



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de  
Gestión Educativa Local 07

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Morales Salazar, Brey Risieri ([orcid.org/0000-0001-7846-5041](https://orcid.org/0000-0001-7846-5041))

**ASESORA:**

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot ([orcid.org/0000-0003-2373-1300](https://orcid.org/0000-0003-2373-1300))

**CO-ASESOR:**

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando ([orcid.org/0000-0002-5871-3471](https://orcid.org/0000-0002-5871-3471))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA — PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Investigación dedicada a mi familia por su constante apoyo, a mí por la persistencia en cada hora dedicada y a la vida.

## **Agradecimiento**

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de la Unidad de Gestión Local 07, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV RESULTADOS	22
V DISCUSIÓN	28
VI CONCLUSIONES	33
VII RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
1 Tabla 01. Distribución de frecuencias de la variable modernización de la gestión pública y sus dimensiones	22
2 Tabla 02. Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio y sus dimensiones	23
3 Tabla 01. Coeficiente de correlación de las variables modernización de la gestión pública y la calidad del servicio.	24
4 Tabla 02. Coeficiente de correlación de la dimensión eficiencia del aparato estatal y la variable calidad del servicio	25
5 Tabla 07. Coeficiente de correlación de la dimensión servicio a la ciudadanía y la variable calidad del servicio.	26
6 Tabla 08. Coeficiente de correlación de la dimensión descentralización y la variable calidad del servicio.	27

## RESUMEN

La investigación llevó por título modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07, se planteó como objetivo determinar la correlación entre las variables. Investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Con una muestra de 70 sujetos. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, se obtuvo la validez a través del juicio expertos, y la confiabilidad mediante una prueba piloto a una proporción de la muestra, se obtuvo un nivel de confiabilidad muy alto por el Alpha de Cronbach. Fue necesaria la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnoff, se encontró un nivel de significancia inferior al 0,05 en las dos variables, por lo que se seleccionó Rho de Spearman para la prueba de hipótesis, se necesitó del programa estadístico SPSS. Los resultados indicaron que la modernización de la gestión pública influye en la calidad del servicio en la atención percibida por los usuarios. Para concluir con la existencia de un nivel de correlación igual a 0,854\*\* y una significancia igual a 0,00; por lo que se evidencia un nivel de correlación positivo alto de los usuarios de la institución evaluada. Para finalmente, plantear una serie de recomendaciones para una mejora continua.

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

## ABSTRACT

The research was entitled modernization of public management and quality of service at the Local Educational Management Unit 07, and aimed to determine the correlation between the variables. Basic research, quantitative approach and non-experimental design. With a sample of 70 subjects. The technique was the survey and the instrument the questionnaire, validity was obtained through expert judgement, and reliability was obtained through a pilot test to a proportion of the sample, a very high level of reliability was obtained by Cronbach's Alpha. The Kolmogorov-Smirnoff normality test was required, a significance level lower than 0.05 was found in both variables, so Spearman's Rho was selected for the hypothesis test, and the SPSS statistical program was needed. The results showed that the modernization of public management influences the quality of service and the attention received by users. To conclude with the existence of a correlation level equal to 0.854\*\* and a significance equal to 0.00; thus, a high positive correlation level of the users of the institution evaluated is evidenced. To finally put forward a series of recommendations for continuous improvement.

**Keywords:** *Modernization, public management, quality service, Ugel 07.*

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se producen diversas transformaciones desencadenadas por cambios culturales, económicos, tecnológicos o políticos, día a día se presenta algo novedoso en la comunidad tecnológica, en la implementación de avances vanguardistas en los servicios, ya sea en la atención al cliente o en el sector educativo. Los avances científicos y el de las comunicaciones nos indican que formamos parte de un nuevo modelo de sociedad, en la cual el protagonista principal es la modernización y el conocimiento. Así mismo, según Ávila (2018) en las décadas recientes ha habido grandes cambios en el modelo de gestión pública, siempre involucrado con presiones políticas, económicas y en búsqueda del bienestar social, lo que motivo a la creación de un nuevo estilo de gestión.

Concebida como modernización de la gestión pública, el cual considera la adopción de mecanismos para agilizar procesos, uso de herramientas tecnológicas para la mejora del tiempo, asumiendo un incremento en la eficiencia, flexibilidad y la capacidad de adoptarlas en las instituciones. Pazos (2017) expreso que el cambio en la estructura de la gestión con la modernización de la gestión pública logro mejoras en la administración pública, permitiendo el ingreso de actores privados, públicos y terceros. Además, permite la creación de nuevos proveedores de servicios. Por lo cual se puede afirmar que el modelo administrativo tradicional está siendo cambiado por un modelo que prioriza el profesionalismo en la gestión, con claros objetivos y permanente evaluación del desempeño.

Podemos percibir esta realidad en un caso español, Nuñez (2017) la modernización en su mayoría influenciada por la adopción continental. Se brinda mayor importancia a la descentralización, derivando funciones y competencias desde la administración central a instituciones locales, esta práctica resulto en el aprendizaje de habilidades que implementan mejoras prácticas en gestión administrativa local, la acción de las instituciones del gobierno pasó de ser aleatorias a estratégicas, definidas por objetivos de gestión, mejorando objetivos y procesos.



Por otro lado, en nuestro continente, específicamente en Chile Pliscoff (2017) demostró que el gobierno central debe implementar dictámenes morales y éticos para mejorar sus políticas públicas en los trabajadores estatales, por lo tanto, se debe capacitar, orientar y fomentar la ética laboral. Así mismo se deben implementar de forma periódica nuevas normas que no permitan la falta de ética y violaciones, siempre buscando fortalecer el desempeño en sus funciones como servidor público. De la misma forma en el Perú, Maizondo (2020) presento su estudio donde evaluó el proceso de modernización y la calidad del servicio público en la UGEL 01, donde muestra que, si existe una alta relación entre las variables, expresando que la modernización tiene como principal objetivo el transformar la estructura y la manera en la cual se brinda el servicio público, considerando todo a la necesidad del ciudadano.

Así mismo, en el Perú, se le concede gran importancia a la modernización de la gestión pública, todo esto por medio de la descentralización, por medio de delegar funciones e implementar competencias en la administración local. El resultado es la mejora de habilidades y enriquecimiento de conocimientos de procesos, así como se propia capacidad, así mismo, se implementan nuevas prácticas en la gestión, por lo tanto, ya no será de manera aleatoria sin objetivos claros, esto logra tener un plan definido y con metas claras. Por ejemplo, tenemos el caso de las municipalidades, El Peruano (2015) para la modernización de la gestión pública en las municipalidades es imprescindible iniciar desde elementos estructurales - política, administración y sociedad; solo entonces, el plasmar nuevos paradigmas en la gestión pública corresponde a una discusión constante en cuanto a las responsabilidades del Estado y las relaciones e interacciones con la localidad.

En base a esta realidad problemática se realizó la formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07?, los problemas específicos fueron los siguientes; a) ¿Cuál la relación entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07?; b) ¿Cuál la relación entre servicio a la ciudadanía y la

calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07?. c) ¿Cuál la relación entre la descentralización y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07?

La justificación teórica, se otorga conocimiento científico acerca de la percepción de los usuarios ante la calidad del servicio, con mayor énfasis en el tipo de institución estudiada dirigida al sector educación, además, las recomendaciones permiten soluciones posibles a los problemas actuales, por otro lado, se otorgan definiciones y conceptos con el fin de incrementar el conocimiento, lo cual servirá como base en futuras investigaciones, así como estudios de mayor relevancia o complejidad, y conocer aún mejor estas variables.

La justificación metodológica, se presenta por medio de evidencia la percepción de los usuarios en relación a la calidad del servicio otorgado por la entidad evaluada, y por medio de esta evidencia también se podrá lograr mejorar la estructura de los procesos manejados, además, por la metodología usada, así como el diseño y el agrupamiento de datos, todo lo utilizado puede servir para futuros estudios proyectados a un nivel más alto de complejidad.

La justificación práctica, por ser un estudio de naturaleza básica, permite encontrar la percepción de los usuarios de los servicios de esta institución, los resultados obtenidos serán de gran utilidad para la decisión que puedan tomar los directivos de la institución para lograr mejoras, sabiendo que esto determinara la futura percepción de los mismos o nuevos.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07. Los objetivos específicos fueron: a) Determinar la relación la relación entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07, b) Determinar la relación entre servicio a la ciudadanía se relaciona y la calidad del servicio en la Unidad de

Gestión Educativa Local 07; c) Determinar la relación entre la descentralización y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.

La hipótesis general del estudio fue: Existe relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07. Las hipótesis específicas fueron: a) Existe relación la relación entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07, b) Existe relación entre servicio a la ciudadanía se relaciona y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07; c) Existe relación entre la descentralización y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.

## II. MARCO TEÓRICO

Freire (2019) analizó la relación entre la modernización de la gestión pública y su contribución a la administración pública enfocado en la rendición de cuentas, la evidencia fue recolectada en forma de documental en cierto periodo de años previos al análisis por medio de instrumentos aplicados en cada entidad administrativa pública, haciendo uso de una metodología de tipo analítica, tras los resultados se logró evidenciar que la variable en cuestión contribuyo de manera relevante en mejorar las condiciones administrativas públicas en el apartado de la rendición de cuentas, además, el estudio abarco desde el diseño del listado agendado político, la concepción de la política pública, la transformación de la institución, la adaptación y coordinación de estas entidades que existen, logrando una verificación de confianza al 98.8% para afirmar la relación entre las variables.

Gutiérrez (2019) busco indagar sobre la influencia del neoliberalismo en la transformación experimentada en las últimas décadas en el Estado, enfocados en la implementación de la red y sus complementos virtuales en la gestión de los servicios públicos, la transformación crea un nuevo tipo de relación entre el ciudadano y el estado o viceversa, basado en un nuevo servicio gubernamental electrónico por medio de la modernización de la gestión pública. Se manejo una metodología exploratoria haciendo uso de conceptos, investigaciones y ejemplos internacionales previos o actuales de países semejantes para señalar un contexto de transformación, y evolución. Se encontró que esta clase de modernización ha sido validada de forma gradual, así como aplicada por medio de la tecnología, buscando lograr un vínculo directo e inmediato entre la población y el Estado, fomentando una interrelación particular impulsando proyectos objetivos y servicios que promovieron la capacidad del estado para manejar la exigencia de la población.

