UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

TESIS

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, 2024

PRESENTADO POR:

Bach. MELISSA ARACELY PAREDES PILCO

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2024

UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
FEDATARIO

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Folio N°: 032

ACTA DE SUSTENTACIÓN

I. Modalidad :
Tesis [X]
Trabajo de Suficiencia Profesional : [ ]
Otro:.....: [ ]

II. Documento de aprobación para la sustentación:
RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 081-2024-FACCS-UNAM
Fecha: 11/07/2024

III. El Jurado ha dictaminado la (el) TESIS, TITULADO:
MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, 2024.

Bachiller: MELISSA ARACELY PAREDES PILCO
Asesor Principal: DR. OSCAR IVÁN MAMANI MAMANI
Co- Asesor:

IV. Se dictamina:
Como: APROBADO por UNANIMIDAD la sustentación de manera:

Presencial [X] Virtual [ ]

Con nota: CATORCE (14) por lo que; Sí [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo las 13:48 horas, del 11 de JULIO del año 2024 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRESIDENTE
DR. HUGO RUBEN MARCA MAQUERA

PRIMER MIEMBRO
DRA. GENOVA SERRUTO MEDINA

SEGUNDO MIEMBRO
DR. EDUAR CORDOVA ALVARADO

TESISTA
BACH. MELISSA PAREDES PILCO

DEDICATORIA

El trabajo está dedicado a mis padres, a mi papá por ser la dureza y fortaleza que necesito. A mi madre por ser el motor que impulsa mi vida personal y profesional. A todos los que estuvieron desde el primer día de esta etapa. Finalmente, un apartado para mí, por no dejarme caer y seguir escalando en esta vida.

AGRADECIMIENTO

Doy infinitas gracias a Dios por su enorme cariño y cuidado que tiene conmigo y mis seres queridos, asimismo, agradezco a mis padres, a mi hermana por ser mi guía en mi vida académica, mi novio y mi hija que apoyaron e impulsaron para que la investigación siga su curso, a mi docente Dr. Oscar Ivan Mamani Mamani por su constante asesoramiento, apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024. La metodología empleada se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental transversal, la población estudio estuvo conformado por 4008 usuarios que presentaron tramites en la localidad y donde se realizó una muestra probabilística de 351 usuarios que realizaron trámites en la comuna municipal, los instrumentos de investigación fueron validados por juicio de expertos y tuvo un Alfa de Cronbach de 0,933 en el cuestionario de modernización de la gestión pública y 0,962 en el cuestionario de calidad de servicio, en el cual indica que ambos instrumentos son confiables para su aplicación en un 95%. Los resultados mostraron un p-valor = 0,000 y una correlación de Rho de Spearman = 0,754 que considere una correlación positiva considerable entre la modernización de la gestión pública y calidad de servicio. Se concluye en tanto. se implemente adecuadamente la modernización de la gestión pública, esto conllevará a mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Palabras clave: Calidad, gestión, modernización, servicio.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between management modernization and service quality of the Provincial Municipality of Mariscal Nieto, 2024. The methodology used is developed under the quantitative approach, basic type, correlational level and transversal non-experimental design, the The study population was made up of 4008 procedures presented by users in the town and where a probabilistic sample of 351 users who carried out procedures in the municipal commune was carried out, the research instruments were validated by expert judgment and had a Cronbach's Alpha of 0.933 in the public management modernization questionnaire and 0.962 in the service quality questionnaire, which indicates that both instruments are 95% reliable for their application. The results showed a p-value = 0.000 and a Spearman's Rho correlation = 0.754, which considers a considerable positive correlation between the modernization of public management and service quality. It is concluded that the as soon as modernization of public management is carried out, the better the quality of service of the Provincial Municipality of Mariscal Nieto.

Keywords: Quality, management, modernization, service.

