

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



**“LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN EN
LA SEDE CENTRAL DE MINEDU, LIMA-2021”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

AUTORES:

SILVIA SUSANA GUERRA GUTIÉRREZ

ALEX EUGENIO CHAUCA CERNA

ASESOR:

DR. ALEJOS IPANAQUE RUFINO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Callao, 2023.

PERÚ

Document Information

Analyzed document	LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN EN LA SEDE CENTRAL DE MINEDU, LIMA-2021.pdf (D169035747)
Submitted	5/30/2023 7:44:00 PM
Submitted by	posgrado fca
Submitter email	posgrado.fca@unac.pe
Similarity	11%
Analysis address	posgrado.fca.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	<p>Universidad Nacional del Callao / TESIS VANESSA SOTIL 18.2022.pdf</p> <p>Document TESIS VANESSA SOTIL 18.2022.pdf (D150995593)</p> <p>Submitted by: fiq.posgrado@unac.edu.pe</p> <p>Receiver: fiq.posgrado.unac@analysis.arkund.com</p>		3
SA	<p>Universidad Nacional del Callao / sheyla manero hidalgo y cyntia ramirez ortega.docx</p> <p>Document sheyla manero hidalgo y cyntia ramirez ortega.docx (D155435332)</p> <p>Submitted by: cynramirezort1989@gmail.com</p> <p>Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com</p>		3
SA	<p>TESIS_ANDIA YARASCA JOSMEL GIANCARLO.docx</p> <p>Document TESIS_ANDIA YARASCA JOSMEL GIANCARLO.docx (D128574670)</p>		12
SA	<p>Universidad Nacional del Callao / PRIMERA REVISION- CASTAÑEDA-CARDENAS.docx</p> <p>Document PRIMERA REVISION- CASTAÑEDA-CARDENAS.docx (D151692617)</p> <p>Submitted by: secretaria.academica@unac.edu.pe</p> <p>Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com</p>		4
SA	<p>08-10-21- Tesis Final - Marin Chingay, H. J. & Marin Llaguento, A. L. (2).docx</p> <p>Document 08-10-21- Tesis Final - Marin Chingay, H. J. & Marin Llaguento, A. L. (2).docx (D114761940)</p>		1
SA	<p>T3_Tesis2_Aquije Cesar_Saona_Kimberly.docx</p> <p>Document T3_Tesis2_Aquije Cesar_Saona_Kimberly.docx (D110057662)</p>		4
SA	<p>UNC_2021_Silvia-Armas_43980191_1.pdf</p> <p>Document UNC_2021_Silvia-Armas_43980191_1.pdf (D131910066)</p>		3
SA	<p>1A_PITTA_PEREYRA_LUIS_JORGE_MAESTRÍA_2021.docx</p> <p>Document 1A_PITTA_PEREYRA_LUIS_JORGE_MAESTRÍA_2021.docx (D122990850)</p>		1
SA	<p>I5 4044 EF_TT2_Quispe_Martinez_Luz_Milagros.docx</p> <p>Document I5 4044 EF_TT2_Quispe_Martinez_Luz_Milagros.docx (D151065820)</p>		3
SA	<p>UNC_2021_Silvia-Armas_43980191_1.pdf</p> <p>Document UNC_2021_Silvia-Armas_43980191_1.pdf (D111748786)</p>		2



INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad:	Ciencias Administrativas
Unidad de Investigación:	Posgrado
Título:	“La modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu, Lima – 2021”
Autor:	Silvia Susana Guerra Gutiérrez ORCID: 0000-0002-9956-5217 DNI:10793024 Alex Eugenio Chauca Cerna ORCID: 0000-0003-1080-374X DNI: 41410603
Asesor:	Dr. Rufino Alejos Ipanaqué ORCID: 0000-0002-9478-3370 DNI: 25446892
Lugar de ejecución:	Sede Central de Minedu, Lima
Unidad de Análisis:	Usuarios de los módulos de atención en la Sede Central de Minedu – Lima
Tipo de Investigación:	Básica
Enfoque:	Cuantitativo
Diseño de investigación:	No experimental, descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, transversal
Tema OCDE:	5.02.04 Negocios, administración

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

Miembros del Jurado:

Presidente: Huarcaya Godoy Madison

Secretario: Plasencia Alva Maibi Ana

Vocal: Giraldo Ríos Karina Julieta

Vocal: Santurio Ramírez Juan Carlos

Asesor: Dr. Alejos Ipanaque Rufino

N° Libro: 1

N° Folio: 91

N° de Acta de Sustentación: 019-2023

Resolución de sustentación de la unidad de Posgrado N° 019-2023-UPG-FCA-UNAC

Fecha de Aprobación de la Tesis: 25 de agosto 2023

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A nuestras familias, quienes por ello somos lo que hoy en día somos, por su apoyo, consejos comprensión y amor, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí.

A mis padres Maria y Pedro por su infinito amor, dedicación, ejemplo de lucha y perseverancia que me cuidan desde el cielo; gracias por todo.

AGRADECIMIENTO

Nuestro más grande agradecimiento Al Doctor Rufino Alejos Ipanaque por su tan valiosa asesoría.

A la Universidad Nacional del callao por brindarnos la oportunidad de poder desarrollarnos intelectual y profesionalmente.

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestra vida y a toda nuestra familia por estar siempre presentes.

Nuestro profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de la Sede Central de MINEDU, por permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

INDICE

INDICE DE TABLAS	4
INDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	10
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación	16
1.5. Delimitantes de la investigación	16
1.5.1. Delimitación teórica	16
1.5.2. Delimitación temporal	16
1.5.3. Delimitación espacial.....	17
II. MARCO TEÓRICO	18

2.1.	Antecedentes	18
2.1.1.	Antecedentes internacionales	18
2.1.2.	Antecedentes nacionales	22
2.2.	Bases teóricas	26
2.3.	Marco conceptual.....	44
2.4.	Definición de términos básicos	48
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	53
3.1.	Hipótesis	53
3.1.1.	Operacionalización de variable	54
IV.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	55
4.1.	Diseño metodológico.....	55
4.2.	Método de investigación	55
4.3.	Muestra censal o poblacional.....	56
4.4.	Lugar de estudio	56
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	56
4.6.	Análisis y procesamiento de datos.....	56
4.7.	Aspectos éticos en investigación	58
V.	RESULTADOS.....	59
5.1.	Resultados descriptivos	59
5.2.	Resultados inferenciales	79
5.2.1.	Hipótesis general.....	81

5.2.2. Hipótesis específica.....	82
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	86
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	86
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios	87
6.3. Responsabilidad ética.....	89
VII. CONCLUSIONES.....	90
VIII. RECOMENDACIONES	91
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	98
Anexo 2: Instrumentos validados	101
Anexo 3: Consentimiento informado	113
Anexo 4: Base de datos	114

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población y muestra.....	57
Tabla 2: Clasificación de los niveles de fiabilidad	57
Tabla 3: Interpretación del coeficiente de correlación de Karl Pearson	59
Tabla 4: Prueba de alfa de Cronbach	602
Tabla 5: Grado de instrucción de los usuarios	60
Tabla 6: Aceptación de servicios.....	61
Tabla 7: Mejora de recursos disponibles.....	62
Tabla 8: Mejora continua de procesos	63
Tabla 9: Satisfacción de resultados	64
Tabla 10: Coordinación entre políticas y planes.....	65
Tabla 11: Seguimiento y evaluación de servicios.....	66
Tabla 12: Conocimiento integral de necesidades.....	679
Tabla 13: Identificación de aspiraciones de usuarios.....	70
Tabla 14: Meritocracia institucional	68
Tabla 15: Líneas de carrera y motivación	69
Tabla 16: Plan de gestión de resultados inclusivo	70
Tabla 17: Reducción de costos de recurso	713
Tabla 18: Tiempo ofrecido	724
Tabla 19: Sincero interés	725
Tabla 20: Servicio confiable	735
Tabla 21: Servicio oportuno	746
Tabla 22: Transmitir confianza.....	747
Tabla 23: Seguridad en la atención.....	757
Tabla 24: Trato amable	768
Tabla 25: Apoyo adecuado	769
Tabla 26: Horarios flexibles de atención	779
Tabla 27: Comprensión de necesidades.....	78
Tabla 28: Preocupación por mejoras	781
Tabla 29: Políticas de atención	79
Tabla 30: Prueba de normalidad por variable	812

Tabla 31: Correlación entre modernización de la gestión pública y la calidad del servicio.....	824
Tabla 32: Nivel de Calidad	83
Tabla 33: Correlación entre la gestión por procesos, simplificación administrativa y la calidad del servicio	846
Tabla 34: Correlación entre planes estratégicos y operativos respecto a la calidad del servicio	857
Tabla 35: Correlación entre servicio civil meritocrático y calidad del servicio...	88

INDICE DE FIGURAS

Figura 2: Grado de instrucción	60
Figura 3: Aceptación de servicios	61
Figura 4: Mejora de recursos disponibles	62
Figura 5: Mejora continua de procesos	63
Figura 6: Satisfacción de resultados	64
Figura 7: Coordinación entre políticas y planes	65
Figura 8: Seguimiento y evaluación de servicios	66
Figura 9: Conocimiento integral de necesidades	66
Figura 10: Identificación de aspiraciones de usuarios.....	67
Figura 11: Meritocracia institucional.....	68
Figura 12: Líneas de carrera y motivación	69
Figura 13: Plan de gestión de resultados inclusivo	70
Figura 14: Reducción de costos de recursos	70
Figura 15: Tiempo ofrecido	71
Figura 16: Sincero interés	72
Figura 17: Servicio confiable.....	73
Figura 18: Servicio oportuno	73
Figura 19: Transmitir confianza.....	74
Figura 20: Seguridad en la atención	75
Figura 21: Trato amable.....	75
Figura 22: Apoyo adecuado	76
Figura 23: Horarios flexibles de atención	77
Figura 24: Comprensión de necesidades.....	77
Figura 25: Preocupación por mejoras	78
Figura 26: Políticas de atención.....	79
Figura 27: Normalidad de modernización de la gestión pública.....	80
Figura 28: Normalidad de calidad del servicio.....	80

RESUMEN

Hace treinta años que en el Perú se tomó interés sobre la importancia de la modernización del estado, con el nuevo modelo económico de libre mercado, se asignaron los recursos en forma descentralizada, marcó un hito en las organizaciones gubernamentales, desarrollando funciones con transparencia, igualdad entre sus ciudadanos y se concibe reformar el aparato público, en este tiempo se ha observado cambios sustanciales en los sectores y niveles estatales, el acercamiento a la empresa y sociedad exige nuevas necesidades, en esa medida, el presente estudio se planteó el propósito de determinar la relación existente entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima 2021, por tal motivo, el tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental, transversal y de nivel explicativa causal, se ha tomado una muestra de 30 usuarios a quienes se aplicó un cuestionario de la variable modernización de la gestión pública y la variable calidad del servicio; se analizó 24 ítems calculando el coeficiente de correlación de Karl Pearson como prueba paramétrica, resultando una correlación positiva del 79.1%, el nivel de calidad alcanzado fue del 76.5% considerando las dimensiones de confiabilidad, seguridad y empatía; asimismo, la relación de la gestión por procesos, simplificación administrativa y la calidad del servicio alcanzó 65.4%; la relación de los planes estratégicos, operativos y la calidad del servicio alcanzó 88.6%; y, la relación entre el servicio civil meritocrático y la calidad del servicio llegó a 65.5%. Las categorías estimadas nos llevaron a medir la aceptación de servicios, mejora de recursos disponibles, mejora continua de procesos, satisfacción de resultados, coordinación entre políticas y planes, seguimiento y evaluación de servicios, conocimiento integral de necesidades, identificación de aspiraciones de usuarios, meritocracia institucional, líneas de carrera y motivación, plan de gestión de resultados inclusivo y reducción de costos de recursos.

Palabras clave: Modernización, Gestión Pública, Calidad, Servicio

RESUMO

Há trinta anos o Peru se interessou pela importância da modernização do Estado, com o novo modelo econômico de livre mercado os recursos foram alocados de forma descentralizada, marcando um marco nas organizações governamentais, desenvolvendo funções com transparência, igualdade entre seus cidadãos e foi concebido para reformar o aparelho público, neste momento foram observadas mudanças substanciais nos setores e níveis estaduais, a abordagem da empresa e da sociedade exige novas necessidades, nessa medida, o presente estudo estabeleceu o objetivo de determinar os existentes relação entre a modernização da gestão pública e a qualidade do serviço nos módulos assistenciais da sede Minedu - Lima 2021, por isso o tipo de pesquisa é básico, de nível explicativo não experimental, transversal e causal, uma amostra de Foram levados 30 usuários aos quais foi aplicado um questionário sobre a variável modernização da gestão pública e a variável qualidade de serviço; Foram analisados 24 itens calculando o coeficiente de correlação de Karl Pearson como teste paramétrico, resultando em uma correlação positiva de 79,1%, o nível de qualidade alcançado foi de 76,5% considerando as dimensões confiabilidade, segurança e empatia; Da mesma forma, a relação entre gestão de processos, simplificação administrativa e qualidade de serviço atingiu 65,4%; a relação entre planos estratégicos e operacionais e qualidade de serviço atingiu 88,6%; e a relação entre função pública meritocrática e qualidade do serviço atingiu 65,5%. As categorias estimadas levaram-nos a medir a aceitação dos serviços, melhoria dos recursos disponíveis, melhoria contínua dos processos, satisfação dos resultados, coordenação entre políticas e planos, monitorização

e avaliação dos serviços, conhecimento abrangente das necessidades, identificação das aspirações dos utilizadores, meritocracia institucional , linhas de carreira e motivação, plano de gestão de resultados inclusivos e redução de custos de recursos.

Palavras-chave: Modernização, Gestão Pública, Qualidade, Serviço

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulado “LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN EN LA SEDE CENTRAL DE MINEDU – LIMA 2021” trata fundamentalmente sobre los elementos teóricos de Modernización de la gestión pública y de Calidad del servicio, facilitando de una manera certera y en forma práctica a supuestos teóricos y trabajos de investigación a nivel mundial y que dejan ver la relación entre ambas variables en estudio. Teniendo en cuenta los resultados que se estiman en el presente trabajo de investigación, los mismos que tendrán validez dentro del argumento de la investigación en gestión administrativa, creando a favor de una nueva proyección y razón en los módulos de atención en la Sede Central de Minedu-Lima, crea como una predicción y piloto de nuevos trabajos de investigación. La investigación se desarrolló teniendo en cuenta la directiva para la presentación de proyectos e informes de tesis de la Universidad Nacional del Callao. En la parte I Planteamiento del Problema; es donde se plantea e identifica y se formula el problema, los objetivos, la justificación y las limitantes de la investigación. En la parte II Marco Teórico; se expone las bases teóricas de las variables de estudio, el marco referencial de investigaciones que nos otorgan los antecedentes previos. En la parte III Variables e Hipótesis; se formula las hipótesis; general y específicas, así como la operacionalización de las variables. En la parte IV Metodología de la investigación, es donde se detalla el tipo y diseño de investigación, la población, la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el plan de análisis estadístico de datos que se ha realizado. En La parte V Los Resultados obtenidos se presentan de acuerdo al análisis e interpretación de los mismos. En la parte VI Contrastación de las hipótesis con los resultados obtenidos. En la parte VII se indican las conclusiones a las que nos ha llevado la investigación.

Los Autores

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En una sociedad globalizada, los cambios tecnológicos, políticos, económicos, sociales y culturales avanzan a pasos agigantados, y los Estados tienen como objetivo brindar servicios de calidad, eficientes y eficaces, por lo tanto; nos vemos obligados a brindar mejores servicios a nuestros ciudadanos a través del conocimiento que tenemos. Nos vemos obligados a modernizar las administraciones estatales a través de políticas y normas que impacten positivamente y reflejen gradualmente el cambio en beneficio de toda una población.

América Latina y el Caribe se encuentran actualmente en una importante encrucijada, para promover una mejor calidad de vida de su pueblo, el Estado y sus instituciones son el eje fundamental en el proceso de cambios necesarios, asegurando modelos de desarrollo sostenible y equitativo en términos de la sociedad. El escenario internacional de mediano plazo se caracteriza por un débil crecimiento económico en la producción y el comercio mundial; inestabilidad financiera; conflictos entre países y otras regiones del mundo; La ambición de un desarrollo inclusivo plantea desafíos adicionales. Deben crear nuevos modelos económicos para el desarrollo sostenible de los países buscando optimizar servicios de calidad para sus ciudadanos dentro de sus instituciones. En este contexto, el panorama general de la administración pública en América Latina y el Caribe aspira a ser un contribuyente fundamental para posibilitar una visión global y seguir el ritmo de los avances y desafíos recientes en la región, ya las Naciones Unidas había graficado los objetivos del milenio alineado al desarrollo sostenible, como una oportunidad para América Latina y el Caribe (Unidas, 2018).

La ley de modernización de la gestión del estado (27658), declara el proceso de modernización en todas las diversas instancias, dependencias y entidades gubernamentales, tanto el proceso de organización y los procedimientos al que hace referencia la norma, el propósito principal es mejorar

la gestión pública, instituir un estado democrático, descentralizado orientado al servicio del ciudadano, para el efecto, se prioriza los sistemas administrativos del MEF (Dirección de Inversión Pública y de Presupuesto, Vice ministerio de Hacienda), la OSCE, Contraloría General de la República, concordante con las acciones de la Secretaría de Descentralización, SERVIR, AMPE, ANGR. ONGEI y la implementación de los lineamientos de la política nacional de modernización de la gestión pública (PNMGP).