Machín et al. (2019) investigación donde se analizó las consecuencias de la modernización pública y determinar sus indicadores, manteniendo una metodología exploratoria dialéctica – materialista. Los resultados demostraron que sobresalen tres indicadores, los cuales refieren la transformación de los antiguos modelos que hacía modelos que mantengan una visión de gestión empresarial; entonces la

moderna gestión pública inicio con la demanda impuesta de brindar resultados rápidos y objetivos a las nuevas demandas de servicios de la sociedad y la gestión empleada en el servicio público, además estos deben mantener los principios de un buen gobierno.

Cormick (2019) investigación que busco revisar la Nueva gestión Pública, tanto en sus elementos conceptuales relativamente nuevos y en sus herramientas, también considerando su implementación en otros países, también un análisis a la aplicación de este nuevo concepto ya puesto en práctica en la administración pública nacional, se aplicó la metodología exploratoria. Se encontró la importancia de evaluar y modificar los modelos antiguos de gestión, y enfocarlos en una perspectiva más determinada por modelos empresariales en el presenta país. La aplicación en países desarrollados de la OCDE muestra significativos cambios, siempre enfocados en la respuesta optima que merece el ciudadano, cumplir los requerimientos de la población y mantener una gestión moderna dirigida al servicio público.

Barrero et al. (2019) medición de la efectividad de la gestión pública en gobiernos regionales, Universidad de Holguín, Cuba. estudio que busco hallar la relación la gestión, resultados y efectividad de gobiernos locales, el estudio tuvo una metodología de análisis de contenido, analítico sintético. Como resultado general se obtuvo, que el uso de indicadores para el manejo de la funcionalidad logra elevar los estándares de aplicación efectiva en la aplicación de acciones de mejora.

Contreras (2021) estudio que busco por medio de revisión literaria de palabras clave lograr medir la calidad del servicio en los destinos turísticos de nivel internacional, por medio de una metodología sistemática identificando dimensiones y por medio de una escala de medición. Como uno de los resultados se encontró que esta variable en sus presentes áreas es de interés elevado entre los académicos, así como para el sector turístico privado y público, asumiendo que este les permite hallar fortalezas y debilidades en un punto específico de turismo en cuanto a satisfacción, y el punto más importante de resultado fue la valiosa

importancia que tienen las correctas decisiones gubernamentales de las instituciones públicas para la sustancial mejora del turismo nacional y sus factores relacionados.

Por el lado de los antecedentes nacionales, Timaná de la Flor (2020) investigación para hallar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, metodología descriptiva correlacional, diseño cuantitativo transversal, no experimental, se evaluaron a 128 usuarios. La confiabilidad de ambas variables superó el ,896 y los resultados demostraron que existe una fuerte relación de las variables, logrando un Rho de Spearman igual a ,746 y  $p < 0.05$ , por lo cual se pudo afirmar que mientras la primera variable en cuestión este implementada, el nivel de la calidad de los servicios aumentara.

Saldaña y Romero (2020) buscaron analizar la relación entre la modernización y la calidad del servicio en la atención que brinda la UGEL01 ubicada en el distrito de SJM, de metodología cuantitativa y diseño no experimental longitudinal, la muestra estuvo compuesta por 550 candidatos evaluados por medio de cuestionarios, los resultados mostraron Rho de ,855 lo cual significa una que existe alta correlación entre variables, además, afirmaron la hipótesis presentada, resultando que los procesos de modernización tuvo el objetivo de transformar y mejorar la gestión en la UGEL, presentando calidad en el servicio brindado y en la atención a los usuarios, mejorando significativamente la estructura tradicional e implementando nuevas tecnologías.

Larrañaga (2017) estudiaron la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en Sedapal, como hipótesis refirieron que existe una relación entre las variables expuestas, una muestra de 156 encuestados, de metodología cuantitativa correlacional, transversal y diseño no experimental, la evaluación fue por medio de cuestionarios de escala Likert, a través del análisis se encontró una Rho de Spearman de 0,763. Se halló la presencia de correlación significativa entre la las variables en la institución.

Zaconetta (2019) investigo la correlación entre las variables de modernización de la gestión y la calidad de servicio, de metodología cuantitativa, transversal de diseño no experimental, población de 50 usuarios del servicio seleccionados mediante muestreo probabilístico, evaluados por medio de cuestionarios. Los resultados demostraron la presencia de una fuerte relación entre variables  $p < 0.05$ , Rho de Spearman 0.756, por lo tanto, mientras la modernización sea aplicada en la gestión pública, esto dará como resultado que la calidad de servicio se eleve.

Espinoza (2022) buscaron determinar la relación entre las herramientas digitales y la calidad de servicio en el Banco de la Nación, de diseño no experimental, cuantitativa correlacional, de corte transversal, muestra de 92 encuestados, por medio de encuestas. Como resultado se obtuvo la existencia de relación entre variables, Rho de Spearman 0,909. Demostrando que al mejorar las herramientas digitales la atención y la calidad del servicio prestado por la institución es mejor percibida por el usuario.

Modernización de la gestión pública: Enfoques y teorías relacionadas Casas (2012) la terminación hace referencia al actuar, hacer o crear algo actual, adaptando parámetros de contexto presente, así mismo, pretende evitar valoraciones opuestas, desde la perspectiva de la gestión pública, el termino hace dictamen al modificar o variar situaciones políticas y éticas, por ejemplo el reacondicionamiento o al reestructuración, siempre con características que destacan la eficiencia, eficacia, transparencia, democracia e agilidad, por lo tanto el termino de los parámetros de la investigación hacen referencia a la acción de atención al ciudadano, cubrir sus necesidades por medio de la reforma del estado.

Por lo mencionado se entiende que la modernización de la gestión pública indica cambios en el actuar del Estado, enfocados en organismos que impulsen la modernización, interviniendo en modificaciones institucionales que se relacionan con la Nueva gestión pública y sus principios, siempre manteniendo la dirección hacia los resultados tangibles en servicios, atención y creación. García (2018) re afirma lo antes mencionado y agrega que se requieren el uso de tecnologías

distintas a las usadas en instituciones de antaño y muchas actuales de paradigmas lentos y sistemas fragmentados.

Esta variable busca capacitar a los trabajadores de las instituciones, considerándolos uno de los ejes principales porque logrando la cooperación entre sí, se logrará mejor servicio y una visión enfocada en objetivos claros, por lo mismo que obtuvo mejores servicios, por lo cual la administración pública deberá capacitar a sus trabajadores y que estos se encuentre listos al afrontar situaciones complicadas, así también la evolución.

En otro punto similar Fernández (2016) lo considera como un cambio interno y desregulación externa. Entiende el cambio principal como el dado entre el estado con el ciudadano y el planteado por el cómo el estado con todas sus instituciones y su estructura interna, considerando a los trabajadores como parte de esta, sus sistemas administrativos deben evolucionar desde la burocracia mantenida a la gestión empresarial enfocado en el usuario. Se puede contemplar que el estado desde la relación con otros países busco enriquecer sus instituciones, mencionando la modernización como una de sus prácticas que dice aplicar, mientras los grupos sociales son más exigentes, presiones del presupuesto y la siempre presente necesidad de apaciguar los gastos públicos, situaciones que merecen ser mejoradas o cambiadas.

Con el fin de abordar este concepto como es prudente, se procedió a dividirlo en tres dimensiones. Como la primera dimensión a) la eficiencia del aparato estatal, Casas (2012) que hace mención a la importancia del empleado para formular, y proponer alternativas relacionadas al orden, compromiso de la gestión y al orden. b) servicio a la ciudadanía. Casas (2012) se proyecta el servicio a la ciudadanía, quien proyecta el objetivo fundamental del estado como el actuar ordenadamente y de manera eficaz en asuntos de servicio social, y la importancia que se le dan a esta clase de asuntos. Por considerar los excesivos tramites, costos elevados y la necesidad de buscar mejor eficiencia en niveles financieros y económicos por lo que se deberían tomar prácticas del sector privado con el fin de simular la efectividad de estas corporaciones a nivel financiero y costo beneficio.



La tercera y última dimensión, c) descentralización, Casas (2012) define la concepción técnico y legal en relación a las organizaciones estatales y las funciones designadas como la distribución de labores entre los niveles inferiores del estado, central y local, evolucionando la capacidad de empoderar y transferir las capacidades del estado por medio de la ley y de acuerdo a esta; a sus autoridades locales designadas. Hacer mención al concepto de política administrativa relacionada al concepto de democracia local. El fin de la tercera dimensión es disminuir la carga administrativa pública concentrada en instituciones centrales, dando pase a unidades más idóneas, cercanas y flexibles, siguiendo las jerarquías y que las labores institucionales sean maleables y puedan adaptarse a los intereses de los usuarios.

Fundamentando la variable Pazos (2017) refirió que la modernización siempre implica una evolución en la organización, en este punto se permitió la relación con la teoría del cambio organizacional. Así mismo el autor citado también menciona la presencia de miedo e incertidumbre por los cambios en la organización, cambios que muestra resultados en la atención al usuario. El autor menciona y admite que la redirección de las organizaciones en la lógica corresponde por definir direcciones claras y lograr verificar el alcance y avance con el propósito de demostrar el cambio logrado, Kotter encuentra cuatro tipos de cambios en las organizaciones: Iniciando con a) Cambio planificado: refiere a los cambios dentro de la configuración organizacional, complicados como (estrategia, sistemas y estructura), o cambios superficiales (procesos, personas y propósitos). Iniciando con:

b) cambio estratégico: Busca cambiar la ubicación de la organización en cuanto a la relación a su entorno. Puede también considerarse una evolución estratégica con un conjunto de implicaciones profundas. c) Cambio emergente: Se produce al cambiar rutinas al resolver problemas y aprovechar las oportunidades presentadas. d) Cambio improvisado: Forma particular de una evolución emergente, decisiones realizadas rápidamente, por lo tanto, no son planeadas, no tomadas de decisiones bien planteadas o con historial.

Calidad del servicio: Enfoques y teorías relacionadas, así como la planteada por Parasuraman, et al. (1985) quienes consideraron que es lo que busca y necesita el usuario o consumidor, según especificaciones y en un costo aceptable para él, por lo tanto, incrementar la calidad del servicio o del producto se define como aumentar las características que definen el valor y por lo tanto la calidad percibida final, cumpliendo las ideas pre concebidas del usuario o consumidor. Este tiene la capacidad de ser definida por medio de distintas experiencias o expectativas de cada usuario, entonces la calidad que se percibe en conjunto es sólida y bastante para completar el marco de expectativas y necesidades del por parte del cliente final.

