



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los
productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Quinde Toaza, Rubén Darío (ORCID: 0000-0002-8160-0299)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por darme la salud y sabiduría para sobrellevar mis emociones en los momentos más difíciles de esta pandemia

A mis padres, que son el motor esencial en mi vida, quienes me han enseñado a valor cada sacrificio.

A mi familia y seres queridos, quienes siempre confían en mí y me dan aliento a superar mis barreras.

A mis sobrinos, por que quiero que lleguen lo más lejos que puedan y que recuerden siempre esta frase.

“Tu dudando de ti mismo, y otros
asustados por tu potencial”

Rubén Quinde Toaza

Agradecimiento

A cada una de las personas que contribuyeron al logro de este objetivo.

A la Universidad por abrirnos las puertas para ser mejores personas y buenos profesionales, en esta situación mundial.

A los docentes que compartieron sus enseñanzas, en especial a mi tutor el Dr. Bagner Salazar, quien supo aconsejar en cada detalle de mi trabajo.

A mis compañeros con los compartí muchas experiencias a lo largo esta maestría, quienes tendrán siempre mi amistad binacional.

Rubén Quinde Toaza

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Procesos operativos y subprocesos del INHIMA.....	24
Tabla 2. Análisis FODA.....	26
Tabla 3. Variable Calidad.....	35
Tabla 4. Procedimientos de la Propuesta de Modernización de la Gestión Pública del INHIMA.....	46
Tabla 5 Presupuesto de la Propuesta de Modernización de la Gestión Pública del INHIMA.....	47

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Modernización de la Gestión Pública.....	9
Figura 2 Esquema de investigación.....	14
Figura 3 Estructura orgánica del Instituto de Historia Marítima	23
Figura 4 Estructura por Procesos del Instituto de Historia Marítima	24
Figura 5 Mapa de Procesos – Cadena de valor.....	25
Figura 6 Las publicaciones de historia maritima del Ecuador.....	28
Figura 7 Gestion de Investigación y desarrollo de Historia Maritima.....	28
Figura 8 Proceso de elaboración de obras históricas.....	29
Figura 9 Los servicios de consulta en Archivo Historico Maritimo y Biblioteca.....	30
Figura 10 Gestion de Administracion de Fuentes Documentales.....	30
Figura 11 Procesamiento Tecnico Archivistico.....	31
Figura 12 Los museos navales del INHIMA.....	32
Figura 13 Proceso de Gestión de Difusión de Historia Maritima.....	32
Figura 14 Ejecucion de Exposiciones permanentes, itinerantes y temporales.....	33
Figura 15 Analisis de la variable calidad.....	35
Figura 16 Analisis de la Dimension Estructural.....	36
Figura 17 Analisis de la Dimension Comunicacional.....	37
Figura 18 Analisis de la Dimension talento Humano.....	38
Figura 19 Arbol de Problemas.....	44
Figura 20 Arbol de Objetivos.....	45
Figura 21 Diseño de la Propuesta de Modernizacion de la Gestión Pública del INHIMA	48

Resumen

El estudio tiene el objetivo: Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021. Cuyo propósito fue establecer implementar acciones de mejora en la gestión actual de la mencionada institución. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental, con un enfoque mixto, transversal y propositivo, en la cual se analizó la situación actual, las bases teóricas de su gestión y el nivel de satisfacción de sus usuarios.

Para la recolección de datos se aplicó el análisis documental y entrevistas semiestructuradas a los funcionarios de los departamentos operativos para conocer la gestión actual y se aplicó un cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los usuarios. Concluyendo que la situación actual, presenta debilidades, los fundamentos teóricos de su gestión se basan a las normativas institucionales y el nivel de satisfacción de los usuarios presenta niveles de insatisfacción que deben ser considerados, con el análisis de estos datos se logró diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021

Palabras claves: Modernización de la Gestión Pública, Calidad, Usuarios, Propuesta.

Abstract

The study has the objective: To design a proposal for the modernization of public management to improve the quality of the products and services of the Institute of Maritime History 2021. The purpose of which was to implement improvement actions in the current management of the aforementioned institution. The research was of an applied type, with a non-experimental design, with a mixed, transversal and purposeful approach, in which the current situation, the theoretical bases of its management and the level of satisfaction of its users were analyzed.

For data collection, documentary analysis and semi-structured interviews were applied to the officials of the operational departments to know the current management and a questionnaire was applied to measure the level of user satisfaction. Concluding that the current situation presents weaknesses, the theoretical foundations of its management are based on institutional regulations and the level of user satisfaction presents levels of dissatisfaction that must be considered, with the analysis of these data it was possible to design a proposal of modernization of public management to improve the quality of the products and services of the Institute of Maritime History 2021

Keywords: Modernization of Public Management, Quality, Users, Proposal.

I. INTRODUCCIÓN

La Modernización de la Gestión Pública es una responsabilidad que tiene todos los que conforman el sector público, en los diferentes estamentos de gobierno. Por lo cual, las instituciones deben encaminarse a incrementar el desempeño de las entidades del sector, a favor de la comunidad. (Rojas, 2019).

En el mundo, el proceso de la globalización es un factor determinante de la descentralización ya que el solo hecho de las exigencias de los ciudadanos tiene un factor determinante en el desarrollo de un país, porque para una calidad de servicio y atención por parte del estado se requiere de cercanía con el ciudadano, este busca de una manera u otra adquirir los mismos servicios que se le da a otros sectores y viceversa (Chancha, 2018).

La idea de modernización demanda un cambio, para los aspectos organizativos y administrativos, incluyendo los gerenciales que forman parte de la gestión pública (García, 2018).

El Instituto Nacional de Administración Pública de Argentina, indica que en la modernización de la gestión pública, se espera que los miembros de cada entidad pública desarrollen sus capacidades para realizar sus labores, mentalizándose en el desarrollo de la organización estatal, promoviendo una administración de servicios a la comunidad, generando para ello vías de relación, acción y seguimiento (INAP, 2017).

La gestión pública debe abordar las necesidades ambientales que están sujetas a la gestión y están orientadas a resultados. Las instituciones públicas incluyen universidades y tecnología. En Ecuador, las instituciones de educación superior han sufrido una serie de transformaciones y siguen en curso, cambiando sus roles y métodos en sus relaciones con la sociedad. Estos cambios inician un nuevo enfoque de política pública para promover el buen vivir en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, un proyecto innovador del Estado. (Cortez, 2019).

La Carta Magna de la República del Ecuador en su art. 52, establece que “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características... y en su art. 53, menciona que “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación (ARCONEL, 2016).

El Ministerio de Defensa, dentro de su poder ejecutivo y funciones administrativas, es socio en la dirección de políticas públicas que contribuyan al desarrollo del país y a la protección de la seguridad e integridad, así como de la soberanía e integridad territorial de nuestro país. Desde 2001, la Institución ha orientado su gestión de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Plan Estratégico Institucional en continua renovación, incluido el Plan de Capacidad Estratégica Conjunta (MIDENA, 2019).

Por lo antes mencionado se ha formulado la siguiente interrogante: ¿De qué manera la propuesta de modernización de la gestión pública mejorará los productos y servicios a los usuarios del Instituto de Historia Marítima 2021?

La investigación se justifica teóricamente, por (Gomero, 2019) que establece la modernización de la gestión pública como variable independiente y; (Tonato, 2017), que desarrolla a la calidad del servicio como variable dependiente. Asimismo, el desarrollo de la investigación se justifica al reconocer que las instituciones del sector público del Estado ecuatoriano deben buscar implementar acciones de mejora, con el fin de aportar para el cumplimiento paulatino de los objetivos específicos de los ejes del “Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida”, donde el tercer eje se define como “Mas sociedad, mejor Estado”; lo que implica motivar una sociedad participativa, con un gobierno cercano al ciudadanía. Por lo tanto, esta investigación será importante porque permitirá conocer la perspectiva que tienen los usuarios internos y externos hacia los productos y servicios que brinda el Instituto de Historia Marítima.

Además, servirá para que el Instituto de Historia Marítima tenga un alcance de datos específicos que ayuden a mejorar su gestión pública enfocándose a satisfacer a los usuarios, obteniendo la oportunidad de desarrollar sus acciones direccionadas a modificar o incrementar los productos o servicios que brinda, contribuyendo en la modernización de su gestión pública, entendiendo en que toda acción de mejora causa impacto positivo entre Estado y sociedad. Adicional se puede indicar que el presente trabajo de investigación se justifica porque existe la necesidad de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y con base de este análisis, determinar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar los productos o servicios del Instituto de Historia Marítima, cumpliendo así con el objetivo general y específicos que se plantea en la investigación. Los resultados que se obtendrán de la investigación serán de carácter estratégico para mejorar gestión pública y brindar un mejor servicio a los ciudadanos, considerando que la función básica de esta entidad.

Para responder a la interrogante, se ha planteado como objetivo general: Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021 y; sus objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual de la gestión pública del Instituto de Historia Marítima 2021; Determinar los fundamentos teóricos de gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021; Evaluar la satisfacción de los usuarios del Instituto de Historia Marítima 2021.

Por último, se ha proyectado como hipótesis: La propuesta de modernización de la gestión pública mejorará significativamente la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales, tenemos que, Jara y otros (2019) en su artículo relacionado a la gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y el desempeño laboral, en el cual tuvo como objetivo determinar la incidencia de estas dos variables del Ministerio de Salud de Perú en el 2018, el método que opto en su investigación fue el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, transversal. Los resultados indicaron que la gestión del talento humano es adecuada, aportando en el mejoramiento de la administración pública y desempeño laboral de los empleados del Ministerio de Salud en mención.

Olavarría (2017) en su artículo sobre implementación de políticas públicas: lecciones para el diseño. Un análisis de los casos de modernización administrativa y reforma de salud en Chile, analiza la implementación de políticas públicas en los casos de modernización administrativa y reforma de salud ocurridos en Chile entre los años 1990 y 2010. Las políticas de las autoridades públicas deben tomar en cuenta estas características del proceso de implementación, y fundamentalmente en la definición de la caracterización y perfil de los responsables de la implementación de las políticas públicas. La unidad de análisis es la red interinstitucional en la que se implementan estas políticas públicas. La información se obtuvo de documentos oficiales, recortes de prensa, artículos académicos y 12 entrevistas con partes interesadas clave del proceso de ambas políticas.

Begazo (2017) en su artículo sobre implementación de políticas públicas en Chile, analiza la implementación de políticas públicas en los casos de modernización administrativa y reforma de salud ocurridos en Chile entre los años 1990 y 2010. Las políticas de las autoridades públicas deben tomar en cuenta estas características del proceso de implementación, y fundamentalmente en la definición de la caracterización y perfil de los responsables de la implementación de las políticas públicas. La unidad de análisis es la red interinstitucional en la que se implementan estas políticas públicas. La información se obtuvo de documentos oficiales, recortes de prensa, artículos académicos y 142 entrevistas con partes interesadas clave en los dos ensayos de políticas.

Begazo (2017) en su artículo desarrollado sobre la gestión por procesos y su incidencia en el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana, analiza la importancia de la Gestión por Procesos, en el marco de la administración pública. Brinda información útil a la gerencia sobre el control de procesos, su generalidad, la importancia de identificar y resolver dificultades, el monitoreo continuo de los procesos, los sistemas individuales y los propios procesos y su relación con el control de calidad. Enfatizar el impacto de este enfoque sobre el éxito de la gestión pública.

Pliscoff (2017) en su investigación relacionada a la implementación de la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno, investiga el impacto de la ejecución de algunas doctrinas de la Nueva Gestión Pública (NGP) en la administración pública chilena. En el cual se abarca las doctrinas dominantes de la NGP. El tipo de investigación es cualitativa, utilizando el método del estudio de casos como recurso metodológico. Luego de la descripción de los casos, se plantea la relación que éstos tienen con alguno de los modelos teóricos alternativos a la NGP que pudiesen mejorar el funcionamiento de la gestión en la región.

Parcerisa (2016) en su artículo donde trata sobre la Modernización conservadora y privatización en la educación: El caso de la LOMCE y la nueva gestión pública, analiza que la privatización del sector educativo ha generado un fenómeno global. En España, el partido conservador promovió una modernización en la educación mediante la Ley Orgánica de Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE). La investigación presentó los objetivos: analizar el texto sobre el uso de la evidencia de la OCDE y PISA en la adopción de la LOMCE y en la construcción del discurso político en educación.

Los antecedentes nacionales, tenemos que, Luque y otros (2019) en su artículo investigativo que trata sobre la “Gestión pública socialmente responsable: Caso hilando el desarrollo en Ecuador” analizó los planes sociales que dependen de este sector impactan en el desarrollo de las naciones, de ahí es importante analizar la gestión pública socialmente responsable en Ecuador, se revisa buena parte de la normativa legal vigente, así como la acción de gobierno a través de sus políticas

públicas como herramientas de gestión y control. Esta investigación indaga los principios de responsabilidad social en variables medibles. Se obtuvo una serie de elementos teóricos en base a la creación de herramientas que permiten cuantificar los efectos de los programas de intervención social.

Osejo y otros (2018) en su investigación sobre la “Gestión pública: análisis del desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública del Ecuador en el periodo 2014-2016” manifiesta que las naciones vienen formulando acciones para mejorar la Gestión Pública en todos sus niveles. La investigación procura realizar un análisis evolutivo en la administración pública en 33 entidades públicas, utilizando el Modelo Multi-Dimensional de medición del Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe propuesto por la CEPAL.

Acuña & Naranjo (2017) en su artículo “La gestión pública en el Ecuador desde la perspectiva del discurso del Buen Vivir” señaló que en los últimos años el Buen Vivir, como discurso, ha causado gran interés a nivel académico y de política pública tanto local como internacionalmente. Aplico el método cualitativo, por lo que se trabajó por medio de entrevistas para luego analizarlas por medio del análisis del discurso. Como resultado de esta investigación se evidenció una disparidad en los discursos existentes en las organizaciones objeto de estudio y lo planteado bajo la concepción discursiva del Buen Vivir.

Encalada (2017) en su investigación “Desarrollo social-económico inclusivo hacia la modernización y profesionalización estatal en Ecuador” destacando que la modernización del estado es un elemento fundamental de una correcta gestión de las políticas públicas para lograr sus objetivos, en respuesta a los reclamos y solicitudes de ciudadanía, una serie de modelos de desarrollo económico y refinamientos de las nuevas sociedades y niveles locales. En consecuencia, puede hacer una contribución trascendental a la industrialización de gobiernos, países que están mejorando para el desarrollo económico, países que tienen recursos limitados que necesitan ser optimizados para apoyar sus habilidades.

Barragán & Guevara (2016) en su artículo investigativo sobre “El gobierno electrónico en Ecuador” manifiestan que en Ecuador, se están desarrollando actividades del gobierno central basadas en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con el objetivo de brindar servicios, cooperación y mejorar las relaciones entre las agencias del gobierno estatal y los residentes. Por esta razón, este artículo analiza el uso de las TIC del gobierno central e Internet en la provisión de servicios públicos. El e-gobierno nacional incluye soluciones y servicios institucionales, la mayoría de los cuales se suman a nuevos marcos institucionales con sus propios planes estratégicos y fundamentos legales que les permiten comenzar a funcionar, ha sido desarrollado por instituciones públicas, especialmente en el pasado.

En los antecedentes locales Pozo (2021) en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020” tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción. Este estudio es básico, el diseño es no experimental, cruzado y correlacionado. Concluyo señalando que existe una fuerte relación entre las variables de estudio.

Vera (2020) en su tesis titulada “Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020” tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio. Con un tipo de investigación aplicado, cuantitativa y correlacional. Concluyendo que existe una relación significativa entre las variables.

Peñafiel (2020) en la investigación “Diagnóstico de los procesos de la empresa ESLIVE S.A. y diseño de un modelo de gestión de calidad para la mejora del servicio al cliente”. Su objetivo fue analizar los procesos de la compañía ESLIVE S.A. con un enfoque específico en el área de comercialización agroindustrial DINATEK y a partir de esto diseñar un modelo de gestión de calidad bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015. Finalmente, esta propuesta se realiza mediante el diseño de un modelo de control de calidad basado en ISO 9001: 2015.

Conde (2020) en su tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador, 2020” tuvo como fundamento determinar la relación entre las variables de estudio. Mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental descriptivo transversal correlacional, se aplicó la técnica de la encuesta a una muestra de 168 usuarios. En conclusión, si existió una correlación de las variables de estudio.

Álava (2019) en su investigación sobre “Plan de capacitación para los puestos administrativos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación Guayaquil, Ecuador”, estableció como objetivo proponer un plan de capacitación para los puestos administrativos. La metodología incluye propuestas de investigación de diseño descriptivo que contienen una población de 35 profesores y 55 padres y muestras como muestras aleatorias. En las conclusiones fue posible implementar un plan de capacitación, dando a conocer un nivel orgánico de los cargos administrativos.

Las bases teóricas, en relación de la primera variable independiente de la modernización de la gestión pública, según Gomero (2019) señala que está constituida por la promoción de funcionarios calificados, la actualización, la descentralización de la administración pública y, por último, por el establecimiento de programas de entrenamiento a los funcionarios que enseñar un enfoque de transparencia y de rendición de cuentas en la atención al público.

Como plantea Doria (2018), se deben privilegiar las actividades comunitarias para promover la modernización de la gestión pública a través de la participación de los empleados públicos y la mejora continua del desarrollo de las funciones a cargo, y generar la calidad, eficiencia y transparencia de los servicios a la empresa.

Figura 1
Modernización de la Gestión Pública



Nota. La Modernización de la Gestión Pública implica la participación de todos en sus diferentes campos. Tomado de (Secretaria de Gestion Publica, 2019)

De acuerdo con Calizayai, (2019) La gestión pública es el proceso de presentación estratégica de la acción de las instituciones públicas, sus misiones y objetivos, de acuerdo con las prioridades definidas en el Plan Nacional de Desarrollo, cuyo propósito es la planificación y la acción. Se reflejará en el presupuesto aprobado para cada ejercicio económico.

En cuanto a la **Finalidad de la Modernización de la Gestión Pública**, la Presidencia del Consejo de Ministros (2013), a través de la Secretaría de Gestión Pública en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, refiere que el proceso de modernización de la gestión pública: “Busca mejorar las capacidades de gobierno y de gestión del Estado en su conjunto”.

Según Meléndez Martínez, (2016) La nueva gestión pública abordó los crecientes problemas gubernamentales, como los déficits presupuestarios, los servicios públicos ineficientes y la desconfianza pública. La modernización administrativa ha creado la necesidad de crear herramientas que permitan a la ciudadanía participar en la resolución de problemas que los estados no pueden intervenir debido tanto a la falta de recursos públicos como a la excesiva burocracia.

En cuanto a los **modelos de gestión pública** tenemos a la **gestión por resultados**, Shack y Rivera (2017) la define como una estrategia integral que considera todos los ciclos de la gestión: planeación el presupuesto mandato financiero, mandato del proyecto monitoreo y evaluación componentes contribuyentes a generar valor público. Por su parte Melgar (2019), señala que la gestión por resultados también está muy ligado a la gestión del presupuesto muy relacionada con las políticas públicas y las primacías nacionales. Otro modelo es la **gestión por objetivos**, Vargas, (2019) lo define como la dirección a partir de objetivos definidos explícitamente en la institución.

En cambio, el modelo de la **gestión por procesos**, González (2019), indica que es el conjunto de tareas conectadas para convertir unidades de entrada, en resultados con valores agregados. De igual manera, Huapaya (2019), menciona que en la gestión por procesos el organigrama que se centra en entrada, proceso y salida. Por su parte, Alarcón y Sánchez (2018) mencionan que la gestión de procesos beneficia la vigorización de las recomendaciones de colaboración, conexión y la exigencia de una cultura encaminada a los resultados frecuentes entre las organizaciones gubernamentales. En cambio, Contreras, Olaya y Matos (2017) indican que la gestión por procesos es entendida como la manera de gestionar la organización mediante la investigando de la calidad. Por último, Begazo y Fernández (2017) destacan que una revisión periódica del proceso de gestión realizado, lo que lleva a la participación de los funcionarios.

La **gestión de la calidad** según Hernández, Barrios y Martínez (2017) mencionan que éste enfoque lo definen a razón de los resultados de investigaciones realizadas y consideran como un instrumento central que permite perfeccionar las técnicas de la planificación, inspección, protección y mejora de la calidad.