En los últimos diez años, el Perú logró una de las tasas más altas de crecimiento económico y presupuestal de la región. El Ingreso Nacional Bruto por persona casi se triplicó y las tasas de pobreza se redujeron a la mitad. Desde 2010, el Perú se ubica en el grupo de países de ingresos medio alto. (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021); Si bien en años recientes el Perú ha escalado seis posiciones en el Índice Global de Competitividad 2012-2013, avanzando 31 posiciones en la variable de estabilidad macroeconómica, aún mantiene un desempeño deficiente en pilares claves como innovación (puesto 117 sobre 144), instituciones (puesto 105), educación primaria y salud (puesto 91). En lo que respecta a las instituciones, resalta el bajo desempeño mostrado en aspectos como confianza en los políticos (127) y carga de la regulación gubernamental (128) (SGP, 2021)

No obstante, este fuerte crecimiento económico y presupuestal no se ve acompañado por un crecimiento similar de la capacidad del Estado de gastar bien lo que recauda y de generar los óptimos escenarios, para un crecimiento sostenible que sobrelleve a un crecimiento económico y desarrollo social. El bajo desempeño del Estado peruano; se manifiesta en la insuficiente confianza que tienen los ciudadanos en el Estado e inferiores niveles de satisfacción. Las carencias del Estado peruano poseen impacto no solamente en la vida de los ciudadanos sino también en las actividades empresariales, lo que genera consecuencias en el bienestar de las personas, como se ha visto, existen carencias en la prestación de los servicios públicos, servicios institucionales, las cuales terminan incidiendo negativamente en la percepción ciudadana sobre la gestión pública y el desempeño del Estado en el Perú. Por lo tanto, frente a esta

situación debemos preguntarnos cuáles son los problemas de gestión que deben ser atendidos por el Estado; lo cual hemos obtenido un extracto del “documento de identificación de la problemática mapeo de actores” donde podemos identificar lo siguiente: No hay un aseguramiento entre las políticas públicas nacionales y sectoriales con las territoriales de responsabilidad de los gobiernos descentralizados, así como de los Planes de Desarrollo Concertado (PDC), los Planes Estratégicos Institucionales (PEI) y los Planes Operativos Institucionales (POI), ni la vinculación de éstos con los documentos de gestión y los programas presupuestales. La infraestructura es precaria, y el equipamiento y mobiliario son obsoletos. Además, muchas entidades tienen varias sedes de trabajo y a su personal disperso y fraccionado entre ellas, lo cual trae una serie de costos de gestión y coordinación como resultado de pérdidas de tiempo en traslados para sostener reuniones o tramitar documentos. Adicionalmente a esto, están las carencias de planificación y gestión de tecnologías de información. Se necesita un marco legal institucional para atender las diferentes necesidades de recursos humanos de entidades heterogéneas, la ausencia de políticas de capacitación y de desarrollo de capacidades y competencias, ya sea porque las autoridades no valoran la gestión del personal o porque la entidad no cuenta con recursos para ello. La falta de un sistema de planificación que defina objetivos claros y medibles tomando en cuenta las brechas de necesidades de la población por cerrar, las entidades no cuentan con tableros de indicadores cuantitativos y cualitativos para monitorear su gestión en los diferentes niveles de objetivos y responsabilidad sobre los mismos. La gestión del conocimiento implica la transferencia del conocimiento y el desarrollo de competencias necesarias al interior de las instituciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de estas. La coordinación como proceso apunta a vincular entre sí a diversas instituciones y agentes públicos con el fin de complementar sus recursos y capacidades, y articular objetivos y acciones en espacios intersectoriales e intergubernamentales. En muchas instituciones públicas su estructura de organización y funciones no son necesariamente congruente con las funciones que deben cumplir ni tampoco con los objetivos que puedan haberse fijado como

resultado de sus procesos de planeamiento estratégico-operativo y de su presupuestación. Asimismo, los lineamientos y los modelos vigentes para la formulación de documentos de gestión –ROF, CAP. La mayor parte de entidades no cuenta con las capacidades o los recursos para trabajar en la optimización de sus procesos de producción de bienes y servicios públicos. (Latinobarómetro 1995-2014).

En la ciudad de Lima; se llevan a cabo las actividades de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental en los módulos de atención al ciudadano en la sede central del Ministerio de Educación; quien es responsable de brindar atención a los ciudadanos a través de diferentes canales de atención, así como registrar y canalizar el trámite de los documentos que ingresan al Ministerio

En la sede central del Ministerio de Educación (Minedu); Los usuarios de los módulos de atención al ciudadano y gestión documental durante estos últimos años se sienten insatisfechos por el servicio que reciben del personal y solicitan que sus derechos y servicios sean de mejor calidad, con empatía, buen trato y rapidez en la atención de su solicitud. por lo tanto; la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental deberá de considerar que, las buenas prácticas de una buena calidad del servicio en confiabilidad, seguridad y empatía sean percibidas y aceptadas por los usuarios, asimismo, mantener la mejora continua de sus procesos, políticas y resultados.

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo con la finalidad de diseñar, implementar y verificar que la Modernización de la gestión pública se relacione con la Calidad del Servicio en los módulos de atención al ciudadano y gestión documental de la sede central del Minedu.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y simplificación administrativa y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima?

¿Cuál es la relación del servicio civil meritocrático y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación existente entre la gestión por procesos y simplificación administrativa y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima

Determinar el grado de relación que existe entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima

Determinar la relación existente entre el servicio civil meritocrático y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima

1.4. Justificación

En este trabajo de investigación, lo que se busca son las características y conveniencias de poder brindar un servicio de calidad, favorable en los módulos de atención al ciudadano y gestión documental por parte de las autoridades y directivos del Ministerio de Educación sede central y establecer conocimientos en las organizaciones no solamente del sector público, sino, también del sector privado; investigando como obtener un diseño que asegure implementar y evaluar estrategias que aseguren que los servicios de atención al usuario cuenten con modelos de calidad e innovación.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Delimitación teórica

Respecto a la bibliografía ha sido un poco limitante, por lo que su actualización ha sido menor, permitiendo que nos encontremos con poco acceso a una información, actualizada, asimismo; con profesionales especialistas en el tema

1.5.2. Delimitación temporal

Es muy común la limitación del tiempo, por lo que se hizo casi imposible controlarlo ya que todavía nuestras actividades laborales siguen siendo de manera semipresencial y virtual, remota donde el tiempo se presenta como un limitante temporal.

1.5.3. Delimitación espacial

La zona donde se lleva a cabo el trabajo de estudio es en la sede central del Ministerio de Educación, ubicada en la Calle El Comercio N° 193 San Borja - Lima; donde las limitaciones para levantar la información necesaria, fueron producto del acceso entre las instalaciones físicas y los usuarios por efectos de las restricciones sanitarias, asimismo, algunos trabajadores se encuentran laborando de manera presencial, y otros trabajadores se encuentran realizando sus funciones de manera semipresencial para atender a los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

MODERNIZACIÓN Y NUEVA GESTIÓN PÚBLICA EN LOS AYUNTAMIENTOS DEL CAMP DE TARRAGONA, tesis doctoral presentada por: Iván A. B., para optar el grado de doctor, UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI, CATALUÑA – ESPAÑA- 2019 El autor refiere que, una vez analizada la evolución y el grado de implantación de la NGP en los principales ayuntamientos del Camp de Tarragona -con especial consideración del Ayuntamiento de Salou-, pasaron a relacionar las conclusiones extraídas, en orden a la validación de las hipótesis planteadas por la investigación, esto es, si la aplicación del nuevo modelo de gestión genera mejores resultados, así como un mayor nivel de satisfacción de los trabajadores internos. Las opiniones vertidas durante la realización de las entrevistas que constatan el elevado grado de generalidad y subjetividad de los términos “resultados” y “satisfacción”, siendo ambos susceptibles de múltiples y variadas interpretaciones, sobre todo cuando lo que se persigue es la obtención de un beneficio social. Por este motivo, y teniendo en cuenta que la mayor parte de las respuestas obtenidas en este sentido están basadas en la percepción personal de nuestros informantes, algunos de ellos no han querido manifestarse al respecto, con el pretexto de evitar entrar en juicios de valor. En cambio, las preguntas de tipo técnico han sido respondidas de forma mayoritaria, debido principalmente a su mayor nivel de concreción. cabe destacar el efecto de la continua irrupción de nueva normativa reguladora aplicable en materia modernizadora del Sector Público, y en concreto, la gran incidencia de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos en las corporaciones locales estudiadas. Dicha norma consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos, así como una obligación correlativa para tales administraciones.

EL CONCEPTO ADULTO MAYOR Y EL PROCESO DE MODERNIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN CHILE: UN ESTUDIO ETNOGRÁFICO, Tesis presentada por: María C. R. B.; para optar el título de: Antropólogo; UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO – Chile 2016

El autor refiere que, la instauración del sistema democrático con posterioridad al término del gobierno autoritario ha ido aparejada con reformas y procesos de modernización del Estado y el desarrollo de una gestión pública expresada, en la documentación oficial, en la búsqueda de la calidad, la eficiencia y eficacia y la participación activa de todos los sectores. El presente estudio etnográfico cuya importancia radica en el rescate de las vivencias y opiniones subjetivas de cada uno de los informantes entrevistados, reflejada en sus relatos acerca del tema de estudio, permitió efectuar una integración final considerando el sentir de los informantes, los elementos teóricos del contexto y las observaciones obtenidas de la lectura de los reportes de campo por parte de la entrevistadora, configurando así una visión particular con sentido unitario sobre los temas específicos abordados. Estadísticamente, comprobaron que, el segmento etario de los adultos mayores es el que presenta un mayor incremento en el número de personas asociadas, por tanto, podría atribuirse que el esfuerzo desarrollado en la implementación de la política pública en materia de asociatividad para los adultos mayores ha rendido frutos. Sin embargo, pese a este número de adultos mayores en diversas organizaciones, el material recopilado permite rescatar dos situaciones de alta complejidad que dificultan el desarrollo y fortalecimiento de las organizaciones y su capacidad de participación real.

CALIDAD DEL SERVICIO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS, Tesis presentada por: Morales U., Diana C. Paredes A., Viviana M. para optar el grado académico de Magíster en gestión Pública, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. ECUADOR – 2020.

La investigación realizada en torno a la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas tuvo como finalidad determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio, diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa e identificar factores óptimos relacionados con la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato. Se realizó una investigación bibliográfica documental con una revisión específica de bibliografía de libros y publicaciones que permitieron fundamentar el marco teórico del presente trabajo. El enfoque de la investigación aplicado fue cuantitativo cuya hipótesis de investigación se comprobó a través de la prueba estadística correspondiente. Para la recolección de información, se realizó investigación de campo con el fin de recopilar la información más real posible tomando en cuenta una muestra significativa representada por docentes y estudiantes, quienes están vinculados a actividades administrativas, y mediante una encuesta contribuyeron para poder conocer la percepción en cuanto a las variables del caso. El estudio reunió las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva correlacional; el resultado reveló que la gestión administrativa, se encuentra significativamente relacionada a la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 en la muestra total, lo cual determina una correlación positiva moderada fuerte. La relación existente entre las dos variables analizadas determinó que, la calidad del servicio percibida docentes y estudiantes se encuentra estrechamente ligada con mayor énfasis en los procesos de dirección y organización, por supuesto la planificación y control son etapas del proceso que se las considera como eslabones fundamentales en el desarrollo efectivo de la gestión administrativa. La gestión administrativa cuenta con herramientas esenciales que lo hacen más eficaz en la Universidad Técnica de Ambato y permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la eficacia en el servicio que reciben los estudiantes y docentes. Por lo tanto, se concluyó que a medida que los procesos inmersos en la gestión administrativa mejoran, existirá una relación directa con la calidad de servicio.

PROPUESTA DE UN MODELO DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DEL MIDUVI DE LA PROVINCIA DE MANABÍ, Tesis

presentada por: ALMEIDA Q., MARÍA L.; ZAMBRANO M., YENNY M. para optar el título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Ecuador – 2016, Según las autoras, mediante la investigación se hizo un análisis de las bibliografías referidas a teorías de calidad de servicio y atención al cliente, con el fin de estructurar una herramienta que permita conocer la calidad de atención al usuario en la prestación de servicios del MIDUVI de la provincia de Manabí. El diagnóstico realizado al MIDUVI permitió medir la satisfacción desde la evaluación de la calidad del servicio según las dimensiones de la calidad analizadas, se puede apreciar que existe un alto grado de insatisfacción por los trabajadores, en cuanto a la calidad del servicio percibida por la institución. El plan de mejora elaborado de una manera organizada, garantiza el incremento de la calidad de los servicios brindados por el MIDUVI, permitió identificar las causas que provocan debilidades detectadas, identificar las acciones de mejora a aplicar, analizar su viabilidad institucional, establecer prioridades en sus funciones, incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión y motivar a la comunidad en cuanto al nivel de calidad. La socialización del plan de mejora a los directivos de la institución, contribuye a optimizar el desempeño organizacional, visualizar nuevas oportunidades y amenazas, enfocar la misión de la organización y orientar de manera efectiva su dirección y liderazgo. Por lo que recomendaron, al MIDUVI evaluar semestralmente la calidad del servicio para conocer su estado actual y detectar los principales problemas o dificultades que se tiene en la prestación de servicios. La realización de capacitaciones continuas permitirá brindar servicios de calidad a la colectividad, con el objetivo de mejorar la competitividad en el sector público. Aplicar el plan de mejora a fin de obtener logros cuantitativos y cualitativos en la calidad de los servicios, es decir, mejorar la accesibilidad a los servicios públicos, disminuir los tiempos de espera, lograr eficacia en los servicios, brindar información y orientación adecuada de los servicios y alcanzar la calidad en imagen institucional. Se recomienda socializar el plan de mejora para lograr la activa participación por parte de la gerencia y el personal implicado en el proceso de mejoramiento,

además en el caso que la institución aplique este plan, deberá someterse a revisión en un tiempo prudencial, para confirmar el funcionamiento adecuado y hacer las mejoras que sean necesarias.

2.1.2. Antecedentes nacionales

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO A USUARIAS DEL CEM COMISARIA VILLA MARÍA NUEVO CHIMBOTE, 2021, Tesis presentado por: Pérez C., Sh. para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA 2021, A nivel general existe relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a las usuarias del CEM Comisaria Villa María Nuevo Chimbote 2021, contrastado con el coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,466 y una significancia bilateral 0.002 inferior al 1% con una correlación positiva y moderada entre variables, asimismo es directamente proporcional, por lo que toda mejora de la modernización de la gestión pública surtirá un aumento de la calidad de servicio y viceversa a las usuarias del CEM.; El nivel de modernización de la gestión pública es de nivel regular (82.5%), en cuanto a gobierno abierto (82.5%), gobierno electrónico (87.50%) y articulación interinstitucional (90%), según las usuarias del CEM Comisaria Villa María Nuevo Chimbote 2021. Asimismo, El nivel de la calidad del servicio prestado es de nivel regular (90%), en lo que se refiere a elementos tangibles (75%), confiabilidad (92.5%), seguridad de servicio (95%), capacidad de respuesta (87.5%) y empatía (87.5%), según las usuarias del CEM Comisaria Villa María Nuevo Chimbote 2021. Asimismo, se recomienda que: deben capacitar al personal a través de talleres en atención a las usuarias y mejorar de esta forma la dimensión confiabilidad y empatía, con el propósito de mejorar la de atención a las usuarias del CEM. A la Coordinadora del CEM Comisaria Villa María Nuevo Chimbote, también, desarrollar actividades extra laborales con los profesionales de atención a las usuarias a fin de disminuir el estrés en el trabajo y las habilidades

sociales para garantizar el mejor y más adecuado entorno de trabajo con la finalidad de mejorar la empatía y confiabilidad hacia las usuarias del CEM.

“MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA EN EL AÑO 2021”, Tesis presentado por: DE LA CRUZ C., J.L. para optar el grado académico de maestro en ciencias empresariales; UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA ESCUELA DE POSGRADO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE POSGRADO - 2021; Esta investigación ha reunido las evidencias necesarias para poder aseverar estadísticamente que, se encuentra una correspondencia de manera directa y considerable entre la modernización de la gestión pública con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021. La fuerza de la correspondencia obtenida entre variables fue del 0,936 indicando que es una relación positiva fuerte, es decir a medida que se mejore la modernización de la gestión pública consecutivamente la calidad del servicio experimentará incrementos significativos. Se logró determinar estadísticamente que, se encuentra una correspondencia de manera directa y considerable entre el servicio a la ciudadanía con la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el año 2021. Como también, el servicio a la ciudadanía, descentralización, la eficiencia. La intensidad de la relación obtenida entre variables fue del 0,782 indicando que es una relación positiva fuerte, es decir a medida que se mejore el servicio a la ciudadanía consecutivamente la calidad de servicio experimentará incrementos significativos. Por otro lado, la influencia de la primera que explica los niveles de variación de la segunda es de 61.15 %. Recomendando, Implementar a todos los procesos operativos de UNH, de manera masiva y estandarizada el uso de las TIC, con el fin de optimizar forma en la que sus trabajadores realizan sus labores, evidenciados en brindar los servicios de buena manera, ahorrando tiempo de espera de cada proceso, generando confianza en las personas que realizan sus trámites y consultas logrando generar mejores relaciones con los trabajadores.

CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS 2020, Trabajo De Suficiencia Profesional, presentada por: JESÚS E.; M. S.; ANDREA C.; E.R.; para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias De La Comunicación; UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR, FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN 2020

Los autores refieren que, la investigación fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental de tipo descriptivo transversal. La población la formaron 1,200 trabajadores de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas en el primer semestre del 2020. La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva. Los resultados muestran que la calidad de servicio en la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020 es regular. Según el análisis de la dimensiones, Elementos Tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, en la calidad de servicio de la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas 2020, se llegó a comprobar que es regular y que recomendaron; a los encargados de dirigir la Oficina de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas, apoyar las acciones para la mejora de la calidad de servicio; a los gerentes responsables de dirigir los destinos de la Municipalidad Provincial de Maynas, prestar el apoyo y orientación necesarios, para la mejora de la calidad de servicio de la Oficina de Imagen Institucional; a la alcaldía de la Municipalidad Provincial de Maynas, apoyar las acciones que buscan mejorar la calidad de servicio en la Oficina Provincial de Maynas.

“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO AL CLAS CHAPAIRA – CASTILLA, AÑO 2020” Tesis presentada por: CRISTHIAN H.; CH. L., para optar el título de Licenciado en Ciencias Administrativas, UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA, Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de Administración. 2020. Concluyendo el

autor con los resultados, donde , se aprueba la hipótesis general , afirmándose que existe una relación positiva moderada y directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los trabajadores del Clas Chapaira- Castilla., se evidencia en el análisis estadístico un índice de correlación de $r = 0.689^{**}$, y un nivel de $\text{sig.} 0.000 < 0.05$, aquí se evidencia que existe una relación lineal fuerte significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los trabajadores del Clas Chapaira, Castilla en donde la relación es positiva porque a medida que a una variable aumenta , la otra variable aumenta. Asimismo, Se aprueban las hipótesis específicas, afirmándose que existe una relación directa grande y perfecta entre los elementos tangibles, la confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de la empresa y la satisfacción de los trabajadores del Clas Chapaira, Castilla se evidencia en el análisis estadístico un índice de correlación de $r = 0.726^{**}$, y un nivel de $\text{sig.} 0.000 < 0.05$, aquí se evidencia que existe una relación lineal fuerte y significativa entre los elementos tangibles de la empresa y la satisfacción de los trabajadores del Clas Chapaira, Castilla en donde la relación es positiva porque a medida que a una variable aumenta , la otra variable aumenta. Recomendando, reuniones a inicio de semana para motivar y reconocer méritos de los colaboradores, por otro lado aplicar periódicamente encuestas de satisfacción, pudiendo ser de aplicación mensual, bimensual o trimestral, que permitan medir la calidad del servicio que ofrece el Clas Chapaira, ello con la finalidad de exigir en primer momento a los colaboradores de Clas Chapaira su interiorización hasta que se convierta parte de nuestra cultura organizacional bajo el principio de repetir y exigir un buen trato a los usuarios, desarrollando además empatía, y finalmente no dejar de lado el análisis y evaluación del libro de reclamaciones y recomendaciones al alcance del usuario.