La calidad de servicio en muchos casos es entendida como la cantidad de atributos que conlleva este, convirtiéndose en un impacto frontal a la satisfacción del usuario, por lo cual solo evaluando el impacto que el producto tendrá frente al consumidor es posible medir la calidad. Casermeiro (2014) refirió que la calidad del servicio está directamente relacionada con la complacencia del consumidor, resultando en la decepción o el placer al ser atendido. Estos factores permitieron la evaluación y comparación que muestran los usuarios, y la satisfacción de sus ideas.

En la investigación se tomaron en cuenta las dimensiones designadas por (Parasuraman, et al., 1985). Elementos tangibles: para estos autores son el material e instalaciones físicas, personas y equipo que presta un servicio, mientras que en la prestación de servicio no existen elementos tangibles, el cliente percibirá en las evidencias tangibles que bordean la atención. Por lo tanto, como ejemplo; en un centro de salud que presta servicio no tangible precisamente, sus instalaciones, limpieza, pantallas y demás deben ser atractivas para que el usuario pueda percibir y considere un elemento de calidad, desde una perspectiva tangible porque la puede evidenciar.

1) Fiabilidad: Los autores lo consideraron el elemento, la promesa o durabilidad de un servicio de acuerdo a lo expuesto inicialmente, prometido desde la primera interacción, así como el servicio secundario por averías, solución de dudas y el mantenimiento, y su registro constante y completo.

2) Capacidad de respuesta: Por medio de los autores se hace referencia como a la proactividad y la capacidad de recepción de la empresa, y de los empleados hacia los clientes. Se espera un trato adecuado con un tiempo de respuesta idóneo, según lo acordado en la calidad, por ejemplo, cuando asistimos a un puesto de salud municipal, siempre esperamos un médico dentro, que atienda una emergencia, pero no demorar horas por la atención.

3) Seguridad: Para los autores, empleados bien capacitados, preparados, de confianza y competentes brindaran seguridad a la empresa a través de la percepción del cliente. Los usuarios deben sentirse confiados y a gusto, siempre el usuario busca saber y sentir que la persona que lo atiende sabe de lo que habla o hace, el cliente siempre espera esa muestra de seguridad.

4) Empatía: Habilidad de los trabajadores de la organización para sentirse en la posición del cliente, tratar de experimentar los sentimientos para que este se esmere y brinde una atención personalizada, no se considera esperar que el empleado sepa lo que necesita el cliente antes de ser abordado, si no que el empleado de la organización empaticice y brinde un servicio de calidad por medio de la empatía.

Parasuraman et al. (1985) refirió la presencia de una zona de tolerancia, definida por la expansión del desempeño del servicio el cual es considerado por cada cliente. Distintos autores consideran esta zona de tolerancia por lo mismo que los clientes no esperan que el servicio desborde esta zona y sea un servicio de pésima calidad marginando la percepción del cliente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, por lo mismo que no mantiene fines de utilidad práctica a la realidad actual, pero si el objetivo de aumentar las teorías y conocimientos científicos. Sin embargo, la investigación recogió información y datos de la realidad para aumentar los conocimientos científicos, en el cual se basó en encontrar nuevos principios y leyes (Valderrama, 2018).

La investigación mantuvo un enfoque cuantitativo porque el fin fue encontrar, recolectar y analizar información para buscar soluciones de los problemas inicialmente planteados en el estudio, por lo cual se usó estadística para contrastar los resultados de las hipótesis. (Valderrama, 2018).

Método: Hipotético deductivo, consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca reclutar o falsear tales hipótesis deduciendo de ellas con conclusiones las cuales deben confrontarse con los hechos. En tal sentido el enfoque hipotético deductivo llega a unas conclusiones a través de un procedimiento de inferencia o cálculo formal (Bernal, 2006).

La investigación tuvo diseño no experimental transversal y nivel de investigación correlacional, por lo cual no se manipulan las variables, solo se analiza la respuesta natural de cada una. Transversal porque se recolecto la información en un mismo tiempo y lugar, por último, correlacional porque busca determinar el grado de correlación entre las variables (Hernández, 2019).

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### **Variable 1: Modernización de la gestión pública**

**Definición conceptual:** La nueva gestión pública se encuentra dirigida a los resultados por los cuales se obtienen beneficios directos para la población,

entender y comprender la necesidad de la ciudadanía, además de brindar servicios y cubrir la demanda ciudadana. De acuerdo al decreto supremo" N° 004-2013-PCM (2013).

**Definición operacional:** Proceso de evolución mantenida en el tiempo con el fin de mejorar y perfeccionar la gestión pública en cada una de las ramas y entidades del estado a través de las dimensiones: eficiencia del aparato estatal, servicio a la ciudadanía y descentralización."

**Indicadores:**

Dimensión eficiencia del aparato estatal: Proceso de modernización, servicios idóneos, eficiencia del aparato estatal, reducir la corrupción, sostenibilidad e institucionalidad.

Dimensión servicio a la ciudadanía: Simplificación administrativa, bienestar ciudadano, procesos modernos de producción de los bienes y servicios, satisfacción de los ciudadanos.

Dimensión descentralización: Descentralización, rendición de cuentas, toma de decisiones, fiscalización.

**Escala de medición:** Ordinal de tipo Likert.

**Variable 2: Calidad del servicio**

**Definición conceptual:** Definida como la medición o diferencias existentes de la imagen o expectativa del consumidor y su previa presentación del producto o servicio, todo en base al requerimiento del cliente (Parasuraman, et al., 1993).

**Definición operacional:** Evaluación de la calidad del servicio o producto expuesta por el usuario por medio de las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Indicadores:**

Dimensión elementos tangibles: Conservación de las instalaciones, calidad de los equipos.

Dimensión fiabilidad: interés por el usuario, institución colaboradora, compromiso del personal.

Dimensión capacidad de respuesta: actitud y disposición, información sobre actividades, rapidez del servicio.

Dimensión seguridad: confianza en los empleados, disponibilidad para ayudar.

Dimensión empatía: horarios adecuados, interés institucional por el usuario, atención empática individualizada.

**Escala de medición:** La escala de medición fue ordinal de tipo Likert.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Sánchez et al. (2018) definieron a la población por los sujetos que componen y comparten criterios, además de características, los eventos u individuos son determinados por el campo de estudio, por lo cual formaran parte de las hipótesis de estudio. La población fueron 70 usuarios de los servicios de la UGEL07.

**Criterios de inclusión:**

Los primeros 70 usuarios de la UGEL07 que se encontraron presentes el día de la aplicación del estudio.

Usuarios que accedieron al estudio por medio del consentimiento informado de la aplicación de las pruebas.

**Criterios de exclusión:**

Usuarios que no pertenezcan a la UGEL07, o usuarios que no se encuentren presentes el día de la aplicación de la prueba.

Usuarios presentes que no accedan al consentimiento informado para la aplicación de las pruebas.

### **3.3.2 Muestra**

Morles (2012) preciso que en los casos en las que la población es pequeña, definitivamente se debe considerar al total o casi el total de la población.

### **3.3.3 Muestreo:**

Supo y Cavero (2014) indicaron que la utilidad del muestreo en las investigaciones pueden ser variables. No es obligada y no siempre será necesaria. La utilidad varía por función a diversos criterios, siendo la representatividad y la pertinencia los destacados. Muestreo no probabilístico, no aleatorio, intensional aplicado a 70 sujetos de estudio.

### **3.3.4 Unidad de análisis:**

Azcona et al. (2013) exponen los siguiente, el objetivo de investigación plasmado y delimitado es la unidad de análisis, en la presente investigación fue un grupo de trabajadores de la UGEL 07.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas:**

Hernández y Mendoza (2018) refirieron que, por medio de las técnicas de investigación, son procesos los cuales son adoptados con el fin de estudiar y abordar fenómenos determinados, casi siempre con el objetivo de lograr un resultado, y por medio de los cuestionarios como herramientas precisas y predeterminados por lo general. La técnica de la encuesta se empleó en el estudio de ambas variables.

### 3.4.2 Instrumentos

Se hizo uso de los cuestionarios para analizar, medir las variables y contrastarlas con la respectiva hipótesis.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario de medición de la percepción de la modernización de la gestión pública

Autor: Senin Clares Martínez 2020

Adaptado: Brey Risieri Morales Salazar

Dimensiones: Eficiencia del aparato estatal, servicio a la ciudadanía y descentralización

Baremos: Análisis en tres niveles: Bajo (25-60), medio (61 -89), alto (90-125).

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Cuestionario de medición de la percepción de la calidad de servicio

Autor: Br. Martínez San Miguel, Luz Nieves 2019

Adaptado: Brey Risieri Morales Salazar

Dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía

Baremos: Análisis en tres niveles: Bajo (25-60), medio (61 -89), alto (90-125).

### **Validez y confiabilidad**

**Validez:** Ñaupas et al. (2018) lo plasmaron como la exactitud, identidad y autenticidad del instrumento, relacionado de manera total con el contenido Abad et al. (2008) consideraron que es el punto más complejo de los instrumentos que se buscan aplicar, incluyendo el constructo y el criterio en su forma. Los cuestionarios se encuentran validados por juicio de tres (03) expertos, se aplicó tres criterios de evaluación: pertinencia, relevancia y claridad, aplicado en la revisión a cada uno de las preguntas de los instrumentos, así como en sus dimensiones, todo se manejó por medio de los formatos de evaluación de la UCV.



**Confiabilidad:** Según Hernández (2014) un instrumento es confiable cuando aplica de manera frecuente, y entrega los mismos resultados. En la investigación se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, con el fin de medir la fiabilidad de los instrumentos de los cuales se hizo uso para la recopilación de información, datos, en ambas variables de estudio.

De igual forma por medio de la evaluación estadística, haciendo uso del coeficiente Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad de cada instrumento a través de una prueba piloto de 70 encuestados, se encontró una confiabilidad excelente consiguiendo resultados superiores a 0.90 para los cuestionarios de ambas variables.