CONTENIDO

DEDICATORIA i

AGRADECIMIENTO ii

RESUMEN iii

ABSTRACT iv

INTRODUCCIÓN 12

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 14

1.1. Descripción de la realidad problemática 14

1.2. Formulación del problema de investigación 18

1.2.1. Interrogante general 18

1.2.2. Interrogantes específicas 18

1.3. Justificación 19

1.3.1. Justificación teórica 19

1.3.2. Justificación práctica 19

1.3.3. Justificación metodológica 20

1.4. Objetivos 20

1.4.1. Objetivo general 20

1.4.2. Objetivos específicos 20

1.5. Hipótesis 21

1.5.1. Hipótesis general 21

1.5.2. Hipótesis específicas 21

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 23
2.1. Antecedentes del problema 23
2.1.1. Antecedentes internacionales 23
2.1.2. Antecedentes nacionales 26
2.1.3. Antecedentes locales 29
2.2. Bases teóricas 32
2.2.1. Modernización de la gestión pública 32
2.2.2. Orígenes de la modernización de la gestión pública 33
2.2.3. Principios de la modernización de la gestión pública 34
2.2.4. Medios de la modernización de la gestión pública 35
2.2.5. Dimensiones de la modernización de la gestión pública 36
2.2.6. Calidad de servicios 39
2.2.7. Modelo de calidad total 40
2.2.8. Modelo de calidad de excelencia de Malcolm Baldrige 41
2.2.9. Modelo de calidad EFQM 41
2.2.10. Modelo de SERVQUAL 42
2.2.11. Dimensiones de la calidad de servicios 43
2.3. Definición de términos 45
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 48
3.1. Tipo y nivel de investigación 48
3.2. Diseño de investigación 48

3.3. Operacionalización de variables 49

3.4. Población y muestra 52

3.4.1. Población 52

3.4.2. Muestreo 53

3.4.3. Muestra 54

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 55

3.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos 56

3.6.1. Validación del instrumento 56

3.6.2. Confiabilidad del instrumento 56

3.7. Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos 57

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 59

4.1. Resultados 59

4.1.1. Resultados descriptivos 59

4.1.2. Resultados inferenciales 76

4.2. Discusión 87

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES 93

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES 96

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 98

ANEXOS 115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable de modernización 50

Tabla 2 Operacionalización de la variable de calidad de servicio..... 51

Tabla 3 Cálculo del tamaño de la población..... 52

Tabla 4 Expertos para la validación de instrumentos 56

Tabla 5 Confiabilidad del instrumento de modernización..... 57

Tabla 6 Confiabilidad del instrumento de calidad de servicio..... 57

Tabla 7 *Tipo de sexo de los usuarios que participaron en el estudio*..... 60

Tabla 8 *Edades de los usuarios que participaron en el estudio*..... 61

Tabla 9 *Niveles de respuesta de modernización de la gestión pública* ... 62

Tabla 10 *Niveles de respuesta de política pública y regulación*..... 63

Tabla 11 *Niveles de respuesta de estrategia de intervención* 64

Tabla 12 *Niveles de respuesta de bienes y servicios* 65

Tabla 13 *Niveles de respuesta de gestión interna*..... 66

Tabla 14 *Niveles de respuesta de resultados* 67

Tabla 15 *Niveles de respuesta de seguimiento, evaluación y mejora continua*..... 68

Tabla 16 *Niveles de respuesta de Estado abierto*..... 69

Tabla 17 *Niveles de respuesta de calidad de servicio*..... 70

Tabla 18 *Niveles de respuesta de elementos tangibles* 71

Tabla 19 *Niveles de respuesta de fiabilidad*..... 72

Tabla 20 *Niveles de respuesta oportuna*..... 73

Tabla 21 *Niveles de respuesta de seguridad* 74

Tabla 22 *Niveles de respuesta de empatía* 75

Tabla 23 *Prueba de normalidad* 76

Tabla 24 *Puntuaciones del grado de correlación Rho de Spearman*..... 79

Tabla 25 *Correlación de modernización de la gestión pública y calidad de servicio* 79

Tabla 26 *Correlación de política pública y regulación con la calidad de servicio* 80

Tabla 27 *Correlación de estrategia de intervención con la calidad de servicio* 81

Tabla 28 *Correlación de bienes y servicios con la calidad de servicio* 82

Tabla 29 *Correlación de gestión interna con la calidad de servicio*..... 83

Tabla 30 *Correlación de resultados con la calidad de servicio* 84

Tabla 31 *Correlación de seguimiento, evaluación y mejora continua con la calidad de servicio*..... 85

Tabla 32 *Correlación de estado abierto con la calidad de servicio*..... 86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Línea de tiempo de la modernización de la Gestión Pública* 33