En cambio, la **gestión estratégica** es analizada por Moler, Pedrañez, Romero y Márceles (2017) que nos indican que la gestión estratégica, citando a Thompson, Strickland & Gamble lo definen como el trascurso administrativo de establecer la visión estratégica, definir objetivos y enunciar una estrategia, consecuentemente implementar la estrategia luego, en el proceso, ir corrigiendo o mejorando

sea la visión, objetivos o estrategia. Por su parte, Puertas, Sotelo y Ramos (2020) mencionan que la gestión estratégica considera dos enfoques: primero enfoque analítico: El enfoque analítico obedece al impulso de una sucesión lógica de procesos; segundo enfoque emergente: donde se da una relación de causalidad entre el pensamiento intuitivo del líder y su instrucción.

Las dimensiones de la variable modernización de la gestión pública, Gomero (2019) las estructura en tres dimensiones: 1. Eficiencias del aparato estatal; 2. Servicio a la ciudadanía; 3. Descentralización transparencia e inclusión.

La dimensión **Eficiencia del aparato estatal** según Casas (2012), citado por Gomero (2019), se refiere a la política de modernización de la administración estatal y al compromiso de proponer, declarar y desarrollar políticas relacionadas con el orden y la construcción del Estado, así como la forma de gestionar y dirigir la administración de la modernización. La dimensión **Servicio a la ciudadanía** Casas (2012) citado por Gomero (2019), el papel fundamental de un estado al actuar de manera ordenada y eficiente en la provisión de bienes y servicios sociales. En consecuencia, los ciudadanos aún no comprenden que el estado no se manifiesta y que si el estado existe no les brinda un servicio de calidad. Sobre la tercera definición **Descentralización, transparencia e inclusión**, Casas (2012), citado por Gomero (2019), manifiesta que: La administración hace que su contabilidad sea transparente para el público y apoya la interferencia en las decisiones y el control. La administración ha actualizado sus procedimientos para producir servicios y servicios que brinden mayor satisfacción al público a precios más bajos.

La segunda variable dependiente calidad, según Aldana, y otros (2010), citado por (Tonato, 2017) Muestra que muchas personas están escribiendo sobre el concepto de calidad de las palabras. La definición que se le da a este término ha evolucionado a lo largo de la historia. Originalmente, la calidad solo se veía desde el entorno interno de la organización, pero así es como Armand Feigenbaum usó este término para describir la forma en que la empresa vive y administra la organización.

Para Guajardo (1996) citado por (Tonato, 2017) indica que las concepciones tradicionales sobre calidad, han ido evolucionando paulatinamente, y en dicha evolución, se ha incorporado el ámbito externo de la organización considerando como una pieza determinante de la calidad, al cliente externo.

Por otro lado, Gosso (2008) citado por (Tonato, 2017) indica que es la capacidad de la organización de satisfacer realmente las necesidades y expectativas de los usuarios a través de sus productos.

Según Fernández (2015) La calidad de los servicios públicos se puede conceptualizar como el grado de relevancia y consistencia que debe brindar un servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios a quienes se brinda el servicio. La calidad del servicio público es intangible, lo que se siente en el momento de la aceptación.

En cambio, la **satisfacción de usuarios** para Kotler (2008), La satisfacción es un estado mental que crea alegría y complacencia al responder a las necesidades y expectativas creadas. Philip Kotler lo define como "el grado de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

En cuanto a la **evaluación de la calidad del servicio público desde el cliente externo**, Cuellar, Del Pino, & Ruíz (2009), citado por (Tonato, 2017), señalan que la calidad percibida por el cliente externo hace referencia a que "la calidad de un servicio debe ser valorada por las personas que lo utilizan".

En relación a las dimensiones, según (Ramírez, King, Arévalo & Fernández, 2009), citado por (Tonato, 2017) a la calidad la estructura en tres dimensiones: 1. Estructural; 2. Comunicacional; 3 Talento humano.

Para la **dimensión Estructural** (Ramírez, King, Arévalo & Fernández, 2009), citado por (Tonato, 2017) en la cual se encuentran: procesos, tiempos de espera e instalaciones. Para la **dimensión Comunicacional**, (Ramírez, King, Arévalo &

Fernández, 2009), citado por (Tonato, 2017) en las que se hallan: instrucciones, horarios, servicios por internet, y comunicación telefónica y para la **dimensión Talento Humano** (Ramírez, King, Arévalo & Fernández, 2009), citado por (Tonato, 2017) comprende: conocimientos, atención ágil y oportuna, amabilidad, trato equitativo, y confianza.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

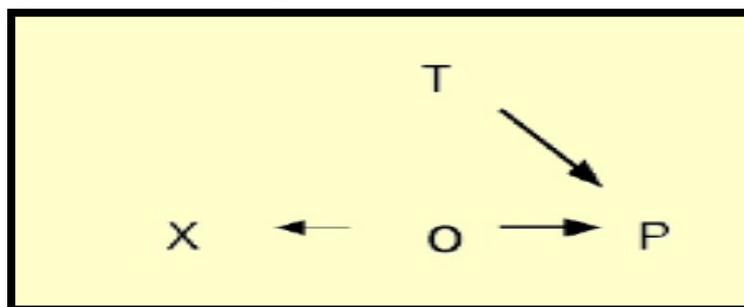
Tipo de investigación

La investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) fue de tipo aplicada, porque se adaptarán las bases propuestas en la tesis con el propósito solucionar la problemática identificada, contemplando las acciones de evaluar, comparar, interpretar y establecer precedentes.

Diseño de investigación

La tesis, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se trabajó con un diseño no experimental, con un enfoque mixto, transversal y propositivo; no experimental sin manipular las variables; enfoque mixto: cualitativo y cuantitativo por que se utilizó la encuesta y la entrevista; trasversal: porque se realizó en un solo momento; propositiva: porque se construyó un marco teórico para elaborar una propuesta de modernización de la gestión pública, el mismo al ser puesto en práctica en un futuro permitirá mejorar los productos y los servicios a los usuarios del Instituto de Historia Marítima, como se muestra en el siguiente esquema:

Figura 2
Esquema de la Investigación



Nota. El marco propositivo busca plantear una propuesta a un problema

Dónde:

- X: Realidad de la gestión pública
- O: Observación
- T: Modelo teórico
- P: Propuesta modernización de la gestión pública

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Definición conceptual

Variable independiente

Modernización de la gestión pública: Está constituida por la promoción de funcionarios calificados, la actualización, la descentralización de la administración pública y, por último, por el establecimiento de programas de entrenamiento a los funcionarios que enseñar un enfoque de transparencia y de rendición de cuentas en la atención al público (Gomero 2019).

Variable dependiente

Calidad: Es la adecuación al uso, la misma que implica todas aquellas características de un producto que el usuario reconoce que lo beneficia. La adecuación al uso siempre está determinada por el usuario Guajardo (1996) citado por (Tonato, 2017).

Definición operacional

Variable independiente

Modernización de la gestión pública: Es un proceso de cambio continuo para mejorar lo que hacen las instituciones públicas y así crear valor público.

Variable dependiente

Calidad: Es el análisis de la conformidad del usuarios hacia los productos y servicios a través de las siguientes dimensiones: Estructural; Comunicacional; Talento humano.

Indicadores

Variable independiente

La Modernización de la gestión pública se estructura en tres dimensiones: 1. Eficiencias del aparato estatal; 2. Servicio a la ciudadanía; 3. Descentralización, transparencia e inclusión.

Para la dimensión Eficiencias del aparato estatal sus indicadores son: Proceso de modernización; Eficiencia del aparato estatal; Reducir corrupción; Sostenibilidad e institucionalidad y Simplificación administrativa. Para la dimensión Servicio a la ciudadanía sus indicadores son: Bienestar ciudadano; Procesos modernos de producción de los bienes y servicios y, Satisfacción de los ciudadanos. Para la dimensión Descentralización, transparencia e inclusión sus indicadores son: Descentralización; Rendición de cuentas; Toma de decisiones; Fiscalización y Fortalecimiento de capacidades.

Variable dependiente

La Calidad se estructura en tres dimensiones: 1. Estructural; 2. Comunicacional; 3. Talento humano.

Para la dimensión Estructural sus indicadores son: Procesos, Tiempo de espera, Instalaciones. Para la dimensión Comunicacional sus indicadores son: Instrucciones, Horarios, Servicio de Internet, Comunicación telefónica. Para la dimensión Talento humano sus indicadores son: Conocimientos, Atención ágil y oportuna, Amabilidad, Trato equitativo y Confianza.

Escala de medición

Variable dependiente

La escala de medición de la variable dependiente Calidad fue de tipo ordinal, puesto que indica en nivel de satisfacción que poseen los usuarios externos e internos del Instituto de Historia Marítima. La escala de medición se estableció en los siguientes niveles de satisfacción: Totalmente insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Ni insatisfecho ni satisfecho (3), Satisfecho (4) y Totalmente satisfecho (5).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Los usuarios externos e internos de los departamentos operativos o agregadores de valor del Instituto de Historia Marítima. Los mismos que están conformados de acuerdo con el Manual de Organización en:

- Departamento de Investigación y Desarrollo de Historia Marítima
- Departamento de Administración de Fuentes Documentales
- Departamento de Difusión de Historia Marítima

Se solicitó a los departamentos operativos del Instituto de Historia Marítima la cantidad de usuarios que solicitan frecuentemente atención en la institución, los mismos que facilitaron una data de 120 usuarios externos y para establecer los usuarios internos se utilizaran la totalidad de los integrantes de la institución, es decir 15 usuarios internos, siendo estos datos la población que se trabajó en la presente tesis. Hernández, Fernández y Baptista (2014) enfatiza que cada población necesita reflejar y compartir las características necesarias para el estudio, como la ubicación y el tiempo.

Criterios de inclusión

Presentar una asistencia regular durante al menos 2 años en el Instituto de Historia Marítima.

Criterios de exclusión

Presentar una asistencia ocasional durante al menos 2 años en el Instituto de Historia Marítima.

Muestra

Se determinaron 92 usuarios externos y todos los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima.

Muestreo

Se consideró un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, puesto que Malhotra (2008) indica que El muestreo aleatorio es fácil de entender porque los resultados obtenidos de la muestra pueden ser representativos de la población objetivo.

Unidad de análisis

Los usuarios externos e internos del Instituto de Historia Marítima.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Entre las técnicas de investigación utilizadas en el presente proyecto están: El Análisis documental donde se analizó la situación actual y los fundamentos teóricos de la gestión pública del Instituto de Historia Marítima, la entrevista que se aplicó a los servidores públicos de los departamentos operativos o agregadores de valor de la institución y la encuesta que fue realizada tanto a los usuarios externos recurrentes e internos de los departamentos en mención.

Análisis documental

Esta técnica se aplicó para analizar la situación actual y los fundamentos teóricos de la gestión pública del Instituto de Historia Marítima y, poder así estructurar nuestra propuesta.

Entrevista

Se aplicó a los todos los servidores públicos que conforman los departamentos operativos del Instituto de Historia Marítima para conocer los procesos y procedimientos de los productos y servicios que brinda la institución a los usuarios (VD).

Para Idelfonso & Abascal (2014): “Este es un enfoque cualitativo, primario, estático, personal y directo que se aplica comúnmente en la investigación exploratoria. Una

entrevista es solo una conversación cara a cara entre dos personas para intercambiar información, ideas, opiniones o emociones”.

Encuesta

Se aplicó esta técnica para recopilar datos cuantitativos y sacar conclusiones claras sobre la opinión del grupo de personas al que se aplicó.

La encuesta, se distingue por el cuestionario que se distribuye a las personas involucradas dentro del proceso investigativo, Los investigadores pueden explicar por igual a todos si existe un problema de comprensión o interpretación.

La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa (...). En ella, el encuestador se pondrá en contacto con el entrevistado para obtener información escrita u oral. Este proceso de comunicación se realiza mediante cuestionarios. (Luque y otros, 2015).

Instrumentos

Ficha documentaria

Se aplicó este instrumento, para diseñar la propuesta de modernización de la gestión pública, basada en la operacionalización y revisión bibliográfica y documentaria, para identificar los aspectos generales necesarios para mejorar la gestión pública de la institución.

Guía de entrevista

Se aplicó a todos los servidores públicos que conforman los departamentos operativos del Instituto de Historia Marítima para conocer los procesos y procedimientos de los productos y servicios que brinda la institución a los usuarios.

Cuestionario

Se aplicó a todos los usuarios externos habituales del Instituto de Historia Marítima, cuyas respuestas están en escala Likert.

Validez

El instrumento cuestionario, fue validado por el juicio de expertos con conocimientos de las variables de la presente tesis y teniendo en cuenta los objetivos planteados.

Confiabilidad

Se procedió a realizar la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach a través del programa SPSS versión 22.

3.5. Procedimientos

Se tuvo una cita con los jefes de los departamentos operativos de la institución para coordinar la aplicación del instrumento, con la finalidad de conocer los procesos y procedimientos que se desarrollan para la ejecución de los productos y servicios que brindan a los usuarios internos y externos.

Para recolectar los datos necesarios para la tesis se procedió a solicitar la cantidad de usuarios recurrentes a los departamentos operativos del Instituto de Historia Marítima, ubicado en la ciudad de Guayaquil, coordinando con los jefes departamentales, donde se obtuvo una base de datos de 50 usuarios recurrentes que se benefician de las publicaciones que edita el departamento de Investigación y Desarrollo de Historia Marítima, 20 usuarios recurrentes a los servicios que brinda las divisiones de Archivo Histórico y la Biblioteca Histórica Marítima que ofrece el Departamento de Administración de Fuentes Documentales y 50 visitantes recurrentes que asisten a los museos navales que son administrados por el Departamento de Difusión de Historia Marítima, dando así un total de 120 usuarios externos recurrentes.

Posteriormente, teniendo en cuenta ello, se obtuvo una muestra de 92 usuarios externos y 15 usuarios internos a los cuales se le aplicara el cuestionario elaborado en la presente investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se tuvo en cuenta el Excel, para ordenar, tabular la información y datos extraídos.

Para procesar y analizar los datos, se procedió a la transcripción de las respuestas obtenidas del cuestionario se cargaron en una hoja de Excel, los datos se filtraron y se reemplazaron con datos numéricos según la escala Likert propuesta.

3.7. Aspectos éticos

Se trabajó en relación con los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), que refirieron los siguientes aspectos, tales como:

Responsabilidad

Garantizar la conducción de los recursos de manera eficiente de las actividades que se realizaron de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas organizacionales.

Honestidad

Prevalecerá lo colectivo al interés particular, actuando con transparencia y direccionado a alcanzar los propósitos.

Confidencialidad

Cuidamos la información de la empresa y no haya un conflicto de intereses, asegurando el buen nombre de la empresa.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1. Diagnosticar la situación actual de la gestión pública del Instituto de Historia Marítima 2021

Para la revisión de la situación actual del Instituto de Historia Marítima, se ejecutó el análisis documental de su gestión, entendiéndose como revisión de normativas legales de para su funcionalidad.

Se puede destacar que el Instituto de Historia Marítima (INHIMA) es un reparto subordinado de la Dirección General de Intereses Marítimos (DIGEIM), según Acuerdo Ministerial 1571 del 24 de agosto de 1987. Su función básica es “Fortalecer la historia marítima ecuatoriana, mediante la investigación y edición de publicaciones históricas marítimas, administración de las fuentes documentales, conservación de los bienes culturales y la difusión del patrimonio cultural marítimo, a fin de fomentar en la población ecuatoriana su identidad, cultura y memoria marítima nacional en apoyo al desarrollo marítimo nacional”.

Su estructura orgánica interna se encuentra establecida en tres niveles, como se lo demuestra en el siguiente gráfico.

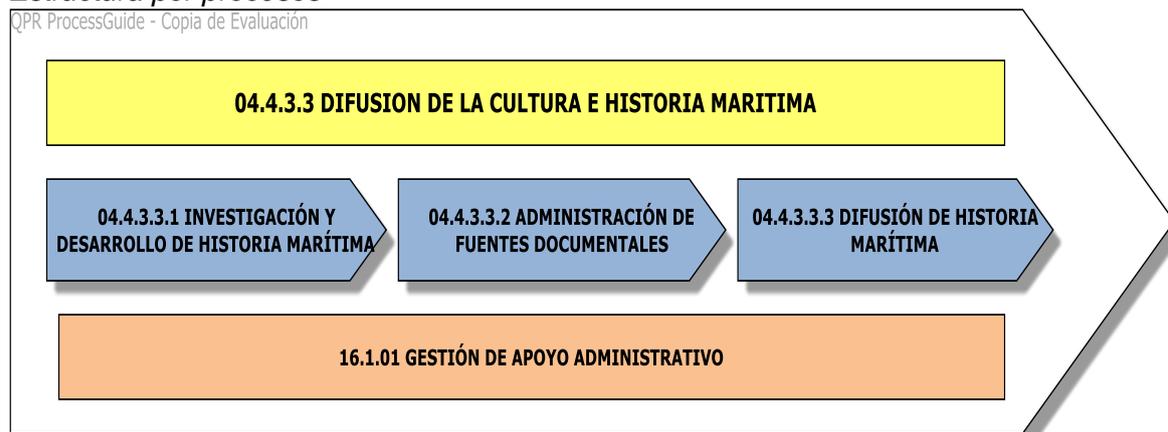
Figura 3.
Estructura orgánica del Instituto de Historia Marítima.



Nota: Los departamentos del nivel operativo son los agregadores de valor en la institución.

En cuanto a su estructura por procesos, el INHIMA se encuentra alineado al Subproceso 03 Difusión y fortalecimiento de la conciencia marítima y apoyo al desarrollo comunitario del Macroproceso 04 Apoyo al desarrollo marítimo nacional, el mismo que se encuentra a cargo de la Dirección General de Intereses Marítimos (DIGEIM).

Figura 4.
Estructura por procesos



Nota: La gestión por procesos se viene implementando desde el año 2015.

Los departamentos operativos o agregadores de valor del Inhima, donde se centró nuestra investigación se encuentran conformados por los procesos que se detallan a continuación, con sus respectivos subprocesos.

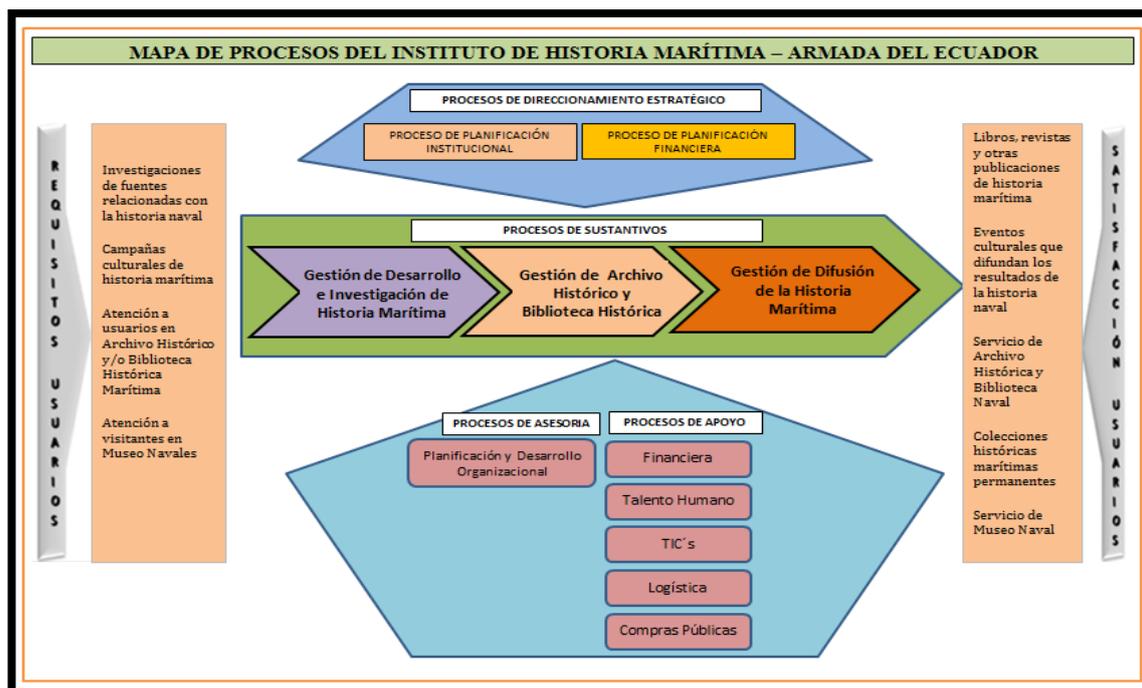
Tabla 1.
Procesos operativos y sus subprocesos del INHIMA

CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO
04.4.3.3.1	Investigación y Desarrollo de Historia Marítima	04.4.3.3.1.1	Planificación de historia marítima
		04.4.3.3.1.2	Investigación y edición de historia marítima.
		04.4.3.3.1.3	Presentación de ediciones de historia marítima.
04.4.3.3.2	Administración de fuentes documentales	04.4.3.3.2.1	Planificación de archivo y biblioteca histórica marítima
		04.4.3.3.2.2	Archivo y biblioteca histórica-marítima
		04.4.3.3.2.3	Conservación documental histórica-marítima
04.4.3.3.3	Difusión de historia marítima	04.4.3.3.3.1	Planificación de servicio museístico.
		04.4.3.3.3.2	Servicios museísticos
		04.4.3.3.3.3	Conservación documental histórica-marítima.