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 presentada por: MAIZONDO S. F. R. para optar el grado académico de: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA, UNIVERSIDAD PARTICULAR DE SAN MARTIN DE PORRES, INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA SECCIÓN DE POSGRADO. 2019 el autor concluye que, La modernización tiene el propósito de cambiar la estructura y la forma

como se desenvuelve el servicio público, en relación con los requerimientos y necesidades de los ciudadanos. En el caso de la modernización de la UGEL la prioridad es el servicio al ciudadano; por lo tanto, los resultados estadísticos demuestran que la calidad del servicio muestra mejores resultados conforme se implementa el proceso de modernización en los módulos de atención de la UGEL 01, porque presenta un sig. o $p-v=0.00$ que permite rechazar la hipótesis nula y un $Rho=855$ que determina una correlación positiva altamente moderada a un nivel significativo, resultado que coincide con la valoración que hacen los usuarios de la institución. Asimismo, se debe tomar mucha atención en las decisiones que impactan en lo efectivo del servicio en los módulos de atención en la UGEL 01; teniendo en cuenta el uso coordinado de sus instrumentos de gestión, la simplificación de los procedimientos administrativos, que le permita implementar la mejora continua en ayuda al mejoramiento del servicio que brinda la UGEL.01; recomendando; se organice talleres de sensibilización y capacitación a sus directivos y servidores, monitorear que el portal institucional esté actualizado, desarrollar capacidades del personal para que los procesos y procedimientos generen mayor valor público, revisar los procedimientos administrativos, involucrar y capacitar a todos los servidores de la UGEL en el nuevo enfoque a través de la gestión por procesos.

2.2. Bases teóricas

Modernización de la gestión pública.

Iguñiz (2015) menciona que: “El estudio de la administración pública también trata de construir métodos de mejoramiento de la esfera pública, que permitan remover normas que entorpecen la vida económica y social, mejorar las necesarias y reemplazar versiones obsoletas por las que son versiones más actualizadas. (p. 36) Lo que crea un modelo más eficiente de administración pública que permite crear democracia y reducir la corrupción.

Crosby (2011) afirma al respecto: “Cuando hablamos de gestión pública o administración pública, nos referimos a la implementación de políticas gubernamentales, es decir, el uso de dinero público, con el objetivo de promover

el desarrollo y el estado de bienestar. Se denomina también gestión pública a una carrera universitaria que forma especialistas en las teorías, instrumentos y prácticas de la política pública del país” (p. 57).

Aunque administración pública y administración pública no son exactamente los mismos términos, a menudo se usan indistintamente. La diferencia entre ellos es que el primer término se refiere al conocimiento y la conceptualización, mientras que el segundo término suele referirse a aspectos prácticos y reales. Pero en ambos casos, requiere la gestión de recursos públicos.

Modernización de la gestión pública.

Según el Decreto Supremo N° 004 -2013-PCM de 2013, dice: “La política nacional del Perú para la modernización de la gestión pública establece que, para entender su gestión, debe estar orientada a resultados, donde los funcionarios se preocupan por las necesidades de los ciudadanos para comprender y organizar tanto los procesos operativos como los relacionados con la misión y apoyar o apoyar los procesos para transformar insumos en bienes y servicios que satisfagan a los ciudadanos, garanticen sus derechos y al menor costo posible .” (pág. 29).

Profesionalmente queda mucho por hacer para revolucionar los aparatos de Estado que organizan nuestro país. Hablar del contexto en el que se desarrolla la administración pública nos lleva a hablar de los déficits en la economía causados por funcionarios públicos involucrados en la corrupción y el crimen.

Así, “la gestión pública es un instrumento relacionado con el valor de las instituciones públicas, por lo que la eficiencia no es sólo el resultado de la tecnología y los recursos técnicos, sino también el resultado de la orientación institucional, la vida y el bienestar común”.

“La modernización de la gestión pública se convierte en una importante opción de recursos aplicados en el desarrollo de las fuerzas productivas, implicando en resultados que inciden directamente en la vida social y, en ese sentido, se

relaciona con la calidad de los métodos. gobernar y cómo administrar la sociedad”. (Crosby (2011, p. 107).

Por lo tanto, se necesitan medios para establecer una relación directa entre la calidad de la política pública y los beneficios en los sectores económicos y sociales que crean el estilo de vida de la sociedad moderna.

Ley Marco de Modernización de la gestión pública,

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658. De acuerdo a la Ley 27658 en el artículo 1. Declárase al Estado en proceso de modernización, y en el inciso N° 1.1. indica los siguientes: “De Acuerdo a esta ley dice que “declárase al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano” (Ley 27658 Artículo 1, inciso 1.1 p. 216537).

De acuerdo a la Ley 27658 (2002) El proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta fundamentalmente en las siguientes acciones:

- a. Debe dar mayor importancia la labor de desarrollo social en beneficio de los sectores menos favorecidos, mejorando, entre otras acciones, la prestación de los servicios públicos.
- b. Debe haber concertación con la sociedad civil y las fuerzas políticas, diseñando una visión compartida y planes multianuales, estratégicos y sustentables.
- c. Realizar la descentralización, a través del fortalecimiento de los Gobiernos Locales y Regionales y la gradual transferencia de funciones.
- d. Debe existir mayor eficiencia en la utilización de los recursos del Estado, por lo tanto, se elimina la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones entre sectores y entidades o entre funcionarios y servidores.

e. Empoderamiento de la Carrera Pública, se pone especial énfasis en el principio de la ética pública y la especialización, así como el respeto al Estado de Derecho.

f. Importancia y mayor interrelación de la evaluación de la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, la planificación estratégica y concertada, la rendición pública y periódica

Proceso de modernización de la gestión pública

De acuerdo al Artículo 4 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública en sus diferentes incisos establece:

4.1 La modernización de la gestión pública se refiere en la selección y utilización de todos aquellos medios orientados a la creación de valor público en una determinada actividad o servicio a cargo de las entidades públicas. Se crea valor público cuando:

4.2 Los propósitos principales del proceso de modernización de la gestión pública se desarrollan en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuya conducción recae en la Presidencia del Consejo de ministros y requiere la intervención articulada de todas las entidades públicas.

Estrategia del proceso de modernización de la gestión pública.

La Ley 27658, también establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado se apoya en la suscripción de Convenios de Gestión y en la implementación de Programas Primarios de Modernización en los distintos sectores de la Administración Pública Central, en todas sus instancias, de acuerdo a lo dispuesto en la presente Ley. La estrategia del Proceso de Modernización implica una reorganización integral del sector, incluyendo aspectos funcionales, estructurales, de recursos humanos, entre otros. Artículo modificado por el Artículo 2 de la Ley N° 30039.

Competencias laborales del trabajador de la administración pública.

Fundamentalmente cuando nos referimos a las competencias laborales del talento como son directiva, profesional, técnica, administrativa o de servicios, al más alto nivel del rendimiento laboral, y estos son los siguientes:

- Tiende a Mejorar su calidad de vida en lo personal y en el trabajo.
- Desarrollar sus actividades laborales con estándares de rendimiento individual y colectivo (equipo de trabajo).
- Definir y demostrar sus capacidades, habilidades, destrezas y cualidades que está altamente preparado para enfrentar los retos de la modernidad de la gestión pública.
- Trabajar eficientemente para alcanzar los objetivos y las metas institucionales.
- Ser intuitivo en su accionar, tener fidelidad con la institución, vocación de servicio con el usuario y asumir un rol de liderazgo y competitividad laboral permanente.
- Motivarse y trabajar en forma creativa, apostando por la innovación, resolviendo problemas en su trabajo.

Dimensiones de la modernización de la gestión pública

Dimensión 1. Planes estratégicos y operativos “El planeamiento estratégico parte de considerar las prioridades del país y de sus ámbitos de gobierno central, regional y local. Es, además, un proceso en el que cada institución, además de considerar los compromisos políticos y los mandatos de los planes gubernamentales, reflexionan rigurosamente sobre los temas del entorno (PCM 2013, p. 29)

Los temas en los que las entidades nacionales deben enfocar sus planes estratégicos son:

- i) sobre la oportunidad o la necesaria intervención estatal, y el riesgo de mal proceder del sector público;
- ii) sobre el entorno macroeconómico, legal, político e institucional;
- iii) según los requisitos de los ciudadanos en los que deben participar;
- iv) ¿Cómo la sociedad organizacional aborda estos requisitos ciudadanos?;
- v) en la forma en que el país satisface estas necesidades, qué políticas y estrategias adopta, las instituciones involucradas, sus resultados e impactos, y las lecciones que ha aprendido del pasado. Como resultado de este proceso, “el plan estratégico debe contener tanto las metas del gobierno como las metas generales de la entidad, las cuales se manifiesta como los resultados que desea lograr relacionados con las necesidades de los ciudadanos”. (Presidencia del Consejo de ministros, 2013, p. 30).

Dimensión 2. Gestión por procesos, simplificación administrativa Según la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) la gestión por procesos viene a ser: “Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las cadenas de valor de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles”. (p.32)

Se podría decir que un proceso es una serie de actividades en la cual convierten los ingresos o insumos (solicitudes de bienes y/o servicios), en un producto final (entregas de los bienes y/o servicios) con un agregado de valor en cada etapa de la cadena, como su calidad, precio, celeridad, bienestar, conveniencia y otras mejores condiciones.

“Las organizaciones modernas estudian estrictamente cómo optimizar, formalizar y automatizar sus procesos internos, siendo una pieza en la cadena de valor. Los recursos (insumos) esenciales para optimizar la cadena de valor son el personal (conocimiento), la infraestructura (instalaciones), los equipos, las técnicas y métodos, y las finanzas”. (Dassen, 2013, p. 152).

Dimensión 3. Presupuesto por resultados La Presidencia del Consejo de ministros (2013) al respecto sostiene: “Un Estado moderno al servicio del ciudadano, además de objetivos claros, requiere que sus presupuestos sean asignados también con orientación a resultados, es decir, en función a los productos que los ciudadanos esperan recibir para satisfacer sus demandas. Sobre todo, considerando que los recursos son escasos, lo cual obliga a priorizar. En ese proceso la transparencia y rendición de cuentas son sumamente importantes en los procesos de asignación y evaluación del destino de los recursos”. (p.30)

Lo cual conlleva a cooperar a una gestión dirigida a resultados, y es posible lograr grandes cambios en la gestión pública, desde una administración acostumbrada a examinarse en el proceso presupuestario y su pasividad de lograr mejores resultados para la ciudadanía. Esto ayudará a reducir la brecha en la calidad y cobertura de su infraestructura y los servicios públicos, aumentando así la eficiencia económica, manteniendo el equilibrio fiscal y fortaleciendo los vínculos entre todas las entidades públicas del Estado. Desde 2007, el Ministerio de Economía y Finanzas impulsa este proceso a través de planes presupuestario, que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la eficiencia y eficacia del gasto público a través de la conexión completa entre los recursos públicos, los productos y resultados planteados, con la finalidad de beneficiar al ciudadano

Dimensión 4. Servicio civil meritocrático “Los servidores del Estado están sometidos al escrutinio público y deben ejercer sus responsabilidades con integridad y neutralidad, asegurando además como resultado el mayor valor público posible en beneficio de las personas, lo que agrega complejidad a la definición de sus perfiles y a la evaluación de su desempeño” (Presidencia del

Consejo de ministros, 2013, p.44). El motivo de la gestión pública es servir a la ciudadanía. Esto quiere decir que el Estado y sus entidades deben determinar sus prioridades e intervenciones en función de las necesidades de la ciudadanía, y establecer funciones y procesos de gestión sobre esta base, que les permitan utilizar sus recursos y capacidades existentes para responder mejor a estas necesidades todo el tiempo.

Esto significa modificar la secuencia habitual de razonamiento en la gestión pública peruana, es decir pasar de un modelo de oferta limitado por la racionalidad del Estado, su organización y servidores, a un modelo de demanda que parte y busca desde las necesidades y preferencias de los ciudadanos y de incrementar el valor público en todas las intervenciones estatales.

Dimensión 5. Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión “Un elemento esencial de la gestión basada en resultados es un proceso continuo de recopilación y análisis de datos diseñado para rastrear y monitorear los insumos, procesos e indicadores de productos, así como analizar los resultados y el impacto de las actividades y planes. Proyectos desarrollados por entidades que están encaminados a mejorar o garantizar la prestación de productos o servicios a la ciudadanía” (Presidencia del Consejo de ministros, 2013, p.45).

De esta manera, se intenta medir el desempeño de la organización a través de su cumplimiento de las metas de asignación de recursos con base en su estrategia, plan operativo y prioridades presupuestarias establecidas a nivel funcional y regional

Es por ello, que se enfoca medir de manera transparente la eficiencia en la ejecución de los objetivos, la eficiencia en el uso de los recursos y la calidad o grado de satisfacción percibida por los ciudadanos. Dicha información nos va a permitir en consecuencia obtener el suficiente conocimiento para mejorar en forma permanente la calidad de las acciones del país para servir a los ciudadanos.

Los cinco pilares de la política de modernización de la gestión pública:

Al referirnos a los cinco pilares de la gestión pública, se hace alusión al soporte que tiene la política nacional para modernizar la gestión pública proyectada al 2021, estos pilares son: el planeamiento estratégico, el presupuesto por resultados, la gestión por procesos, el servicio civil meritocrático y el seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión. En el primer pilar se refiere a que la política se enmarca en el objetivo nacional del eje 3 del Plan Bicentenario "El Perú hacia el 2021" lo que implica lograr que el Estado se oriente al servicio de una función pública eficiente y transparente. El segundo pilar establece que, en el marco de la modernización de la administración pública, se apoyarán las reformas del sistema presupuestal que viene implementando el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), fundamentalmente los referidos a la mejora de la eficacia de la gestión. En tercer pilar, se deberá adoptar la gestión por procesos en todas las entidades para lograr servicios con resultados que beneficien a los ciudadanos y priorizar aquellos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana. Además, se deberá eliminar los obstáculos o costos innecesarios que generan un inadecuado funcionamiento de la gestión pública. El cuarto pilar señala que la política de modernización incorpora y se articula con la reforma del servicio civil, destinado a mejorar el desempeño de los servidores públicos y armonizar sus derechos con los intereses de la ciudadanía. Finalmente, el quinto pilar establece un sistema de información para recoger, organizar y analizar los procesos y si las actividades transcurren conforme a lo previsto. Bajo esta perspectiva, el documento contiene la visión, los principios y lineamientos para lograr un Estado moderno, capaz de garantizar que todos los ciudadanos accedan a bienes y servicios públicos de calidad, de manera equitativa, oportuna y pertinente, reduciendo las brechas sociales y económicas existentes en la población.

Modernización de la gestión pública en otros países.

- Colombia: la modernización en Colombia se vio reforzada desde la segunda posguerra, poniendo la mirada en el problema agrario.
- Chile: Los proyectos modernizadores en el país vecino Chile han sido planteados como desafíos cuyo fin es lograr transformar el Estado, ordenándolo a través de tecnologías actuales y/o modernas, de igual modo actualizar el tema económico y social, es decir plantearlo desde una perspectiva modernista. Es entonces que la modernización del Estado se ha convertido en la fuerza de las bases políticas-institucionales de la democrática y la fortaleza de la sociedad civil.
- España: embarcado también hace años en un proceso de transformación de las reglas que gobiernan en el estado nacional; rescatándose que su intervención en áreas de educación, salud y asistencia social fueron con reformas en el plano institucional, fiscal y financiero que pese a haberse visto amenazadas con su viabilidad económica e institucional tuvieron éxito.

Calidad de Servicio.

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE: 2014), la calidad es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Stanton, Etzrael, & Walker (2007) sostienen que la calidad del servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicio para que estos se distingan de sus competidores. El primero es que la calidad la define el cliente y no el proveedor o vendedor, y el segundo es que los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este. *(Referencia sostenida por Iglesias (2020), una buena regla general es utilizar fuentes bibliográficas de los últimos diez años).*

Gómez (1991) afirma que, la calidad puede definirse como la satisfacción de un consumidor, utilizando para ello adecuadamente los factores, humano, económico, administrativo y técnico, de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre, de la empresa y de la comunidad. *(Referencia sostenida por Iglesias (2020), una buena regla general es utilizar fuentes bibliográficas de los últimos diez años).*

Se entiende por calidad la acumulación de actividades de servicio, es decir, la acumulación de experiencia satisfactoria. Es importante recordar que las personas no compran productos, compran satisfacción, por lo que no hay calidad sin servicio, sin la completa satisfacción del cliente. Calidad es el nivel de excelencia que una empresa está decidida a alcanzar para satisfacer su base de clientes clave; también muestra la medida en que se ha alcanzado dicha calidad.

Deming (1993) sostiene que la calidad no es más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua. Los logros de Deming son reconocidos mundialmente, sus principales contribuciones son el círculo Deming (Plan-Do-Check-Act) y los 14 puntos de Deming. Se ha logrado establecer que al utilizar los principios de Deming la calidad aumenta y por lo tanto bajan los costos y los ahorros se le pueden pasar al consumidor; cuando los clientes obtienen productos de calidad las compañías logran aumentar sus ingresos y al lograr esto, la economía crece.

La calidad incluye todas las funciones y frases que intervienen en la vida de un producto o servicio. Pone en juego todos los recursos necesarios para la prevención de los errores involucrando a todo el personal, teniendo en cuenta la totalidad de las necesidades de los clientes con el objetivo final de la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por lo tanto; proveer satisfacción a partir de calidad según la define el cliente, significa comprender perfectamente las dimensiones de la calidad.

La calidad de servicio se describe como intangible. Por eso, a menudo esta última es más difícil de medir que la calidad del producto, pero en conclusión la calidad en sus diferentes enfoques es fundamental para crear satisfacción. Es

fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores (Rojas 2011).

La calidad es importante para toda la organización, porque es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es un medio para alcanzar los resultados previstos que son satisfechos tanto para el consumidor como para los miembros de la organización. rentabilidad e imagen frente a la competencia.

Breve Historia de La Calidad

Breve Historia de la Calidad La calidad surge y se sabe que viene desde tiempo atrás y la importancia que implica tener calidad todo viene desde antes de la era cristiana. Respecto a la historia de la calidad, Rodríguez (2016) considera que llegó en el siglo XX, se aceleró el paso con una serie de actividades nuevas e ideas que surgieron con diferentes nombres: control de la calidad, mejoramiento continuo de la calidad, prevención de defectos, control estadístico de proceso, ingeniería de confiabilidad, análisis de costo de la calidad, cero defectos, control total calidad, certificación del proveedor , círculos de calidad, auditoría de la calidad, aseguramiento de la calidad, función despliegue de calidad, métodos de Taguchi, benchmarking, entre otros. Al terminar la segunda guerra mundial, comenzaron dos corrientes importantes las cuales provocaron un profundo impacto en la calidad.