### **3.5 Procedimientos**

Se solicitó el permiso al funcionario a cargo de la UGEL 07 para aplicar posteriormente las encuestas en la muestra, para lo cual se trasladaron los cuestionarios en físico para que los usuarios lo resuelvan, de esta manera se recopiló información necesaria, luego se procesó y codificó, para luego interpretar los resultados.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se inicio aplicando tablas de distribución y frecuencia como lo refieren (Ñaupas et al., 2014) por medio de la estadística inferencial y descriptiva se realizó la contrastación de las hipótesis, así mismo por medio de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov se halló que la prueba es no paramétrica, por lo tanto, se hizo uso del coeficiente Rho Spearman para estudiar las variables como lo expone Miller (2012). Posteriormente se descargaron los datos obtenidos de los formularios en el programa Microsoft Excel para luego enviarlos al programa SPSS y poder hallar la relación entre las variables y dimensiones de estudio, finalmente” se aplicará el análisis descriptivo e inferencial.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se aplicó el código de ética de la UCV, el cual busca la creación de investigaciones por medio del adecuado uso de las referencias, el citado mediante las normas APA séptima edición, respetando totalmente los derechos de autor. La originalidad del producto fue total, y de esa manera se ayudó con la sociedad científica de investigación, además todos los resultados fueron generados originalmente y ninguno fue adulterado, se consideró: a) Principio de beneficencia, aplicación de los instrumentos y sólo se considera la información relacionada al estudio. b) Principio de no maleficencia, no se buscó dañar a nadie, ni nada. c) Autonomía, elaboración propia, sin involucramiento de terceros. d) Principio de justicia, la investigación de ningún motivo degrada las fuentes científicas usadas.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

**Tabla 01**

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

Niveles	Modernización de la gestión pública		Eficiencia del aparato estatal		Servicio a la ciudadanía		Descentralización	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	21	30	25	37	30	42	21	31
Medio	33	47	28	42	24	34	24	34
Alto	16	23	17	21	16	22	25	35
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

*f* = Frecuencia absoluta.

En la tabla 01, 33 usuarios los cuales corresponden al 47% de la población perciben un nivel medio, de una forma ligeramente semejante se halló 21 usuarios quienes perciben un nivel bajo en la variable, en cuanto a las dimensiones, se encontró 28 evaluados encuentran a la dimensión eficiencia del aparato estatal en un nivel medio, 30 usuarios encuentran al servicio a la ciudadanía en nivel bajo y por último 25 evaluados encuentran a la descentralización en nivel alto, siento una percepción algo distinta a lo encontrado en las otras dimensiones.

**Tabla 02***Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio y sus dimensiones*

Niveles	Calidad del servicio		Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	21	30	19	28	18	28	15	22	29	41	21	30
Medio	30	43	33	44	34	45	39	55	25	35	33	47
Alto	19	27	18	27	20	28	16	23	16	22	16	22
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

*f* = Frecuencia absoluta.

Tabla 02; se halló que 30 evaluados, lo cuales corresponden al 43% del total perciben a la calidad de servicio en grado medio, además, en su primera dimensión; elementos tangibles el 44%, ósea 33 usuarios lo consideran en nivel medio, 34 evaluados lo cual corresponden a 45% de los usuarios perciben la fiabilidad en nivel medio, 39 evaluados siendo el 55% del total de usuarios perciben a la habilidad de respuesta en el nivel medio, en seguridad se encontró que el 41% de los usuarios perciben una seguridad baja y por último el 47% de los evaluados consideran la empatía en un nivel medio.

## Análisis inferencial

**Tabla 03**

*Coefficiente de correlación de las variables modernización de la gestión pública y la calidad de servicio.*

Prueba Estadística	Variables	Coefficientes	Modernización de la gestión pública	Calidad de Servicio
	Modernización de la gestión pública	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1 70	0.854** ,000 70
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,854** ,000 70	1 70

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

En la tabla 03, por medio del estadístico usado entre las variables principales se halló  $0,00 < 0,05$  de acuerdo al resultado se acepta la hipótesis alterna, también se encontró un coeficiente de 0,854 este resultado expone la existente relación estadísticamente significativa positiva alta de nivel medio moderado.

Hipótesis general:

H1 = Existe relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.

H0 = No existe relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.

**Tabla 04**

*Coeficiente de correlación de la dimensión eficiencia del aparato estatal y la variable calidad del servicio.*

Prueba Estadística	Variables	Coeficientes	Eficiencia del aparato estatal	Calidad de Servicio
	Eficiencia del aparato estatal	Coeficiente de correlación	1	0.787**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	70	70
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,787**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	70	70

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

En la tabla 04, a través del coeficiente expuesto y aplicado entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad de servicio, se encontró  $0,00 < 0,05$  por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna, el coeficiente fue de 0,787 lo cual manifestó la presencia de correlación estadísticamente significativa positiva alta de nivel moderado.

Hipótesis específica 1:

H1 = Existe relación entre la eficiencia del aparato estatal y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.

H0 = No existe relación entre la eficiencia del aparato estatal y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.

**Tabla 05**

*Coeficiente de correlación de la dimensión servicio a la ciudadanía y la variable calidad de servicio*

Prueba Estadística	Variabales	Coeficientes	Servicio a la ciudadanía	Calidad de Servicio
	Servicio a la ciudadanía	Coeficiente de correlación	1	0.649**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	70	70
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,649**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	70	70

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

En la tabla 05, por medio del coeficiente expuesto en medio de la dimensión servicio a la ciudadanía y la calidad del servicio se determinó  $0,00 < 0,05$  por esta razón se aceptó la hipótesis alterna, también se halló un coeficiente de 0,649 por lo tanto se presenta un vínculo estadísticamente significativo positivo de nivel medio o moderado.

Hipótesis específica 2:

H1 = Existe relación entre el servicio a la ciudadanía y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.

H0 = No existe relación entre el servicio a la ciudadanía y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.

**Tabla 06**

*Coeficiente de correlación de la dimensión servicio a la ciudadanía y la variable calidad de servicio*

Prueba Estadística	Variabes	Coeficientes	Descentralización	Calidad de Servicio
		Coeficiente de correlación	1	0,474**
	Descentralización	Sig. (bilateral)		,000
		N	70	70
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	0,474**	1
	Calidad de Servicio	Sig. (bilateral)	,000	
		N	70	70

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

En la tabla 06, a través de análisis inferencial con el coeficiente utilizado entre la descentralización y la calidad de servicio se halló  $0,00 < 0,05$  por lo cual se acepta la hipótesis alterna, también se halló un coeficiente igual de 0,474 lo cual expuso una relación estadísticamente significativa positiva de grado moderado.

Hipótesis específica 3:

H1 = Existe relación entre la descentralización y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.

H0 = No existe relación entre la descentralización y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.



## V. DISCUSIÓN

El desarrollo del estudio fue de utilidad, porque busco hallar la relación entre las variables evaluadas, así mismo, porque permitió brindar respuestas a las preguntas planteadas por medio de test de la hipótesis, logrando encontrar el coeficiente de relación positiva significativa y de esta manera se logró obtener el objetivo principal, así como los específicos. Luego se analizaron los resultados descriptivos e inferenciales, teniendo como base anteriores investigaciones e hipótesis, así como teorías de investigación que forman parte del marco teórico del actual estudio.

Los resultados generados por medio del argumento analítico con enfoque cuantitativo por medio de la prueba inferencial, con el propósito de hallar relación dentro de la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en los usuarios de la UGEL07, por medio del estadístico Rho de Spearman se halló 0,854 y un p valor  $0,00 < 0,05$  esto siendo considerado una relación alta positiva y significativa de variables, con significancia por debajo del 0,05 permitió aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula. Los resultados hallados de la variable modernización de la gestión pública y sus dimensiones; eficiencia del aparato estatal, servicio a la ciudadanía y descentralización, mostraron que el 47% de los usuarios que pertenecen a la unidad de análisis de la investigación que fueron encuestados, determinaron que la modernización de la gestión pública es de categoría media; lo cual expone que la modernización de la gestión pública es necesaria aun cuando se encuentra en proceso de adaptación y adopción, esto se debe a la necesaria adopción y la experiencia brindada por el nuevo servicio, esto permite percibir que la forma en la cual se estuvo aplicando la modernización es de forma constante sin ser forzada pero generando una media percepción en los usuarios, el desarrollo de la modernización en la UGEL07 se encuentra presente y reflejada a nivel medio por lo mismo de su adopción y promoción en los usuarios.

Los resultados fueron apoyados por Freire (2019) quien después de estudiar la variable modernización de la modernización de la gestión pública halló la modernización de la gestión pública contribuye de manera significativa en mejorar las condiciones administrativas públicas en el apartado de la rendición de cuentas lo cual repercute de manera directa en la forma de atención y percepción por los

usuarios. De la misma forma Gutiérrez C. (2019) encontró que la modernización de la gestión pública ha sido validada de forma escalonada y aplicada por medio de la tecnología, buscando lograr un vínculo directo e inmediato entre la población y el Estado, fomentando una interrelación particular impulsando proyectos objetivos y servicios que promueven la capacidad del estado para manejar la exigencia de la población.

Los resultados estadísticos encontrados se identifican con los de Saldaña y Romero (2020) en su investigación la cual estudia las mismas variables en la UGEL01, de metodología cuantitativa, hallaron una correlación de 0,855 positiva alta muy parecida al presente estudio y afirmaron que los procesos de modernización mantienen el objetivo de transformar y mejorar la gestión en las unidades de gestión local educativa, presentando adecuada calidad en los servicios brindados a los usuarios, mejorando significativamente la estructura tradicional e implementando nuevas tecnologías.

De la misma forma, se revisó las variables evaluadas a nivel específico, se encontró que un 30% de los investigados perciben a la modernización de la gestión pública de categoría baja, 47% medio y 23% en categoría alta; esto concebido como el análisis de las dimensiones descentralización, servicio a la ciudadanía y eficiencia del aparato estatal," las cuales también fueron estudiados; de la misma forma se expone un 43% que percibe la calidad del servicio de categoría media; 30% en baja y 19 en nivel alto.

Así mismo, Espinoza (2022) en su investigación que estudia las herramientas digitales y la calidad de servicio, demostró la existencia acerca de la correlación entre estas variables, hallando una correlación de Rho 0,909, denotando que al mejorar las herramientas digitales la atención y calidad del servicio otorgados por la entidad es mejor percibida por el usuario. De igual forma Zaconetta (2019) estudio las mismas variables en usuarios del servicio municipal, mantiene la misma metodología cuantitativa y se obtiene como consecuencia la existencia de una fuerte relación en medio de las variables  $p < 0.05$ , Rho de Spearman = 0.756, por lo tanto, mientras la modernización sea mayor en la gestión pública, la calidad de servicio crecerá.

Por último, Timaná de la Flor (2020) quien estudio las mismas variables de investigación, encuentra un coeficiente de correlación de ,746 en población usuaria del servicio público, con enfoque cuantitativo y obteniendo como resultado que mientras la modernización de la gestión pública este aplicada, la calidad de los servicios aumentara. Del mismo modo Cormick (2019) expreso la importancia de evaluar y modificar los modelos antiguos de gestión, y enfocarlos en una perspectiva más determinada por modelos empresariales en el presenta país. La aplicación en países desarrollados de la OCDE muestra significativos cambios, siempre enfocados en la respuesta optima que merece el ciudadano, cumplir los requerimientos de la población y mantener una gestión moderna dirigida al servicio público.