Nota: La codificación de los procesos y subprocesos provienen del Macroproceso 04 Apoyo al desarrollo nacional.

En la investigación documental se pudo evidenciar que el Instituto de Historia Marítima, determinó su cadena de valor para el desarrollo de su Manual de Organización, estableciendo a los requerimientos de los usuarios como su entrada y la satisfacción de estos como su salida, para determinar estos inputs se basaron a su función básica, sin realizar un estudio de mercado.

Figura 5.
Mapa de procesos – Cadena de valores



Nota: Extraído del Manual de Organización.

Para diagnosticar de la situación actual de la gestión pública del Instituto de Historia Marítima, se ha procedido a elaborar un análisis FODA, que nos permitirá de una manera estratégica analizar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Cabe mencionar que este análisis se lo realizo con base a la revisión documental y a la observación directa de sus actividades cotidianas, dando así la siguiente tabla.

Tabla 2.
Análisis FODA

ANÁLISIS FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal especializado • Apoyo por parte de las autoridades navales. • Reconocimiento a nivel nacional e internacional por parte de instituciones culturales. • Relación directa con el Ministerio de Educación. • Fondos documentales especializados en historia marítima. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear nuevos canales de comunicación con los usuarios. • Nuevas instalaciones con fácil acceso para los usuarios. • Ejecutar proyectos culturales de inclusión social. • Inclusión de contenido histórico marítimo en malla curricular educativa.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal • Baja difusión en nivel medios digitales. • Ubicación de las instalaciones • Bajo nivel tecnológico • Burocracia administrativa • Horarios de atención 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación presupuestaria • Apatía de la comunidad por temas culturales • Cambio en políticas institucionales

Nota: FODA realizado a julio 2021.

Objetivo específico 2. Determinar los fundamentos teóricos de gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021

En las entrevistas realizadas a los servidores públicos que conforman los departamentos operativos, se pudo evidenciar lo siguiente, de acuerdo a las tres dimensiones propuestas para la variable independiente.

Primera dimensión eficiencias del aparato estatal, puedo mencionar que la institución basa su administración de acuerdo al Manual de Organización, donde se detalla las responsabilidades, cadenas de mando y entregables por departamento. Adicional su gestión, está enmarcada a los lineamientos institucionales, el Orgánico por procesos y la planificación institucional.

La entidad cuenta con el departamento administrativo, quienes ejecutan las actividades de apoyo para cubrir las necesidades que los departamentos operativos requieran, es importante mencionar que entidades internas realizan evaluaciones periódicas a la gestión de la institución con el fin de emitir observaciones y acciones de mejora.

En cuanto a los departamentos operativos puedo evidenciar que cada uno de los tres departamentos posee su función básica que ha sido redactada de acuerdo a las atribuciones y responsabilidades que las normativas legales les atribuyen y a su vez, cuentan con los entregables departamentales.

Departamento de Investigación y Desarrollo de Historia Marítima

La función básica del departamento señala que es “Determinar la edición de estudios históricos marítimos del Ecuador, así como administrar y custodiar el fondo documental fotográfico histórico marítimo digital y físico, mediante la planificación, coordinación y elaboración de programas y proyectos de investigaciones históricas, a fin de fomentar la identidad, cultura e historia marítima nacional en apoyo al desarrollo marítimo nacional”.

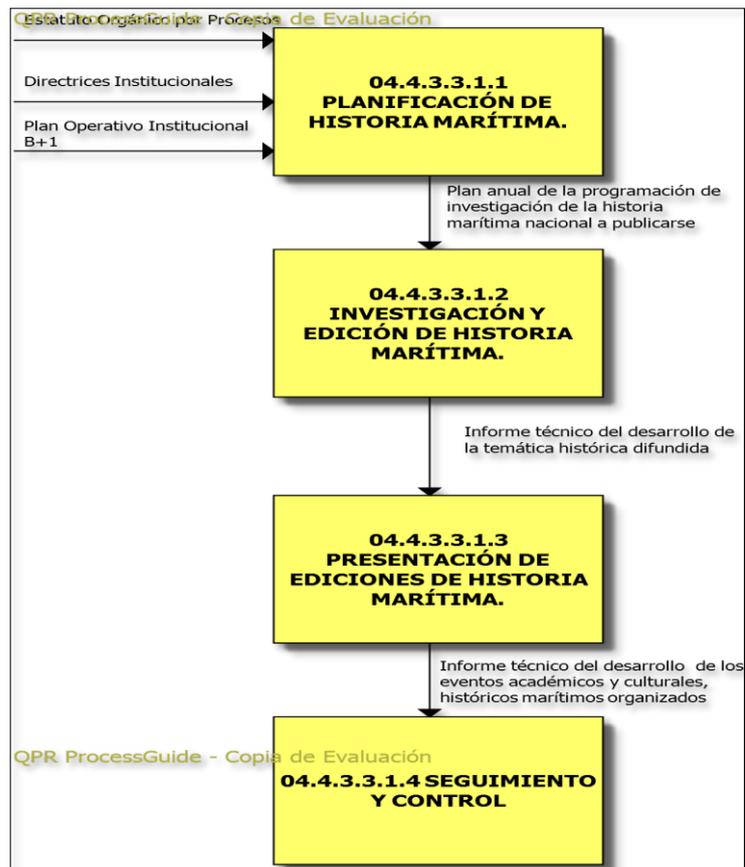
Figura 6.
Las publicaciones de historia marítima del Ecuador



Nota: A julio de 2021 han editado 120 publicaciones especializadas.

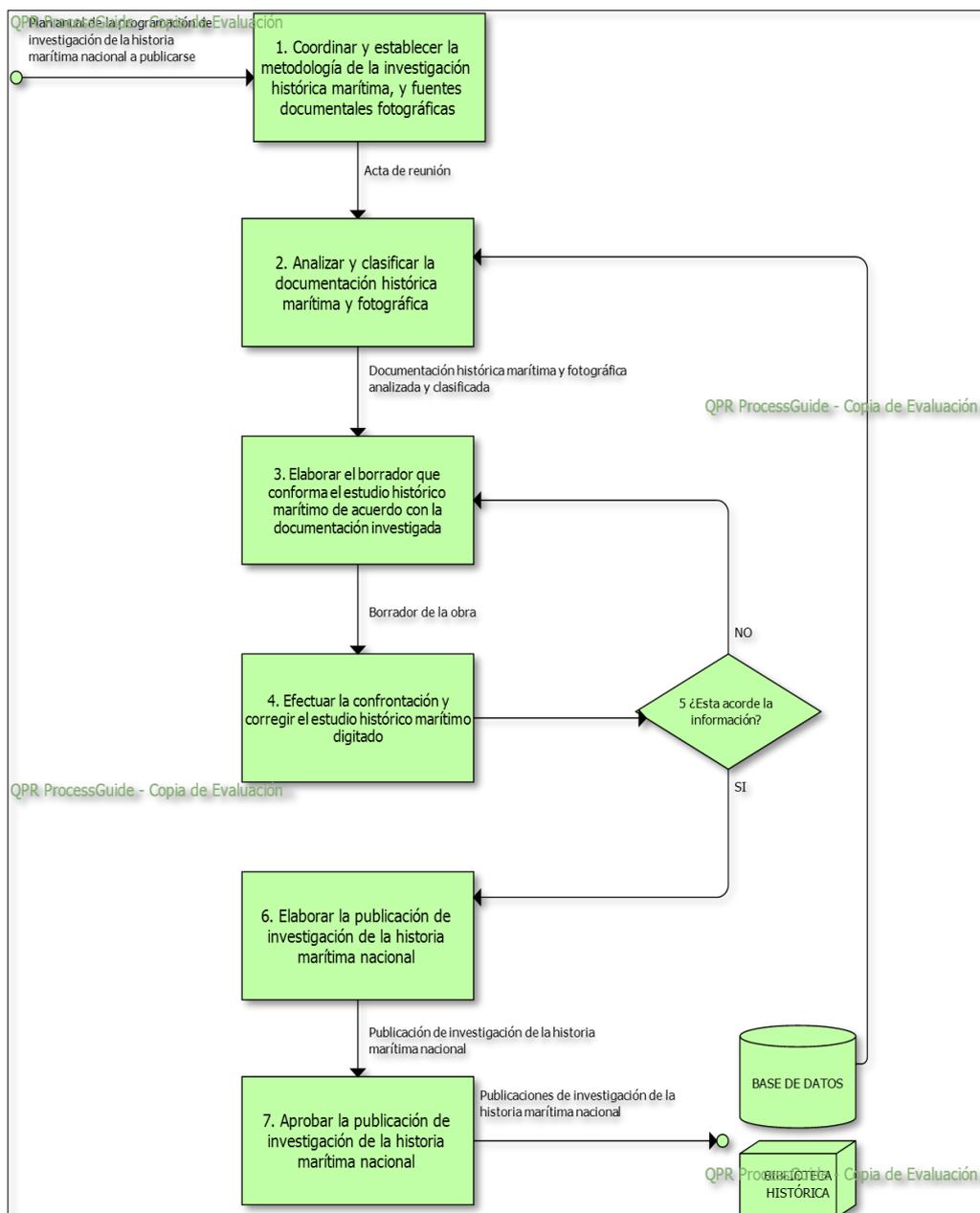
En cuanto a la gestión por procesos del departamento a continuación mostramos su flujograma y la representación gráfica de su cadena de proceso de su principal entregable, la edición de publicaciones de historia marítima que son a beneficio de la comunidad.

Figura 7.
Gestión de Investigación y Desarrollo de Historia Marítima



Nota: Extraído del Manual de procesos y procedimientos del INHIMA.

Figura 8.
Proceso de elaboración de obras históricas



Nota: Extraído del Manual de procesos y procedimientos del INHIMA.

Departamento de Administración de Fuentes Documentales

Su función básica menciona “Administrar y custodiar las fuentes documentales, para brindar acceso a los acervos documentales y bibliográficos históricos marítimos, mediante la organización y procesamiento físico, técnico, automatizado y digitalizado; a fin de fomentar la identidad, cultura e historia marítima ecuatoriana en apoyo al desarrollo marítimo nacional.

Figura 9.

Los servicios de consulta en Archivo Histórico Marítimo y Biblioteca especializada en historia marítima del Ecuador.

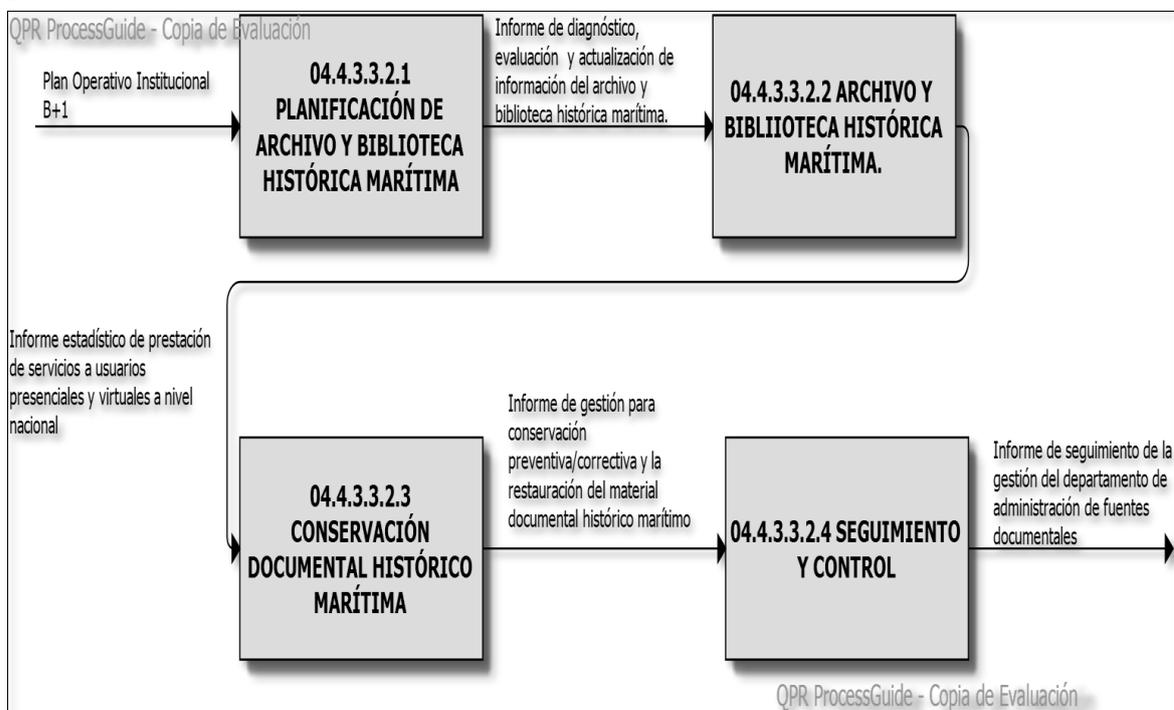


Nota: Durante la pandemia el nivel de usuarios ha disminuido significativamente.

En cuanto a la gestión por procesos del departamento a continuación mostramos su flujograma y la representación gráfica de su cadena de proceso de su principal entregable, el procesamiento técnico archivístico que trata sobre el análisis documental con la finalidad de establecer conservar y preservar la documentación histórica que forman el pasado histórico a beneficio de la comunidad.

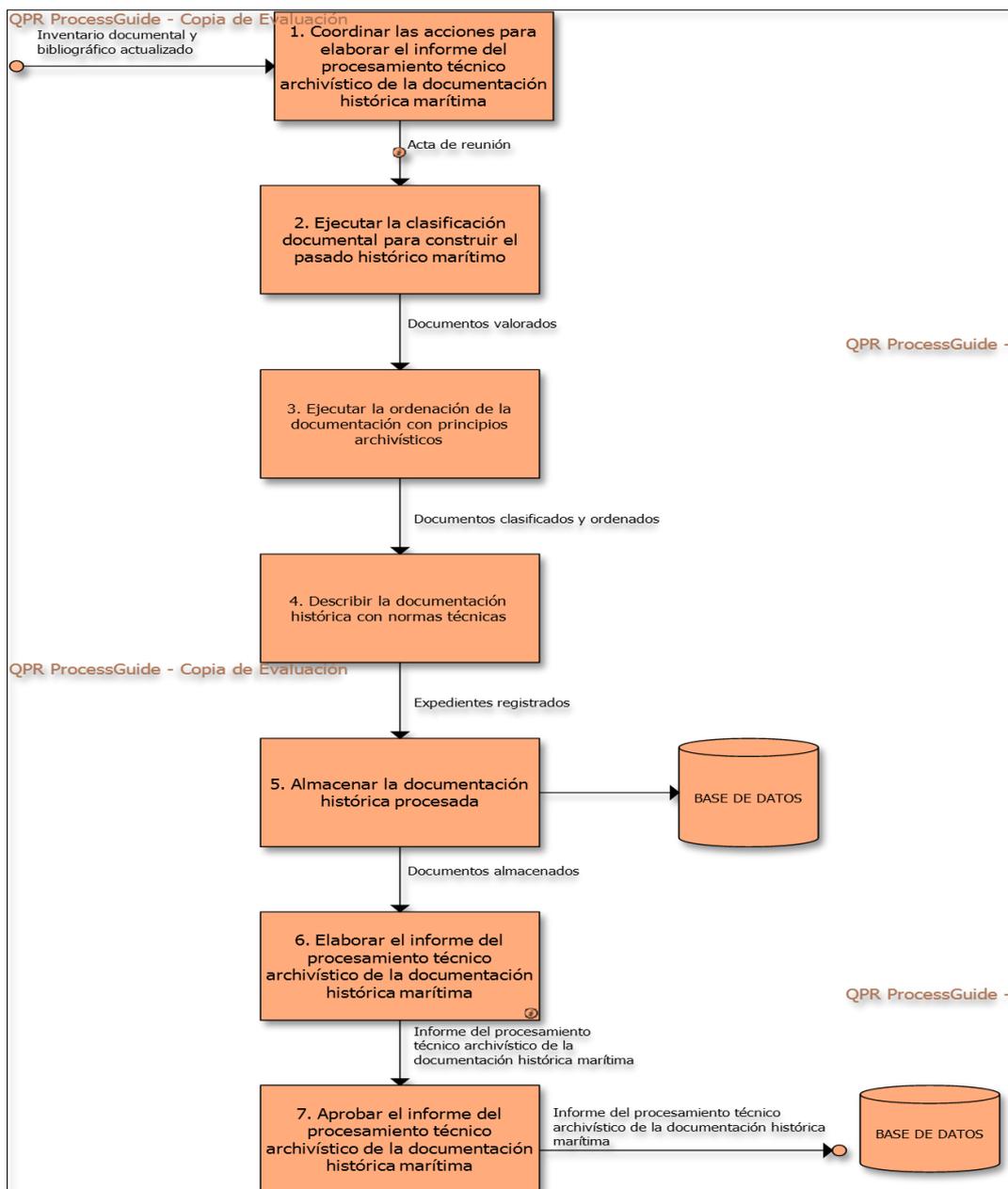
Figura 10.

Gestión de Administración de Fuentes Documentales



Nota: Extraído del Manual de procesos y procedimientos del INHIMA.

Figura 11.
Procesamiento Técnico Archivístico



Nota: Extraído del Manual de procesos y procedimientos del INHIMA.

Departamento de Difusión de Historia Marítima

Su función básica es “Administrar y custodiar el patrimonio marítimo del Ecuador, mediante la conservación, preservación y difusión de los bienes y colecciones que conforman los museos navales; a fin de fomentar la identidad, cultura e historia marítima nacional en apoyo al desarrollo marítimo nacional”.

Figura 12.

Los museos navales del INHIMA.



Nota: En la actualidad cuenta con dos museos activos: Museo Naval Contemporáneo y Museo Naval Memorial Abdón Calderón.

En cuanto a la gestión por procesos del departamento a continuación mostramos su flujograma y la representación gráfica de su cadena de proceso de su principal entregable, la ejecución de exposiciones permanentes, itinerantes y temporales donde a través de los museos navales se expone el patrimonio cultural e histórico de la fuerza naval a la comunidad.

Figura 13.