La calidad japonesa es la primera que surge. Con anterioridad a ella, la calidad de los productos era percibido como mala, al hablar de artículos japoneses era sinónimo de mala calidad, esto era antes de la segunda guerra mundial. Los japoneses implementaron algunos pasos para poder vender sus productos en mercados internacionales, tales como, la disciplina de la calidad que fue implementada tanto en todos los niveles y funciones de la empresa y los proyectos de mejoramiento continuo.

La segunda corriente fue el realce que se dio a la calidad del producto en la mente del público. Varias tendencias convergieron en este énfasis; los casos de demanda sobre el producto, la preocupación sobre el medio ambiente, algunos desastres enormes y otros casi desastre, la presión de las organizaciones de consumidores y la conciencia del papel de la calidad en el comercio.

El Control de la calidad moderno o estadístico comenzó en los años 30's con la aplicación industrial del cuadro de control ideado por el Doctor W.A. Shewhart, de Bell Laboratories. (Wikipedia. Walter Shewhart).

Teorías de la Calidad. Valencia (2013).

a) Edwards Deming Para Deming, calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pague. La calidad es multidimensional y debe definirse en términos de la satisfacción del cliente, existiendo diferentes grados de calidad, dependiendo del cliente.

b) Philip Crosby; se refiere a la filosofía fundamental de lo que llama absolutos, que es una mentalidad de conformidad, y que queda interrumpida si el diseño o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente. Ilustra el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención. Crosby desarrolló los cinco absolutos de la calidad que son:

1. Conformidad con las necesidades. La idea es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrará calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
2. No existe otra cosa como un problema de calidad.
3. No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
4. La única medida de actuación es el coste de la calidad.

5. La única actuación estándar es la de cero defectos.

c) Joseph Juran sostiene, que la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias

Los objetivos y la calidad de servicio

Los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser:

- La satisfacción del cliente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio. Arbieto et. al. (2010), citados en Díaz & Vásquez (2016). (p. 13).

Se sabe que toda organización tiene 3 objetivos generales: supervivencia, crecimiento y utilidades. Los demás objetivos son particulares, y dependen de la voluntad de los dirigentes de la organización en cuestión, con la responsabilidad de éste es que los objetivos sean cumplidos con sus cuatro componentes típicos: un atributo, una escala de medida, una norma o un umbral y un horizonte temporal. Un ejemplo donde se define un objetivo respecto a la calidad de servicio sería aumentar en un 10% la cantidad de clientes satisfechos respecto al servicio prestado en un plazo de 6 meses. La evaluación del alcance del objetivo debe resultar de la comparación de las expectativas del cliente con el desempeño del servicio recibido, fijándose para ello tanto en el resultado del proceso (por ejemplo, aumentar en 10% de la satisfacción del cliente), como en la forma en la que se desarrolla el mismo (por ejemplo, mejorando la prestación del servicio ofrecido). Este punto se verá más claramente en Gestión y Control. (Íbidem, pp 13,14).

Ventajas de la calidad de servicio

Según Vartuli (2008), citado en Caminos (2016), los beneficios que una buena calidad deben tener son:

- Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
- Incremento de la demanda.
- Fidelización de consumidores o mercados.
- Aumento de clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca y las referencias de los clientes satisfechos.
- Menores gastos en actividades de marketing.
- Menos quejas y reclamos, en consecuencia, menores gastos por su gestión.
- Mejor imagen y reputación de la empresa. Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores.

Características de la calidad de servicio

Según Aniorte (2020) he aquí algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

Escalas para la Medición Calidad del Servicio

- a) Escala “SERVQUAL” Parasuraman (1997), se basó sobre la teoría de la disconfirmación, y presenta la escala de medición SERVQUAL la cual ocupa un lugar de suma importancia en el estudio de la satisfacción del cliente. Se trata de un modelo que mide cinco dimensiones: el efecto tangible, la confianza, la respuesta, la garantía y la empatía.
- b) Escala “SERVPERF” Cronin & Taylor (1992) sostienen que la escala SERVPERF, basada sobre el performance percibido, es más eficaz en este sector. Teniendo en cuenta la importancia de medir el fenómeno de la satisfacción de un cliente en el ámbito bancario.
- c) Escala “BANKSERV” Avkiran (1999), teniendo o en cuenta la importancia de medir el fenómeno de la satisfacción de un cliente en el ámbito bancario propuso este modelo que está compuesta de cuatro factores, determinados por medio del análisis factorial: La conducta del personal, Credibilidad del personal, Comunicación, Acceso a servicios personalizados.

Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Se trata de los elementos que determinan en mayor o menor medida la calidad de servicio.

- a). Elementos tangibles: A juicio de Parasuraman et al. (1985) se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. (p. 13).

Con base en Zeithman & Bitner (2002) “se trata de la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.

Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad". (p. 103).

En consecuencia, "es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa".

La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales a través del:

- Cumplimiento de promesas.
- Interés en la resolución de problemas.
- Realización del servicio a la primera.
- Conclusión en el plazo prometido.
- Ausencia de errores. (Benavente & Figueroa, 2012).

b). Fiabilidad Parasuraman et al. (1985)

Sostiene que es la capacidad para cumplir la promesa del servicio de manera segura y precisa, en un sentido más amplio, quiere decir que la empresa cumpla sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la presentación del servicio, la solución de problemas y los precios". (p. 15). En esa perspectiva (Benavente & Figueroa, 2012) refieren que: Se trata de la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales a través del:

- Cumplimiento de promesas.
- Interés en la resolución de problemas.
- Realización del servicio a la primera.
- Conclusión en el plazo prometido.
- Ausencia de errores.

c) Capacidad de respuesta como afirma Parasuraman et al. (1985):

Se trata de la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. La capacidad de respuesta es necesario gestionarla en todos aquellos procesos en los que existe contacto con el cliente, como son, por ejemplo, la innovación, la producción, las campañas de comunicación y la gestión de reclamaciones y peticiones de información". (p. 18). Para Benavente & Figueroa (2012) "el personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios y el trato del personal con el cliente es considerado y amable, siempre que se tenga los siguientes atributos":

- Personal comunicativo.
- Personal rápido.
- Personal colaborador.
- Personal informado. A decir de Castello (2007):

d) Seguridad De acuerdo a Parasuraman et al. (1985):

Es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa.

Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera. (p. 22). Por su parte Gonzáles (2006) citado en Peñaloza (2015) “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”. (p. 33).

e) Empatía Parasuraman et al. (1985) define a la empatía como

La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atendiendo individualmente al cliente. Los clientes quieren sentirse que son importantes para las empresas que les prestan el servicio y que éstas los comprenden. (p. 35).

Según Zeithman & Bitner (2002) empatía es “brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (p. 103).

Por su parte Peñaloza (2015) sostiene que: En las entidades bancarias la empatía va más allá de la cortesía. Es un compromiso con el cliente. El deseo de entender en cualquier momento sus necesidades precisas y encontrar el modo de satisfacerlas. Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente. (p. 34).

2.3. Marco conceptual

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

Edwards Deming Para Deming, calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pague. La calidad es multidimensional y debe definirse en términos de la satisfacción del cliente, existiendo diferentes grados de calidad, dependiendo del cliente.

Modernidad.

“Cada época de la historia puede ser considerada como moderna en relación a las épocas precedentes...” Saboya (2006)

“El contraste con la tradición es inherente a la noción de la modernidad” Giddens (1994)

“Modernización:

Alude a mejoramiento, “aggiornamiento”, restauración o eliminación de prácticas consideradas “viejas”. Disolución o rescate de medios institucionales. Formación de nuevas prácticas e instituciones “acordes” con los tiempos” Sojo (2000)

“Proceso que lleva las sociedades tradicionales hacia la modernidad y que se refleja en una serie de cambios generales: urbanización, industrialización, secularización, racionalidad...” Bula (1994)

Posmodernidad.

“Lo “post” de los postmodernos no implica de manera alguna y bajo ninguna circunstancia una superación o una negociación. ¡Lo característico de lo postmoderno es que no intenta superar el pasado apuntando siempre hacia lo nuevo –caso concreto de lo moderno-, sino sobreponerse del mismo!” García y Reyes (2008)

“Con la postmodernidad hemos dejado atrás la metáfora del camino (la razón instrumental nos conduce por el camino del progreso científico...) para adentrarnos en una nueva metáfora: ¡la metáfora del mar (un mar salvaje y bravo que es preciso gobernar...)!” Pastor y Ovejero (2006)

La Modernización En La Gestión Pública.

Conocida también como reforma administrativa, es un proceso constante de la reforma del Estado. Se propone alcanzar una administración pública de calidad,

transparente, productiva, teniendo como norte resultados que modifiquen favorablemente el nivel de vida de los pobladores. Trelles (2009)

La modernización del Estado: juntamente con la descentralización, es política nacional que se propone “el desarrollo integral del país y la mejora de los servicios a la población, acercando el Estado a la ciudadanía” (Molina, 2010. p.12). Concepto que coincide con quienes los consideran como una “categoría holística, cuyo fin es llegar a la modernidad”.

Las instituciones públicas siempre han deseado obtener determinados resultados; en el sistema tradicional, con desempeños de tareas menos complejas y más estandarizadas, Trelles (2009)

El propósito de la modernización del Estado (Lugo, 2000): Son los cambios profundos en las instituciones públicas a fin de mejorar los procesos administrativos, agilizar el trabajo e incrementar el nivel de cuidado y consideración a los pedidos de los ciudadanos, considerando que es una secuencia de actividades técnicas y políticas, vinculadas a procesos, cambios actitudinales y fortalecimiento de capacidades de los servicios públicos

El servicio público:

El término “servicio” tiene como origen el idioma latín, *servitium* que conlleva a entender como acto y valor de servir.

CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad: Es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Representa, al mismo tiempo la medida en que se logra dicha calidad” (Horovitz, 1994,1)

Servicio: Son acciones, funciones o tareas desarrolladas en pro de satisfacer las expectativas y exigencias de otra persona. El factor más importante en el servicio es la experiencia que se lleva el cliente, al momento de satisfacer sus necesidades.

Usuario: Persona que adquiere un servicio a una Institución u organización, y a cambio realiza un pago por ello.

Atención al Usuario: El diseño, aplicación y manejo de canales de comunicación establecidos por una organización, con los cuales buscan interactuar o tener contacto directo con sus clientes y de esta forma poder ofrecerles el mejor servicio y que satisfagan sus necesidades ilimitadas.

Servqual: (Service of quality) modelo para medir la calidad del servicio al cliente, desde la perspectiva del cliente.

Características específicas de los servicios

- Los servicios no son tangibles aun cuando involucren productos tangibles
- Los servicios son personalizados.
- Los servicios también involucran al cliente, a quien el servicio se dirige.
- Los servicios se producen conforme a la demanda.
- Los servicios no pueden ser manufacturados o producidos antes de entregarse.
- Los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo.
- Los servicios no pueden ser mostrados o producidos antes de la entrega.
- Los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados.
- Los servicios no pueden ser inspeccionados o probados previamente (son corregidos al momento que se dan).
- Los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados.
- Las deficiencias en la calidad del servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega.
- Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción.

- Los servicios se basan en el uso intensivo de mano de obra. Pudiendo comprender una integración interfuncional compleja de diversos sistemas de apoyo.

2.4. Definición de términos básicos

1. Atención: Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona, cortesía o afecto hacia alguien.
2. Agilización de procesos: estipula que para que una empresa pueda crecer, es necesario mantener la motivación de todos los “engranes” que la conforman. Así pues, se preocupa por asistir desde al trabajador con la menor responsabilidad hasta al mismo directivo de una asociación. (Tomado el 25/11/18 de <http://feliciteca.com/que-es-el-liderazgo-transformacional>)
3. Atención oportuna: Según Caja Costarricense de Seguro Social (2014) es la acción inmediata de personas con adecuado servicio de calidad en productos para satisfacer a los consumidores en cualquier momento de su vida
4. Calidad: Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades según un parámetro.
5. Capacidad de respuesta Según Blanco (2009) esto se ve con la responsabilidad de la organización en brindar sus servicios esto se refiere a lo voluntario que se tiene como organización para brindar sus servicios al consumidor o prestar un servicio para ello se tiene que ser conocedor en que nos desenvolvemos hacer las cosas o sus deberes de forma rápida
6. Ciudadano: Persona o morador que ha nacido o vive en una ciudad, con derechos civiles y políticos, sometido a sus leyes.
7. Calidad de servicio: es la respuesta definitiva a las expectativas de los consumidores o usuarios, que dependerá en gran medida a la percepción de los clientes acerca del producto o servicio en referencia

8. Confiabilidad “Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Implica el cumplimiento de la promesa de servicio y una prestación sin errores” (Pérez, 2016, p.80).
9. Compromiso con la calidad: Compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo.
10. Cultura de calidad “Conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que unidos al uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con la organización” (Zeithaml y Bitner, 2012, p.184).
11. Cumplimiento de compromisos Según Lehman (2019) el compromiso es lo que se altera en algo para formar la realidad, es lo que dice de una persona con hombría de nuestras intenciones es el hecho más grande que habla de una persona ya que antes ya dijo algo y se tendría que cumplir con lo prometido es el máximo triunfo de la honradez es la esencia de todas las personas.
12. Empatía: Según Balart (2018) Es un reflejo a como quisieras que te vean internamente que tiene como hecho el reflejo de uno mismo es la sabiduría y habilidad de poder sentir, hablar o expresarse de manera adecuada con los mismos o parecidos sentimientos poniéndose en lugar de la otra persona.
13. Eficiencia “Es la aptitud de realizar las tareas correctamente, es decir, de minimizar los recursos utilizados para lograr los objetivos recomendados. (Griffin, 2016, p. 71).
14. Estado: Es la organización política de una nación jurídica y políticamente organizada sobre un determinado territorio.
15. Evaluación permanente y mejora continua: Evaluación permanente, interna y externa para identificar oportunidades para la mejora continua de los procesos y servicios públicos, así como fomentar la rendición de cuentas.

16. Gestión: (Ramírez, 2005, p. 14) Fajardo (2005), gestión es el conjunto de conocimientos para interactuar con el contexto social.
17. Gestión pública: Se trata de una persona que se encuentra en el puesto superior de una jerarquía y que tiene las facultades necesarias para mandar a sus subordinados. (Tomado de pág. <https://definicion.de/jefe/>)
18. Gestión por Procesos: Enfoque que busca ordenar los procesos y actividades en el marco de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
19. Horarios de atención flexibles: Según Mora (2017) Es una estrategia para poder perfeccionar el rendimiento y disminuir la rotación de los colaboradores ya que como objetivo que ellos tienen, es poder dar a conocer lo indispensables que es considerar la flexibilidad respecto a los horarios
20. Modelo SERVQUAL: Está asociada directamente al modelo de gestión de la calidad del servicio (GAP) debido a que satisface el GAP 5, que corresponde precisamente al criterio del usuario acerca de lo que percibe y siente cuando utiliza el servicio que propicia un grado de satisfacción totalmente medible.
21. Meritocracia: considerado como un sistema social de organización, fundamentado en el mérito y la capacidad de los individuos. Hace pocos años se implementó al denominada Ley del Servicio Civil, mediante la cual se quiere desarrollar plataformas que influyan en el desempeño laboral para su mejora, ofreciendo como recompensa el reconocimiento meritocrático y respetando los derechos laborales de cada individuo o servidor. (Albornoz, 2002, p.121-124)
22. Modernidad del Estado: Implica mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, introducir mecanismos más transparentes, eficientes, enfocarse en los procesos que están detrás de las acciones del Estado orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos con el fin de mejorarlos, entre otros aspectos.

23. Modernización: Es aquel grado de cambio social que inevitablemente acompaña al cambio económico porque el modo de producción capitalista así lo exige. Por eso el trabajador debe seguir las reglas del mercado y no aquellas que prevalecían dentro del modo de producción familiar (Campaña, 1994. P. 6)
24. Orientación al cliente: Es una estrategia de negocio que pone al cliente como centro de la misma. Desarrollando una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes.
25. Objetivos: Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a 41 través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (Chiavenato, I. tomado el 25/11/18 de <http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo>)
26. Políticas públicas: Son las acciones de gobierno, es la acción emitida por éste, que busca cómo dar respuestas a las diversas demandas de la sociedad, como señala Chandler y Plano, se pueden entender como uso estratégico de recursos para aliviar los problemas nacionales” (Zeller, 2006, p.71).
27. Planeamiento estratégico: es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión (imagen futura). Entonces ofrece el diseño y la construcción del futuro para una organización, aunque éste futuro sea imprevisible.
28. Plan Estratégico Institucional: Es un documento que recoge las principales líneas de acción, es decir, la estrategia, que una organización se propone seguir en el corto y mediano plazo.
29. Plan Operativo Institucional: Es un instrumento de gestión que tiene como finalidad lograr cambios profundos sobre la situación actual y conducir a la institución a una situación ideal. En dicho documento está enunciada la visión, misión, valores, análisis situacional, diagnóstico, matriz FODA, objetivos, indicadores, metas y estrategias.