El porcentaje de significancia en la relación de la dimensión eficiencia del aparato estatal y la calidad de servicio fue igual a  $0,00 < 0,05$  por consiguiente, se coge la hipótesis alterna; obteniendo como resultado la existencia de una relación dentro de las variables; con el coeficiente de correlación de 0.787 esto expone relación positiva alta de grado moderado. El resultado hallado fue similar al de Saldaña y Romero (2020) quienes hallaron un resultado similar con el nivel de correlación en 0,579 de grado positivo y significativa.

Barrero, Hernández, y Font (2019) exponen que el uso de indicadores para el manejo de la funcionalidad logra elevar los estándares de efectividad en el despliegue de acciones para de mejora. Contreras (2021) expreso; la calidad del servicio es un principio de gran interés de estudio, el cual permite hallar fortalezas y debilidades en un punto específico y el punto más importante de resultado fue la valiosa importancia que tienen las correctas decisiones gubernamentales de las entidades públicas para la mejora nacional. Por lo tanto, cabe mencionar que la calidad de servicio es un punto fundamental que es percibida como calidad de servicio y es justificada su relación. Como lo hace mención Casas (2012) la eficiencia del aparato estatal es el formular y proponer alternativas relacionadas al orden, compromiso de la gestión y al orden, puntos clave en la percepción del usuario actual.

El grado de significancia en medio del servicio a la ciudadanía y la calidad de servicio fue igual a  $0,00 < 0,05$  entonces, aceptamos la hipótesis alterna; se

determina la existencia de relación entre las variables; con el coeficiente de correlación siendo 0.649 lo cual muestra nivel positivo y de grado moderado. El resultado hallado es similar al de Saldaña y Romero (2020) quienes obtuvieron una correlación de 0,707 de grado positivo alto y significativo. Por lo cual dedujeron, que cuanto mejor sea el servicio al usuario, más elevados serán los porcentajes de calidad del servicio, y esta será expuesta en la complacencia del usuario.

En este sentido Casas (2012) busco considerar los excesivos tramites, costos elevados y la necesidad de buscar mejor eficiencia en niveles financieros y económicos por lo que se deberían tomar prácticas del sector privado con el fin de simular la efectividad de estas corporaciones a nivel financiero y costo beneficio. Esto reflejado en la entidad investigada denota la adaptación a procesos modernos los cuales en muchos casos no necesita de reproducción física de los documentos, los cuales solo traerían retraso y elevar el costo, lo cual se ve reflejado en el 42% de los usuarios quienes consideran de nivel bajo el servicio a la ciudadanía prestado por la UGEL07. Se concluye que el período de adopción que mantiene toda entidad pública al modernizar sus procesos, así como la adopción de criterios de trabajo de empresas privadas con fines de lucro, por lo mismo de su mejorada estructura interna, genera retrasos lentitud y una percepción negativa de los usuarios quienes hacen uso del servicio de manera constante, como lo menciona Kotter (2017) la modernización siempre implica una evolución en la organización, en este punto se confirma la relación con la teoría del cambio organizacional, así mismo la presencia de miedo e incertidumbre por los cambios en la organización, cambios que muestra resultados en la atención del usuario. Como lo expone Cormick (2019) la importancia de evaluar y modificar los modelos antiguos de gestión, y enfocarlos en una perspectiva más determinada por modelos empresariales de países desarrollados muestra significativos cambios, siempre enfocados en la respuesta optima que merece el ciudadano, cumplir los requerimientos de la población y mantener una gestión moderna dirigida al servicio público.

El valor de significancia entre la dimensión descentralización y la calidad de servicio es igual que  $0,00 < 0,05$  por lo cual, se acepta la hipótesis alterna; afirmando la presencia de un vínculo entre variables; teniendo un coeficiente de

correlación de 0.474 lo cual manifiesta la existencia de correlación de nivel positivo de grado moderado entre las variables evaluadas. El resultado hallado es similar al de Saldaña y Romero (2020) quienes obtuvieron un grado de relación de 0,637 positivo alto y significativo.

Según Casas (2012) con el fin de disminuir la carga administrativa pública concentrada en instituciones centrales, dando pase a unidades más idóneas, cercanas y flexibles, siguiendo las jerarquías y que las labores institucionales sean maleables y puedan adaptarse a los intereses de los usuarios. Lo cual debe aplicar lo concebido en la Unidad de gestión local 07 actual, la cual solo mantiene 02 sedes para una jurisdicción que abarca siete distritos en todo Lima sur, concentrando toda la carga procesal en la sede de San Borja, la cual por los resultados obtenidos se da un mediano abasto, según los resultados descriptivos se halló que 35% la sitúa en nivel alto, 34% medio y 31% bajo, se interpreta que la modernización tanto interna como externa aplicada por la institución ha logrado la mejora en el alcance de sus servicios.

Por lo tanto, en ese sentido para la descentralización es requerida disponer de condiciones técnicas, mantener mecanismos legales de procesos y tramites solicitados por los usuarios, estos deberán tener mejor alcance, actualmente el usuario que reside en Chorrillos debe movilizarse hasta San Borja para lograr atención presencial, la descentralización de las sedes debe ser una realidad para mejorar en los índices de calidad los cuales reflejan la ausencia de accesibilidad. Por ello Larrañaga (2017) hizo referencia a un enlace entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, hace mención que para un adecuado proceso administrativo y por resultado una adecuada calidad de servicio debe existir la accesibilidad de los servicios y crear una interrelación tanto presencial como virtual dentro de la red, una red que se considera un paso en la modernización como lo refiere Fernández (2016) por lo cual las instituciones deben gestionar el cambio interno para lograr evolucionar la burocracia antigua y adoptar políticas de atención vanguardistas.

La modernización del sector investigado, basa su preocupación en satisfacer a los usuarios por medio de lo que esperan en la calidad de sus servicios; por tal motivo, se requiere llegar a que los procedimientos administrativos de la UGEL07, sean eficientemente llevados, procediendo con la eliminación de trámites que no contienen ningún valor funciona o de valor añadido, facilitando procedimientos, generando la estandarización de procesos y estudiando la eficiencia; siempre en función al criterio ya planteado de resultados como lo menciona Casas (2012) el servicio a la ciudadanía, quien proyecta el objetivo fundamental del estado como el actuar ordenadamente y de manera eficaz en asuntos de servicio social, y la importancia que se le dan a esta clase de asuntos. Por considerar los excesivos tramites, en este sentido los resultados estadísticos demuestran que de la comparación de la hipótesis específica 3 indica que el servicio a la ciudadanía, permite mejorar la calidad del servicio en la UGEL 07, mismo resultado que expone una relación entre variables de nivel moderado, considerando el análisis descriptivo, ya que tanto la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio obtienen su mayor porcentaje en nivel medio, esto indico que se encuentran en proceso de integración dentro de la UGEL 07.

Para culminar, Contreras en el (2021) genera una investigación para medir de manera precisa la calidad del servicio, su estudio a comparación del presente se diferencia en cuanto a la población, manteniéndose en Sudamérica, precisamente en Colombia, en sus resultados hace mención que la calidad de servicio es una variable de amplio interés, tanto para el sector público y privado direccionado a las empresas que brindan servicios, el resultado que mayor interés tuvo para el estudio fue que la satisfacción es de vital importancia para el desarrollo de la empresa pública y privada, además como ya se hizo mención, las correctas decisiones del estado por medio de la descentralización gubernamental es clave en la mejora de la calidad del servicio, esto también se puede reflejar en el la tabla 04; donde se expone que la eficiencia del aparato estatal mantiene alta relación con la calidad del servicio.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se confirma el vínculo entre las variables modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la institución pública UGEL07; por medio de la prueba de Rho de Spearman se encontró 0.854, así como una significancia bilateral de 0,01; exponiendo un nivel de correlación positiva alta de grado moderado.

Segunda: Se afirma la existente relación entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en los usuarios de la UGEL07, puesto que, se demuestra por medio de la prueba de Rho de Spearman, obteniendo un 0.787, y una significancia bilateral de 0,01; mostrando una correlación positiva alta de grado moderado.

Tercera: Se ha confirmado la relación entre la dimensión servicio a la ciudadanía y la variable calidad de servicio en los usuarios de la UGEL07, porque se encontró a través de la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0,649, así mismo una significancia bilateral de 0,01 exponiendo una relación estadísticamente positiva en grado moderado.

Cuarta: Se encontró que existe correlación entre la dimensión descentralización y la calidad del servicio en los usuarios de la UGEL07, puesto que por medio de la prueba de Rho de Spearman se halló un resultado de 0,474, así como una significancia bilateral de 0,01; confirmando una correlación positiva en grado moderado.

Quinta: Se encontró que un 47% de los encuestados perciben en nivel medio a la modernización de la gestión pública, esto considera a 33 usuarios evaluados, además el 30% restante perciben a esta variable en nivel bajo, esto expuso que la esta variable en la institución se encuentra en proceso de aplicación. Del mismo modo en la distribución de la variable calidad de servicio, se encontró un 43%, lo cual es un 30% del total de usuarios, perciben a la calidad del servicio en nivel medio, por lo tanto, se dedujo, considerando el porcentaje de hallado, que la calidad de servicio es ligeramente superior a la modernización, estos nos indica que se encuentra en proceso de aplicación.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Encontrada la existente relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio, se aconseja crear revisiones anuales a las disposiciones y los procesos de organización de la UGEL07 en el presupuesto público y la comunicación efectiva con usuarios, con el fin de definir y garantizar la responsabilidad institucional.
2. A los titulares de este tipo de entidades públicas del sector educación, mejorar el presupuesto local, tratar de no recortar campañas que acoplen la cercanía al usuario como punto clave de atención y publicidad, elaborar plan anual a futuro con perspectiva de modernidad manteniendo la transparencia en la gestión del presupuesto anual y en las solicitudes de remuneraciones de usuarios beneficiados por ley.
3. A los coordinadores y jefes de área, fomentar el crecimiento laboral, capacitación constante al personal, adopción de nuevas y modernas tecnologías que sean rentables teniendo como objetivo mejorar los tiempos de respuesta, a fin de obtener la satisfacción de sus usuarios sin descuidar el clima laboral y compromiso entre los trabajadores, siendo ellos quienes tienen contacto directo con el usuario, y depende de ellos la imagen que la institución refleje. Aumentar el número de campañas técnicas, por último, acercarse al usuario presencialmente y capacitarlo en el uso de herramientas prácticas aún desconocidas para él.
4. A los usuarios de estas instituciones públicas, reflejar empatía, iniciativa y paciencia, siempre tener claro el objetivo de este tipo de organizaciones, respetar los formatos, tiempos y recomendaciones en el uso de los servicios, por lo mismo que las instituciones del estado en el rubro educación aún se encuentran en proceso de modernización, aun no se encuentran en una labor moderna fluida, como toda entidad tiene su periodo de adaptación y adopción por el usuario.
5. A futuros estudiosos de las variables, concebir esfuerzos en buscar perspectivas distintas, de visión humanística, necesidades naturales de los trabajadores dentro de la empresa privada o pública, manejar un modelo específico de encuestado, incrementar el número de participantes, generar investigaciones en otras redes educativas, por último, estudiar el porqué de la perspectiva de los participantes.