Figura 2 Componentes de la PNMGP al 2030 36

Figura 3 Modelo de calidad de Malcolm Baldridge 41

Figura 4 Modelo de calidad de EFQM 42

Figura 5 *Tipo de sexo de los usuarios que participaron en el estudio* 60

Figura 6 *Edades de los usuarios que participaron en el estudio* 61

Figura 7 *Niveles de respuesta de modernización de la gestión pública* . 62

Figura 8 *Niveles de respuesta de política pública y regulación* 63

Figura 9 *Niveles de respuesta de estrategia de intervención* 64

Figura 10 *Niveles de respuesta de bienes y servicios* 65

Figura 11 *Niveles de respuesta de gestión interna* 66

Figura 12 *Niveles de respuesta de resultados* 67

Figura 13 *Niveles de respuesta de seguimiento, evaluación y mejora continua* 68

Figura 14 *Niveles de respuesta de Estado abierto* 69

Figura 15 *Niveles de respuesta de calidad de servicio* 70

Figura 16 *Niveles de respuesta de elementos tangibles* 71

Figura 17 *Niveles de respuesta de fiabilidad* 72

Figura 18 *Niveles de respuesta oportuna* 73

Figura 19 *Niveles de respuesta de seguridad* 74

Figura 20 *Niveles de respuesta de empatía* 75

Figura 21 Histograma de modernización de la gestión pública 77

Figura 22 Histograma de calidad de servicio..... 78

INTRODUCCIÓN

La presente investigación planteó la existencia de una relación entre la modernización de la gestión pública y calidad de servicio, siendo este el objetivo principal del estudio. A partir de la publicación del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, establece el cumplimiento obligatorio y aplicación de las entidades de la administración pública en el Estado. Asimismo, es importante comprender que toda intervención pública debe tener un alcance en la calidad de servicios que presta la entidad pública en beneficio de la sociedad. Estas premisas conllevaron a establecer un estudio para determinar una relación entre las acciones de modernizar las intervenciones públicas y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Para la medición de la variable de modernización de la gestión público se utilizó los componentes internos y transversales como dimensiones, conforme el siguiente detalle: Política pública y regulación, estrategia de intervención, bienes y servicios, gestión interna, resultados, seguimiento, evaluación y mejora continua y Estado abierto. Y para la medición de la variable calidad de servicio se utilizó como dimensiones el modelo SERVQUAL, referente a: Elementos tangibles, fiabilidad, respuesta oportuna, seguridad y empatía. En el estudio tenemos resultados descriptivos e inferenciales que muestran la relación entre ambas variables de estudio.

El informe de tesis está conformado por seis capítulos los mismos que son detallados a continuación:

En el capítulo I: Problema de investigación: Se planteó el problema de investigación, objetivos y justificación, así como se elaboraron las hipótesis de estudio de la investigación.

En el capítulo II: Marco teórico: Se presentaron los antecedentes de investigación, el marco teórico por cada variable de estudio y definición de términos más utilizados en la investigación.

En el capítulo III: Metodología: Se definió el tipo, nivel, diseño de investigación, población y muestra, las técnicas y los instrumentos que se aplicaron para la investigación.

En el capítulo IV: Resultados y discusión. Se mostraron los resultados descriptivos por cada variable y dimensiones. Así como se mostraron la prueba de normalidad y la comprobación de hipótesis general y específica de la investigación.

En el capítulo V: Conclusiones: Se presentaron las conclusiones generales y específicas de la investigación.

En el capítulo VI: Recomendaciones: Se presentaron las recomendaciones generales y específicas de la investigación.

Finalmente, se presentaron las referencias bibliográficas y se adjuntaron los documentarios sustentatorios como anexos en el estudio de investigación.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, Alvizuri (2022), estableció la relevancia de la calidad de servicio en las entidades públicas, en el que resulta cada vez más discutida, las propias expectativas de los países para una adecuada gestión de regulación de los servicios públicos. Sin embargo, en el estudio del Banco Mundial realizado por Amin & Ulku (2019), establecieron que las excesivas regulaciones institucionales incrementan la corrupción en 39,732 empresas de 111 economías de seis diferentes regiones del mundo. Asimismo, el BID (2018), indicó que cifras de Transparencia Internacional reportaron que el 29% de latinoamericanos manifestaron haber sobornado en sus trámites para recibir un servicio público. En tanto, los ciudadanos esperan recibir un servicio eficiente, eficaz, oportuno y de calidad, que genere resultados en las necesidades y expectativas de la sociedad.