30. Seguridad: Según Orozco (2018) son rasgos con distintas características en capacidad para dar un lugar firme en un territorio sin daños ni peligros es una cualidad de personajes o ambiente en un lugar determinado
31. Servicio Civil Meritocrático: Los recursos humanos constituyen el área crítica toda organización, por lo cual se debe disponer de servidores competentes y con valores, cuya carrera pública se base en el desarrollo de la meritocracia, que se materializa en “el desarrollo de una línea de carrera eficaz y eficiente y orientada a su propio desarrollo, mediante evaluaciones permanentes basadas en méritos propios”, que permita asegurar su ejercicio profesional en beneficio de los ciudadanos (PCM, 2013, p.33).
32. Servicio público: Las Administraciones Públicas están al servicio de los ciudadanos, por lo que darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
33. Simplificación administrativa: Tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública (R.M 971, P. 2).
34. Sistema de Gestión de la Calidad: Es la gestión de servicios que se ofrece, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.
35. Según Jiménez (2013) solución de problemas es todo aquello que se genera un cambio positivo o guía sea estable o no para poder llevar a cabo la solución de algo hacer cambios a futuro en situaciones alrededor de un problema grande o pequeño
36. Valor público: El concepto de valor público se encuentra referido al valor creado por el Estado a través de la calidad de los servicios que presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima 2021

Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y simplificación administrativa y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima

Existe significativamente un grado de relación entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima

Existe relación significativamente entre el servicio civil meritocrático y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima

3.1.1. Operacionalización de variable

VARIABLE INDEPENDIENTE (Definición conceptual)	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>X: Modernización de la Gestión Pública</p> <p>La definición operacional de la Modernización de la gestión pública se medirá con una ficha de encuesta con una escala tipo Likert de 5 respuestas en tres dimensiones, gestión por procesos y simplificación administrativa; planes estratégicos y operativos; servicio civil meritocrático. Soto (2021).</p>	<p>Gestión por procesos, simplificación administrativa</p> <p>Planes estratégicos y operativos</p> <p>Servicio civil meritocrático</p>	<p>Mejora continua de bienes y servicios</p> <p>Cumplimiento de los resultados deseados</p> <p>generación de valor público</p> <p>Conocimiento integral de la realidad</p> <p>Políticas y planes coordinados</p> <p>Seguimiento y evaluación</p> <p>Evaluación de desempeño</p> <p>Línea de carrera</p> <p>Resultados obtenidos</p>	<p>ORDINAL (escala de Likert: 1, 2, 3, 4, 5)</p>
VARIABLE DEPENDIENTE (Definición conceptual)	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>Y: Calidad del servicio</p> <p>La definición operacional de la calidad de servicio viene de la comprensión de lo que necesita y quiere el usuario mediante la satisfacción de este, a través de la medición de sus dimensiones como son la confiabilidad; seguridad; y empatía. Matsumoto (2014).</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Servicio confiable - oportuno</p> <p>Interés en solución a problemas</p> <p>Aseguran un buen servicio</p> <p>Trabajadores son amables con usuario</p> <p>Trabajadores reciben apoyo interno</p> <p>Trabajadores transmiten confianza</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Comprensión de necesidad del usuario</p> <p>Preocupación por mejorar los servicios</p>	<p>ORDINAL (escala de Likert: 1, 2, 3, 4, 5)</p>

Fuente: elaboración de los autores

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

Esquematisando el diseño de acuerdo a la naturaleza del problema que se ha desarrollado. El medio del problema instaurado, los instrumentos, las técnicas, los métodos, y estrategias, para la realización del trabajo de investigación, y que es de naturaleza humanística; asimismo, el tipo de investigación es básica porque se utiliza para comprender y ampliar nuestros conocimientos sobre un fenómeno o campo específico. También se acepta como investigación pura o investigación fundamental.

4.1. Diseño metodológico

Considerando que, el trabajo de investigación diseñado, busca relacionar las variables de modernización de la gestión pública y calidad del servicio en los módulos de atención de la institución en estudio, es de diseño descriptivo correlacional, porque se desea evaluar y describir la relación que existe entre las dos variables, es no experimental porque se va analizar y estudiar los hechos que han sucedido en la entidad ministerial en mención, sin manipular las variables y transeccional por que se va a estudiar los hechos en un momento determinado del tiempo. El nivel de investigación corresponde a las particularidades de una investigación explicativa causal, porque se va analizar la forma como la modernización de la gestión pública puede originar alguna relación sobre el proceso de la calidad del servicio en los módulos de atención en la institución materia de estudio.

4.2. Método de investigación

Los métodos permiten que se alcance los objetivos del trabajo de investigación, de hecho, al evaluar la información y los datos recabados en la institución que se encuentra en estudio; evidencian la actuación de los mismos, por ende, el método de investigación que se va a utilizar será el hipotético deductivo.

4.3. Muestra censal o poblacional

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2013) la muestra censal debe incluir en todos los casos a las personas, animales, plantas, etc., de la población, para evitar que las personas consideradas en la población piensen que su opinión es excluida.

Según (López P. & Fachelli S. (2015) la cantidad de la muestra censal es igual a la población, de tal forma que esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña, es decir, la relación exhaustiva de cada unidad de la población. En el presente trabajo de investigación se empleará la muestra censal; se ha tomado como muestra la atención que se brinda a 30 usuarios

4.4. Lugar de estudio

El trabajo de investigación se llevará a cabo en los módulos de la oficina de atención al ciudadano y gestión documental sede central del Ministerio de Educación – Lima; básicamente en la calle EL Comercio N° 193 San Borja - Lima, donde se generan los datos e informaciones.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Como el diseño metodológico del trabajo de investigación, la técnica, describe el uso de la técnica de la encuesta, mientras que el instrumento utilizado es el cuestionario de encuesta, la misma que fue validada a través de la opinión de versados en investigación, para darle el sustento a la investigación en estudio.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Respecto al análisis y procesamiento de los datos; se inició con el registro de las respuestas de la encuesta, tabulando una base de datos, se diseñó los formatos requeridos por el software Ms. excel y SPSS v25.; y, para darle la consistencia y seguridad a los datos, según las variables modernización de la

gestión pública y calidad del servicio estudiadas, se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach validando los datos, la escala de interpretación según (Tuapanta Dacto et al., 2017) es:

Tabla 2: Clasificación de los niveles de fiabilidad

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	0,9 a 1
2	Muy bueno	0,7 a 0,9
3	Bueno	0,5 a 0,7
4	Regular	0,3 a 0,5
5	Deficiente	0,0 a 0,3

Asimismo, se ha realizado la prueba de contrastes de normalidad para analizar cuánto difiere la distribución de los datos observados versus los datos esperados, una distribución normal con la misma media y desviación típica, nos permite deducir si la prueba estadística es paramétrica o no paramétrica. Se aplicó la herramienta estadística del coeficiente de correlación r^2 de Pearson a través del software estadístico SPSS versión 25, para las ciencias sociales, dado que los resultados recomendaron una prueba paramétrica; luego, se presenta la estadística descriptiva e inferencial registrados en el capítulo de resultados. Para la lectura de la glosa de valores, la interpretación del coeficiente de correlación de Karl Pearson (CCA, 2022) es

Tabla 3: Interpretación del coeficiente de correlación de Karl Pearson

Valor del Coeficiente de Pearson	Grado de Correlación entre las Variables
$r = 0$	Ninguna correlación
$r = 1$	Correlación positiva perfecta
$0 < r < 1$	Correlación positiva
$r = -1$	Correlación negativa perfecta
$-1 < r < 0$	Correlación negativa

Fuente: http://www.cca.org.mx/cca/cursos/estadistica/html/m14/coef_pearson.htm

4.7. Aspectos éticos en investigación

Todos los instrumentos, métodos y técnicas que se van a utilizar en el presente trabajo de investigación, tendrán el mismo propósito de ser establecidos y aplicados con el mismo rigor, buscando que los resultados originen conocimientos a favor de la comunidad científica y la sociedad en general, por lo tanto; las estrategias, instrumentos, técnicas y métodos a usar tendrán la confiabilidad, validez y estén a la altura en su aplicación por parte de los investigadores garantes en el presente trabajo de estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

En este apartado presentamos los resultados del análisis de la investigación, determinado por los datos extraídos de las indagaciones de los usuarios registrados en la oficina de atención al ciudadano y gestión documental sede central del Ministerio de Educación, Lima de un total de 30 usuarios; para cuyo efecto, se ha validado los datos por variable con la prueba de alfa de Cronbach, el resultado mostramos a continuación:

Tabla 4: Prueba de alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Modernización de la gestión pública	,847	12
Calidad del servicio	,830	12
Total	,909	24

La tabla nos permite determinar que la variable modernización de la gestión pública obtiene un valor de fiabilidad de 0.847 (nivel de fiabilidad muy bueno); la variable calidad del servicio obtiene un valor de fiabilidad de 0.830 (nivel de fiabilidad muy bueno); en el mismo sentido, para el total de ambas variables se obtiene un valor de fiabilidad de 0.909 (nivel de fiabilidad excelente), lo que equivale a decir que hay un 90.9% de confiabilidad.

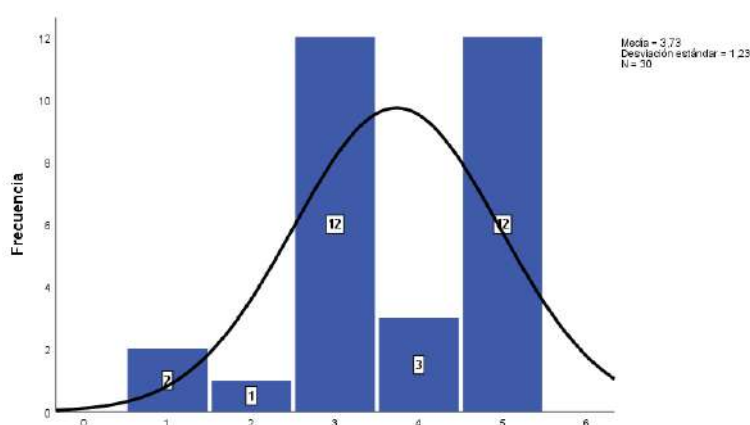
Es importante incorporar el dato de grado de instrucción de los usuarios, considerando que cuando se trata de la gestión pública y los niveles de calidad del servicio que se brinda, son las personas que con sus capacidades hacen lo posible por dar cumplimiento de la misión de la entidad, en este caso en referencia a usuarios pertenecientes a la oficina de atención al ciudadano y gestión documental de la Sede Central del Ministerio de Educación.

Tabla 5: Grado de instrucción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	2	6,7
Superior técnica incompleta	1	3,3
Superior técnica completa	12	40,0
Superior universitaria incompleta	3	10,0
Superior universitaria completa	12	40,0
Total	30	100,0

Los datos del grado de instrucción de los usuarios encuestados, nos muestran que el 40% tienen el grado superior universitaria completa, otro 40% corresponde al grado de superior técnica completa, el 10% tiene grado de superior universitaria incompleta, el 6.7% tiene el grado de secundaria completa; y, finalmente sólo el 3.3% tiene grado de instrucción superior técnica incompleta.

Figura 1: Grado de instrucción



VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Dimensión gestión por procesos, simplificación administrativa

¿Los usuarios son conscientes del servicio que reciben de la institución y lo aceptan de la mejor manera?

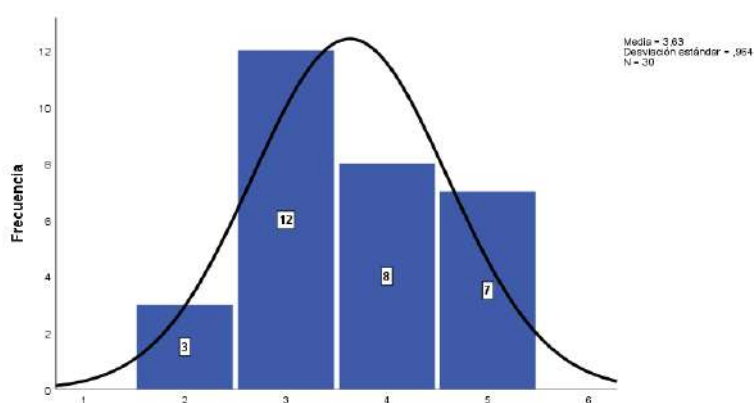
Tabla 1: Aceptación de servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	10,0
A veces	12	40,0
Casi siempre	8	26,7

Siempre	7	23,3
Total	30	100,0

A la pregunta si los usuarios son conscientes del servicio que reciben de la institución y lo aceptan de la mejor manera, las respuestas fueron: a veces (40%), casi siempre (26.7%), siempre (23.3%) y respondieron casi nunca (10%), entendiéndose que la percepción de los encuestados se inclina mayormente que casi siempre y siempre llegan al 50%.

Figura 2: Aceptación de servicios

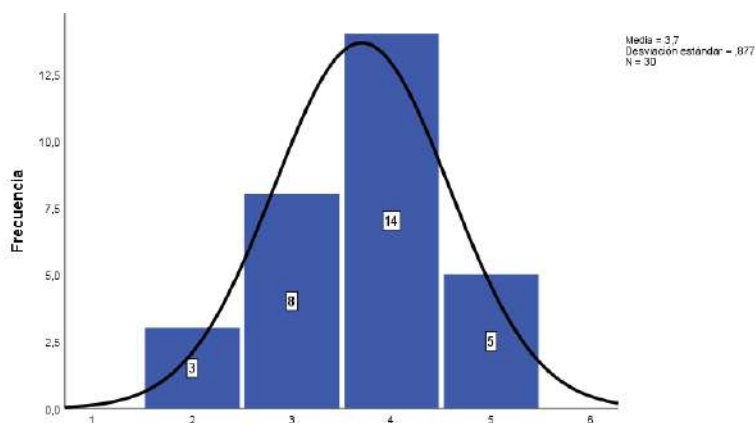


¿Es una de las prioridades de la institución en mejorar sus bienes y servicios para mejorar la atención a los usuarios?

Tabla 2: Mejora de recursos disponibles

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	10,0
A veces	8	26,7
Casi siempre	14	46,7
Siempre	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 3: Mejora de recursos disponibles



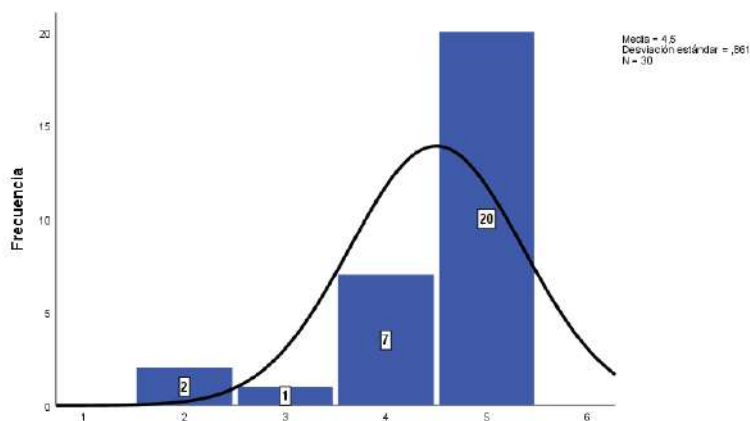
Se presentó la pregunta si es una de las prioridades de la institución, en mejorar sus bienes y servicios para mejorar la atención a los usuarios, los investigados respondieron: casi siempre (46.7%), a veces (26.7%), siempre (16.7%) y casi nunca (10%), la mayoría se inclina por indicar que si es una prioridad el hacer lo posible para mejorar el servicio.

¿Cree usted que la institución trabaja en la mejora continua de todos sus procesos para brindar un servicio de calidad al usuario?

Tabla 3: Mejora continua de procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	6,7
A veces	1	3,3
Casi siempre	7	23,3
Siempre	20	66,7
Total	30	100,0

Figura 4: Mejora continua de procesos



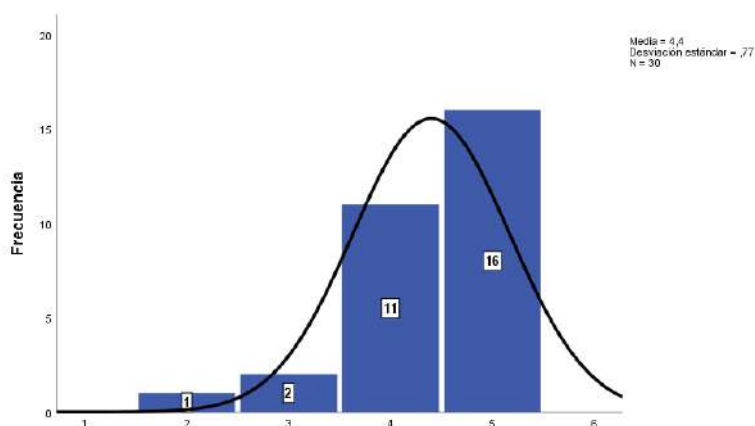
Se quiso conocer si la institución trabaja en la mejora continua de todos sus procesos para brindar un servicio de calidad al usuario, en esta ocasión respondieron: siempre (66.7%), casi siempre (23.3%), casi nunca (6.7%) y a veces (3.3%), de hecho, se observa que el 80% está de acuerdo que se trabaja por la mejora continua.

¿Cree usted que la institución se siente satisfecha por el cumplimiento de los resultados esperados?

Tabla 4: Satisfacción de resultados

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	3,3
A veces	2	6,7
Casi siempre	11	36,7
Siempre	16	53,3
Total	30	100,0

Figura 5: Satisfacción de resultados



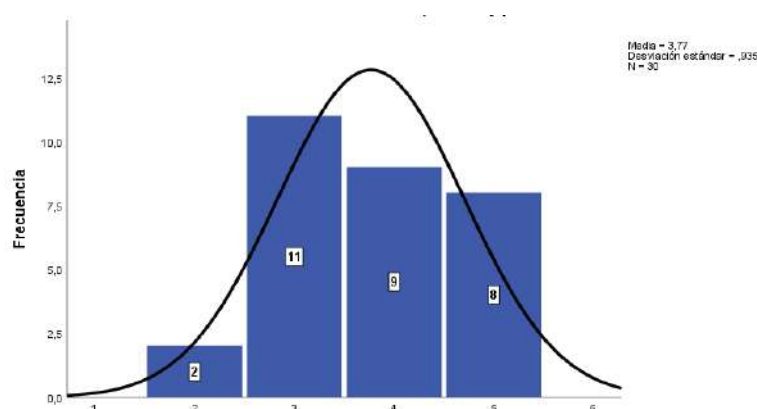
Preguntamos si la institución se siente satisfecha por el cumplimiento de los resultados esperados, los encuestados indicaron: siempre (53.3%), casi siempre (36.7%), a veces (6.7%) y casi nunca (3.3%), claramente se ve que la generalidad de los investigados refiere que las autoridades si se encuentran satisfechas por sus logros institucionales.

¿Existe estrecha coordinación entre las políticas y los planes de la institución?

Tabla 5: Coordinación entre políticas y planes

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	6,7
A veces	11	36,7
Casi siempre	9	30,0
Siempre	8	26,7
Total	30	100,0

Figura 6: Coordinación entre políticas y planes



Para que responda si existe estrecha coordinación entre las políticas y los planes de la institución, las respuestas fueron: a veces (36.7%), casi siempre (30%), siempre (26.7%) y casi nunca (6.7%), hay una tendencia por percibir que sí que hay coordinación entre planes y políticas.

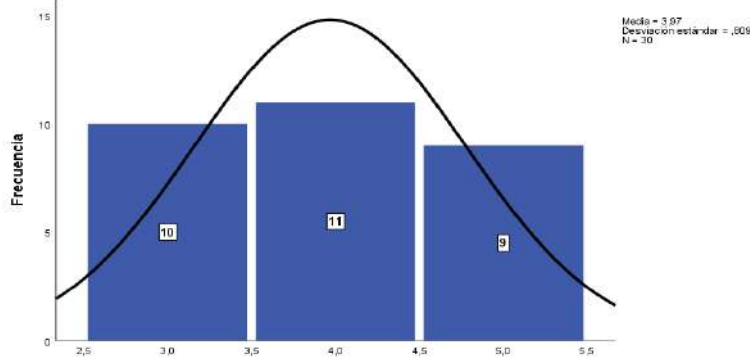
¿En su opinión la institución realiza un seguimiento y evaluación del servicio de atención a los usuarios?

