profesional

Modernización en la gestión pública y su relación con la calidad del servicio en una
Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del juez: Mgr. Amanda Esther Villagra Barrios
1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de UNJBG
1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario Calidad del servicio
1.4 Autor de Instrumento: (Adaptado de Cronin y Taylor)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDADSI APLICABLE.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lugar y fecha : Tacna, 04 de agosto del 2023.....

Teléfono N°: ...978067272.....


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI N°: 00474589

Lima, 31 de julio del 2023

Dr. Amanda Esther Villagra Barrios
Docente de UNJBG
Presente.

ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTO, POR JUICIO DE EXPERTOS.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresar mi cordial saludo y comunicarle que me encuentro desarrollando el informe final de la tesis titulada: "Modernización en la gestión pública y su relación con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023", para obtener título en gestión pública de segunda especialidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, habiendo elaborado y adaptado instrumentos, en este caso una encuesta para cada variable de investigación.

Por lo expuesto y con el fin de otorgar el rigor científico necesario, solicito a Ud. su apoyo y participación como juez en la validación de dichos instrumentos a través de juicio de expertos, apelando a su trayectoria y reconocimiento profesional.

Agradeciendo anteladamente su colaboración y aporte me despido de Ud. expresándole mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente


Verónica Jesús Allende Terres
Dni 09402987



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
Unidad de Segunda Especialidad Profesional

Modernización en la gestión pública y su relación con la calidad del servicio en una
Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del juez: Dr. Joaquín Roque Mejía David

1.2 Cargo e Institución donde labora: Director de Institución Educativa N° 8190 Democracia
y Libertad

1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario Modernización en la gestión pública.

1.4 Autor de Instrumento: Verónica Jesús Allende Terres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,9

Lugar y fecha: Carabaylo, 25 de julio 2023

Teléfono N°: 993952484

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI N°: 07150977



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
Unidad de Segunda Especialidad Profesional

Modernización en la gestión pública y su relación con la calidad del servicio en una
Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023.

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del juez: Dr. Joaquin Roque Mejia David
1.2 Cargo e Institución donde labora: Director de Institución Educativa N° 8190 Democracia y Libertad.
1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario Calidad del servicio
1.4 Autor de Instrumento: (Adaptado de Cronin y Taylor)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD 51

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8

Lugar y fecha: Carabayllo, 25 de julio 2023

Teléfono N°: 993952484

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI N°: 07150977

Lima, 24 de julio del 2023

Dr. Joaquin Roque Mejía David
Director de Institución Educativa Democracia y Libertad
Presente.

ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTO, POR JUICIO DE EXPERTOS.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresar mi cordial saludo y comunicarle que me encuentro desarrollando el informe final de la tesis titulada: "Modernización en la gestión pública y su relación con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2023", para obtener título en gestión pública - segunda especialidad en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, habiendo elaborado y adaptado instrumentos, en este caso una encuesta para cada variable de investigación.

Por lo expuesto y con el fin de otorgar el rigor científico necesario, solicito a Ud. su apoyo y participación como juez en la validación de dichos instrumentos a través de juicio de expertos, apelando a su trayectoria y reconocimiento profesional.

Agradeciendo anteladamente su colaboración y aporte me despido de Ud. expresándole mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente



Verónica Jesús Allende Terres
Dni 09402987

ANEXO 6

Base de datos de la variable Modernización en la gestión pública

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10
1	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5
2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2
3	4	3	3	4	2	4	2	2	3	4
4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4
5	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3
6	3	3	4	2	2	2	2	4	2	2
7	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2
8	2	3	5	4	3	3	2	3	2	2
9	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4
10	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
11	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
12	4	3	4	5	2	3	4	4	3	3
13	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2
14	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
16	3	4	2	1	3	3	4	4	4	3
17	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2
18	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2
19	4	4	4	4	3	4	5	5	3	5
20	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
21	5	5	4	4	4	2	1	2	2	3
22	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
25	2	3	5	2	1	3	2	3	1	4

26	4	3	5	2	3	4	4	3	3	3
27	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
28	5	5	3	3	2	3	3	3	2	2
29	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
30	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4
31	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4
32	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
33	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3
34	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3
35	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5
36	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2
37	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5
38	3	3	3	3	1	1	3	3	1	2
39	3	2	4	4	4	3	4	2	2	2
40	3	1	4	3	2	2	3	4	2	4
41	4	5	4	5	5	5	5	2	1	4
42	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
43	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4
44	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4
45	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
46	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5
47	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4
48	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3
49	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5
50	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5
51	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
52	3	3	4	3	2	2	4	3	4	2
53	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
54	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4
55	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3
56	2	1	3	4	3	4	3	5	5	5