## REFERENCIAS

- Aguinis H, Burgi-Tian J. Talent management challenges during COVID-19 and beyond: Performance management to the rescue. *BRQ Business Research Quarterly*. 2021;24(3):233-240. doi:10.1177/23409444211009528
- Addo, A. (2022). Information technology and public administration modernization in a developing country: Pursuing paperless clearance at Ghana customs. *Information Systems Journal*, 32(4), 819-855.
- Azcona, M., Manzini, F. A., & Dorati, J. (2013). Methodological details on the unit of analysis and the unit of observation: *Aplicación a la investigación en psicología*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45512>
- Abad, F., Garrido, J., Olea, J., & Posola, V. (2008). Introducción a la psicometría. Teoría clásica de los test y la teoría de la respuesta al ítem. Paidós SAICF. <https://acortar.link/DiIYQ>
- Ávila, H. (2018). Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018. (Artículo científico). Perú: Universidad de San Martín de Porres. <http://www.revistagobiernoydegestionpublica.com/index.php/RGGP/article/view/125/112>
- Barrero, R. A., Hernandez, Y. S., & Font, M. L. (2019). Measurement of the effectiveness of public management of local governments. *TS headings. A critical space for reflection in Social Sciences*, (20), 175-185.
- Bernal, C.A. (2006). Investigation methodology. Pearson education.
- Bhuiyan, S. H. (2011). Modernizing Bangladesh public administration through e-governance: Benefits and challenges. *Government Information Quarterly*, 28(1), 54-65.
- Briones, M.A.F. (2019). Modernization of public management and accountability: analysis of the Ecuadorian case. *Management Studies: International Journal of Management*, (5), 147-179.
- Casas, C. (2012). Avances de la Reforma y Modernización del estado en el Perú. Lima: Secretaría

- Casas, C. (2012). *Avances de la Reforma y Modernización del estado en el Perú*. Lima: Secretaría de Gestión Pública PCM.
- Casermeiro, M. (2014). *The quality of public services*. Argentina: Government of the province of Salta.
- Cormick, H. T. (2020). *The New Public Management. Its application in OECD countries and in Argentina*. *Ucronías*, (1), 75-98.
- Contreras Castañeda, E. D. (2021). *La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia*. *Innovar*, 31(81), 35-48.
- Currie, G., Waring, J., & Finn, R. (2008). *The limits of knowledge management for UK public services modernization: the case of patient safety and service quality*. *Public Administration*, 86(2), 363-385.
- El Peruano. (2015). *Crean la Gerencia de Modernización de la Gestión Municipal y modifican el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y el Organigrama Estructural de la Municipalidad*. *El Peruano Normas Legales*, pág. 4.
- Fabián, A. (2010). *New public management and what comes after*. *Current Issues of Business & Law*, 5(1).
- Fernández, R. (2016). *Incidencia de la reforma del estado en la modernización de la gestión pública en las Universidades Nacionales, caso UNSA-2015 Arequipa (Tesis Doctoral)*. Arequipa: UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2460/COfeferc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Freire, M. (2019). *Contributions of the modernization of Public Management to Accountability: Analysis of the Ecuadorian case 2007-2017*. (Master's Thesis). Ecuador: Latin American Faculty of Social Sciences, FLACSO Ecuador.
- García, G. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gutiérrez Campos, L. (2019). *Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social*. *Cultura-hombre-sociedad*, 29(2), 259-280.
- Guyomarch, A. (1999). *'Public service', 'public management' and the 'modernization' of French public administration*. *Public administration*, 77(1), 171-193.

- Greve, C. (2006). Public management reform in Denmark. *Public management review*, 8(1), 161-169.
- Hall, D., Grimaldi, E., Gunter, H. M., Møller, J., Serpieri, R., & Skedsmo, G. (2015). Educational reform and modernisation in Europe: The role of national contexts in mediating the new public management. *European Educational Research Journal*, 14(6), 487-507.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. (Quinta edición). México. McGraw Hill.
- Hernández, R. Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitratas cuantitativas y mista Primera edición por: McGraw Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. México. ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Ivan, K. (2019). Public Administration Reform in Croatia: Slow Modernization During Europeanization of Resilient Bureaucracy. *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5), 7-26.
- Machín Hernández, M. M., Sánchez Vignau, B. S., López Rodríguez, M. L., & Puentes Alvarez, P. L. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 212-224.
- Martin, S. (2002). The modernization of UK local Government: Markets, managers, monitors and mixed fortunes. *Public Management Review*, 4(3), 291-307.
- Maizondo Saldaña, F. R. (2020). Proceso de modernización y calidad del servicio público en los módulos de atención de la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019.
- Miller, F. F. (2012). Probabilidad y estadística. Mexico. MINSA. (2008). Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima. Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 6232008/MINSA. MINSA. doi: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/plan\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/plan_clima.pdf)
- Monobayeva, A., & Howard, C. (2015). Are post-Soviet republics ready for the new public management? The case of educational modernization in Kazakhstan. *International Journal of Public Sector Management*, 28(2), 150-164.

- Nuñez, A. (2017). Una nueva gestión pública para la competitividad de España. Calveces de liderazgo para el nuevo directivo público. Asociación Alumni de la Harvard Kennedy, 8.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2017). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis . 4ta edición. Ediciones Universidad.
- Ñaupas Paitan, H., Mejia Mejia, E., Novoa Ramirez, E., & Villagomez Paucar, A. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. doi: <https://acortar.link/f7sHOU>
- Ñaupas, p., Mejia, M., Novoa, R., & Villagomez, P. (2014). Metodología de la investigación Cualitativa - Cuantitativa y redacción de tesis (4ta ed.). Ediciones de la U. Odontomarketing. (2004). Odontología ejercicio profesional. Odontomarketing, 5. Obtenido de: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saldaña, F. R. M., & Romero, I. H. (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. Revista Gobierno y Gestión Pública, 8(1), 61-75.
- Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma
- Supo, F., & Caveró, H. (2014). Theoretical and procedural foundations of Scientific Research in Social Sciences. How to design and formulate master's and doctoral theses. Repository of the National Library of Peru.
- Schedler, K., & Proeller, I. (2000). New public management. Stuttgart/Wien.
- Schedler, K., & Proeller, I. (2005). The new public management: A perspective from mainland Europe. In New Public Management (pp. 175-192). Routledge.
- Trejo Del Castillo, M. M. Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la agencia Mi Banco–Oficina 01 Huaraz año 2022.
- Timaná de la Flor, O. E. (2020). Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020.

- Torres, L., & Pina, V. (2004). Reshaping public administration: the Spanish experience compared to the UK. *Public administration*, 82(2), 445-464.
- Torres, L. (2004). Trajectories in public administration reforms in European Continental countries. *australian Journal of Public administration*, 63(3), 99-112.
- Todoruț, A. V., & Tselentis, V. (2018). Digital technologies and the modernization of public administration. *Calitatea-acces la succes*.
- Valderrama, S. (2018). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (8ava edición). Editorial San Marcos E.I.R.L. Lima. ISBN:978-612-302-878-7
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pazos, A. (2017). Política Nacional de modernización de la gestión pública y rol de la contraloría general de la República. (Artículo científico). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13993/12387>
- Pliscoff, C. (2017). Implementing the new public management: problems and challenges to public ethics. The Chilean case. *Scielo*, 24. <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v24n73/1405-1435-conver-24-73-00141.pdf>
- Reglamento del sistema Administrativo de Modernización de la gestión Pública, (2018). Decreto supremo con la Ley 27658 en el Marco de la modernización de la Gestión Pública.
- Kakouris, A. P., & Meliou, E. (2011). New public management: promote the public sector modernization through service quality. Current experiences and future challenges. *Public Organization Review*, 11(4), 351-369.
- Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-government: way of modernization and efficiency enhancement of public governance. *Право и управление. XXI век*, (1), 13-21.
- Larrañaga Rondona, K. O. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal–Comas 2016.

- Zaconetta Zevallos, J. N. (2020). Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019.
- Ziyadin, S., Malayev, K., Fernández-Plazaola, I., Ismail, G., & Beyzhanova, A. (2020). Digital modernization of the system of public administration: prerogatives and barriers. In E3S Web of Conferences (Vol. 159, p. 05003). EDP Sciences.

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
¿Cuál es la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07?	Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.	Existe relación entre la modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.	Eficiencia del aparato estatal	Proceso de modernización, servidores idóneos	1, 2	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre(4) Siempre (5)	Bueno [89-120]  Regular [57 - 88]  Malo [24 - 56]
				Eficiencia del aparato estatal	3, 4		
				Reducir corrupción	5, 6		
				Sostenibilidad e institucionalidad	7, 8		
			Servicio a la ciudadanía	Simplificación administrativa	9, 10		
				Bienestar ciudadano	11, 12		
				Procesos modernos de producción de los bienes y servicios	13, 14		
				Satisfacción de los ciudadanos	15, 16		
			Descentralización	Descentralización	17, 18		
				Rendición de cuentas	19, 20		
				Toma de decisiones	21, 22		
				Fiscalización	23, 24		
			VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
¿Cuál la relación entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07?	Determinar la relación entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.	Existe relación la relación entre la eficiencia del aparato estatal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07	Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones	1, 2,3	Escala: Ordinal Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre(4) Siempre (5)	Bueno [93-125]  Regular [59 -92]  Malo [24 -58]
				Calidad de los equipos	4,5		
Conocer ¿Cuál la relación entre servicio a la ciudadanía se relaciona y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07?	Determinar la relación entre servicio a la ciudadanía se relaciona y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07	Existe relación entre servicio a la ciudadanía se relaciona y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07	Fiabilidad	Interés por el usuario	6,7		
				Institución colaboradora	8		
			Capacidad de respuesta	Compromiso del personal	9,10		
Actitud y disposición	11,12						
				Información sobre actividades	13		
				Rapidez del servicio	14, 15		

¿Cuál la relación entre la descentralización y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07?	Determinar la relación entre la descentralización y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.	Existe relación entre la descentralización y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07.	Seguridad	Confianza en los empleados	16,17		
				Disponibilidad para ayudar	18,19,20		
			Empatía	Horarios adecuados	21,22		
				Interés institucional por usuario	23,24		
				Atención empática individualizada	25		

<b>Diseño de investigación:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>	<b>Población y Muestra:</b>	<b>Método de análisis de datos</b>
Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Método: Correlacional Diseño: No experimental	Técnicas: - Encuestas Instrumentos: - Cuestionarios	Población: 70 Muestra: 70	Análisis descriptivo: - A través de datos Análisis inferencial: - Mediante prueba Rho de Spearman.



## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Modernización de la gestión pública	La nueva gestión pública se encuentra dirigida a los resultados por los cuales se obtienen beneficios directos para la población, entender y comprender la necesidad de la ciudadanía, además de brindar servicios y cubrir la demanda ciudadana. Por medio del decreto supremo N° 004-2013-PCM (2013).	Proceso de evolución mantenida en el tiempo con el fin de mejorar y perfeccionar la gestión pública en cada una de las ramas y entidades del estado a través de las dimensiones: eficiencia del aparato estatal, servicio a la ciudadanía y descentralización.	Eficiencia del aparato estatal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de modernización, servidores idóneos.</li> <li>• Eficiencia del aparato estatal</li> <li>• Reducir corrupción</li> <li>• Sostenibilidad e institucionalidad</li> <li>• Simplificación administrativa.</li> <li>• Bienestar ciudadano.</li> <li>• Procesos modernos de producción de los bienes y servicios.</li> <li>• Satisfacción de los Ciudadanos.</li> <li>• Descentralización.</li> <li>• Rendición de cuentas</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Fiscalización</li> </ul>	<p>Escala: Ordinal</p> <p>Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
			Servicio a la ciudadanía		
			Descentralización		
	Definida como la medición o diferencias existentes entre la expectativa del consumidor y la previa presentación del servicio, todo en base al requerimiento del cliente. (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).	Evaluación de la calidad del servicio o calidad de producto expuesta por el usuario por medio de las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta,	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservación de las instalaciones</li> <li>• Calidad de los equipos</li> <li>• Interés por el usuario</li> <li>• Institución colaboradora</li> <li>• Compromiso del personal</li> <li>• Actitud y disposición</li> <li>• Información sobre actividades</li> <li>• Rapidez del servicio</li> <li>• Confianza en los empleados</li> <li>• Disponibilidad para ayudar</li> </ul>	<p>Escala: Ordinal</p>
			Fiabilidad		

Calidad del servicio		seguridad y empatía.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios adecuados</li> <li>• Interés institucional por usuario</li> <li>• Atención empática</li> <li>• individualizada</li> </ul>	Valores: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Seguridad		
			Empatía		

## Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR

#### LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la modernización de la gestión pública, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la modernización. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Escala de valoración				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<b>VARIABLE 1: Modernización de la gestión pública</b>						
<b>DIMENSION: Eficiencia del aparato estatal</b>						
		1	2	3	4	5
1	Considera que la atención de la UGEL 07 es actualizada y eficiente.					
2	El personal de la UGEL 07 considera que el ciudadano es muy importante en su labor.					
3	Considera que el personal de la UGEL 07 es el idóneo para el puesto donde se desempeña					
4	Entiende que el personal está motivado en su labor y aplica la ética en el trato al usuario					
5	Considera que una atención actual conlleva la eficiencia integral de toda la UGEL 07.					
6	Estima que el personal posee conocimiento y experiencia en el desarrollo de su función.					
7	Piensa que en gestión en la UGEL 07 no existe signos de corrupción.					
8	Considera que en la UGEL 07 un proceso de mejoramiento hacia la modernización.					
<b>DIMENSION 2: Servicio a la ciudadanía</b>						
		1	2	3	4	5
9	Considera que existe una gestión dinámica en beneficio al ciudadano.					
10	Estima que la gestión actual genera bienes y prestación de servicios de carácter social.					
11	Actualmente la atención brindada por la UGEL 07 es de calidad.					
12	Considera que el servicio en la UGEL 07 es óptimo y sencillo.					
13	Piensa que la gestión actuar a mejorar en sus procedimientos para bienestar del ciudadano					
14	Existe una producción adecuada de los bienes y servicios en beneficio del ciudadano.					
15	Estima que la gestión actual brinda una mayor satisfacción a los ciudadanos al menor costo posible.					
16	La gestión actual implementa tecnología y estadísticas para conocer y atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos					
<b>DIMENSION 3: Descentralización</b>						
		1	2	3	4	5
17	La UGEL 07 cuenta con oficinas descentralizadas para mejorar su atención.					
18	La UGEL 07 brinda cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.					
19	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.					
20	La actual gestión se someta a la fiscalización de la ciudadanía.					
21	En la UGEL 07 existe transparencia, asignación presupuestal y presupuesto participativo.					
22	En la UGEL 07 existe inclusión e igualdad de oportunidades.					
23	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.					
24	Una gestión moderna garantiza la participación ciudadana y la mejora de la democracia.					

Muchas gracias

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad del servicio, para lo cual solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad del servicio. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Escala de valoración				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<b>VARIABLE 2: Calidad del servicio</b>						
<b>DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles</b>						
		1	2	3	4	5
1.	Los equipos que posee la UGEL 07 resultan de gran utilidad para el usuario.					
2.	Los ambientes de la UGEL 07 tienen una presentación ordenada.					
3.	El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.					
4.	En la UGEL 07 Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.					
5.	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.					
<b>DIMENSIÓN 2 Fiabilidad</b>						
		1	2	3	4	5
6.	Cuando Ud. asiste a la UGEL 07, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.					
7.	En la UGEL 07, se prestan los servicios en el tiempo prometido.					
8.	Cuando tiene dificultades con su tiempo la UGEL 07 le comprende y colabora con Ud.					
9.	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.					
10.	Los servicios prestados en la UGEL 07 reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.					
<b>DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta</b>						
		1	2	3	4	5
11.	Los usuarios de la UGEL 07 son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.					
12.	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.					
13.	A través de sus trabajadores la UGEL 07 brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.					
14.	Las asesorías del personal de la UGEL 07 son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.					
15.	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.					
<b>DIMENSIÓN 4 Seguridad</b>						
		1	2	3	4	5
16.	Te da confianza la atención por parte del personal de la UGEL 07.					
17.	En la UGEL 07 el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.					
18.	El personal de la UGEL 07, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.					
19.	Los trabajadores de la UGEL 07, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.					
20.	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.					
<b>DIMENSIÓN 5 Empatía</b>						
		1	2	3	4	5
21.	Los horarios de atención de las dependencias de la UGEL 07 son cómodos para los usuarios.					
22.	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.					
23.	La UGEL 07 brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
24.	La UGEL 07 muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.					
25.	Los trabajadores de la UGEL 07 atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.					

Muchas gracias

## Anexo 4: Certificado de validez de instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Modernización de la gestión pública

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia del aparato estatal</b>							
1	Considera que la atención de la UGEL 07 es actualizada y eficiente.	X		X		X		
2	El personal de la UGEL 07 considera que el ciudadano es muy importante en su labor.	X		X		X		
3	Considera que el personal de la UGEL 07 es el idóneo para el puesto donde se desempeña	X		X		X		
4	Entiende que el personal está motivado en su labor y aplica la ética en el trato al usuario	X		X		X		
5	Considera que una atención actual conlleva la eficiencia integral de toda la UGEL 07.	X		X		X		
6	Estima que el personal posee conocimiento y experiencia en el desarrollo de su función.	X		X		X		
7	Piensa que en gestión en la UGEL 07 no existe signos de corrupción.	X		X		X		
8	Considera que en la UGEL 07 un proceso de mejoramiento hacia la modernización.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que existe una gestión dinámica en beneficio al ciudadano.	X		X		X		
10	Estima que la gestión actual genera bienes y prestación de servicios de carácter social.	X		X		X		
11	Actualmente la atención brindada por la UGEL 07 es de calidad.	X		X		X		
12	Considera que el servicio en la UGEL 07 es óptimo y sencillo.	X		X		X		
13	Piensa que la gestión actuar a mejorar en sus procedimientos para bienestar del ciudadano	X		X		X		
14	Existe una producción adecuada de los bienes y servicios en beneficio del ciudadano.	X		X		X		
15	Estima que la gestión actual brinda una mayor satisfacción a los ciudadanos al menor costo posible.	X		X		X		

16	La gestión actual implementa tecnología y estadísticas para conocer y atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN n</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La UGEL 07 cuenta con oficinas descentralizadas para mejorar su atención.	X		X		X		
18	La UGEL 07 brinda cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.	X		X		X		
19	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.	X		X		X		
20	La actual gestión se someta a la fiscalización de la ciudadanía.	X		X		X		
21	En la UGEL 07 existe transparencia, asignación presupuestal y presupuesto participativo.	X		X		X		
22	En la UGEL 07 existe inclusión e igualdad de oportunidades.	X		X		X		
23	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.	X		X		X		
24	Una gestión moderna garantiza la participación ciudadana y la mejora de la democracia.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, Conforme**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg **Rafel Villanueva Ruíz**      **DNI: 22507277**

**Especialidad del validador:** **Gestión pública**

**16 de octubre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Modernización de la gestión pública**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia del aparato estatal</b>							
1	Considera que la atención de la UGEL 07 es actualizada y eficiente.	X		X		X		
2	El personal de la UGEL 07 considera que el ciudadano es muy importante en su labor.	X		X		X		
3	Considera que el personal de la UGEL 07 es el idóneo para el puesto donde se desempeña	X		X		X		
4	Entiende que el personal está motivado en su labor y aplica la ética en el trato al usuario	X		X		X		
5	Considera que una atención actual conlleva la eficiencia integral de toda la UGEL 07.	X		X		X		
6	Estima que el personal posee conocimiento y experiencia en el desarrollo de su función.	X		X		X		
7	Piensa que en gestión en la UGEL 07 no existe signos de corrupción.	X		X		X		
8	Considera que en la UGEL 07 un proceso de mejoramiento hacia la modernización.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que existe una gestión dinámica en beneficio al ciudadano.	X		X		X		
10	Estima que la gestión actual genera bienes y prestación de servicios de carácter social.	X		X		X		
11	Actualmente la atención brindada por la UGEL 07 es de calidad.	X		X		X		
12	Considera que el servicio en la UGEL 07 es óptimo y sencillo.	X		X		X		
13	Piensa que la gestión actuar a mejorar en sus procedimientos para bienestar del ciudadano	X		X		X		
14	Existe una producción adecuada de los bienes y servicios en beneficio del ciudadano.	X		X		X		
15	Estima que la gestión actual brinda una mayor satisfacción a los ciudadanos al menor costo posible.	X		X		X		