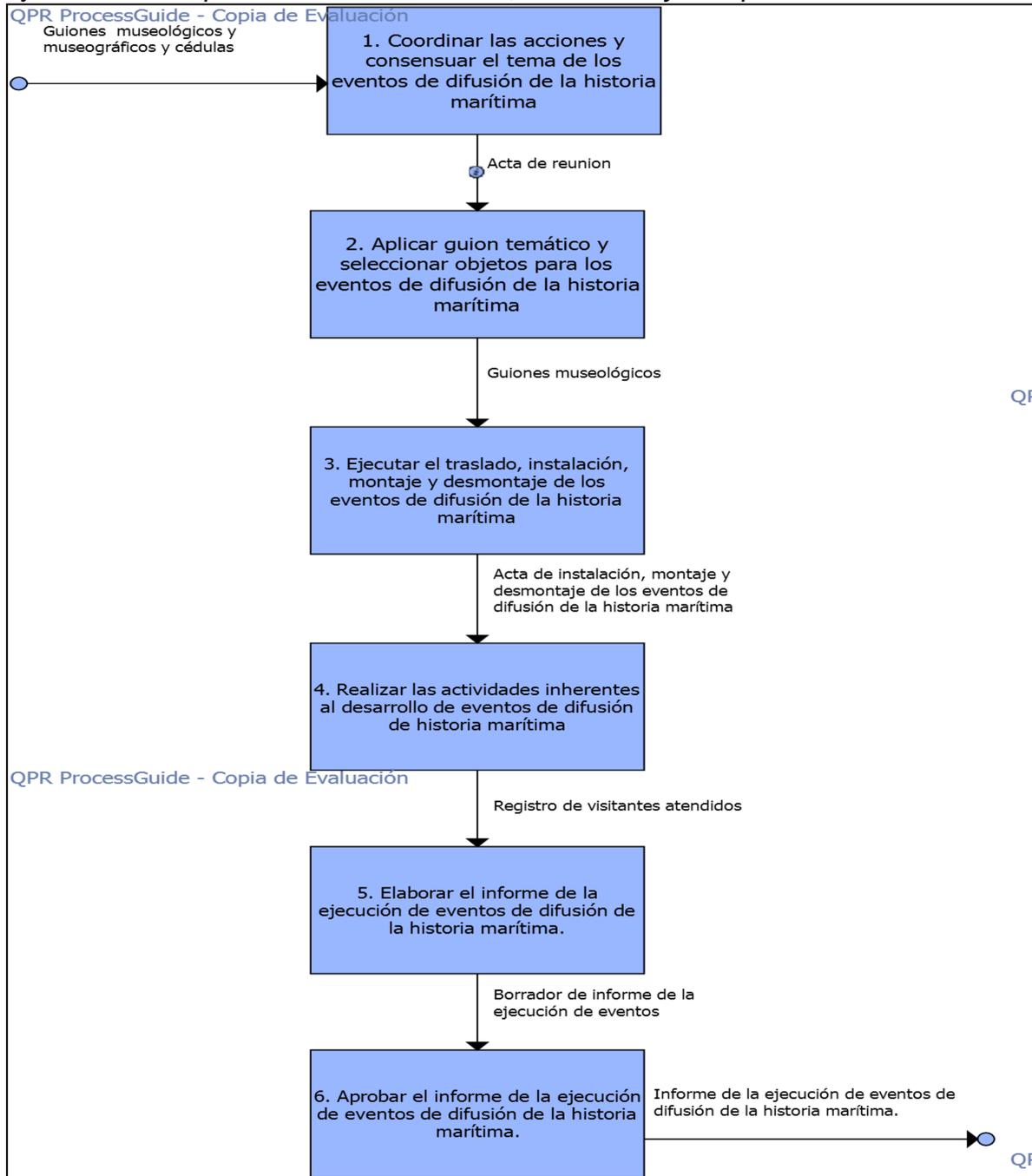
Proceso de Gestión de Difusión de Historia Marítima



Nota: Extraído del Manual de procesos y procedimientos del INHIMA.

Figura 14.

Ejecución de Exposiciones Permanentes, Itinerantes y Temporales



Nota: Extraído del Manual de procesos y procedimientos del INHIMA

En cuanto a la dimensión servicio a la ciudadanía, la institución desarrolla productos y servicios para la comunidad, entre sus productos podemos destacar las obras históricas marítimas que se ejecutan a través de la Revista INHIMA que su edición se la realiza de forma semestral y a su vez la colección Historia Marítima del Ecuador compuesta por 13 obras. Estas publicaciones y entre otras son fuentes de

consulta que pueden ser obtenidas a través de los servicios que presta la Biblioteca Histórica Marítima, así mismo otro servicio a la comunidad es la atención que se brinda a través del servicio de consulta de los repositorios del acervo documental del Archivo Histórico, que es fuente para las investigaciones.

Uno de los servicios que ofrece el INHIMA es la atención a los visitantes que recibe los museos navales, los mismos que se encuentran ubicados en la Primera Zona Naval, en el sector centro sur de la ciudad de Guayaquil, es importante mencionar que, a la presente cuenta con dos museos activos, Museo Naval Contemporáneo y el Museo Memorial Abdón Calderón, y un tercero que se encuentra en estado no operativo por carencia de instalaciones adecuadas.

Por su parte, en el análisis de la tercera dimensión descentralización, transparencia e inclusión, se puede mencionar que la institución durante cada año es auditada su gestión, con la finalidad de establecer acciones de mejora, estas inspecciones son realizadas trimestralmente a nivel presupuestaria financiera por parte de las entidades de control internas y anualmente la gestión a nivel institución de forma general, a través de sus planes operativos anuales.

La toma de decisiones se basa a nivel jerárquico, debido a que es una institución que forma parte de la Armada del Ecuador, su nivel de toma de decisiones depende de la cadena de mando, lo cual está estipulado en su Manual de Organización y las normativas legales vigentes.

Objetivo específico 3. Evaluar la satisfacción de los usuarios del Instituto de Historia Marítima 2021.

En la interpretación de los resultados de la apreciación de la variable calidad que tienen los usuarios externos e internos del Instituto de Historia Marítima podemos exponer los resultados a través de un análisis descriptivo:

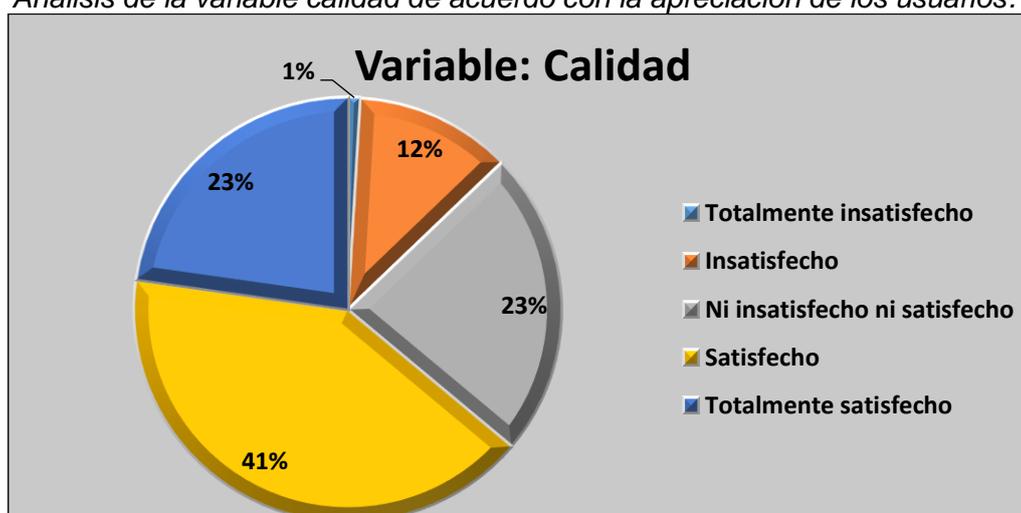
Tabla 3.
Variable Calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente Insatisfecho	12	1%
	Insatisfecho	152	12%
	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	300	23%
	Satisfecho	528	41%
	Totalmente Satisfecho	292	23%
Total		1284	100,00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del INHIMA.

El resultado obtenido con respecto a la variable calidad, indica que la mayor aceptación se pudo definir que está en la opción de satisfecho con quinientas veintiocho de frecuencia con un porcentaje del 41%, dando como resultado que el mayor porcentaje de personas está satisfecho con la calidad de los productos y servicios que ofrece el Instituto de Historia Marítima.

Figura 15.
Análisis de la variable calidad de acuerdo con la apreciación de los usuarios.



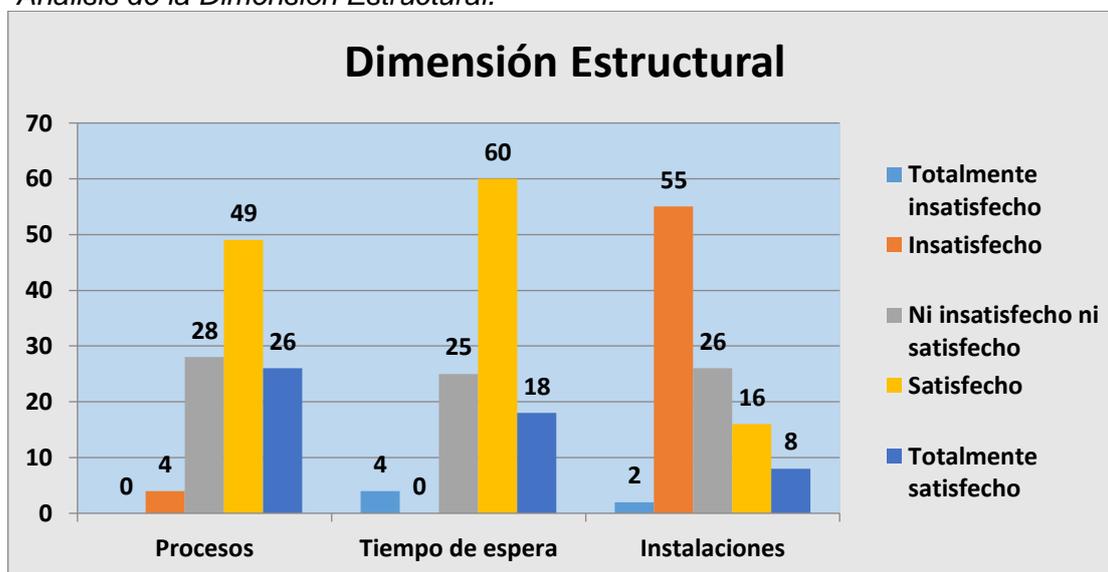
Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del INHIMA.

En la representación gráfica se puede evidenciar la gran satisfacción que existe dentro de la población en estudio se resalta la aprobación con un cuarenta y uno

por ciento de satisfechos y con veintitrés por ciento de totalmente satisfecho, sumando un porcentaje mayoritario el valor satisfecho.

Análisis de la Dimensión Estructural.

Figura 16.
Análisis de la Dimensión Estructural.



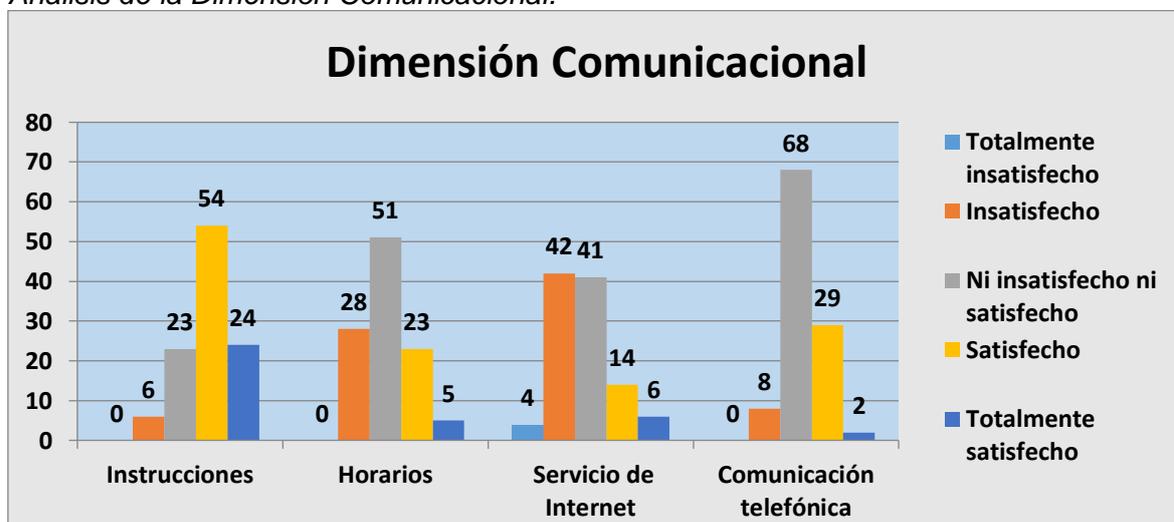
Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del INHIMA.

Los resultados que se demuestran en la figura 14, la cual se encuentra a nivel indicadores de la dimensión Estructural, señalan que los 49 encuestados expresan su satisfacción a los procesos que deben seguir para obtener los productos y servicios en la institución, en lo que se refiere al indicador tiempo de espera, la mayoría de los encuestados (60) manifiestan que su apreciación es satisfactoria, demostrando que los tiempos para atender sus requerimientos están dentro de los rangos de aceptación, en cambio, en los resultados que presenta el indicador instalaciones, podemos apreciar un alto nivel de insatisfechos llegando a un total de 55, demostrando así que es una de las problemáticas serias que posee la institución. Cabe señalar que de acuerdo con las respuestas obtenidas se deduce que este nivel de insatisfacción se basa a que las oficinas donde se presta los servicios de consulta se encuentran ubicadas en un 11vo piso y que la mayor para de sus usuarios se les hace dificultoso.

Análisis de la Dimensión Comunicacional.

Figura 17.

Análisis de la Dimensión Comunicacional.



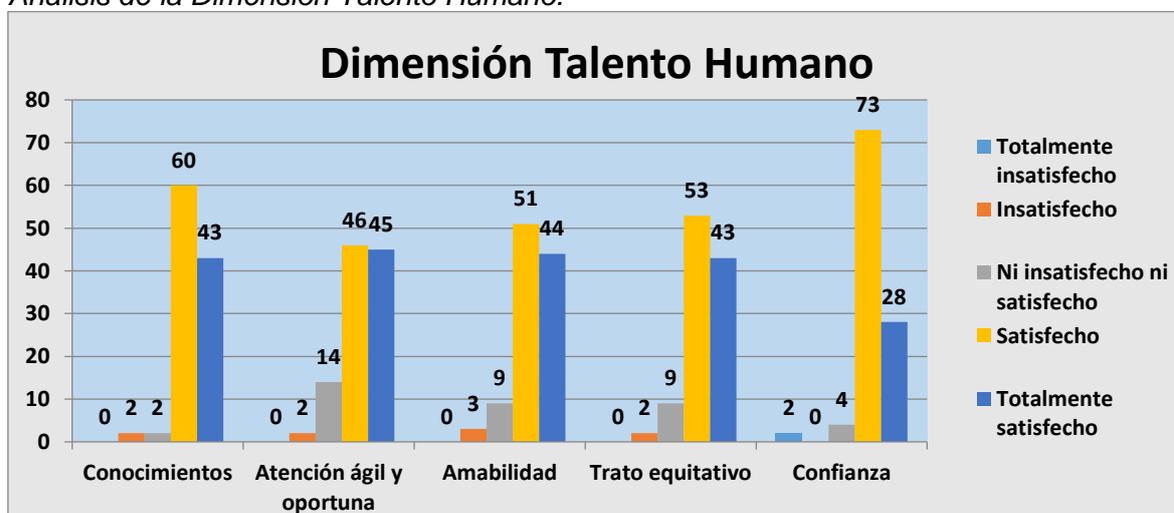
Nota: Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del INHIMA.

Los resultados que se demuestran en la figura 15, la cual se encuentra a nivel indicadores de la dimensión Comunicacional, señalan que los 54 encuestados expresan su satisfacción a las instrucciones que brindan los servidores públicos para conocer los productos y servicios en la institución, en lo que se refiere al indicador horarios, se puede verificar que entre los encuestados en su mayoría se encuentra en los rangos de ni insatisfecho ni satisfecho e insatisfechos sumando un total de 79 encuestados, lo que demuestra que se debe hacer una revisión de los horarios de atención, en lo que respecta al indicador servicio de internet la mayoría de los encuestados (42) manifiestan que su inconformidad a los servicios de internet, ya que la institución no cuenta con una página web o un repositorio digitalizado de sus publicaciones. En cuanto al indicador Comunicación telefónica demuestran de acuerdo con los resultados que la mayoría tiene la apreciación como ni insatisfecho ni satisfecho, este resultado se basa a que la mayoría de los encuestados indicaron que este medio de comunicación ya no se utiliza debido a la tecnología y su avance.

Análisis de la Dimensión Talento Humano.

Figura 18.

Análisis de la Dimensión Talento Humano.



Nota: Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del INHIMA.

Los resultados que se demuestran en la figura 16, la misma que está a nivel indicadores de la dimensión Talento Humano, se puede apreciar que todos los indicadores de esta dimensión se encuentran un nivel alto de satisfacción, lo que demuestra que los conocimientos, la atención, amabilidad, trato equitativo y confianza son un conjunto de fortalezas, es importante destacar que el personal que posee un alto grado de profesionalismo y experiencia, uno de los puntos que se debe considerar, es que de acuerdo a las entrevistas realizadas la mayoría de los servidores públicos de las áreas operativas están pronto a acogerse a su beneficio de jubilación.

Objetivo general. Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021

PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL INSTITUTO DE HISTORIA MARÍTIMA

I. PRESENTACIÓN

En el marco de mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima, se ha elaborado la investigación titulada “Modernización de la Gestión Pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima” con el propósito de contribuir con datos específicos que ayuden a mejorar su gestión pública enfocándose a satisfacer a los usuarios, obteniendo la oportunidad de desarrollar sus acciones direccionadas a modificar o incrementar los productos o servicios que brinda, contribuyendo en la modernización de su gestión.

Para el análisis de la realidad situacional de la institución se realizó un diagnóstico de su gestión, entendiéndose como revisión de normativas legales de para su funcionalidad y a través de la herramienta de análisis FODA, se evaluó mediante la observación directa de sus actividades cotidianas para la ejecución de los procesos.

Adicional, se efectuaron entrevistas semiestructuradas a los funcionarios que componen los departamentos operativos, donde se centró mi investigación, con la finalidad de analizar y medir el grado de conocimiento de los procesos que desarrollan para cumplir con los productos y servicios, que están estipulados como entregables de cada departamento en el Manual de Organización de la entidad.

En cuanto a la evaluación del satisfacción de los usuarios, se desarrolló el proceso de encuestar a una muestra, con el propósito de determinar el grado de aceptación que tienen los productos y servicios de la entidad evaluada, así como también recoger las observaciones que emitieron los encuestados.

Con el desarrollo de las actividades descritas en los párrafos anteriores, se obtuvieron datos específicos que aportaron para el planteamiento de la “**Propuesta de Modernización de la Gestión Pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima**” entendiéndose en que toda acción de mejora causa impacto positivo entre Estado y sociedad.

II. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

El Instituto de Historia Marítima (INHIMA) es un reparto subordinado de la Dirección General de Intereses Marítimos (DIGEIM), según Acuerdo Ministerial 1571 del 24 de agosto de 1987. Su función básica es “Fortalecer la historia marítima ecuatoriana, mediante la investigación y edición de publicaciones históricas marítimas, administración de las fuentes documentales, conservación de los bienes culturales y la difusión del patrimonio cultural marítimo, a fin de fomentar en la población ecuatoriana su identidad, cultura y memoria marítima nacional en apoyo al desarrollo marítimo nacional”.

III. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, las instituciones del sector público del Estado ecuatoriano deben buscar implementar acciones de mejora, con el fin de aportar al cumplimiento progresivo de los objetivos específicos de los ejes del “Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida”, donde el tercer eje se define como “Mas sociedad, mejor Estado”; lo que implica incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

La calidad de los productos y servicios en las entidades estatales son una variable transversal, que implica el compromiso de todos los funcionarios, por medio de las acciones laborales que realizan a diario, en donde una adecuada gestión, denotará un mejor servicio a los ciudadanos.

IV. OBJETIVOS

La presente propuesta de modernización tiene como objetivos lo siguiente:

Objetivo General

Establecer estrategias que conlleven a mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima.

Objetivos Específicos

- Mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima.
- Contribuir a optimización de los procesos de servicios prestados, a fin de que estos sean de calidad y de satisfacción al usuario.
- Modificar o incrementar los productos o servicios que brinda, contribuyendo en la modernización de su gestión pública

V. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para la elaboración estructural de la propuesta, se realizó un diagnóstico de la gestión pública que brinda el Instituto de Historia Marítima, bajo la perspectiva de los ciudadanos que accedieron a los diferentes productos y/o servicios que ofrece la institución.

Este proceso permitió determinar la percepción sobre la calidad de los productos y servicios que recibieron en el Instituto de Historia Marítima, en donde existen ciertas deficiencias que afectan el buen funcionamiento de la entidad pública, deficiencias que se suman a la inadecuada prestación de servicios al ciudadano.

En el contexto del análisis de la situación actual, se puede mencionar que dentro de las necesidades que se detectaron, es que falta personal, tanto como para la ejecución de procesos y para las coordinaciones (jefaturas) dentro de los departamentos, lo que implica que se incremente la carga laboral para el personal actual.