A esto se suma, CENTRUM PUCP (2023) mencionando sobre el pilar de eficiencia del gobierno en la región de América Latina y el Caribe, en el índice de competitividad mundial de 64 países del mundo, se sitúan el país de Chile (puesto 32), y en los últimos puestos los países de Perú (puesto 50), México (puesto 60), Colombia (puesto 61), Brasil (puesto 62), Venezuela (puesto 63) y Argentina (puesto 64), esto se debe a la inestabilidad política y económica que afecta la institucionalidad de la región en los últimos años. Y en su conjunto América Latina frente a otras regiones contiene la menor tasa de productividad debido al exceso regulatorio o burocrático institucional de sus Estados, a este problema se le denomina cargas burocráticas que afecta la entrega de bienes y servicios a la población (CAF, 2021).

Para Palacio (2017), la modernización de la gestión pública incide de forma significativa en la calidad del servicio de una entidad pública, en el **caso chileno**, el gobierno ha implementado una serie de medidas para modernizar la gestión pública, como la creación de la plataforma digital

"*ChileAtiende*"; en el **caso uruguayo**, el gobierno ha impulsado la implementación de la "*Agenda Uruguay Digital*", que busca modernizar la gestión pública a través de la digitalización de los trámites y servicios; en el **caso colombiano**, ha implementado medidas para modernizar la gestión pública, con la creación del portal *"Trámites en Línea"* que permite a los ciudadanos realizar trámites y solicitudes de servicios públicos de manera electrónica; estas intervenciones han mejorado la infraestructura tecnológica y la capacitación de los funcionarios públicos. A partir de lo descrito, se evidencia pues la estrecha relación entre la modernización y la eficiencia de la administración Estatal; entendiéndose, que esta última es la consecuencia directa de la primera, sin embargo, la implementación de la política de modernización de la gestión pública en la práctica no siempre se plasma de la forma correcta, existiendo un gran margen de discrecionalidad en relación a factores como el espacio geográfico y limitada tecnología (Espejel et al., 2012).

A nivel nacional, OMPI (2023) realizó un estudio donde menciona que el Perú es uno de los países que se le hace difícil convertir la inversión en innovación de productos innovadores para la población, situándose en el puesto 76 de 132 países en el índice mundial de innovación del 2023. Además, OCDE (2016) identificó hallazgos sobre la política regulatoria en el Estado Peruano, manifestando que carece de un sistema para evaluar las regulaciones de servicios públicos, inexistencia de una línea base para medir las cargas administrativas o burocráticas e incipiente desarrollo de estrategias para la digitalización y prestación de servicios digitales.

De la Cruz (2022) enfocó el concepto de modernización la gestión pública como instrumento fundamental para mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de las entidades públicas en la prestación de servicios a la ciudadanía. Sin embargo, esto se agudiza en los estudios del BID (2018), que estableció que el Perú es el segundo país entre los países de Latinoamérica con mayor tiempo de espera (8.8 horas) para realizar un trámite administrativo, alcanzando el 29% de ciudadanos peruanos en

culminar su trámite en una sola atención. Es de mencionar DATUM (2021), sobre los principales motivos de insatisfacción de los ciudadanos ante la atención de servicios de las entidades públicas a nivel nacional, fueron: Demora en la atención (39%), mala atención (25%), demora en la gestión de trámites (12%) y la deficiente orientación sobre consultas (11%), información recogida en la Encuesta Nacional de Satisfacción de los Ciudadanos.

Esto se ve afecta en la calidad de los servicios públicos que prestan a la sociedad, como lo manifiesta INEI (2022), donde informa que al año 2021 el 99.4% de las municipalidades cuentan con al menos un canal de atención al ciudadano; no obstante, el 75,5% realiza la atención al ciudadano a través de correo electrónico; el 50,6% implementó el servicio de mesa de partes virtual; el 41,6% a través de las redes sociales; y únicamente 17 municipalidades cuentan con atención a través de su página institucional y aplicativo móvil. Entonces, se advierte una considerable brecha en cuanto a las políticas y la implementación de la modernización de la gestión pública a nivel municipal para la atención de los servicios públicos a los ciudadanos en sus jurisdicciones.