Tabla 6: Seguimiento y evaluación de servicios

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	10	33,3
Casi siempre	11	36,7
Siempre	9	30,0
Total	30	100,0

Los usuarios respondieron a la pregunta si la institución realiza un seguimiento y evaluación del servicio de atención al ciudadano, casi siempre (36.7%), a veces (33.3%) y siempre (30%), señalan que hay seguimiento.

Figura 7: Seguimiento y evaluación de servicios

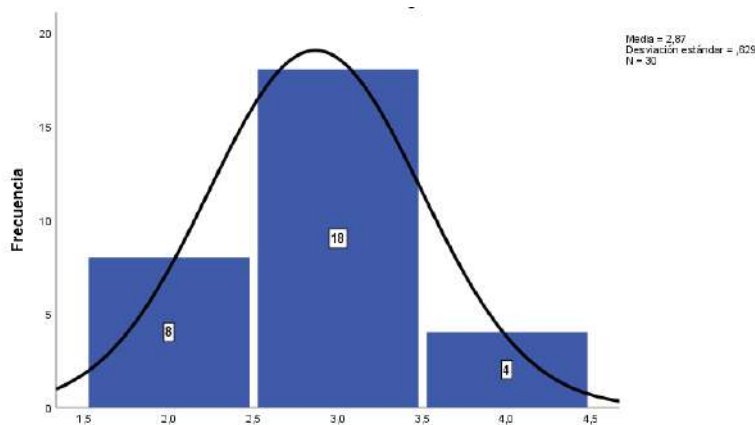


¿Cree usted que la institución tiene conocimiento integral de la condición de vida y bienestar de los usuarios?

Tabla 7: Conocimiento integral de necesidades

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	8	26,7
A veces	18	60,0
Casi siempre	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 8: Conocimiento integral de necesidades



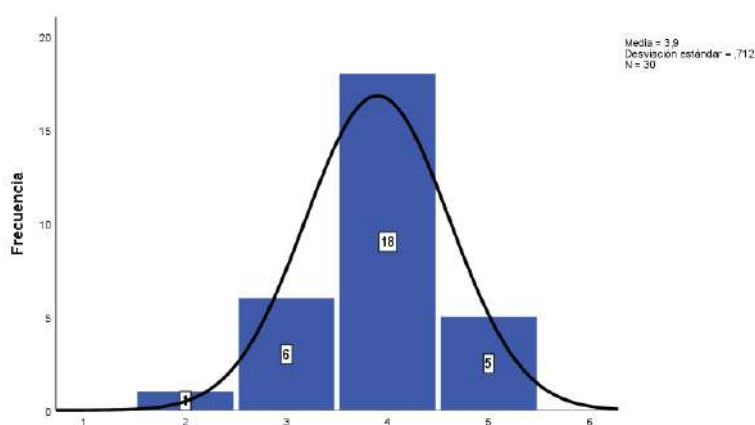
Preguntado para que diga si cree que la institución tiene conocimiento integral de la condición de vida y bienestar de los usuarios, en este caso las respuestas fueron: a veces (60%), casi nunca (26.7%) y casi siempre (13.3%), hay un conocimiento integral de conocimientos.

¿Usted considera que la institución ha logrado identificar las aspiraciones de sus usuarios para una mejor atención de calidad?

Tabla 8: Identificación de aspiraciones de usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	3,3
A veces	6	20,0
Casi siempre	18	60,0
Siempre	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 9: Identificación de aspiraciones de usuarios



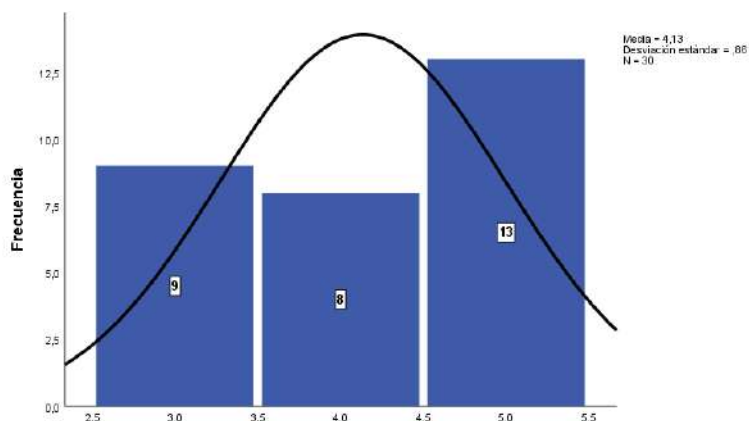
La percepción si la institución ha logrado identificar las aspiraciones de sus usuarios para una mejor atención de calidad, los investigados respondieron: casi siempre (60%), a veces (20%), siempre (16.7%) y sólo el 3.3% casi nunca, la mayoría indica que se identifica las aspiraciones de los usuarios.

¿Cree usted que la institución en el proceso de evaluación de desempeño de sus trabajadores respeta la meritocracia?

Tabla 9: Meritocracia institucional

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	30,0
Casi siempre	8	26,7
Siempre	13	43,3
Total	30	100,0

Figura 10: Meritocracia institucional



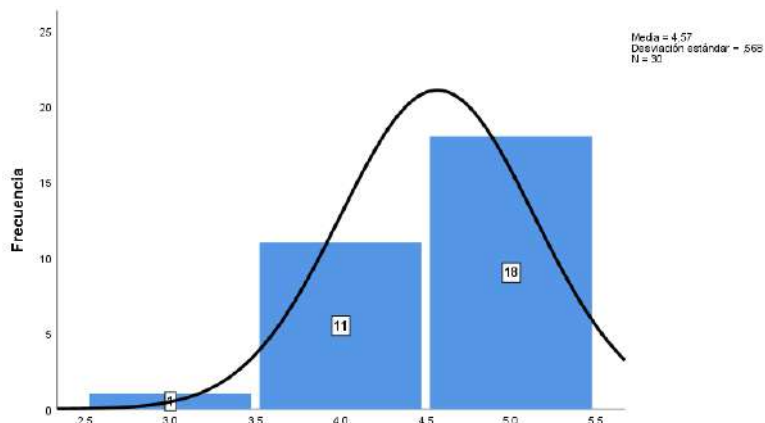
Se ha deseado saber si la institución en el proceso de evaluación de desempeño de sus trabajadores, respeta la meritocracia, a los que los usuarios dijeron: siempre (43.3%), a veces (30%) y casi siempre (26.7%), como es de verse, hay un respeto importante por preservar los méritos en las evaluaciones de desempeño.

¿Usted cree que es política de la institución contar con líneas de carrera para sus trabajadores, como forma de motivarlos?

Tabla 10: Líneas de carrera y motivación

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	3,3
Casi siempre	11	36,7
Siempre	18	60,0
Total	30	100,0

Figura 11: Líneas de carrera y motivación



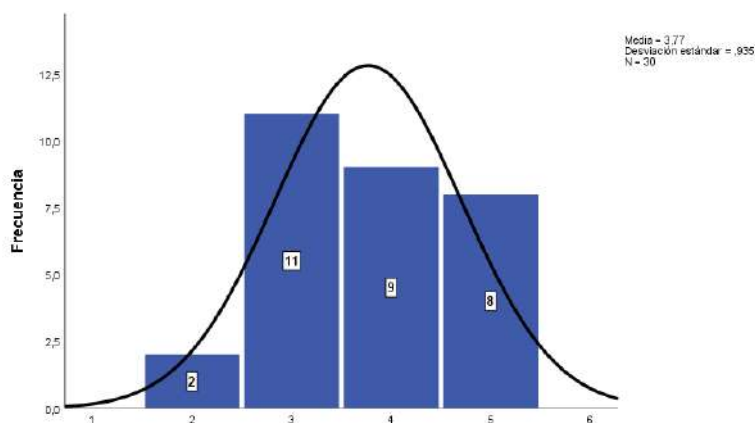
Se pregunto a los usuarios si es política de la institución contar con líneas de carrera, para sus trabajadores, como forma de motivarlos, respondieron: siempre (60%), casi siempre (36.7%) y a veces (3.3%), la gran mayoría acepta que existen líneas de carrearara como política institucional.

¿En su opinión la institución considera a sus trabajadores en la elaboración del plan de gestión por resultados?

Tabla 11: Plan de gestión de resultados inclusivo

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	6,7
A veces	11	36,7
Casi siempre	9	30,0
Siempre	8	26,7
Total	30	100,0

Figura 12: Plan de gestión de resultados inclusivo



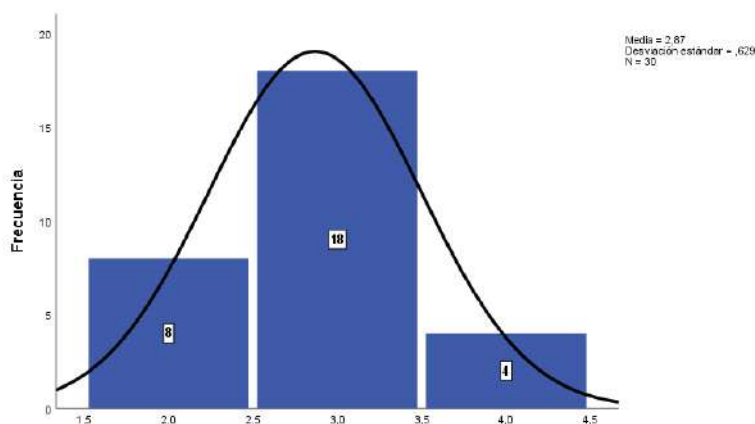
Saber si la institución considera a sus trabajadores en la elaboración del plan de gestión por resultados, los usuarios respondieron: a veces (36.7%), casi siempre (30%), siempre (26.7%) y casi nunca (6.7%), hay una clara inclinación para decir que los usuarios si participan en la elaboración de planes.

¿Usted considera que es política de la institución reducir costos de personal y materiales que permita utilizar eficientemente sus recursos?

Tabla 12: Reducción de costos de recursos

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	8	26,7
A veces	18	60,0
Casi siempre	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 13: Reducción de costos de recursos



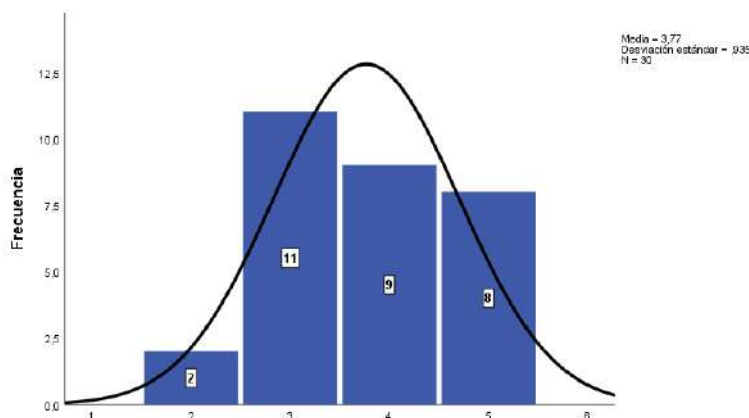
Se ha querido conocer si es política de la institución reducir costos de personal y materiales que permita utilizar eficientemente sus recursos, los usuarios respondieron: a veces (60%), casi nunca (26.7%) y casi siempre (13.3%), hay una tendencia para señalar que se trata de reducir costos como política institucional.

¿En su opinión la institución cumple en el tiempo ofrecido brindar un buen servicio al usuario?

Tabla 13: Tiempo ofrecido

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	6,7
A veces	11	36,7
Casi siempre	9	30,0
Siempre	8	26,7
Total	30	100,0

Figura 14: Tiempo ofrecido



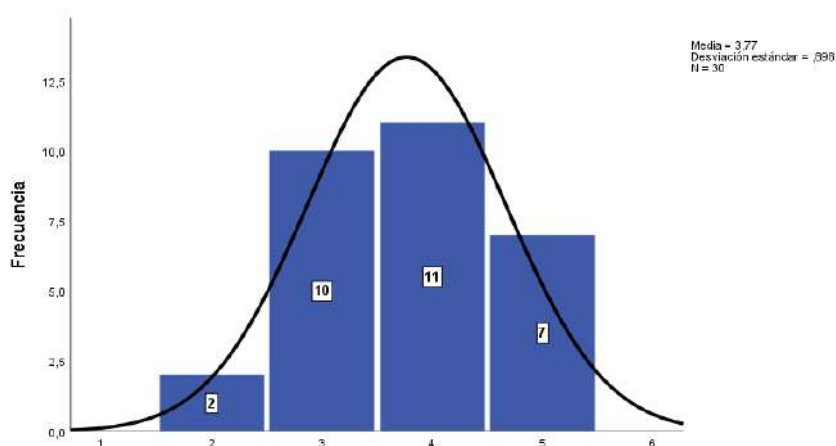
Deseando saber si la institución cumple en el tiempo ofrecido brindar un buen servicio al usuario, los usuarios tienen la siguiente percepción: a veces (36.7%), casi siempre (30%), siempre (26.7%) y casi nunca (6.7%), por lo que se puede indicar que se cumplen con los resultados en los tiempos ofrecidos.

¿Los trabajadores muestran un sincero interés en solucionar un problema?

Tabla 14: Sincero interés

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	6,7
A veces	10	33,3
Casi siempre	11	36,7
Siempre	7	23,3
Total	30	100,0

Figura 15: Sincero interés



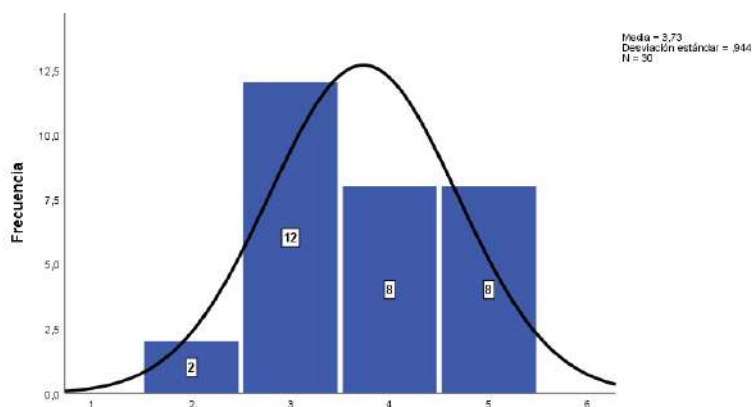
Para preguntar si los trabajadores muestran un sincero interés en solucionar un problema, los usuarios respondieron: casi siempre (36.7%), a veces (33.3%), siempre (23.3%) y casi nunca (6.7%), existe un sincero interés para dar solución a los problemas de los usuarios.

¿Es política de la institución brindar un servicio confiable al usuario?

Tabla 15: Servicio confiable

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	6,7
A veces	12	40,0
Casi siempre	8	26,7
Siempre	8	26,7
Total	30	100,0

Figura 16: Servicio confiable



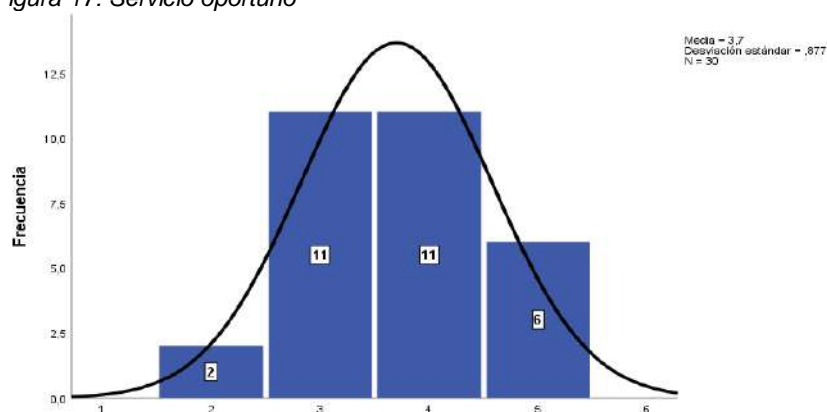
Preguntamos si es política de la institución brindar un servicio confiable, los usuarios respondieron: a veces (40%), casi siempre (26.7%), siempre (26.7%) y casi nunca (6.7%), así manifiestan que el servicio es confiable.

¿Es política de la institución brindar un servicio oportuno?

Tabla 16: Servicio oportuno

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	6,7
A veces	11	36,7
Casi siempre	11	36,7
Siempre	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 17: Servicio oportuno



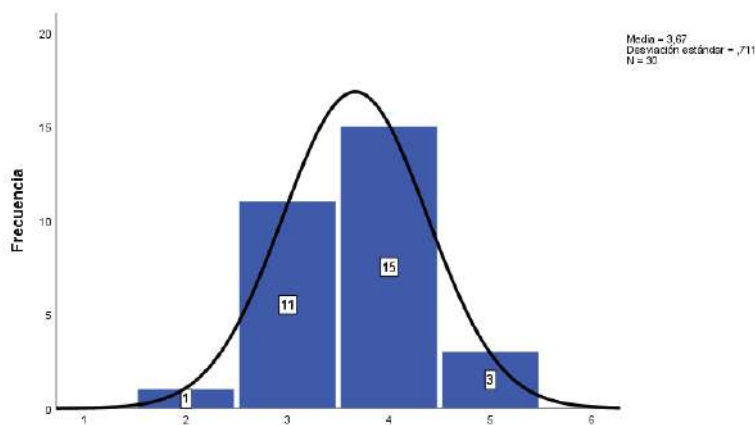
Se preguntó si es política de la institución brindar un servicio oportuno, ante ello, los usuarios investigados respondieron: a veces (36.7%), casi siempre (36.7%), siempre (20%) y casi nunca (6.7%), hay un servicio oportuno.

¿Los trabajadores de la institución transmiten confianza a los usuarios que llegan por un servicio?

Tabla 17: Transmitir confianza

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	3,3
A veces	11	36,7
Casi siempre	15	50,0
Siempre	3	10,0
Total	30	100,0

Figura 18: Transmitir confianza



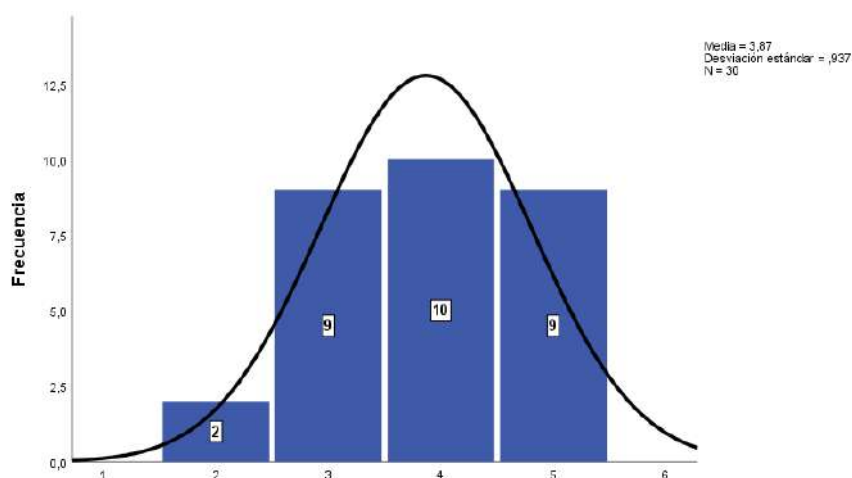
Se ha querido saber si los usuarios transmiten confianza a los usuarios que llegan por un servicio, en esta ocasión los usuarios respondieron: casi siempre (50%), a veces (36.7%), siempre (10%) y casi nunca (3.3%), comunican que si transmiten confianza.