En el análisis al Departamento de Investigación y desarrollo de Historia Marítima, se detectó que de acuerdo a sus procesos estipulados en el Manual de

Organización, los funcionarios conocen los procesos y procedimientos a seguir. El producto principal que entrega a la comunidad, es la edición de obras especializadas en historia marítima ecuatoriana, en este proceso se evidenció la falta de un personal especializado para la diagramación y edición de las obras lo que implica un gasto anual en la contratación por este servicio. Además, dentro de la cadena de procesos, no consta un plan de difusión que involucre a la sociedad de forma directa, la mayor parte de las publicaciones son dirigidas dentro de las instituciones que conforman la Armada del Ecuador con 70%, a las bibliotecas dentro de la ciudad de Guayaquil con un 5% y el 25% a la comunidad especializada en historia.

En lo que respecta al Departamento de Administración de Fuentes Documentales, el cual está conformado por personal con nombramiento Técnico en Archivo, y de acuerdo al dimensionamiento de las cargas laborales y al organigrama, se determinó que la mayor falencia de este departamento, es su estructura actual. El cual debe ser revisado, debido a que este departamento posee dos divisiones como son Biblioteca Histórica y Archivo Histórico. En la actualidad su nómina consta de tres funcionarias que se encuentran realizando el proyecto de Organización del acervo documental histórico de la Armada del Ecuador y no cuenta con personal para el desarrollo de las actividades de la biblioteca. En cuanto al servicio de atención a los usuarios se pudo evidenciar que el acceso a la información es lento. En el archivo, los acervos documentales no están automatizados ni digitalizados y por ende no tienen un repositorio digital lo que dificulta el acceso

El departamento de Difusión de Historia Marítima, el cual tiene a su cargo la administración de los museos navales de la entidad. En la actualidad están en funcionamiento dos de los tres museos navales y para el desarrollo de todas las actividades museísticas consta con una guía de centro cultural y otra funcionaria designada para la colaboración en la atención. Una de las falencias detectadas es que el principal museo no se encuentra activo por falta de instalaciones, por lo que se implementó las exposiciones itinerantes en las escuelas ubicadas en los sectores marginales de la ciudad, lo cual tiene ventajas y desventajas. Entre sus ventajas se podría mencionar el impacto social, debido al acercamiento con la

comunidad de forma directa y entre sus desventajas tenemos la manipulación constante de sus objetos lo que ocasiona deterioro de las piezas. Cabe señalar que una de las estrategias de difusión en tiempos de pandemia, ha sido la utilización de medios digitales para exponer el contenido museológico a través de videos en las redes sociales, lo cual ha contribuido fortalecer la imagen institucional. Otra falencia es la falta de personal para que realice las actividades concernientes al área administrativa de los museos lo que conlleva a: malas coordinaciones y sobrecarga laboral.

A nivel general los usuarios han señalado que la Biblioteca Histórica y el Archivo Histórico del Instituto de Historia Marítima es poco conocido y no se encuentra estratégicamente bien ubicado. Aunque está en el centro de la ciudad, pero en el 11vo piso de un edificio donde funcionan varias instituciones de carácter público y privado, lo que dificulta su localización y acceso a los servicios de consulta y préstamo de sus acervos.

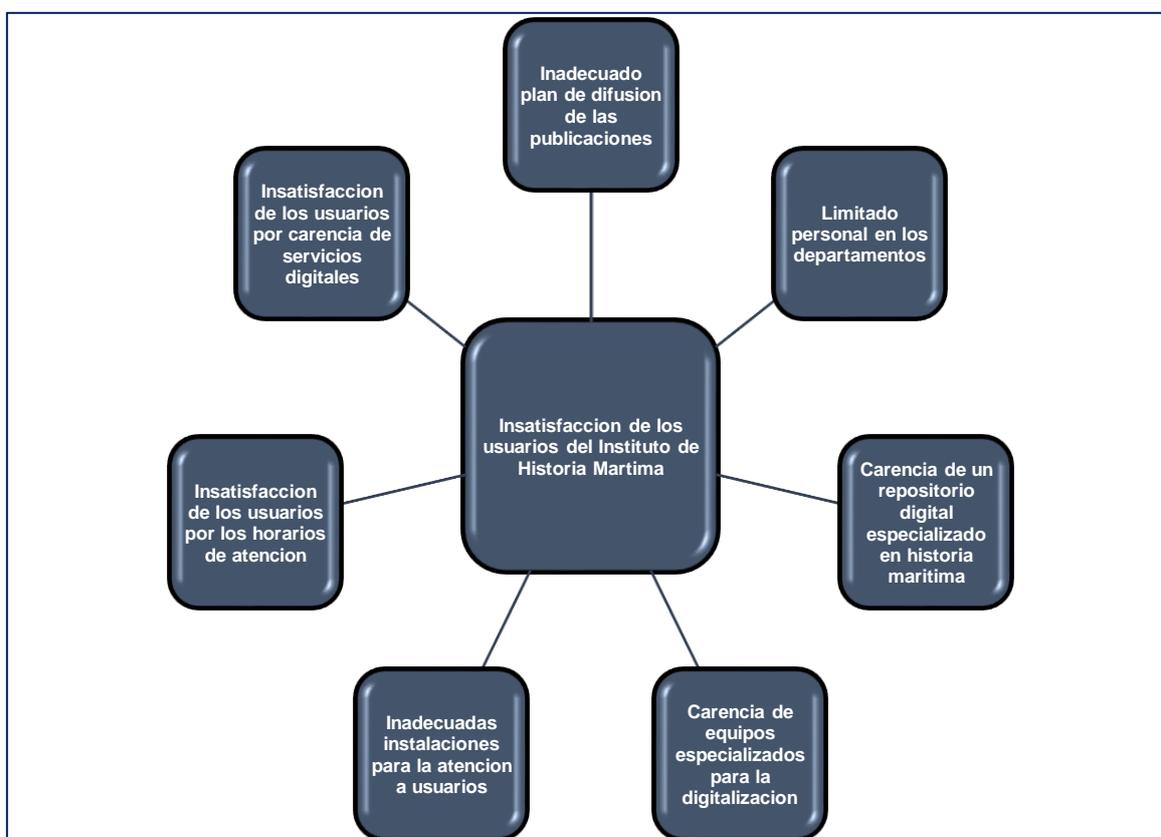
De igual manera, han manifestado su deseo por visitar las instalaciones del Museo Naval Illingworth que hoy se encuentra inactivo y que era uno de los más sobresalientes en el país. Por políticas gubernamentales en el año 2011, tuvo que abandonar las instalaciones que se encontraban en comodato, y desde ese tiempo a la actualidad no ha podido ubicarse en un lugar adecuado para su funcionalidad, lo cual ha causado un impacto negativo para la institución y para la comunidad. Pues interrumpe el normal cumplimiento de función básica de la institución que es proporcionar identidad y cultura Marítima Nacional a la población ecuatoriana.

Otra de las observaciones manifestadas ha sido el tema de los horarios de atención en los museos navales, los cuales en la actualidad atienden al público en horarios de oficina, de lunes a viernes. Lo cual imposibilita que puedan visitar los museos una gran cantidad de trabajadores del sector privado y público, así como también comercialmente que realizan sus actividades laborales en el mismo horario. Así como también, señalaron la falta de un servicio de internet inalámbrico que facilitaría las consultas de los acervos documentales una vez que ya se implemente un repositorio digital de las obras editadas por la institución. Dentro de las

observaciones emitidas por los usuarios de los museos, indicaban que solo conocían los servicios que presta este departamento, pero en cuanto al departamento de Administración de fuentes documentales o al de Investigación de Historia, no conocían sus productos y servicios que ofrecen a la población.

Este proceso analítico permitió realizar un árbol de problemas con sus causas y efectos, donde se resalta lo siguiente:

Figura 19.
Árbol de Problemas.



Nota: Elaborado de acuerdo al análisis de la gestión actual de la institución.

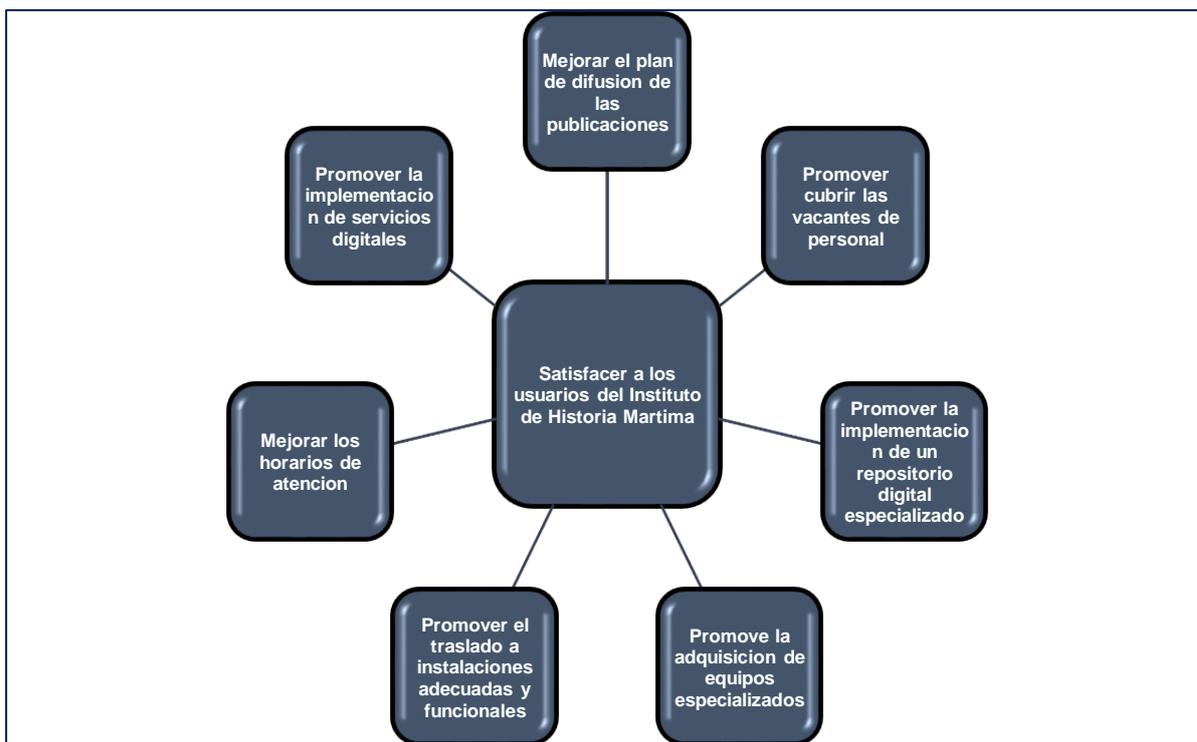
El problema principal identificado en el árbol de problemas es la “Insatisfacción de los usuarios del Instituto de Historia Marítima”, este problema principal se desliga de dos puntos específicos que conllevan de una u otra forma a determinar inadecuados servicios prestados al ciudadano:

- Los directivos del Instituto de Historia Marítima, quienes están a cargo de dirigir las políticas de la institución, de los cuales no están empleando las estrategias apropiadas para prestar servicios de calidad al público usuario.
- Los problemas de operación que conlleva a procesos deficientes como: inadecuados planes de difusión, carencia de repositorio digital, inadecuados horarios de atención, carencia de servicios digitales y falta de planes de difusión de las actividades de los departamentos.

Objetivos de la propuesta de modernización de la gestión pública en relación al diagnóstico de problemas.

Para poder definirlos se han elaborado un árbol de objetivos que buscan dar soluciones a los problemas encontrados durante la investigación realizada por lo tanto los objetivos se direccionan a la consecución de brindar productos y servicios de calidad.

Figura 20.
Árbol de Objetivos.



Nota: Elaborado de acuerdo al análisis de la situación actual de la institución.

Procedimiento de la Propuesta de Modernización de la Gestión Pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima

Tabla 4.
Procedimientos de la Propuesta de Modernización de la Gestión Pública del INHIMA

Objetivos	Problemática	Estrategias	Proceso	Involucrados	Documentos
<i>Mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima.</i>	<i>Inadecuado plan de difusión de las publicaciones</i>	<i>Diseñar el plan de difusión de las publicaciones que abarque bibliotecas nacionales</i>	<i>Coordinar bibliotecas a nivel nacional para incrementar los beneficiados dentro del plan de difusión de las publicaciones</i>	<i>Directivos y servidores públicos de la institución</i>	<i>Propuesta del plan de difusión de las publicaciones</i>
	<i>Carencia de equipos especializados para la digitalización</i>	<i>Gestionar la adquisición de equipos especializados para la digitalización</i>	<i>Coordinar con el jefe del sector Intereses Marítimos, fin establecer la necesidad de la implementación de equipos especializados para la digitalización</i>		<i>Informe de requerimiento de equipos especializados para la digitalización</i>
	<i>Insatisfacción de los usuarios por los horarios de atención</i>	<i>Modificar los horarios de atención</i>	<i>Establecer el cambio de los horarios de atención en los Museos Navales</i>		<i>Cronograma de horarios de atención</i>
	<i>Insatisfacción de los usuarios por carencia de servicios digitales</i>	<i>Implementar servicios digitales en instalaciones</i>	<i>Planificar la adquisición de equipos y contratación del servicio de internet inalámbrico en las instalaciones</i>		<i>Informe de requerimiento de equipos informáticos y servicios digitales</i>
<i>Contribuir a optimización de los procesos de servicios prestados, a fin de que estos sean de calidad y de satisfacción al usuario.</i>	<i>Limitado personal en los departamentos</i>	<i>Preparar los justificativos necesarios para la Dirección de Talento Humano fin cubrir las vacantes de personal</i>	<i>Coordinar con la Dirección de Talento Humano, fin justificar la contratación de personal</i>	<i>Directivos de la institución</i>	<i>Informe técnico para la contratación de personal</i>
	<i>Inadecuadas instalaciones para la atención a usuarios</i>	<i>Coordinar el cambio a instalaciones adecuadas para la atención a usuarios</i>	<i>Diseñar y adecuar las instalación de la Casa Piana fin proceder al traslado del Instituto</i>		<i>Plan de seguimiento de los procesos para el traslado a las instalaciones de la Casa Piana</i>
<i>Modificar o incrementar los productos o servicios que brinda, contribuyendo en la modernización de su gestión pública</i>	<i>Carencia de un repositorio digital especializado en historia marítima</i>	<i>Establecer la implementación del repositorio digital especializado en historia marítima</i>	<i>Desarrollar página web para el instituto y creación del repositorio digital especializado</i>	<i>Directivos y servidores públicos de la institución</i>	<i>Propuesta de la página web institucional y creación del repositorio digital especializado</i>
	<i>Insatisfacción de los usuarios por carencia de programas de difusión de los departamentos operativos</i>	<i>Implementar el programa de difusión de los departamentos operativos en medios digitales</i>	<i>Desarrollar campañas para promover los productos y servicios que ofrece el Instituto de Historia Marítima</i>		<i>Propuesta de campañas para promover los productos y servicios que ofrece el Instituto de Historia Marítima</i>

Nota: Las estrategias están alineadas a los objetivos específicos de la Propuesta de Modernización de la Gestión Pública.

VI. ALCANCE

La presente propuesta de **“Modernización de la Gestión Pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima”** es de aplicación directa para toda la entidad.

VII. INDICADORES DE GESTIÓN

- Propuesta del plan de difusión de las publicaciones
- Informe de requerimiento de equipos especializados para la digitalización
- Cronograma de horarios de atención
- Informe de requerimiento de equipos informáticos y servicios digitales
- Informe técnico para la contratación de personal
- Plan de seguimiento de los procesos para el traslado a las instalaciones de la Casa Piana
- Propuesta de la página web institucional y creación del repositorio digital especializado
- Propuesta de campañas para promover los productos y servicios que ofrece el Instituto de Historia Marítima
- Informes de seguimiento a las estrategias.

VIII. PRESUPUESTO

Tabla 5.

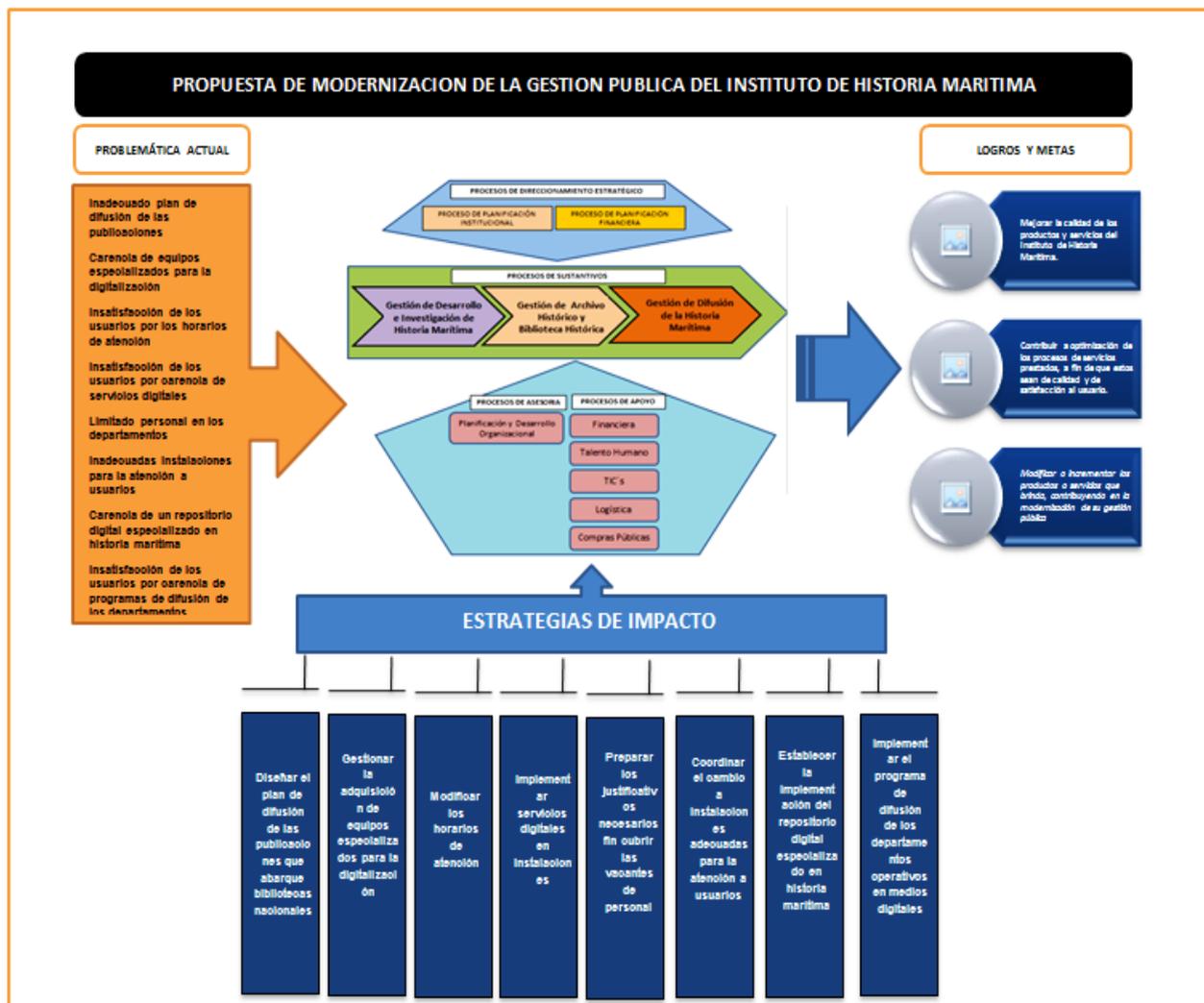
Presupuesto de la Propuesta de Modernización de la Gestión Pública del INHIMA

OBJETIVOS	PROBLEMÁTICA	ESTRATEGIAS	PRESUPUESTO REFERENCIAL	OBSERVACIONES
Mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima.	<i>Inadecuado plan de difusión de las publicaciones</i>	<i>Diseñar el plan de difusión de las publicaciones que abarque bibliotecas nacionales</i>	500.00	<i>Elaborar el plan no implicaría costo, se proyecta un presupuesto de USD500.00 para el servicio de correos.</i>
	<i>Carencia de equipos especializados para la digitalización</i>	<i>Gestionar la adquisición de equipos especializados para la digitalización</i>	45,000.00	<i>02 escáneres aéreos 02 escáneres para libros 01 servidor HP 02 equipos informáticos 01 software especializado 01 Otros gastos</i>
	<i>Insatisfacción de los usuarios por los horarios de atención</i>	<i>Modificar los horarios de atención</i>	0.00	<i>Los cambios de horarios de atención no implicarían costos, solo el cambio de los días de las jornadas semanales (martes a sábado)</i>
	<i>Insatisfacción de los usuarios por carencia de servicios digitales</i>	<i>Implementar servicios digitales en instalaciones</i>	2,500.00	<i>Valor proyectado para la adquisición de equipos y contratación del servicio de internet en 03 instalaciones</i>

Contribuir a optimización de los procesos de servicios prestados, a fin de que estos sean de calidad y de satisfacción al usuario.	Limitado personal en los departamentos	Preparar los justificativos necesarios para la Dirección de Talento Humano fin cubrir las vacantes de personal	130,800.00	Presupuesto anual 03 Coordinadores 03 Analistas Senior 03 Analistas Junior
	Inadecuadas instalaciones para la atención a usuarios	Coordinar el cambio a instalaciones adecuadas para la atención a usuarios	145,000.00	Adecuación Casa Piana Fase I 60,000.00 Fase II 45,000.00 Fase II 40,000.00
Modificar o incrementar los productos o servicios que brinda, contribuyendo en la modernización de su gestión pública	Carencia de un repositorio digital especializado en historia marítima	Establecer la implementación del repositorio digital especializado en historia marítima	150,000.00	Propuesta de digitalización de 8.500 obras en 150 días empresa especializada
	Insatisfacción de los usuarios por carencia de programas de difusión de los departamentos operativos	Implementar el programa de difusión de los departamentos operativos en medios digitales	3,000.00	Este valor implicaría la adquisición de equipos tecnológicos para las grabaciones de videos promocionales
TOTAL			476,800.00	

Nota: El presupuesto fue elaborado de acuerdo a valores referenciales.