16	La gestión actual implementa tecnología y estadísticas para conocer y atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN n</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La UGEL 07 cuenta con oficinas descentralizadas para mejorar su atención.	X		X		X		
18	La UGEL 07 brinda cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.	X		X		X		
19	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.	X		X		X		
20	La actual gestión se someta a la fiscalización de la ciudadanía.	X		X		X		
21	En la UGEL 07 existe transparencia, asignación presupuestal y presupuesto participativo.	X		X		X		
22	En la UGEL 07 existe inclusión e igualdad de oportunidades.	X		X		X		
23	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.	X		X		X		
24	Una gestión moderna garantiza la participación ciudadana y la mejora de la democracia.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el adecuado**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg Huamán Cuya Alfredo DNI: 71060606**

**Especialidad del validador: Maestro en Administración, Gestión pública y Desarrollo Empresarial**

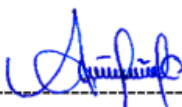
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**14 de octubre del 2022**

  
-----

**Mg. Huamán Cuya Alfredo**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Modernización de la gestión pública**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia del aparato estatal</b>							
1	Considera que la atención de la UGEL 07 es actualizada y eficiente.	X		X		X		
2	El personal de la UGEL 07 considera que el ciudadano es muy importante en su labor.	X		X		X		
3	Considera que el personal de la UGEL 07 es el idóneo para el puesto donde se desempeña	X		X		X		
4	Entiende que el personal está motivado en su labor y aplica la ética en el trato al usuario	X		X		X		
5	Considera que una atención actual conlleva la eficiencia integral de toda la UGEL 07.	X		X		X		
6	Estima que el personal posee conocimiento y experiencia en el desarrollo de su función.	X		X		X		
7	Piensa que en gestión en la UGEL 07 no existe signos de corrupción.	X		X		X		
8	Considera que en la UGEL 07 un proceso de mejoramiento hacia la modernización.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera que existe una gestión dinámica en beneficio al ciudadano.	X		X		X		
10	Estima que la gestión actual genera bienes y prestación de servicios de carácter social.	X		X		X		
11	Actualmente la atención brindada por la UGEL 07 es de calidad.	X		X		X		
12	Considera que el servicio en la UGEL 07 es óptimo y sencillo.	X		X		X		
13	Piensa que la gestión actuar a mejorar en sus procedimientos para bienestar del ciudadano	X		X		X		
14	Existe una producción adecuada de los bienes y servicios en beneficio del ciudadano.	X		X		X		
15	Estima que la gestión actual brinda una mayor satisfacción a los ciudadanos al menor costo posible.	X		X		X		

16	La gestión actual implementa tecnología y estadísticas para conocer y atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN n</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La UGEL 07 cuenta con oficinas descentralizadas para mejorar su atención.	X		X		X		
18	La UGEL 07 brinda cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.	X		X		X		
19	La gestión actual promueve la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones.	X		X		X		
20	La actual gestión se someta a la fiscalización de la ciudadanía.	X		X		X		
21	En la UGEL 07 existe transparencia, asignación presupuestal y presupuesto participativo.	X		X		X		
22	En la UGEL 07 existe inclusión e igualdad de oportunidades.	X		X		X		
23	La actual gestión garantiza a la ciudadanía el acceso a servicios de calidad.	X		X		X		
24	Una gestión moderna garantiza la participación ciudadana y la mejora de la democracia.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, suficiente**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg Jesús Gonza Colmenares DNI: 08740077**

**Especialidad del validador: Gestión Pública**

**17 de octubre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad del servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	Los equipos que posee la UGEL 07 resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
2	Los ambientes de la UGEL 07 tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
3	El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.	X		X		X		
4	En la UGEL 07 Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.	X		X		X		
5	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Cuando Ud. asiste a la UGEL 07, el personal se muestra atento en ayudarle a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	X		X		X		
7	En la UGEL 07, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
8	Cuando tiene dificultades con su tiempo la UGEL 07 le comprende y colabora con Ud.	X		X		X		
9	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
10	Los servicios prestados en la UGEL 07 reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Los usuarios de la UGEL 07 son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
12	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	X		X		X		
13	A través de sus trabajadores la UGEL 07 brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.	X		X		X		
14	Las asesorías del personal de la UGEL 07 son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	X		X		X		
15	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Te da confianza la atención por parte del personal de la UGEL 07.	X		X		X		
17	En la UGEL 07 el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	X		X		X		
18	El personal de la UGEL 07, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.	X		X		X		
19	Los trabajadores de la UGEL 07, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	X		X		X		
20	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Los horarios de atención de las dependencias de la UGEL 07 son cómodos para los usuarios.	X		X		X		
22	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
23	La UGEL 07 brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X		
24	La UGEL 07 muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X		
25	Los trabajadores de la UGEL 07 atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, Conforme**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg Rafel Villanueva Ruíz      DNI: 22507277**

**Especialidad del validador: Gestión pública**

**16 de octubre del 2022**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mag. Rafael Villanueva Ruiz  
ECONOMISTA

**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad del servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	Los equipos que posee la UGEL 07 resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
2	Los ambientes de la UGEL 07 tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
3	El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.	X		X		X		
4	En la UGEL 07 Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.	X		X		X		
5	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Cuando Ud. asiste a la UGEL 07, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	X		X		X		
7	En la UGEL 07, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
8	Cuando tiene dificultades con su tiempo la UGEL 07 le comprende y colabora con Ud.	X		X		X		
9	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
10	Los servicios prestados en la UGEL 07 reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Los usuarios de la UGEL 07 son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
12	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	X		X		X		
13	A través de sus trabajadores la UGEL 07 brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.	X		X		X		
14	Las asesorías del personal de la UGEL 07 son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	X		X		X		
15	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Te da confianza la atención por parte del personal de la UGEL 07.	X		X		X		
17	En la UGEL 07 el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	X		X		X		
18	El personal de la UGEL 07, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.	X		X		X		
19	Los trabajadores de la UGEL 07, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	X		X		X		
20	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Los horarios de atención de las dependencias de la UGEL 07 son cómodos para los usuarios.	X		X		X		
22	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
23	La UGEL 07 brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X		
24	La UGEL 07 muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X		
25	Los trabajadores de la UGEL 07 atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, el adecuado**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg Huamán Cuya Alfredo DNI: 71060606**

**Especialidad del validador: Maestro en Administración, Gestión pública y Desarrollo Empresarial**

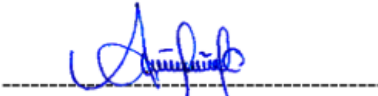
**14 de octubre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Mg. Huamán Cuya Alfredo**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad del servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	Los equipos que posee la UGEL 07 resultan de gran utilidad para el usuario.	X		X		X		
2	Los ambientes de la UGEL 07 tienen una presentación ordenada.	X		X		X		
3	El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza.	X		X		X		
4	En la UGEL 07 Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.	X		X		X		
5	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando Ud. realiza una consulta o servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Cuando Ud. asiste a la UGEL 07, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente.	X		X		X		
7	En la UGEL 07, se prestan los servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
8	Cuando tiene dificultades con su tiempo la UGEL 07 le comprende y colabora con Ud.	X		X		X		
9	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.	X		X		X		
10	Los servicios prestados en la UGEL 07 reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Los usuarios de la UGEL 07 son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos.	X		X		X		
12	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.	X		X		X		
13	A través de sus trabajadores la UGEL 07 brinda información precisa sobre las actividades que Ud. consulta.	X		X		X		
14	Las asesorías del personal de la UGEL 07 son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.	X		X		X		
15	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Te da confianza la atención por parte del personal de la UGEL 07.	X		X		X		
17	En la UGEL 07 el servicio que se brinda el personal es oportuno y confiable.	X		X		X		
18	El personal de la UGEL 07, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes con seguridad a los usuarios.	X		X		X		
19	Los trabajadores de la UGEL 07, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos.	X		X		X		
20	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Los horarios de atención de las dependencias de la UGEL 07 son cómodos para los usuarios.	X		X		X		
22	Los plazos de realización de los trámites son adecuados a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
23	La UGEL 07 brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.	X		X		X		
24	La UGEL 07 muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.	X		X		X		
25	Los trabajadores de la UGEL 07 atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, suficiente**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg Jesús Gonza Colmenares DNI: 08740077**

**Especialidad del validador: Gestión Pública**

**17 de octubre del 2022**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante**



## Anexo 5: Prueba de Normalidad

### *Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnoff		
	Estadístico	Gl	Sig.
Modernización de la gestión pública	,172	70	,000
Calidad del servicio	,149	70	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 16, por medio de análisis inferencial de la prueba de normalidad, fue requerido aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnoff, dado que, el número de participantes fue  $Gl = 70$ , por lo tanto, superior a 50. Se obtuvo una significancia por debajo de 0.05, lo que nos refiere que es una distribución de datos anormal y el método no paramétrico, por lo tanto, se usó la prueba de Rho de Spearman.

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 12 de octubre de 2023  
Carta P. 0525-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

SEÑOR(A)  
Rolando Hans Carrión Beldi  
Administrador  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°07

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MORALES SALAZAR, BREY RISIERI; identificado con DNI N° 72976995 y con código de matrícula N° 7002754053; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador MORALES SALAZAR, BREY RISIERI asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



  
Dra. Helga R. Majo Marrufo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos



  
CPC. Rolando Hans Carrión Beldi  
Jefe (e) del Área de Administración  
UGEL N° 07 - SAN BORJA





**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización: UGEL07	RUC: 20334929281
Unidad de Gestión Local 07	
Nombre del Titular o Representante legal: Jefe del área de Administración	
Nombres y Apellidos Rolando Hans Carrión Beldi	DNI: _____

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo , no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07	
Nombre del Programa Académico: Maestría en gestión pública	
Autor: Nombres y Apellidos Brey Risieri, Morales Salazar	DNI: 72976995

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: *San Borja 30 de octubre 2023*

Firma:

Representante legal de la Institución:



*CPC. Rolando Hans Carrión Beldi*  
Jefe (e) del Área de Administración  
UGEL N° 07 - SAN BORJA

*30/10/2023*

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 07

", cuyo autor es MORALES SALAZAR BREY RISIERI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT <b>DNI:</b> 41494560 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2373-1300	Firmado electrónicamente por: AOSCANOARA el 09- 01-2023 19:48:57

Código documento Trilce: TRI - 0507714