57	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5
58	2	1	4	1	3	3	3	5	4	2
59	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4
60	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4
61	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4
62	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2
63	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5
64	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
65	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
66	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
67	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
68	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3
69	4	4	2	2	2	3	3	1	3	3
70	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
71	1	4	4	4	2	2	1	4	1	1
72	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
73	3	4	2	4	2	2	1	3	2	3
74	2	1	1	1	1	1	1	5	3	1
75	3	4	4	3	1	3	2	5	3	3
76	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5
77	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2
78	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
79	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5
80	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4
81	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
82	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
83	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4
84	3	4	4	4	2	3	5	4	4	4
85	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
86	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
87	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3

88	2	2	3	2	3	3	5	4	2	3
89	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
90	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
91	1	1	2	2	1	1	1	4	3	3
92	3	3	2	5	1	2	2	1	1	1
93	3	3	4	4	1	3	2	3	1	3
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
95	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
100	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
101	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3
102	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3
103	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3
104	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
105	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
106	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
108	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
109	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2
110	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
111	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3
112	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3
113	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3
114	3	2	3	4	5	4	3	3	4	5
115	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3
118	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3

119	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
120	3	1	2	3	2	1	2	3	2	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5
123	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4
124	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3
125	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
126	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3
128	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3
129	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
130	3	2	2	3	1	2	1	1	3	2
131	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3
132	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
133	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
134	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5
135	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4
136	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
137	3	5	1	1	1	2	3	3	2	3
138	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4
139	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2
140	3	1	3	3	2	3	4	4	4	3
141	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
142	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5
143	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
144	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3
145	3	1	3	1	2	3	1	2	2	3
146	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3
147	2	1	3	1	2	4	4	5	3	1
148	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3
149	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

181	3	1	3	1	2	4	4	3	4	2
182	4	4	4	3	2	3	4	4	2	4
183	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4
184	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
185	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4
186	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
187	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
188	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
189	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
190	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
191	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
192	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
193	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
194	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
195	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4
196	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
197	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4

Fuente: SPSS V.25

25	2	5	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	3	5
26	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
27	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
28	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3
29	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
30	2	5	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
31	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5
32	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
33	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
34	4	4	2	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	2
35	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
37	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
38	4	5	4	2	2	4	3	2	3	2	4	5	4	4	2
39	2	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3
40	3	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3
41	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
42	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
43	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
44	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3
45	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
46	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5
47	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
49	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
50	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
51	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5
52	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3
53	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5
54	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
55	3	4	5	3	3	5	2	3	4	3	3	3	4	3	2

87	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
88	2	5	5	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
89	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
90	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
91	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3
92	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
93	2	4	4	1	3	4	3	2	3	1	2	2	2	2	1
94	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3
95	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
102	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
103	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
104	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
105	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
106	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
107	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
109	2	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	4	2	2	2
110	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	5	5	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	1
112	3	5	5	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	3	1
113	1	4	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
114	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
115	2	3	4	2	3	4	4	2	3	3	1	4	2	2	2
116	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
117	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3

118	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
120	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	1	2	4	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3
125	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
126	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
127	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4
128	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2
129	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
130	3	4	4	4	2	3	2	2	2	4	2	1	3	3	3
131	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3
132	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
133	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
134	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
135	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
136	4	4	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3
137	2	4	4	2	1	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3
138	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
139	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
140	4	5	4	5	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3
141	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
142	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
143	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
144	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3
145	2	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	1	1
146	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3
147	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
148	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	5

149	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
151	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
153	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
154	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
155	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
156	3	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3
157	3	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2
158	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
159	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
160	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
162	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
163	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
164	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	5
165	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
166	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
167	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
168	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
169	3	4	4	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3
170	3	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
171	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
172	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	5
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
176	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
177	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
178	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
179	3	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4

180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
182	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
183	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
184	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
185	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
186	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3
187	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
189	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
190	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
192	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
193	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4
194	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3
195	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
196	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
197	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4

Fuente: SPSS V.25