IX. DISEÑO DE LA PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN



V. DISCUSIÓN

Objetivo específico 1. Diagnosticar la situación actual de la gestión pública del Instituto de Historia Marítima 2021

En el contexto del análisis de la situación actual, se puede mencionar que dentro de las necesidades que se detectaron, es que falta personal, tanto como para la ejecución de procesos y para las coordinaciones (jefaturas) dentro de los departamentos, lo que implica que se incremente la carga laboral para el personal actual, este resultado concuerda con lo señalado por Jara y otros (2019) en su artículo relacionado a la gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y el desempeño laboral, en el cual tuvo como objetivo determinar la incidencia de estas dos variables del Ministerio de Salud de Perú en el 2018. Los resultados indicaron que la gestión del talento humano es adecuada, aportando en el mejoramiento de la administración pública y desempeño laboral de los empleados del Ministerio de Salud en mención.

En el análisis al Departamento de Investigación y desarrollo de Historia Marítima, se detectó que no cuentan con un plan de difusión que involucre a la sociedad de forma directa, lo cual coincide con el resultado de la investigación de Encalada (2017) titulada “Desarrollo social-económico inclusivo hacia la modernización y profesionalización estatal en Ecuador” destacando que la modernización del estado es un elemento fundamental de una correcta gestión de las políticas públicas para lograr sus objetivos, en respuesta a los reclamos y solicitudes de ciudadanía, una serie de modelos de desarrollo económico y refinamientos de las nuevas sociedades y niveles locales. En consecuencia, puede hacer una contribución trascendental a la industrialización de gobiernos, países que están mejorando para el desarrollo económico, países que tienen recursos limitados que necesitan ser optimizados para apoyar sus habilidades

En lo que respecta al Departamento de Administración de Fuentes Documentales, el cual está conformado por personal con nombramiento Técnico en Archivo, y de acuerdo con el dimensionamiento de las cargas laborales y al organigrama, se determinó que la mayor falencia de este departamento es su estructura actual

coincide con Álava (2019) en su investigación sobre “Plan de capacitación para los puestos administrativos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación Guayaquil, Ecuador”, estableció como objetivo proponer un plan de capacitación para los puestos administrativos de la Dirección del Distrito en mención. Concluyendo que fue posible implementar un plan de capacitación, dando a conocer un nivel orgánico de los cargos administrativos

En cuanto al servicio de atención a los usuarios se pudo evidenciar que el acceso a la información es lento. En el archivo, los acervos documentales no están automatizados ni digitalizados y por ende no tienen un repositorio digital lo que dificulta el acceso, A nivel general los usuarios han señalado que la Biblioteca Histórica y el Archivo Histórico del Instituto de Historia Marítima es poco conocido y no se encuentra estratégicamente bien ubicado. Aunque está en el centro de la ciudad, pero en el 11vo piso de un edificio donde funcionan varias instituciones de carácter público y privado, lo que dificulta su localización y acceso a los servicios de consulta y préstamo de sus acervos. De igual manera, el museo Naval Illingworth que hoy se encuentra inactivo y que era uno de los más sobresalientes en el país, estos resultados coinciden con Conde (2020) en su tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador,2020” tuvo como fundamento determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario. En conclusión, si existió una correlación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Otra de las observaciones manifestadas ha sido el tema de los horarios de atención. Así como también, señalaron la falta de un servicio de internet inalámbrico que facilitaría las consultas de los acervos documentales una vez que ya se implemente un repositorio digital de las obras editadas por la institución. Dentro de las observaciones emitidas por los usuarios de los museos, indicaban que solo conocían los servicios que presta este departamento, pero en cuanto al departamento de Administración de fuentes documentales o al de Investigación de Historia, no conocían sus productos y servicios que ofrecen a la población, estas

observaciones coinciden con Barragán & Guevara (2016) en su artículo investigativo sobre “El gobierno electrónico en Ecuador” manifiestan que en Ecuador, se están desarrollando actividades del gobierno central basadas en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con el objetivo de brindar servicios, cooperación y mejorar las relaciones entre las agencias del gobierno estatal y la población. De igual manera se reafirma por Osejo y otros (2018) su investigación sobre la “Gestión pública: análisis del desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública del Ecuador en el periodo 2014-2016” manifiesta que las naciones vienen formulando acciones para mejorar la Gestión Pública en todos sus niveles.

Objetivo específico 2. Determinar los fundamentos teóricos de gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021

En las entrevistas realizadas a los servidores públicos que conforman los departamentos operativos, se pudo evidenciar lo siguiente, de acuerdo a las tres dimensiones propuestas para la variable modernización de la gestión pública.

Primera dimensión eficiencias del aparato estatal, puedo mencionar que la institución basa su administración de acuerdo al Manual de Organización, donde se detalla las responsabilidades, cadenas de mando y entregables por departamento. Adicional su gestión, está enmarcada a los lineamientos institucionales, el Orgánico por procesos y la planificación institucional. La entidad cuenta con el departamento administrativo, quienes ejecutan las actividades de apoyo para cubrir las necesidades que los departamentos operativos requieran, es importante mencionar que entidades internas realizan evaluaciones periódicas a la gestión de la institución con el fin de emitir observaciones y acciones de mejora. En cuanto a los departamentos operativos puedo evidenciar que cada uno de los tres departamentos posee su función básica que ha sido redactada de acuerdo a las atribuciones y responsabilidades que las normativas legales les atribuyen y a su vez, cuentan con los productos y servicios que forman parte de sus entregables, estas observaciones coinciden con Begazo (2017) en su artículo desarrollado sobre la gestión por procesos y su incidencia en el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana, analiza la importancia de la Gestión por Procesos, en el marco de la administración pública. Brinda información útil a la gerencia sobre el control de procesos, su generalidad, la importancia de identificar y resolver dificultades, el monitoreo continuo de los procesos, los sistemas individuales y los propios procesos y su relación con el control de calidad. Enfatizar el impacto de este enfoque sobre el éxito de la gestión pública.

En cuanto a la dimensión servicio a la ciudadanía, la institución desarrolla productos y servicios para la comunidad, entre sus productos podemos destacar las obras históricas marítimas que se ejecutan a través de la Revista INHIMA que su edición

se la realiza de forma semestral y a su vez la colección Historia Marítima del Ecuador compuesta por 13 obras. Estas publicaciones y entre otras son fuentes de consulta que pueden ser obtenidas a través de los servicios que presta la Biblioteca Histórica Marítima, así mismo otro servicio a la comunidad es la atención que se brinda a través del servicio de consulta de los repositorios del acervo documental del Archivo Histórico, que es fuente para las investigaciones. Uno de los principales servicios que presta el INHIMA es la atención a los visitantes que recibe los museos navales, estas observaciones coinciden por lo expuesto por Luque y otros (2019) en su artículo investigativo que trata sobre la “Gestión pública socialmente responsable: Caso hilando el desarrollo en Ecuador” analizo los planes sociales que dependen de este sector impactan en el desarrollo de las naciones, de ahí es importante analizar la gestión pública socialmente responsable en Ecuador. Se obtuvo una serie de elementos teóricos en base a la creación de herramientas que permiten cuantificar los efectos de los programas de intervención social.

Por su parte, en el análisis de la tercera dimensión descentralización, transparencia e inclusión, se puede mencionar que la institución durante cada año es auditada su gestión, con la finalidad de establecer acciones de mejora, estas inspecciones son realizadas trimestralmente a nivel presupuestaria financiera por parte de las entidades de control internas y anualmente la gestión a nivel institución de forma general, a través de sus planes operativos anuales. Además, se puede mencionar que la toma de decisiones se basa a nivel jerárquico, debido a que es una institución que forma parte de la Armada del Ecuador, su nivel de toma de decisiones depende de la cadena de mando, lo cual está estipulado en su Manual de Organización y las normativas legales vigentes estas observaciones son resaltadas por Acuña & Naranjo (2017) en su artículo “La gestión pública en el Ecuador desde la perspectiva del discurso del Buen Vivir” donde señalo que en los últimos años el Buen Vivir, como discurso, ha causado gran interés a nivel académico y de política pública tanto local como internacionalmente, concluyendo que una disparidad en los discursos existentes en las organizaciones objeto de estudio.

Objetivo específico 3. Evaluar la satisfacción de los usuarios del Instituto de Historia Marítima 2021.

En la interpretación de los resultados de la apreciación de la variable calidad que tienen los usuarios externos e internos del Instituto de Historia Marítima podemos exponer:

La primera dimensión Estructural, se evidencio un alto nivel de insatisfechos llegando a un total de 55, demostrando así que es una de las problemáticas serias que posee la institución. Cabe señalar que de acuerdo con las respuestas obtenidas se deduce que este nivel de insatisfacción se basa a que las oficinas donde se presta los servicios de consulta se encuentran ubicadas en un 11vo piso y que la mayor para de sus usuarios se les hace dificultoso, esta observación es apreciada por Vera (2020) en su tesis titulada “Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020”. Concluyendo que existe una relación significativa entre las variables.

En lo que respecta a la dimensión Comunicacional, los resultados indican que entre los encuestados en su mayoría se encuentra en los rangos de ni insatisfecho ni satisfecho e insatisfechos sumando un total de 79 encuestados, lo que demuestra que se debe hacer una revisión de los horarios de atención, en lo que respecta al indicador servicio de internet la mayoría de los encuestados (42) manifiestan que su inconformidad a los servicios de internet, ya que la institución no cuenta con una página web o un repositorio digitalizado de sus publicaciones, estas observaciones son compartidas por Pozo (2021) en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020” . Este estudio es básico, el diseño es no experimental, cruzado y correlacionado. Concluyo señalando que existe una fuerte relación positiva (directa) entre la calidad de la asistencia al cambio y la satisfacción del usuario

En el análisis de la Dimensión Talento Humano, los resultados que se demuestran que un nivel alto de satisfacción, lo que demuestra que los conocimientos, la

atención, amabilidad, trato equitativo y confianza son un conjunto de fortalezas, es importante destacar que el personal que posee un alto grado de profesionalismo y experiencia, uno de los puntos que se debe considerar, es que de acuerdo a las entrevistas realizadas la mayoría de los servidores públicos de las áreas operativas están pronto a acogerse a su beneficio de jubilación.

Objetivo general. Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021

En el marco de mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima, se ha elaborado la investigación titulada “Modernización de la Gestión Pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima” con la finalidad de contribuir con datos específicos que ayuden a mejorar su gestión pública enfocándose a satisfacer a los usuarios, obteniendo la oportunidad de desarrollar sus acciones direccionadas a modificar o incrementar los productos o servicios que brinda, contribuyendo en la modernización de su gestión pública, lo que es compartido por Doria (2018), que se deben privilegiar las actividades comunitarias para promover la modernización de la gestión pública a través de la participación de los empleados públicos y la mejora continua del desarrollo de las funciones a cargo, y generar la calidad, eficiencia y transparencia de los servicios a la empresa.

A partir del análisis de la realidad situacional de la institución se realizó un diagnóstico de su gestión, así como de las entrevistas semiestructuradas a los funcionarios que componen los departamentos operativos, con la finalidad de analizar y medir el grado de conocimiento de los procesos que desarrollan para cumplir con los productos y servicios y la evaluación del satisfacción de los usuarios, se desarrolló un árbol de problemas con sus causas y efectos, donde se resaltaron las problemáticas a intervenir, lo cual afirma Gosso (2008) que indica que la calidad es la capacidad de la organización de satisfacer realmente las necesidades y expectativas de los usuarios a través de sus productos.

Por lo expuesto, en la discusión de los resultados se puede corroborar lo señalado por Casas (2012), que indica que la gestión pública se refiere a la política de modernización de la administración estatal y al compromiso de proponer, declarar y desarrollar políticas relacionadas con el orden y la construcción del Estado, así como la forma de gestionar y dirigir la administración de la modernización.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que la situación actual del Instituto de Historia Marítima, presente debilidades que deben ser atendidas en un corto o medio plazo, como lo son la falta personal, tanto como para la ejecución de procesos y para las coordinaciones (jefaturas) dentro de los departamentos, lo que implica que se incremente la carga laboral para el personal actual.
2. Con la presente tesis, se logró detectar que los fundamentos teóricos que la institución basa su administración de acuerdo al Manual de Organización, donde se detalla las responsabilidades, cadenas de mando y entregables por departamento. Adicional su gestión, está enmarcada a los lineamientos institucionales, el Orgánico por procesos y la planificación institucional. En cuanto a los departamentos operativos puedo evidenciar que cada uno de los tres departamentos posee su función básica que ha sido redactada de acuerdo a las atribuciones y responsabilidades que las normativas legales les atribuyen.
3. Se logró determinar que se evidencio un alto nivel de insatisfacción, debido a la ubicación de sus instalaciones, los horarios de atención e inconformidad a los servicios de internet, ya que la institución no cuenta con una página web o un repositorio digitalizado de sus publicaciones, en cuanto al Talento Humano, los resultados que se demuestran que un nivel alto de satisfacción, pero se debe considerar, que la mayoría de los servidores públicos de las áreas operativas están pronto a acogerse a su beneficio de jubilación.
4. Se logró diseñar una propuesta de Modernización de la Gestión Pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima, con estrategias como el diseño de un plan de difusión de las publicaciones, gestionar la adquisición de equipos especializados, modificar los horarios de atención, implementar servicios digitales, preparar los justificativos necesarios para fin cubrir las vacantes de personal, coordinar el cambio a instalaciones, implementación del repositorio digital

especializado en historia marítima e implementar el programa de difusión de los departamentos operativos en medios digitales.

VII. RECOMENDACIONES

1. El Instituto de Historia Marítima, por la situación actual de su gestión la cual presenta debilidades como lo son la falta personal dentro de los departamentos, lo que implica que se incremente la carga laboral para el personal actual, establecer un plan de progresivo para cubrir las vacantes de acuerdo con un estudio de las priorización de las plazas.
2. El Instituto de Historia Marítima, con el fin de mantener a sus funcionarios con un alto nivel de conocimiento de los fundamentos teóricos que la institución basa su administración, debe establecer una capacitación periódica por departamento, a cargo de las áreas de planificación, fin mantener actualizado con los lineamientos institucionales.
3. El Instituto de Historia Marítima, debe realizar las gestiones necesarias con la finalidad de disminuir el nivel de insatisfacción, debido a la ubicación de sus instalaciones, los horarios de atención e inconformidad a los servicios de internet, ya que la institución no cuenta con una página web o un repositorio digitalizado de sus publicaciones.
4. El Instituto de Historia Marítima, a partir de las debilidades, deficiencias y amenazas identificadas, se recomienda implementar la propuesta de Modernización de la Gestión Pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima, que incluye estrategias detalladas en el punto Objetivos de la propuesta de modernización de la gestión pública en relación al diagnóstico de problemas.

REFERENCIAS

- Acuña, C., & Naranjo, E. (2017). LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL ECUADOR DESDE LA PERSPECTIVA DEL DISCURSO DEL BUEN VIVIR. *Revista De Investigación Talentos*, 4(2), 8-17. Recuperado a partir de <https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/view/11>
- Alarcón Barrerol, Roger y Sánchez, Bárbara Susana (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Revista Economía y Desarrollo versión impresa* ISSN versión On-line ISSN 0252-8584, <https://n9.cl/gfbvk>
- Alava, B. D. (2019). Plan de capacitación para los puestos administrativos y su contribución a la mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 09D01 Ministerio de Educación Guayaquil, Ecuador. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42998>
- Aldana, L., Alvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., Galindo, O., González, C., & Villegas, A. (2010). *Administración por calidad*. Sabana: Alfomega.
- ARCONEL. (2016). Proyecto Susittutivo a la regulación No. CONECEL 012/08.
- Arias, A. & Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Documentación. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario* (1.a ed.). Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid.
- Barragán-Martínez, Xavier y Guevara-Viejó, Fabricio (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9 (19), 110-127. [Fecha de Consulta 1 de Julio de 2021]. ISSN:. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661268014>

- Begazo Villanueva, J. D., & Fernandez Baca, W. (2017). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión En El Tercer Milenio*, 19(37), 25–30. Recuperado a partir de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articloe/view/13773>
- Calizaya Condori, S. A. (2019). *La Gestión Pública y su Relación con el Valor Público en el Gobierno Regional de Tacna–Sector Comercio Exterior*, 2018.
- COMACO. (2017). PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DE DEFENSA 2017 - 2021. MIDENA. <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/PEI-2017-2021.pdf>
- Conde, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador, 2020. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>
- Contreras C, Fortunato, Olaya Guerrero, Julio César, Matos Uribe, Fausto Francisco (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*, hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2017-02393 ISBN N° 978-612-00-2606-9, <http://eprints.rclis.org/31012/>.
- Cortez, J. (2019). *Cultura organizacional y gestión de calidad en la institución Superior Pública “Universidad de Guayaquil” Ecuador-2019*. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52301>
- Chancha, T. (2018). *Modernización de la gestión pública y descentralización en el gobierno regional de Huancavelica*, 2018. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31228>

- Cuellar, E., Del Pino, E., & Ruíz, J. (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. Madrid: AEVAL.
- Doria, C. (2018). Modernización de la gestión pública y competencia laboral según trabajadores de la municipalidad provincial de Huarochirí 2018. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23954>
- Encalada-Encarnación, V. R. (2017). Desarrollo social-economico inclusivo hacia la modernizacion y profesionalizacion estatal en Ecuador. Santiago, (144), 721+. <https://link.gale.com/apps/doc/A536533129/IFME?u=anon~e9375ff4&sid=googleScholar&xid=77035f17>
- García, G. A. (2018, 7 agosto). El rol de la gestión del conocimiento en el progreso de modernización de la gestión pública peruana (2011–2016). PUCP. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12417>
- García, I. (2007). La nueva gestión pública evolución y tendencias. Dialnet, 47, 37–64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2341565>
- Gomero, F. (2019, 20 noviembre). Modernización de la Gestión Pública y la Burocracia del Sector Educación en la UGEL 15 de Huarochirí, Lima, 2019. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38659>
- González González, Aleida; Leal Rodríguez, Lisandra; Martínez Caballero, Daymí; Morales Fonte, Daylí, (2019). Herramientas para la gestión por procesos. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XVI, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>
- Gore, A. (1994). Gore, Al , National Performance Review. | Probidad en Chile. Probidad en Chile. <https://www.probidadenchile.cl/wp/gore-al-national-performance-review/>
- Gosso, F. (2008). Hiper satisfacción del cliente. México D.F: Panorama.