¿Los usuarios se sienten seguros en las atenciones del servicio que brinda la institución?

Tabla 18: Seguridad en la atención

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	6,7
A veces	9	30,0
Casi siempre	10	33,3
Siempre	9	30,0
Total	30	100,0

Figura 19: Seguridad en la atención



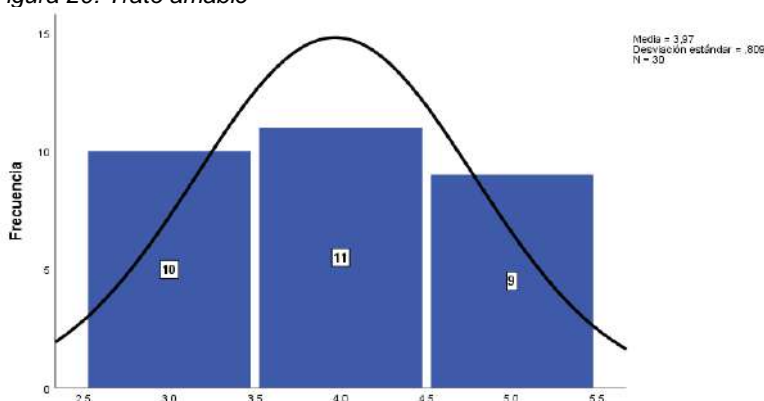
Preguntamos si los usuarios se sienten seguros en las atenciones del servicio que brinda la institución, respondieron: casi siempre (33.3%), a veces (30%), siempre (30%), hay una buena percepción que los usuarios se sienten seguros por los servicios.

¿En su opinión los trabajadores de la institución son amables con los usuarios?

Tabla 19: Trato amable

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	10	33,3
Casi siempre	11	36,7
Siempre	9	30,0
Total	30	100,0

Figura 20: Trato amable



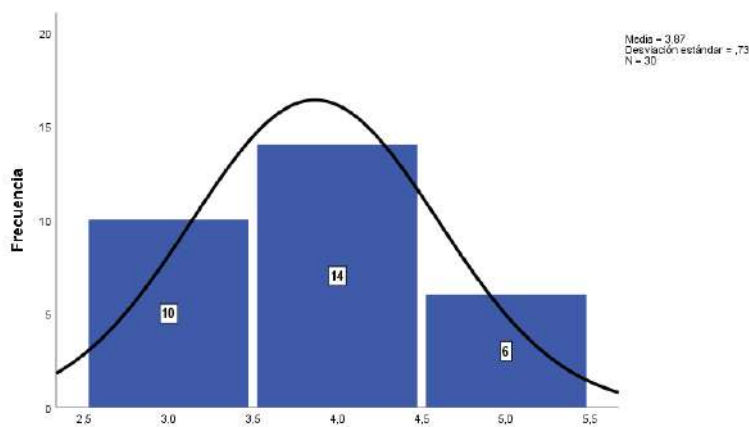
Preguntado para ver si los trabajadores de la institución son amables con los usuarios, los encuestados respondieron: casi siempre (36.7%), a veces (33.3%) y siempre (30%), en consecuencia, si hay trato amable a los usuarios.

¿A su juicio los trabajadores de la institución reciben apoyo adecuado para realizar bien su trabajo?

Tabla 20: Apoyo adecuado

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	10	33,3
Casi siempre	14	46,7
Siempre	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 21: Apoyo adecuado



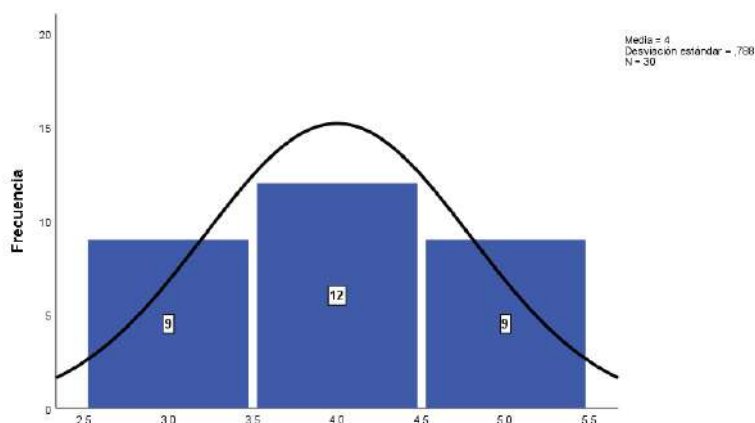
Se ha preguntado si los trabajadores reciben apoyo adecuado por parte de la institución para realizar bien su trabajo, los usuarios respondieron: casi siempre (46.7%), a veces (33.3%) y siempre (20%), lógicamente los usuarios dan apoyo a los usuarios.

¿La institución se preocupa por establecer un horario de trabajo conveniente para los usuarios?

Tabla 21: Horarios flexibles de atención

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	30,0
Casi siempre	12	40,0
Siempre	9	30,0
Total	30	100,0

Figura 22: Horarios flexibles de atención



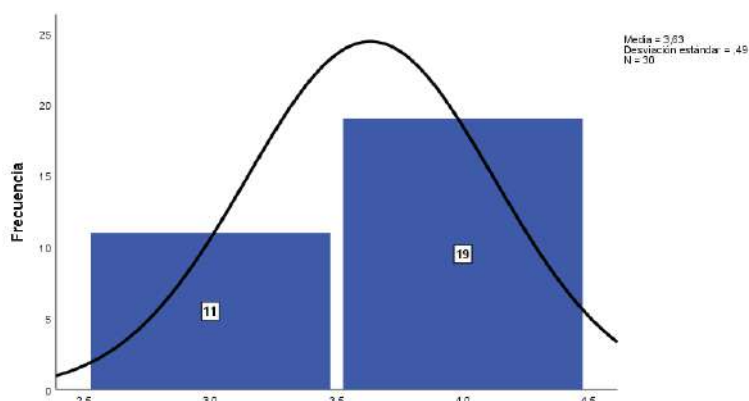
Preguntado si la institución se preocupa por establecer un horario de trabajo conveniente para los usuarios, los encuestados responden: casi siempre (40%), a veces (30%) y siempre (30%), en ese sentido, hay una predisposición para brindar horarios convenientes para los usuarios.

¿Los trabajadores de la institución buscan comprender las necesidades de los usuarios?

Tabla 22: Comprensión de necesidades

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	11	36,7
Casi siempre	19	63,3
Total	30	100,0

Figura 23: Comprensión de necesidades



Se ha investigado si los trabajadores de la institución buscan comprender las necesidades de los usuarios, los mismos contestaron: casi siempre (63.3%)

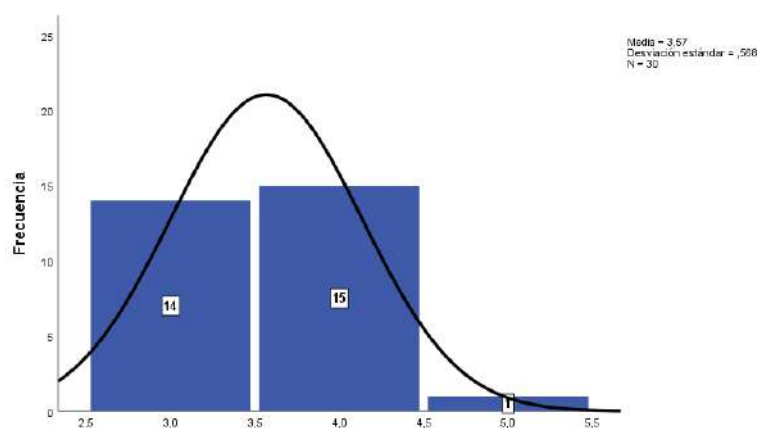
y a veces (36.7%) deduciéndose que hay comprensión por parte de las autoridades para ver las necesidades de los usuarios.

¿En su criterio, las autoridades de la institución se preocupan por mejorar los servicios de atención al usuario?

Tabla 23: Preocupación por mejoras

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	14	46,7
Casi siempre	15	50,0
Siempre	1	3,3
Total	30	100,0

Figura 24: Preocupación por mejoras



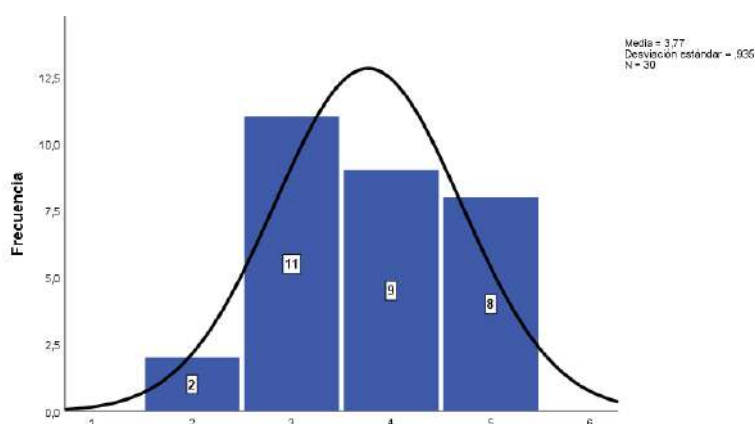
Para que diga si las autoridades de la institución se preocupan por mejorar los servicios de atención al usuario, respondieron los usuarios: casi siempre (50%), a veces (46.7%) y siempre (3.3%), lo que podemos decir es que hay preocupación por parte de las autoridades para mejorar los servicios.

¿Cree usted que existen políticas de atención personalizada dentro de la institución?

Tabla 24: Políticas de atención

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	6,7
A veces	11	36,7
Casi siempre	9	30,0
Siempre	8	26,7

Figura 25: Políticas de atención



Hemos preguntado si existen políticas de atención personalizada dentro de la institución, los usuarios responden: a veces (36.7%), casi siempre (30%), siempre (26.7%) y casi nunca 6.7%, la tendencia es que las políticas se orientan a la atención personalizada.

5.2. Resultados inferenciales

Para presentar los resultados inferenciales, el análisis previo realizado es el cálculo de la prueba de la distribución normal, ya que compara la distribución acumulada de los datos de la muestra con la distribución esperada, para ello, dado que tenemos una muestra de 30 unidades, se analizó la prueba de Shapiro-Wilks, así tenemos:

H_0 : los datos presentan una distribución normal

H_1 : los datos no presentan una distribución normal

Tabla 25: Prueba de normalidad por variable

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Modernización de la Gestión Pública	,130	30	,200*	,918	30	,024
Calidad del Servicio	,117	30	,200*	,961	30	,337

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 26: Normalidad de modernización de la gestión pública

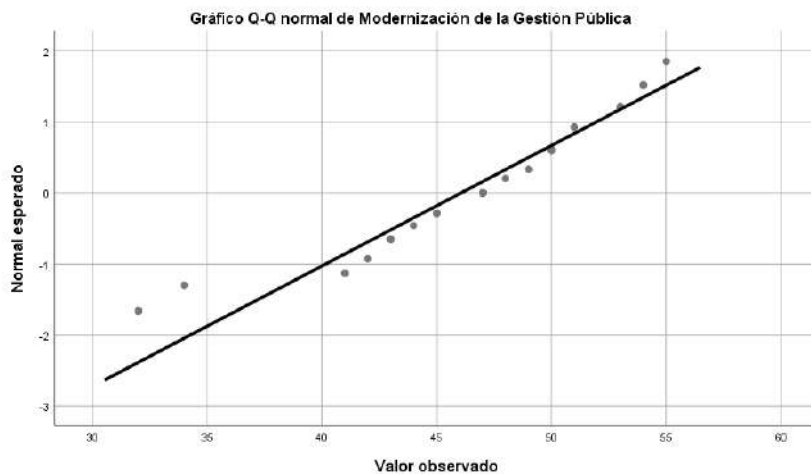


Figura 27: Normalidad de calidad del servicio



La utilización de la estadística inferencial implica comprobar el supuesto de la determinación de la normalidad de los datos, dando lectura a los valores obtenidos, observamos que la distribución (Shapiro-Wilks) de la variable modernización de la gestión pública fue = 0,024 (< 0.05); y, para la variable calidad del servicio fue = 0.337 (> 0.05), una variable tiene el valor inferior al valor de alfa, mientras que la segunda tiene un valor superior al valor de alfa, para el caso, aceptamos la H_0 donde los datos presentan una distribución

normal; por lo tanto, la prueba adecuada es la PRUEBA PARAMÉTRICA, facilita la comprensión y aplicación de los resultados de la presente investigación, usamos el estadístico de prueba de Karl Pearson.

5.2.1. Hipótesis general

Cálculo de la hipótesis general:

H₀: No existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima 2021

H₁: Existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima 2021

Nivel de confiabilidad 95% (0.05)

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación *r* Pearson (paramétrica)

Tabla 261: Correlación entre modernización de la gestión pública y la calidad del servicio

VARIABLES		Modernización de la Gestión Pública	Calidad del Servicio
Modernización de la Gestión Pública	Correlación de Pearson	1	,791**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,791**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

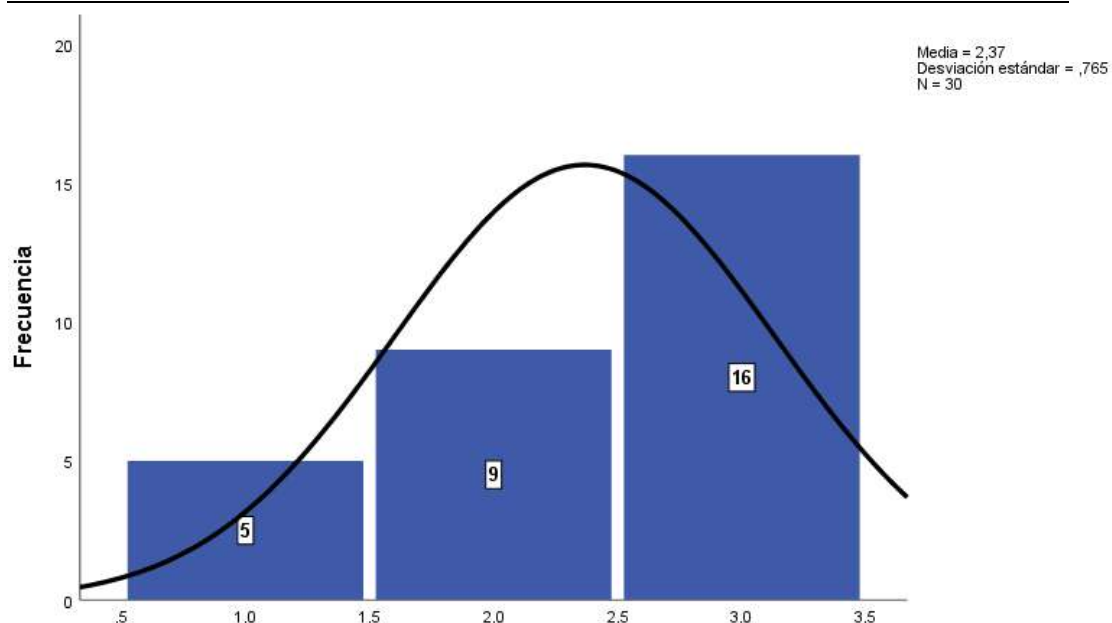
Al observar los resultados de la correlación, el índice obtenido del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.791^{**}$ (*significativa*); y el p-valor = 0.000 (un número inferior al valor de alfa = 0.05), la interpretación según la tabla (2) de referencia, **la correlación es positiva**, en tales condiciones, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, por tanto: existe una

relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima 2021.

Niveles de calidad del servicio

Tabla 272: Nivel de Calidad

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	de 31 a 40	5	16,7
Nivel medio	de 41 a 45	9	30,0
Nivel alto	de 46 a 55	16	53,3
Total		30	100,0



Los niveles de calidad que se presenta, hacen referencia que hay una clara tendencia de elevar los niveles del servicio brindado, por los módulos de atención en la Sede Central de MINEDU, Lima – 2021, en una población N = 30, con una media = 2.37 y una desviación estándar = 0.765

5.2.2. Hipótesis específica

Específica 1

H₀: no existe relación significativamente entre la gestión por procesos y simplificación administrativa y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima

H₁: Existe relación significativamente entre la gestión por procesos y simplificación administrativa y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima

Nivel de confiabilidad 95% (0.05)

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación r Pearson (paramétrica)

Tabla 283: Correlación entre la gestión por procesos, simplificación administrativa y la calidad del servicio

DIMENSIÓN 1 / VARIABLE 2		Gestión por procesos, simplificación administrativa	Calidad del Servicio
Gestión por procesos, simplificación administrativa	Correlación de Pearson	1	,654**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,654**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Los resultados nos muestran la correlación, el índice obtenido del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.654^{**}$ (significativa); y el p-valor = 0.000 (un número inferior al valor de alfa = 0.05), la interpretación según la tabla (2) de referencia, **la correlación es positiva**, entonces aceptamos la hipótesis alterna y se rechazamos la hipótesis nula, es decir: existe relación significativamente entre la gestión por procesos y simplificación administrativa y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima.

Específica 2

H₀: no existe un grado de relación significativamente entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima

H₁: Existe un grado de relación significativamente entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima

Nivel de confiabilidad 95% (0.05)

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación r Pearson (paramétrica)

Tabla 294: Correlación entre planes estratégicos y operativos respecto a la calidad del servicio

DIMENSIÓN 2 / VARIABLE 2		Planes estratégicos y operativos	Calidad del Servicio
Planes estratégicos y operativos	Correlación de Pearson	1	,886**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,886**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

La tabla de resultados de la correlación, nos indica que el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.886^{**}$ (significativa); y el p-valor = 0.000 (un número inferior al valor de alfa = 0.05), la interpretación según la tabla (2) de referencia, **la correlación es positiva**, en consecuencia, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, así se infiere que: existe un grado de relación significativamente entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima.