- Guajardo, E. (1996). *Administración de la calidad total*. México D.F: Pax México
- Hernández Palma, Hugo, Barrios Parejo, Ignacio y Martínez Sierra, David (2017). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo las organizaciones*. Dialnet-GestionDeLaCalidad-6676025.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D. F.: Mc Graw-Hill Education.
- Huapaya Capcha, Yoselin Andrea (2019). *Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú*. KOINONIA. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Año IV. Vol IV <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>.
- INAP. (2017). *Introducción a la Modernización del Estado* (IN-ME-23745).
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2019). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Revista Venezolana de Gerencia, 23(83), 740–760. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500>
- López, J. (1995). *Servir al ciudadano: gestión de la calidad en la administración pública*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=55613>
- Luque, A., Merino, V., & Solís, P. (2019). *Gestión pública socialmente responsable: Caso hilando el desarrollo en Ecuador*. Revista Venezolana de Gerencia, 2, 285–302. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31494>
- Meléndez Martínez, C. (2016). *El presupuesto participativo en el marco de la nueva gestión pública, caso municipio de Puebla, ejercicio fiscal 2015*.
- Melgar Carrasco, Lily Maribel (2019). *El marco normativo de la gestión por resultados y la reforma de salud del Ministerio de Salud*, revista Lex revista

de la facultad de derecho y ciencia política,
<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v17i24.1819>

MIDENA. (2019). Plan Estratégico Institucional de Defensa 2017 - 2021. MIDENA.
<https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/PEI-2017-2021.pdf>

Moler, et al (2017). Enfoques de gestión estratégica para promover el arbitraje tributario en gobiernos locales del Estado Zulia, Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015 Vol. 38 (Nº 41) Venezuela, <https://n9.cl/das6s>

Olías, B. (2000). La nueva gestión pública. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=561192>

Olavarría Gambi, Mauricio (2017). Implementación de políticas públicas: lecciones para el diseño. Análisis de los casos de modernización de la gestión pública y de la reforma de salud en Chile. Revista del CLAD Reforma y Democracia, (67), 95-124. [Fecha de Consulta 1 de Julio de 2021]. ISSN: 1315-2378. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357550203004>

Osejo Domínguez, E. E., Cadena Vela, S. G., & Noboa Reinoso, M. del R. (2018). Gestión pública: análisis del desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública del Ecuador en el periodo 2014-2016. Revista Ciencias Sociales, 1(39), 73–93. Recuperado a partir de <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CSOCIALES/article/view/1033>

Puertas EB, Sotelo JM, Ramos, (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. Rev. Panam Salud Publica. 2020;44: e124. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.124>.

- Parcerisa, L. (2016). Modernización conservadora y privatización en la educación: El caso de la LOMCE y la nueva gestión pública. *Revista Educación, Política y Sociedad*, 1(2), 11–42. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/674638>
- Peñafiel, S. (2020). Repositorio Digital UCSG: Diagnóstico de los procesos de la empresa ESLIVE S.A. y diseño de un modelo de gestión de calidad para la mejora del servicio al cliente. Repositorio UCV. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15831>
- Pliscoff -Varas, Cristian. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Convergencia*, 24(73), 141-164. Recuperado en 01 de julio de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352017000100141&lng=es&tlng=es.
- Pozo, W. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56607>
- Rogers Rivera, Nelson Shack (2017), Seis años de la Gestión para Resultados en el Perú (2007-2013). Universidad Continental. Fondo Editorial, ISBN impreso 978-612-4196-36-2, <https://core.ac.uk/download/pdf/266971785.pdf>
- Ramírez, R., King, K., Arévalo, J., & Fernández, K. (2009). Aproximación y análisis: Calidad de los servicios públicos. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
- Rojas, E. (2019, 18 diciembre). Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el hospital Villa El Salvador de la DIRIS Lima Sur. 2019. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39349>

Secretaria de Gestion Publica. (28 de Febrero de 2019). <https://sgp.pcm.gob.pe/>.
Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/>: <https://sgp.pcm.gob.pe/noticias/se-aprueban-lineamientos-de-modernizacion-de-la-gestion-publica/>

Tonato, B. (2017, 13 abril). La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014 - 2016. Repositorio Dspace. <https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/handle/24000/4385>

Vargas Vaca, Francisco Antonio (2019). Estado peruano: ¿gestión por objetivos o por procesos? <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/exegesis/article/view/623>

Vera, F. (2020). Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51899>

Villacis, A., & Guerrero, C. (2018, 12 mayo). Repositorio Digital UCSG: Propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente de la Agencia Naviera Maersk Line del Ecuador C.A. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10418>

ANEXOS

Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				
Modernización de la gestión pública	Está constituida por la promoción de funcionarios calificados, la actualización, la descentralización de la administración pública y, por último, por el establecimiento de programas de entrenamiento a los funcionarios que enseñan un enfoque de transparencia y de rendición de cuentas en la atención al público Gomero (2019).	Es un proceso de transformación constante a fin de mejorar lo que hacen las entidades públicas y, de esa manera, generar valor público	Eficiencias del aparato estatal	Proceso de modernización, servidores idóneos	Análisis documental				
				Eficiencia del aparato estatal					
				Reducir corrupción					
				Sostenibilidad e institucionalidad					
			Servicio a la ciudadanía	Simplificación administrativa	Bienestar ciudadano	Procesos modernos de producción de los bienes y servicios	Satisfacción de los ciudadanos	Ficha documentaria	
									Descentralización
									Rendición de cuentas
									Toma de decisiones
									Fiscalización
									Fortalecimiento de capacidades
Descentralización transparencia e inclusión					Entrevista				
						Guía de entrevista			

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Calidad	Es la adecuación al uso, la misma que implica todas aquellas características de un producto que el usuario reconoce que lo beneficia. La adecuación al uso siempre está determinada por el usuario Guajardo (1996) citado por (Tonato, 2017)	Es el análisis de la conformidad de los usuarios hacia los productos y servicios a través de las siguientes dimensiones: Estructural; Comunicacional; Talento humano.		Procesos	
			Estructural	Tiempos de espera	
				Instalaciones	
				Instrucciones	
			Comunicacional	Horarios	
				Servicios por internet	Encuesta
				Comunicación telefónica	Cuestionario
				Conocimientos	
				Atención ágil y oportuna	
			Talento humano.	Amabilidad	
	Trato equitativo				
	Confianza				

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DOCUMENTARIA

El presente instrumento se aplicará con la finalidad de poder diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública, basada en la operacionalización y revisión bibliográfica y documentaria, para identificar los aspectos generales necesarios para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021.

Cargo:

FICHA DOCUMENTARIA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA

DIMENSIÓN	INDICADOR	ESTRATEGIAS Y ACCIONES
Eficiencias del aparato estatal	Proceso de modernización, servidores idóneos	
	Eficiencia del aparato estatal	
	Reducir corrupción	
	Sostenibilidad e institucionalidad	
	Simplificación administrativa	
Servicio a la ciudadanía	Bienestar ciudadano	
	Procesos modernos de producción de los bienes y servicios	
	Satisfacción de los ciudadanos	
Descentralización transparencia e	Descentralización	
	Rendición de cuentas	
	Toma de decisiones	
	Fiscalización	
	Fortalecimiento de capacidades	

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUIA DE ENTREVISTA

INSTITUTO DE HISTORIA MARITIMA

Estimado (a) participante:

Muy buenos días, mi nombre es Rubén Quinde, maestrante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo; estoy realizando un estudio de investigación relacionado con la **modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima**. Me gustaría conocer su punto de vista respecto a este tema. Su opinión es muy importante para mí.

No hace falta su identificación personal en el instrumento, solo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar para llevar a feliz término la presente recolección de información que se pretende.

¡Muchas gracias, por su valiosa colaboración !

DATOS GENERALES

- ¿Cuál es el cargo que ocupa?
- ¿Qué tiempo lleva en este cargo?

ENTREVISTA

VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

DIMENSIÓN: EFICIENCIAS DEL APARATO ESTATAL

1. Según lo que usted conoce o ha oído mencionar nos podría decir ¿Cuál es el objetivo principal que busca el Instituto de Historia Marítima?
2. ¿Conoce usted cual es el marco normativo con el que se basa la gestión pública de la institución en donde labora?
3. ¿Cuenta la entidad con un manual de gestión para abordar los procesos y procedimientos para la ejecución de los productos y servicios que brinda a los usuarios externos e internos?
4. ¿Sabe usted cuántos y cuáles son los productos y servicios genera el departamento donde labora?
5. ¿Podría usted explicar cuáles son los procesos que se deben ejecutar para que el departamento donde labora genere un producto o servicio en beneficio a los usuarios? Mencione un ejemplo.

DIMENSIÓN: EFICIENCIAS DEL APARATO ESTATAL

<p>6. ¿Según su opinión, en la prestación de un servicio que aspecto considera que es el más importante?</p> <p>Factores estructurales (instalaciones, equipos, procesos, filas)</p> <p>Factores comunicacionales (instrucciones, horarios, servicios por internet)</p> <p>Recursos humanos (el servidor público que tiene contacto directo con la ciudadanía)</p>
<p>7. ¿Si usted tuviera la oportunidad de incrementar o modificar su modelo de gestión en cuanto a los productos y servicios que genera su departamento que cambiaría y por qué?</p>
<p>8. ¿Considera Usted que es necesario evaluar la satisfacción del usuario externo e interno?</p> <p>9. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se suscitan en la prestación del servicio?</p> <p>10. ¿Qué factores considera que influyen para que los problemas surjan?</p> <p>11. ¿Cuáles son los motivos más comunes de queja?</p>
<p>DIMENSIÓN: EFICIENCIAS DEL APARATO ESTATAL</p>
<p>12. ¿Cree usted que la institución ejecuta sus procesos de forma descentralizada para el logro de sus objetivos?</p>
<p>13. ¿Dispone la institución de un sistema de medición de la satisfacción del usuario externo e interno?</p> <p>14. ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la institución para evaluar la satisfacción del usuario externo e interno?</p>
<p>15. ¿Cree usted que el mecanismo para la toma de decisión es la adecuada para el logro de los objetivos institucionales?</p>
<p>16. ¿Qué medidas toman para dar solución a dichas quejas?</p>
<p>17. ¿Me podría mencionar 3 debilidades y 3 fortalezas de la institución?</p>

Instrumentos de recolección de datos - Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTITUTO DE HISTORIA MARÍTIMA

Estimado (a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del Instituto de Historia Marítima. Consta de 17 preguntas. Al leer cada una de ellas, concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. La información que se recabe tiene por objeto **Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima.**

No hace falta su identificación personal en el instrumento, solo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar para llevar a feliz término la presente recolección de información que se pretende.

¡Muchas gracias, por su valiosa colaboración !

DATOS GENERALES

Tipo de usuario: Externo () Interno () Edad: Genero: Masculino () Femenino ()

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

VARIABLE: CALIDAD	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
-------------------	-------------------------	--------------	-------------------------------	------------	-----------------------

DIMENSIÓN ESTRUCTURAL

1. ¿Qué tan satisfecho se siente con los procesos que debe seguir para acceder a los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima?					
--	--	--	--	--	--

¿Qué aspectos consideró para dar su puntuación a esta pregunta?

2. ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera a sus requerimientos para acceder a los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima?					
--	--	--	--	--	--

¿Cuáles fueron los motivos para dar su puntuación en esta pregunta?

3. ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones donde funciona los departamentos de Museo Naval, Investigación Histórica, Archivo Histórico y Biblioteca Histórica del Instituto de Historia Marítima?					
---	--	--	--	--	--

¿Cuáles fueron las razones que motivaron la puntuación dada a esta pregunta?

DIMENSIÓN COMUNICACIONAL

4. ¿Qué tan satisfecho se siente con las instrucciones que le brindan para conocer los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima?					
¿Qué aspectos considero para asignar su puntuación a esta pregunta?					
5. ¿Qué tan satisfecho se siente con los horarios de atención a los usuarios en el Instituto de Historia Marítima?					
¿Cuáles fueron los motivos para dar su puntuación en esta pregunta?					
6. ¿Qué tan satisfecho se siente con servicios que brinda por internet en el Instituto de Historia Marítima?					
¿Cuáles fueron las razones que motivaron su puntuación en esta pregunta?					
7. ¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación vía telefónica para solventar sus inquietudes respecto a los bienes y servicios del Instituto de Historia Marítima?					
¿Qué aspectos considero para su puntuación?					

DIMENSIÓN TALENTO HUMANO

8. ¿Qué tan satisfecho se siente con el nivel de conocimiento que poseen los servidores públicos del Instituto de Historia Marítima al momento de atender sus inquietudes?					
¿Cuáles fueron los motivos para dar su puntuación en esta pregunta?					
9. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención ágil y oportuna a sus requerimientos por parte de los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima?					
¿Qué consideró al momento de su puntuación a esta pregunta?					
10. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por parte de los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima en cuanto a amabilidad, cortesía y predisposición de ayudar a los usuarios?					

¿Cuáles fueron los motivos para dar su puntuación en esta pregunta?

11. ¿Qué tan satisfecho se siente en cuanto al trato equitativo y sin discriminación que brindada a los usuarios el Instituto de Historia Marítima?

¿Qué aspectos considero para su puntuación?

12. ¿Qué tan satisfecho se siente en cuanto a la confianza que le inspiran los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima?

¿Cuáles fueron los motivos para dar su puntuación en esta pregunta?

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

13. Según su opinión, ¿cuál de los tres factores que se mencionan a continuación es el más importante para dar un servicio de calidad?

- Estructural (instalaciones, procesos, tiempos) ()
- Comunicacional (servicios por internet, instrucciones claras, comunicación telefónica) ()
- Talento Humano (funcionarios preparados, amables, dispuestos a ayudar al usuario) ()

14. ¿Qué sugeriría para mejorar la calidad en el servicio público? (escoja 2)

- Mejores instalaciones ()
- Mayor cortesía ()
- Mejores equipos ()
- Trato equitativo ()
- Más servicios por internet ()
- Otros () Cuál(es)? _____

15. ¿De cuál de estos factores presentaría Usted una queja, cuando se trata de evaluar la calidad del servicio público?

- Factores estructurales (instalaciones, procesos, tiempos) ()
- Factores comunicacionales (servicios por internet, instrucciones claras, comunicación telefónica) ()
- Recursos humanos (funcionarios preparados, amables, dispuestos a ayudar al usuario) ()
- Otros.....

16. ¿Considera importante que la institución le consulte a usted como está siendo atendido?

SI () NO ()
¿Por qué?

17. ¿Considera importante que la institución le consulte a usted respecto a la calidad del servicio proporcionado?

SI () NO ()
¿Por qué?

Confiabilidad de Alfa de Cronbach (Prueba piloto)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Coeficiente de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	12

Fuente: Tomada de SPSS 22

Interpretación del Coeficiente de confiabilidad

Nula	Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada	Perfecta
0						1
0% de confiabilidad en la medición (el instrumento está contaminada de error)						100% de confiabilidad (no hay error en el instrumento)

Un coeficiente de cero representa nula confiabilidad y uno simboliza una confiabilidad máxima. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Cálculo del tamaño de la muestra



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Para la determinación de la muestra se consideró lo siguiente:

n: Tamaño de la muestra obtenida (92)

N: Población total (120)

Z: Nivel de confianza: 95% (Parámetro estadístico = 1,96)

e: Margen de error: 5%

p: probabilidad de que ocurra el evento en estudio: 50%

q: probabilidad de que no ocurra el evento en estudio: 50%

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = 92$$

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1. MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA			
			DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
¿De qué manera la propuesta de modernización de la gestión pública mejorará los productos y los servicios a los usuarios del Instituto de Historia Marítima 2021?	<p>Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la situación actual de la gestión pública del Instituto de Historia Marítima 2021 Determinar los fundamentos teóricos de gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021 Evaluar la satisfacción de los usuarios del Instituto de Historia Marítima 2021. 	<p>La propuesta de modernización de la gestión pública mejorará significativamente la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021</p>	<p>Proceso de modernización, servidores idóneos</p> <p>Eficiencias del aparato estatal</p>	<p>Proceso de modernización, servidores idóneos</p> <p>Eficiencia del aparato estatal</p> <p>Reducir corrupción</p> <p>Sostenibilidad e institucionalidad</p> <p>Simplificación administrativa</p>	<p>Tipo: Aplica</p> <p>Enfoque: Mixto</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 135 usuarios (120 Internos y 15 externos)</p> <p>Instrumento: Ficha documentaria</p> <p>Guía de entrevista</p>	
			<p>Servicio a la ciudadanía</p> <p>Descentralización e inclusión</p>	<p>Bienestar ciudadano</p> <p>Procesos modernos de producción de los bienes y servicios</p> <p>Satisfacción de los ciudadanos</p> <p>Descentralización</p> <p>Rendición de cuentas</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Fiscalización</p> <p>Fortalecimiento de capacidades</p>		
			VARIABLE 2. CALIDAD			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	METODOLOGÍA
			Estructural	Procesos	1	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala de Medición: Escala de Likert del 1 al 5</p>
				Tiempos de espera	2	
			Comunicacional	Instalaciones	3	
				Instrucciones	4	
				Horarios	5	
			Talento humano	Servicios por internet	6	
				Comunicación telefónica	7	
				Conocimientos	8	
			Talento humano	Atención ágil y oportuna	9	
				Amabilidad	10	
				Trato equitativo	11	
				Confianza	12	

	Comunicación telefónica	7. ¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación vía telefónica para solventar sus inquietudes respecto a los bienes y servicios del Instituto de Historia Marítima?															
Talento humano	Conocimientos	8. ¿Qué tan satisfecho se siente con el nivel de conocimiento que poseen los servidores públicos del Instituto de Historia Marítima al momento de atender sus inquietudes?															
	Atención ágil y oportuna	9. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención ágil y oportuna a sus requerimientos por parte de los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima?															
	Amabilidad	10. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por parte de los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima en cuanto a amabilidad, cortesía y predisposición de ayudar a los usuarios?															
	Trato equitativo	11. ¿Qué tan satisfecho se siente en cuanto al trato equitativo y sin discriminación que brindada a los usuarios el Instituto de Historia Marítima?															
	Confianza	12. ¿Qué tan satisfecho se siente en cuanto a la confianza que le inspiran los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima?															

FIRMA DEL EVALUADOR

Evaluación del experto

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Escala Valorativa de Calidad”

OBJETIVO: “Conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios internos y externos sobre la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima.”.

DIRIGIDO A: Usuarios externos e internos del Instituto de Historia Marítima.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR

Validación de Experto 1

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Piura, 10 de junio de 2021

Señor
Dr. Rafael Villon Prieto
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Rubén Darío Quinde Toaza

C.C N° 0923726251

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA
INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento:

Entrevista sobre la Modernización de la Gestión Pública del Instituto de Historia Marítima.

Autor original:

Rubén Darío Quinde Toaza

Objetivo:

Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia, 2021

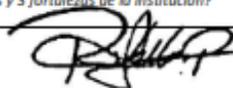
Estructura y aplicación:

El instrumento abarca 17 preguntas estructuradas de acuerdo con las dimensiones y sus respectivos indicadores. Las 5 primeras preguntas pertenecen a la dimensión Eficiencias del aparato estatal, las 6 próximas pertenecen a la dimensión servicio a la ciudadanía, mientras que los 6 ítems últimos pertenecen a la dimensión Descentralización transparencia e inclusión.

El instrumento será aplicado a servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima.

Anexo 08. Matriz de Validación de instrumento
Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicio del Instituto de Historia Marítima 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	CRITERIO DE EVALUACION								Observación y/o Recomendaciones	
				Relación entre la Variable y la dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Eficiencias del aparato estatal	Proceso de modernización, servidores idóneos	1. Según lo que usted conoce o ha oído mencionar nos podría decir ¿Cuál es el objetivo principal que busca el Instituto de Historia Marítima?	✓		✓		✓		✓			
		Eficiencia del aparato estatal	2. ¿Conoce usted cual es el marco normativo con el que se basa la gestión pública de la institución en donde labora?	✓		✓		✓		✓			
		Reducir corrupción	3. ¿Cuenta la entidad con un manual de gestión para abordar los procesos y procedimientos para la ejecución de los productos y servicios que brinda a los usuarios externos e internos?	✓		✓		✓		✓			
		Sostenibilidad e institucionalidad	4. ¿Sabe usted cuántos y cuáles son los productos y servicios genera el departamento donde labora?	✓		✓		✓		✓			
		Simplificación administrativa	5. ¿Podría usted explicar cuáles son los procesos que se deben ejecutar para que el departamento donde labora genere un producto o servicio en beneficio a los usuarios? Mencione un ejemplo.	✓		✓		✓		✓			
	Servicio a la ciudadanía	Bienestar ciudadano	6. ¿Según su opinión, en la prestación de un servicio que aspecto considera que es el más importante? Factores estructurales (instalaciones, equipos, procesos, filas) Factores comunicacionales (instrucciones, horarios, servicios por Internet) Recursos humanos (el servidor público que tiene contacto directo con la ciudadanía)		✓		✓		✓		✓		
			Procesos modernos de producción de los bienes y servicios	7. ¿Si usted tuviera la oportunidad de incrementar o modificar su modelo de gestión en cuanto a los productos y servicios que genera su departamento que cambiaría y por qué?	✓		✓		✓		✓		
		Satisfacción de los ciudadanos	8. ¿Considera Usted que es necesario evaluar la satisfacción del usuario externo e interno?		✓		✓		✓		✓		
			9. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se suscitan en la prestación del servicio?		✓		✓		✓		✓		
			10. ¿Qué factores considera que influyen para que los problemas surjan?		✓		✓		✓		✓		
			11. ¿Cuáles son los motivos más comunes de queja?		✓		✓		✓		✓		
	Descentralización, transparencia e inclusión	Descentralización	12. ¿Cree usted que la institución ejecuta sus procesos de forma descentralizada para el logro de sus objetivos?		✓		✓		✓		✓		
			13. ¿Dispone la institución de un sistema de medición de la satisfacción del usuario externo e interno?		✓		✓		✓		✓		
		Rendición de cuentas	14. ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la institución para evaluar la satisfacción del usuario externo e interno?		✓		✓		✓		✓		
			15. ¿Cree usted que el mecanismo para la toma de decisión es la adecuada para el logro de los objetivos institucionales?		✓		✓		✓		✓		
		Fiscalización	16. ¿Qué medidas toman para dar solución a dichas quejas?		✓		✓		✓		✓		
			17. ¿Me podría mencionar 3 debilidades y 3 fortalezas de la institución?		✓		✓		✓		✓		

FIRMA DEL EVALUADOR




NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Entrevista sobre la Modernización de la Gestión Pública del Instituto de Historia Marítima"

OBJETIVO: "Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia, 2021."

DIRIGIDO A: *Servidores públicos del Instituto de Historia Marítima.*

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Dr. Rafael Damián Villón Prieto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Entrevista sobre la Modernización de la Gestión Pública del Instituto de Historia Marítima

3. TESISISTA:

Br: Rubén Darío Quinde Toaza

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 10 de junio de 2021

Dr. Rafael Damián Villón Prieto

INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:

Cuestionario escala de valoración de calidad.

Autor original:

Br. Rubén Darío Quinde Toaza

Objetivo:

Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia, 2021

Estructura y aplicación:

El instrumento abarca 12 ítems en la escala de Likert que tienen respuestas desde Totalmente insatisfecho (1), hasta totalmente satisfecho (5). Los 3 primeros ítems preguntas pertenecen a la dimensión Estructural, los 4 próximos pertenecen a la dimensión comunicacional, mientras que los 5 ítems últimos pertenecen a la dimensión Talento Humano.

Adicional se ha considerado 5 ítems que ayudaran analizar la perspectiva que poseen los usuarios sobre la calidad de los productos y servicios que ofrece el Instituto de Historia Marítima.

El instrumento será aplicado a una muestra de 92 usuarios externos y 15 usuarios internos del Instituto de Historia Marítima.



Anexo 08. Matriz de Validación de instrumento

Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicio del Instituto de Historia Marítima 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACION								Observación y/o Recomendaciones	
				Totalmente insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Ni insatisfecho ni Satisfecho (4)	Satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)	Relación entre la Variable y la dimensión		Relación entre la Dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD	Estructural	Procesos	1. ¿Qué tan satisfecho se siente con los procesos que debe seguir para acceder a los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima?							✓		✓		✓		✓		
		Tiempos de espera	2. ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera a sus requerimientos para acceder a los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima?							✓		✓		✓		✓		
		Instalaciones	3. ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones donde funciona los departamentos de Museo Naval, Investigación Histórica, ¿Archivo Histórico y Biblioteca Histórica del Instituto de Historia Marítima?							✓		✓		✓		✓		
	Comunicacional	Instrucciones	4. ¿Qué tan satisfecho se siente con las instrucciones que le brindan para conocer los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima?							✓		✓		✓		✓		
		Horarios	5. ¿Qué tan satisfecho se siente con los horarios de atención a los usuarios en el Instituto de Historia Marítima?							✓		✓		✓		✓		
		Servicios por internet	6. ¿Qué tan satisfecho se siente con servicios que brinda por internet en el Instituto de Historia Marítima?							✓		✓		✓		✓		
		Comunicación telefónica	7. ¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación vía telefónica para solventar sus inquietudes respecto a los bienes y servicios del Instituto de Historia Marítima?							✓		✓		✓		✓		
	Talento humano	Conocimientos	8. ¿Qué tan satisfecho se siente con el nivel de conocimiento que poseen los servidores públicos del Instituto de Historia Marítima al momento de atender sus inquietudes?							✓		✓		✓		✓		
		Atención ágil y oportuna	9. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención ágil y oportuna a sus requerimientos por parte de los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima?							✓		✓		✓		✓		
		Amabilidad	10. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por parte de los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima en cuanto a amabilidad, cortesía y predisposición de ayudar a los usuarios?							✓		✓		✓		✓		
		Trato equitativo	11. ¿Qué tan satisfecho se siente en cuanto al trato equitativo y sin discriminación que brindada a los usuarios el Instituto de Historia Marítima?							✓		✓		✓		✓		
		Confianza	12. ¿Qué tan satisfecho se siente en cuanto a la confianza que le inspiran los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima?							✓		✓		✓		✓		

FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 09. Evaluación del experto

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Escala Valorativa de Calidad"

OBJETIVO: "Conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios internos y externos sobre la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima."

DIRIGIDO A: Usuarios externos e internos del Instituto de Historia Marítima.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Dr. Rafael Damián Villón Prieto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima

7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario Escala Valorativa de Calidad

8. TESISISTA:

Br: Rubén Darío Quinde Toaza

9. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 10 de junio de 2021

Dr. Rafael Damián Vilón Prieto

Validación de Experto 2

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Piura, 10 de junio de 2021

Señor
Dr. Meregildo Silva Ramírez
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Rubén Darío Quinde Toaza

C.C N° 0923726251



Anexo 08. Matriz de Validación de Instrumento

Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicio del Instituto de Historia Marítima 2021

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	CRITERIO DE EVALUACION								Observación y/o Recomendaciones
			Relación entre la Variable y la dimensión		Relación entre la Dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Eficiencia del aparato estatal	Proceso de modernización, servicios ágiles	1. Según lo que usted conoce o ha oído mencionar nos podría decir ¿Cuál es el objetivo principal que busca el Instituto de Historia Marítima?	X		X		X		X		
	Eficiencia del aparato estatal	2. ¿Conoce usted cual es el marco normativo con el que se basa la gestión pública de la institución en donde labora?	X		X		X		X		
	Reducir corrupción	3. ¿Cuenta la entidad con un manual de gestión para abordar los procesos y procedimientos para la ejecución de los productos y servicios que brinda a los usuarios externos e internos?	X		X		X		X		
	Sostenibilidad e institucionalidad	4. ¿Cubre usted cuantos y cuales son los productos y servicios generados al departamento donde labora?	X		X		X		X		
	Simplificación administrativa	5. ¿Podría usted explicar cuáles son los procesos que se deben ejecutar para que el departamento donde labora genere un producto o servicio en beneficio a los usuarios? Mencione un ejemplo.	X		X		X		X		
Servicio a la ciudadanía	Bienestar ciudadano	6. ¿Según su opinión, en la prestación de un servicio que aspecto considera que es el más importante? Factores estructurales (instalaciones, equipos, procesos, flujos) Factores comunicacionales (instrucciones, horarios, servicios por internet) Recursos humanos (el servidor público que tiene contacto directo con la ciudadanía)	X		X		X		X		
		7. ¿Si usted tuviera la oportunidad de incrementar o modificar su modelo de gestión en cuanto a los productos y servicios que genera su departamento que cambiaría por qué?	X		X		X		X		
	Satisfacción de los ciudadanos	8. ¿Considera Usted que es necesario evaluar la satisfacción del usuario externo e interno?									
		9. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se suscitan en la prestación del servicio?	X		X		X		X		
		10. ¿Qué factores considera que influyen para que los problemas surjan?									
		11. ¿Cuáles son los motivos más comunes de queja?									



Descentralización transparencia e inclusión	Descentralización	12. ¿Cree usted que la institución ejecuta sus procesos de forma descentralizada para el logro de sus objetivos?	X		X		X		X		
	Rendición de cuentas	13. ¿Ogige la institución de un sistema de medición de la satisfacción del usuario externo e interno?									
		14. ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la institución para evaluar la satisfacción del usuario externo e interno?	X		X		X		X		
	Toma de decisiones	15. ¿Cree usted que el mecanismo para la toma de decisión es el adecuado para el logro de los objetivos institucionales?	X		X		X		X		
	Pluralización	16. ¿Qué medidas toman para dar solución a dichas quejas?	X		X		X		X		
Fortalecimiento de capacidades	17. ¿Me podría mencionar 3 debilidades y 3 fortalezas de la institución?	X		X		X		X			

Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 09. Evaluación del experto

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Entrevista sobre la Modernización de la Gestión Pública del Instituto de Historia Marítima"

OBJETIVO: "Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia, 2021.":

DIRIGIDO A: *Servidores públicos del Instituto de Historia Marítima.*

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SILVA RAMIREZ MEREGILDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:
DR. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ



Anexo 08. Matriz de Validación de Instrumento

Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicio del Instituto de Historia Marítima 2021

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIO DE EVALUACION								Observación y/o Recomendaciones
			Bueno (1)	Regular (2)	Mal (3)	Muy Mal (4)	Relación entre la Variable y la alternativa		Relación entre la Dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Estructural	Proceso	1. ¿Qué tan satisfecho se siente con los procesos que debe seguir para acceder a los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima?					X		X		X		X		
	Tiempos de espera	2. ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera a sus requerimientos para acceder a los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima?					X		X		X		X		
	Instalaciones	3. ¿Qué tan satisfecho se siente con las instalaciones donde funciona los departamentos de Museo Naval, Investigación Histórica, Archivo Histórico y Biblioteca Histórica del Instituto de Historia Marítima?					X		X		X		X		
Comunicacional	Instrucciones	4. ¿Qué tan satisfecho se siente con las instrucciones que le brindan para conocer los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima?					X		X		X		X		
	Horarios	5. ¿Qué tan satisfecho se siente con los horarios de atención a los usuarios en el Instituto de Historia Marítima?					X		X		X		X		
	Servicios por internet	6. ¿Qué tan satisfecho se siente con servicios que brinda por internet en el Instituto de Historia Marítima?					X		X		X		X		



	Comunicación telefónica	7. ¿Qué tan satisfecho se siente con la comunicación vía telefónica para solventar sus inquietudes respecto a los bienes y servicios del Instituto de Historia Marítima?						X		X		X		X		
Talento humano	Conocimientos	8. ¿Qué tan satisfecho se siente con el nivel de conocimiento que poseen los servidores públicos del Instituto de Historia Marítima al momento de atender sus inquietudes?						X		X		X		X		
	Atención ágil y oportuna	9. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención ágil y oportuna a sus requerimientos por parte de los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima?						X		X		X		X		
	Amabilidad	10. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención brindada por parte de los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima en cuanto a amabilidad, cortesía y predisposición de ayudar a los usuarios?						X		X		X		X		
	Trato equitativo	11. ¿Qué tan satisfecho se siente en cuanto al trato equitativo y sin discriminación que brinda a los usuarios el Instituto de Historia Marítima?						X		X		X		X		
	Confianza	12. ¿Qué tan satisfecho se siente en cuanto a la confianza que le inspiran los servidores públicos que conforman el Instituto de Historia Marítima?						X		X		X		X		

Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 09. Evaluación del experto

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Escala Valorativa de Calidad"

OBJETIVO: "Conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios internos y externos sobre la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima."

DIRIGIDO A: Usuarios externos e internos del Instituto de Historia Marítima.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Muy X Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
-----------------------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

Validación de Experto 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 08. Matriz de Validación de instrumento

Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicio del Instituto de Historia Marítima 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN								Observación y/o Recomendaciones	
				Relación entre la Variable y la dimensión		Relación entre la Dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Eficiencias del aparato estatal	Proceso de modernización, servidores idóneos	1. Según lo que usted conoce o ha oído mencionar nos podría decir ¿Cuál es el objetivo principal que busca el Instituto de Historia Marítima?	X		X		X		X			
		Eficiencia del aparato estatal	2. ¿Conoce usted cual es el marco normativo con el que se basa la gestión pública de la institución en donde labora?	X		X		X		X			
		Reducir corrupción	3. ¿Cuenta la entidad con un manual de gestión para abordar los procesos y procedimientos para la ejecución de los productos y servicios que brinda a los usuarios externos e internos?	X		X		X		X			
		Sostenibilidad e institucionalidad	4. ¿Sabe usted cuántos y cuáles son los productos y servicios genera el departamento donde labora?	X		X		X		X			
		Simplificación administrativa	5. ¿Podría usted explicar cuáles son los procesos que se deben ejecutar para que el departamento donde labora genere un producto o servicio en beneficio a los usuarios? Mencione un ejemplo.	X		X		X		X			
	Servicio a la ciudadanía	Bienestar ciudadano	6. Según su opinión, en la prestación de un servicio que aspecto considera que es el más importante? Factores estructurales (instalaciones, equipos, procesos, files) Factores comunicacionales (instrucciones, horarios, servicios por internet) Recursos humanos (el servidor público que tiene contacto directo con la ciudadanía)		X		X		X		X		
		Procesos modernos de producción de los bienes y servicios	7. ¿Si usted tuviera la oportunidad de incrementar o modificar su modelo de gestión en cuanto a los productos y servicios que genera su departamento que cambiaría y por qué?	X		X		X		X			
		Satisfacción de los ciudadanos	8. ¿Considera Usted que es necesario evaluar la satisfacción del usuario externo e interno?										
			9. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se suscitan en la prestación del servicio?	X		X		X		X			
			10. ¿Qué factores considera que influyen para que los problemas surjan?	X		X		X		X			
			11. ¿Cuáles son los motivos más comunes de queja?										


 Ing. Lenin Rivera
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 Dpto. CIP 131305



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Descentralización transparente e inclusión	Descentralización	12. ¿Cree usted que la institución ejecuta sus procesos de forma descentralizada para el logro de sus objetivos?	X		X		X		X		
	Rendición de cuentas	13. ¿Dispone la institución de un sistema de medición de la satisfacción del usuario externo e interno?									
		14. ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la institución para evaluar la satisfacción del usuario externo e interno?	X		X		X		X		
	Toma de decisiones	15. ¿Cree usted que el mecanismo para la toma de decisión es la adecuada para el logro de los objetivos Institucionales?	X		X		X		X		
	Fiscalización	16. ¿Qué medidas toman para dar solución a dichas quejas?	X		X		X		X		
Fortalecimiento de capacidades	17. ¿Me podría mencionar 3 debilidades y 3 fortalezas de la institución?	X		X		X		X			


FIRMA DEL EVALUADOR
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 N° Reg. CIP 131305

DNP 43288062



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 09. Evaluación del experto

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Entrevista sobre la Modernización de la Gestión Pública del Instituto de Historia Marítima"

OBJETIVO: "Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia, 2021."

DIRIGIDO A: *Servidores públicos del Instituto de Historia Marítima.*

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

LEONZA RIVERA LEON FRANCISCO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR

Ing. Leonza Francisco Leon Rivera

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

N° Reg. CIP 131305

DNI 43288062



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 09. Evaluación del experto

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Escala Valorativa de Calidad"

OBJETIVO: "Conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios internos y externos sobre la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima."

DIRIGIDO A: Usuarios externos e internos del Instituto de Historia Marítima.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

BONFA RIVERA JENIN FRANCISCO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR

Jenín Francisco Bonfa Rivera

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

N° Reg. CIP 131305

Solicitud de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

<p>REPÚBLICA DEL ECUADOR  El Ecuador no sólo es y será País Amigable</p> <p>ARMADA DEL ECUADOR INSTITUTO DE HISTORIA MARÍTIMA "CALM. Carlos Monteverde Granados"</p>  <p>Oficio Nro. S.P.RDQT-001-2021-O Guayaquil, 10 de Junio de 2021.</p> <p>Asunto: Solicitando autorización para el desarrollo de investigación y publicación de resultados.</p> <p>Señor Capitán de Corbeta-SU Carlos Perugachi Salamea DIRECTOR DEL INSTITUTO DE HISTORIA MARÍTIMA ENC. Presente.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Cúmpleme informar a usted, señor Comandante, Director del Instituto de Historia Marítima, que el suscrito se encuentra realizando estudios internacionales de posgrado en la especialización de Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo de la Republica de Perú, con la finalidad de generar competencias propias de todo administrador en asuntos públicos y aplicarlos en la institución.</p> <p>Como parte del proceso para la obtención del grado de Maestro en Gestión Pública, se debe desarrollar un proyecto de investigación, para lo cual he decidido realizar el tema: "Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021", el mismo que tiene como objetivo general: Diseñar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima.</p> <p>Las técnicas de investigación que se utilizarán en el presente proyecto serán: el análisis documental, donde se revisará la situación actual y los fundamentos teóricos de la gestión pública del Instituto, así mismo se aplicará una entrevista a los servidores públicos de los departamentos agregadores de valor de la institución y para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos e internos de los departamentos en mención se realizará una encuesta.</p> <p>Es importante mencionar que el presente proyecto de investigación tiene como finalidad contribuir con el Instituto de Historia Marítima para que tenga un alcance de datos específicos que ayuden a mejorar su gestión pública enfocándose a satisfacer a los usuarios, obteniendo la oportunidad de desarrollar sus acciones direccionadas a modificar o incrementar los productos o servicios que brinda, contribuyendo en la modernización de su gestión pública, entendiendo en que toda acción de mejora causa impacto positivo entre Estado y sociedad.</p> <p>Adicional se puede indicar que el presente trabajo de investigación se justifica porque existe la necesidad de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y con base de este análisis,</p> <p>Av. 9 de Octubre 416 y Chía Edif. Citibank Teléfonos: (04) 2566368-2566165, Fax: (04)2565793 - email: uhm@ucv.edu.ec Guayaquil - Ecuador</p>	<p>REPÚBLICA DEL ECUADOR  El Ecuador no sólo es y será País Amigable</p> <p>ARMADA DEL ECUADOR INSTITUTO DE HISTORIA MARÍTIMA "CALM. Carlos Monteverde Granados"</p>  <p>determinar una propuesta de modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima, cumpliendo así con el objetivo general y específicos que se plantea en la investigación. Los resultados que se obtendrán de la investigación serán de carácter estratégico para mejorar gestión pública y brindar un mejor servicio a los ciudadanos, considerando que la función básica de esta entidad.</p> <p>Por lo expuesto, solicito se digno usted, señor Director, autorizar el desarrollo del proyecto de investigación y la publicación de los resultados en el repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo</p> <p>Atentamente,  Ing. Com. Rubén Quinde Toaza Servidor Público</p> <p>Copia: Archivo</p> <p>Av. 9 de Octubre 416 y Chía Edif. Citibank Teléfonos: (04) 2566368-2566165, Fax: (04)2565793 - email: uhm@ucv.edu.ec Guayaquil - Ecuador</p>
---	--

Aceptación de la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

REPÚBLICA DEL ECUADOR



El Ecuador ha sido, es
y será País Amazónico

ARMADA DEL ECUADOR
INSTITUTO DE HISTORIA MARITIMA
"CALM. Carlos Monteverde Granados"



Oficio No. ARE-INHIMA-DIR-2021-0001A-O
Guayaquil, 01 junio del 2021

Asunto: Autorización para desarrollar tema de proyecto

Señor Servidor Público
ING. Rubén Quinde Toaza
INVENTARIADOR DEL INSTITUTO DE HISTORIA MARITIMA
ARMADA DEL ECUADOR
Presente.

De mi consideración:

De acuerdo a lo solicitado en su Oficio Nro. S.P. RDQT-001-2021-O, 30JUN2021., ésta dirección autoriza el desarrollo del proyecto con el tema denominado: **"Modernización de la gestión pública para mejorar la calidad de los productos y servicios del Instituto de Historia Marítima 2021"**.

Por lo que se extiende la presente autorización a petición del ingeniero Quinde, para los fines correspondientes a sus intereses.

Atentamente,

Carlos PERUGACHI Salamea
Capitán de Corbeta-SU
DIRECTOR DEL INSTITUTO DE HISTORIA MARITIMA ENC.

Shirley*