Específica 3

H₀: no existe relación significativamente entre el servicio civil meritocrático y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima

H₁: Existe relación significativamente entre el servicio civil meritocrático y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima

Nivel de confiabilidad 95% (0.05)

Estadístico de prueba: Coeficiente de correlación r Pearson (paramétrica)

Tabla 30: Correlación entre servicio civil meritocrático y calidad del servicio

DIMENSIÓN 3 / VARIABLE 2		Servicio civil meritocrático	Calidad del Servicio
Servicio civil meritocrático	Correlación de Pearson	1	,655**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,655**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Observamos los resultados de la correlación, donde el índice calculado del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.655^{**}$ (significativa); y el p-valor = 0.000 (un número menor al valor de alfa = 0.05), interpretamos de acuerdo a la tabla (2) de la referencia, **la correlación es positiva**, por lo mismo, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, de esta manera: existe relación significativamente entre el servicio civil meritocrático y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados

El proceso de modernización de la gestión pública, es un hecho relevante en todas las entidades estatales, más de siete mil instituciones a nivel nacional brindan servicios públicos, el sector educación con un presupuesto aproximado de 23 mil millones de soles anuales en el 2021 (INEI), se enfoca en lograr una educación de calidad y hacerla competitiva, coordina con el poder ejecutivo a través de la dirección general de gestión pública de la PCM y la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado, en esa medida, el estudio que se ha realizado ha permitido relacionar la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central del Ministerio de Educación, los resultados se obtuvieron a través del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.791$ la misma que representa que es una correlación positiva del 79.1%, mientras que el nivel de calidad alcanzado se encuentra en una desviación estándar = 0.765, es decir el 76.5%.

De otro lado, se ha encontrado una correlación positiva del 65.4% entre la gestión por procesos y simplificación administrativa y la calidad del servicio, en este apartado, se ha tomado contacto de que los usuarios se mantienen conscientes del servicio que perciben de la institución, dado que se encuentra entre las prioridades en manejar de la mejor forma a través de los bienes y servicios para la atención, existen planes de mejora en los procesos, entre ellas las autoridades que ponen énfasis en el cumplimiento de metas y logros.

Asimismo, se halló una correlación positiva del 88.6% entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio, esto significa que hay un conjunto de medidas de coordinación para que las políticas y los planes se ejecuten con seguridad, se hace seguimiento y se evalúa el servicio de atención a los usuarios, de hecho, la entidad conoce las condiciones de bienestar de los usuarios porque identifica sus aspiraciones e intereses respecto a la atención del servicio al ciudadano.

También valoramos una correlación positiva del 65.5% entre el servicio civil meritocrático y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu, dado que la institución evalúa el desempeño respetando los méritos alcanzados, la política de contar con líneas de carrera es una perspectiva importante porque es una forma de motivarlos; finalmente, al elaborar los planes de gestión por resultados los hace partícipes, reduciendo costos de personal y materiales buscando eficiencia del manejo de recursos.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios

En el estudio realizado por Iván A. B. sobre la modernización y nueva gestión pública en los ayuntamientos del Camp de Tarragona, Cataluña, España en el 2019, se concluye que a través de normas especiales se puede incluir medios electrónicos para mejores atenciones como derecho de los ciudadanos; mientras que en la presente investigación, hay una semejanza al relacionar la calidad de servicio como fin último de la gestión pública, hay connotaciones específicas que tomar en cuenta, la planificación, los procesos, los recursos bien manejados o la participación de colaboradores y usuarios.

La investigación de María C. R. B. al tratar el concepto de adulto mayor y el proceso de modernización de la gestión pública en Chile: un estudio etnográfico, determinó que la modernización es una necesidad actual, promover los sistemas democráticos como propuesta de reformas, la transparencia en la información y documentación oficial es parte de la calidad, eficiencia, eficacia y la participación de los sectores; todo ello permite integrar la actividad pública. Sobre el segmento de adultos mayores, las proyecciones de incremento de participante se han presentado porque cada vez hay más interés de este sector para informarse, por tanto, la implementación de políticas públicas rinde fruto, aunque existen situaciones complejas que enfrentar hacia el futuro; es indudable que, en la actualidad, la tendencia de los países latinoamericanos para adquirir el principio de compromiso a través de la recomendación del Consejo de la OCDE sobre Integridad Pública, en ella refiere que los adherentes deben *“demostrar su compromiso en los más altos niveles políticos y de gestión dentro del sector público y reforzar la integridad pública, reducir la corrupción”* (OECD,

2020); esto nos permite reflexionar que el presente estudio, valida el proceso del compromiso que el Perú ha realizado con la OCDE y la modernización de la gestión pública nos debe llevar a generar mayor calidad de los servicios públicos.

Morales y Paredes (2020) investigaron la gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas, donde se reveló que la gestión administrativa, está ligada a la calidad de servicio con énfasis en los procesos de dirección y organización, en el mismo sentido, trata de incrementar la eficacia en el servicio, concluye que a medida que los procesos inmersos en la gestión administrativa mejoran, existirá una relación directa con la calidad de servicio; observamos que hay concordancia con el presente estudio, dado que la modernización de la gestión pública también tiene injerencia en mejorar la calidad del servicio.

Para Pérez C., Sh. estudió los niveles de relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en usuarias del CEM Comisaría Villa María Nuevo Chimbote, encontró que el nivel de modernización de la gestión pública es de nivel regular (82.5%), en cuanto a gobierno abierto (82.5%), gobierno electrónico (87.50%) y articulación interinstitucional (90%). Asimismo, el nivel de la calidad del servicio prestado es de nivel regular (90%), en lo que se refiere a elementos tangibles (75%), confiabilidad (92.5%), seguridad de servicio (95%), capacidad de respuesta (87.5%) y empatía (87.5%); comparando con el presente estudio, la coincidencia se presente clara ya que la modernización de la gestión pública en los módulos de atención en la sede central del Ministerio de Educación de Lima, el nivel alcanzado fue (76.5%), la gestión por procesos, simplificación administrativa (65.4%), los planes estratégicos y operativos (88.6%), el servicio civil meritocrático (65.5%), ambos estudios, tienen una ligera diferencia, dado que el caso de la Comisaría de Villa María Nuevo Chimbote son un poco más altos en referencia a los módulos de atención en la sede central del Ministerio de Educación.

6.3. Responsabilidad ética

En correspondencia a las normas éticas de investigación, se ha tenido en consideración estricta durante el desarrollo del presente trabajo académico, la Directiva N°004-2022-CU para la elaboración de proyectos e informes finales de investigación, se hizo uso de las referencias de acuerdo al estilo APA 7ma.v, con materiales citados adecuadamente; el mismo enfoque para la redacción del informe con el gestor de referencias bibliográficas Mendeley; también se ha tratado de guardar concordancia con los niveles de similitud dispuesto en la Resolución Rectoral 704-2019-R que regula los niveles de autenticidad dado para el informe final en la obtención del grado de maestría.

VII. CONCLUSIONES

Se ha comprobado a través del presente estudio que existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima 2021, la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.791$ es positiva, el nivel alcanzado de la calidad del servicio es de 76.5%

Se ha encontrado que existe relación significativa entre la gestión por procesos y simplificación administrativa y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima, la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.654$ es positiva.

Se ha evidenciado que existe un grado de relación significativa entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima, se comprobó con el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.886$ es positiva.

Se ha probado que existe relación significativamente entre el servicio civil meritocrático y la calidad del servicio en los nodulos de atención en la sede central de Minedu – Lima, la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.655$ es positiva.

VIII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de la central de Minedu de la sede Lima, continuar con la implementación de medidas para que la modernización de la gestión pública pueda desarrollarse adecuadamente, dado que puede llevarnos generar mejores niveles de la calidad del servicio en los módulos de atención a los usuarios.

Recomendamos a los trabajadores de los módulos de atención en la sede central de Minedu, Lima, a darle la importancia necesaria de la gestión por procesos y simplificación administrativa como tendencia de la modernización del estado que reflejará en la atención a los usuarios.

Se sugiere a los Directivos y funcionarios involucrados en el proceso de elaboración de planes estratégicos y operativos, evaluar y controlar los indicadores de la calidad del servicio, básicamente porque el sector es sensible con respecto a la gestión pública estatal.

Se pide a los Directivos, funcionarios y usuarios del módulo de atención en la sede central de Minedu, Lima que se mantenga el servicio civil meritocrático para mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alviz, A., & Abarca, R. (2017). Atención al cliente en los promotores de servicios financieros y su relación con la satisfacción de los usuarios del sistema bancario. Universidad nacional de San Agustín, Arequipa.
- Alva, J., Arriola, G. y Ramos, V. (2018). Entre el entusiasmo y la indiferencia. Expectativas y acciones de la baja y mediana burocracia frente a la Reforma del Servicio Civil en dos ministerios peruanos. *Politai*, 9(17), 90-118. <https://doi.org/10.18800/politai.201802.003>.
- Arévalo, M. J., Escobar, S. P. y Silva, N. D. (2018). El Balanced Scorecard y su aplicabilidad en el sector público como estrategia para mejorar la gestión. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-33. Recuperado en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=132932885&lang=es&site=eds-live>.
- Auad V. (2017), Tesis “Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa”.
- Auad, V. (2017). Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa. Tesis para obtener el grado de magister con mención en Políticas Públicas. Chile: Universidad del Desarrollo de Chile.
- Barlart, M. (15 de 11 de 2018). La empatía: La clave para conectar con los demás. *Claves del poder personal*, 50, 2. Obtenido de http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf.
- Castillo, J. C., Torres, A., Atria J. y Maldonado, L. (2019). “Meritocracia y desigualdad económica: Percepciones, preferencias e implicancias”. *Revista Internacional de Sociología*, 77(1). <https://doi.org/10.3989/ris.2019.77.1.17.114>.
- Calle Montalván, E. (2018). Análisis de la calidad del servicio de las empresas de servicio turístico de la ciudad de Frías, año 2016. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Piura.

- Cánepa, C. y Ocampos, F. (2017). Ley del Servicio Civil y la Motivación Laboral en el proyecto especial binacional Puyango Tumbes, 2016". Universidad Nacional de Tumbes". Tumbes.
- Carcausto Vilcapaza, Z. Y. (2016). "Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016". Juliaca.
- Cárdenas, N. (2018). Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería en la Organización de Evaluación y Fiscalización Ambiental. Tesis para obtener el grado de magister con mención en Gestión Pública. Lima: Universidad César Vallejo del Perú, Escuela de Posgrado.
- Chancha, T. (2018). Modernización de la gestión pública y descentralización en el gobierno regional de Huancavelica, 2018. Tesis para obtener el grado de magister con mención en Gestión Pública. Perú: Universidad César Vallejo del Perú, Escuela de Posgrado.
- Dessler, G y Valera, R. (2017). Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano. México: Pearson Hispanoamericano.
- Decreto legislativo que modifica la ley Nª 27658, Ley marco de modernización de la gestión del estado, publicado en el diario oficial el peruano el 16 de setiembre de 2018.
- Díaz F. (2016). Tesis "La vulnerabilidad de la Ley del Servicio Civil a los derechos colectivos de trabajo de los empleados públicos del Perú".
- Farías, M. L. (2021). Cambiemos y la Modernización del Estado Argentino: ¿Realidad o Ficción? *Question* (1669-6581), 3(70), 1-25. <https://doi.org/10.24215/16696581e637>.
- Faccio Ramírez, H. J. (2016). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Compartamos Fiannciera S.A. Agencia casa Grande. Trujillo. Obtenido de https://www.academia.edu/25073541/Comportamiento_organizacional_12ed_Hellriegel.

- García, G. (2018). El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016). Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Letras y Ciencias Humanas.
- García Arellano, H. (2016). "Propuesta de indicadores de calidad del servicio al cliente en una empresa manufacturera de productos de transmisión de potencia". México. Obtenido de <http://148.204.210.201/tesis/1471374614461HugoGarciaAr.pdf>.
- Huentelicán, C. (2017). Aplicación de modelo servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio del casino de la universidad austral de chile, sede puerto Montt. Puerto Montt.
- Lima, J., & Sarayasi, E. (2017). Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en el área de recepción del hotel casa andina select de la ciudad de Arequipa-2017. Arequipa.
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachys de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Maguiña Garro, M. J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el BBVA Continental de los Olivos, Lima 2018. Lima. Obtenido de 155 http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24956/Magui%C3%B1a_GMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y..
- Martin, J. (25 de septiembre de 2018). Cerem International Businnes School. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, 181-209.
- Novelo, V., & Salazar, J. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa.
- Octavio, P., Andrés, C., & Perry, K. (2016). "La calidad de servicio del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de "El Fanático Fútbol Club" Lima – noviembre 2016.". Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.

- Orozco, G. (2018). El concepto de la seguridad en la teoría de las relaciones Internacionales. Fundación CIDOB, 161-180. Obtenido de Fundación CIDOB: <https://core.ac.uk/download/pdf/39008156.pdf>.
- Paredes, L. (2017) Experiencias de Modernización de la Gestión Pública: Reflexiones y Casos de Éxito. Gestión Pública y Desarrollo. Perú: Ediciones Caballero Bustamante. No. 48. SÁNCHEZ, J (2017). Las 8 Principales Tendencias de la Administración Moderna. PUBLISHED ON 2017 M06 1, recuperado de <https://es.linkedin.com/...> ARIAS GALICIA.
- Pino Salinas, M. G. (2016). "Calidad del servicio que reciben los huéspedes en el Hotel "El Mesón" de la ciudad de Tacna en el año 2016 a través del Modelo Servqual". Tacna.
- Presidencia del Consejo de ministros (PCM) (013b) Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016. Lima. Consulta: 20 de setiembre del 2017.
- Real Academia Española (2014) Diccionario de la lengua española, vigesimotercera edición <<https://dle.rae.es>>.
- Salazar, Y. W., & Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13-20.
- Socha, J. (2017). Habilidades gerenciales fundamentales en la toma de decisiones en una organización. Tesis para obtener el grado de magister con mención en Especialista en alta gerencia. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de estudios a distancia.
- Soto, F. (2021). Tesis "Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020".
- Stefanini, C. J., Alves, C. A., & Marques, R. B. (2018). Let's have lunch! A study on the relation between hospitality, service quality and experience marketing and guest satisfaction in restaurants. *Brazilian Journal of Tourism Research*, 12(1), 57-79.
- Vásquez Gonzáles, J. J. (2017). Percepción de la calidad de servicio en los restaurantes de los hoteles de cuatro estrellas en Miraflores. (Tesis para

- optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Hotelera).
Universidad San Ignacio de Loyola.
- Velásquez, J. (2017). Incidencia de la nueva gestión pública en la cultura organizacional de la Dirección Desconcentrada de Cultura - Ancash, 2017. Tesis para obtener el grado de magister con mención en Gestión Pública. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado.
- CCA. (2022). *Correlación y coeficiente de Pearson*. Cursos Estadística. http://www.cca.org.mx/cca/cursos/estadistica/html/m14/coef_pearson.htm
- OECD. (2020, July 7). *Manual de la OCDE sobre Integridad Pública*. Manual de La OCDE Sobre Integridad Pública; OECD. <https://doi.org/10.1787/8A2FAC21-ES>
- SGP, S. de G. P. (2021). POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021 SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS. *PNMGP*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Tuapanta Dacto, J. Vinicio., Duque Vaca, M. Angel., & Mena Reinoso, A. P. (2017, December). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso TIC en docentes universitarios. *Mkt Descubre - ESPOCH FADE*, 1–12. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Unidas, N. (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. *CEPAL*. www.cepal.org/es/suscripciones

ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumentos validados

Consentimiento informado

Base de datos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN EN LA SEDE CENTRAL DE MINEDU, LIMA – 2021”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima 2021?	Determinar la relación existente entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima 2021	Existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu – Lima 2021	Independiente				TIPO: BASICA
			X: Modernización de la gestión pública	X1: Gestión por procesos simplificación administrativa	X1 1	Mejora continua de bienes y servicios	Transversal
					X1 2	Cumplimiento de los resultados deseados	No experimental
					X1 3	Generación de valor público	
				X2: Planes estratégicos y operativos	X2 1	Políticas y planes coordinados	NIVEL
					X2 2	Conocimiento integral de la realidad Seguimiento y evaluación	Explicativa causal
					X2 3		
				X3: Servicio civil meritocrático	X3 1	Evaluación de desempeño	DISEÑO
					X3 2	Línea de carrera	Descriptivo - Correlacional
					X3 3	Resultados obtenidos	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	Dependiente				

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y simplificación administrativa y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima</p>	<p>Determinar la relación existente entre la gestión por procesos y simplificación administrativa y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima</p>	<p>Existe relación significativamente entre la gestión por procesos y simplificación administrativa y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima</p>	<p>Y: Calidad de servicio</p>	<p>Y1: Confiabilidad</p>	<p>Y1 1</p>	<p>Servicio confiable y oportuno</p>
<p>Y1 2</p>	<p>Sincero interés en solucionar un problema</p>					
<p>Y1 2</p>	<p>Cumplimiento de un buen servicio en el tiempo ofrecido</p>					
<p>Y2 1</p>	<p>Generación de confianza</p>					
<p>Y2 2</p>	<p>Trato amable con usuarios</p>					
<p>Y2 3</p>	<p>Apoyo adecuado por parte de la institución</p>					
<p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima</p>	<p>Determinar el grado de relación existente entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima</p>	<p>Existe un grado de relación significativamente entre los planes estratégicos y operativos y la calidad del servicio en los módulos de atención en la sede central de Minedu - Lima</p>	<p>Y3: Empatía</p>	<p>Y3 1</p>	<p>Atención personalizada</p>	
<p>Y3 2</p>	<p>Comprensión de necesidades del usuario</p>					
<p>Y3 3</p>	<p>Preocupación por mejorar los servicios</p>					

<p>¿Cuál es la relación del servicio civil meritocrático y la calidad del servicio en los nódulos de atención en la sede central de Minedu - Lima</p>	<p>Determinar la relación existente entre el servicio civil meritocrático y la calidad del servicio en los nódulos de atención en la sede central de Minedu - Lima</p>	<p>La relación es significativa entre el servicio civil meritocrático y la calidad del servicio en los nódulos de atención en la sede central de Minedu - Lima</p>
---	--	--



OBSERVACIONES

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 10/01/2023

Firma del experto



OBSERVACIONES

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 10/01/2023


Firma del experto



OBSERVACIONES

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 10/01/2023



Firma del experto



OBSERVACIONES

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 08/01/2023

Firma del experto

CONSENTIMIENTO

Anexo 4: Base de datos

BASE DE DATOS

	Trabajador directivo	Grado de instrucción	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	
1	1	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	
2	2	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	
3	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	
4	2	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	
5	2	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	3	5	
6	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
7	1	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
8	1	5	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	
9	1	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
10	1	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
11	1	5	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	
12	2	5	3	3	5	5	3	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	
13	1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	
14	1	5	3	3	5	5	4	5	2	4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
15	1	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	
16	1	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	
17	1	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	
18	1	3	3	3	5	5	3	5	2	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	
19	2	3	3	3	5	5	3	5	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	
20	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	5	2	
21	1	2	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	
22	1	3	4	4	5	5	4	4	2	5	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	1	3	4	3	5	5	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
24	1	3	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	
25	1	3	4	3	5	5	4	4	2	5	5	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	2	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	

27	2	3	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5
28	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
29	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
30	1	1	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Fuente: elaboración propia