Esta posición debilita a los ciudadanos que carecen recursos porque mantienen una probabilidad de no culminar sus trámites por falta de acceso a los servicios públicos o por sobornos en las instituciones públicas (Yamada y Montero, 2011). Así pues, la calidad de servicio tiene la capacidad de influir en la percepción que los ciudadanos sobre la confianza del gobierno; puesto que, sobre este último punto, el fin supremo establecido por la normativa vigente se relaciona a través del máximo acercamiento de los servicios del Estado hacía sus administrados (Ley N° 27658, 2002). Desde el punto de visto normativo la modernización de la gestión del Estado conlleva una mejora sustancial en los niveles de operatividad administrativa, concepto que está referido directamente con el principio de calidad de servicio, que rige la administración pública en sus tres niveles (Ley N° 27658, 2002). Asimismo, PCM (2021) en el contexto

nacional, implementó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, según Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, estableció los objetivos y contenidos principales de este proceso y se enfoca en la visión de lograr un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado.

A nivel local, se han identificado situaciones adversas de carencia de interconexión de los sistemas de trámite documentario o gestión documental con la plataforma de interoperabilidad del Estado – PIDE, en el Gobierno Regional de Moquegua comunicado con el Informe de Acción de Oficio Posterior N° 25796-2023-CG/PREVI-AOP (CGR, 2023), en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto notificado con el Informe de Acción de Oficio Posterior N° 25797-2023-CG/PREVI-AOP (CGR, 2023), en la Municipalidad Provincial de Ilo alertado con el Informe de Acción de Oficio Posterior N° 25794-2023-CG/PREVI-AOP (CGR, 2023) y en la Municipalidad Provincial de General Sánchez Cerro – Omate revisado con el Informe de Acción de Oficio Posterior N° 25792-2023-CG/PREVI-AOP (CGR, 2023), afectando el oportuno intercambio de documentos electrónicos entre entidades del Estado como parte de la política de simplificación administrativa del Estado.

Asimismo, INDECOPI (2021) promovió la campaña de eliminación de 5 843 barreras burocráticas que ascendían a 48 millones de soles a nivel nacional, en el que participó la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, eliminando 38 barreras burocráticas ilegales que costaban S/ 117,813.57 soles. Esta medida mejoró la calidad de exigencias en la prestación de un servicio en un trámite administrativo en la localidad de Moquegua.

De esta forma, en un contexto de excesivas regulaciones y tiempo de espera en los procesos de los trámites, ineficiencia en el gobierno, restricción en la interconexión de información, sobornos o corrupción para agilizar el acceso a los servicios y limitado canales de comunicación con el ciudadano se hace necesario determinar si la modernización de la gestión pública se relaciona con la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto 2024, tomando como referencia que la comuna

municipal realice una adecuada atención, orientación al ciudadano, la flexibilidad, simplicidad de los trámites y razonabilidad de exigencias que limita la institución frente a sus administrados, dejando evidencia sobre la implementación de la modernización en la municipalidad, en el que se recogieron los datos en el primer semestre del año 2024.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Interrogante general

¿Cuál es la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?

1.2.2. Interrogantes específicas

¿Cuál es la relación que existe entre la política pública y regulación de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la estrategia de intervención de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre bienes y servicios de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre gestión interna de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre resultados de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre estado abierto de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Se debe entender la contribución teórica, como manifiesta Bernal (2010), en el estudio que genera reflexión y nuevas premisas sobre la teoría que involucra aporte en el propósito de la investigación. Con ese fin, se permite identificar los temas relevantes y contribuir en el proceso de modernización de la gestión pública y calidad de servicios que estuvo brindando la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, en los trámites de procedimientos administrativos, tasas y servicios prestados, en exclusividad para contribuir a los aspectos sociales y económicos que son afectados en la población. La investigación propuesta busca superar los conceptos previamente establecidos, identificar oportunidades de investigación futura y argumentar la relevancia y contribución al conocimiento en general, con la finalidad de resultar una fuente relevante de consulta sobre el tema.

1.3.2. Justificación práctica

En lo que respecta a la relevancia práctica, menciona Bernal (2010), colabora a solucionar un problema o el desarrollo de propuestas que contribuyan a resolverlo. La contribución de la presente investigación es mostrar los cambios en la modernización de la gestión pública que son significativos en la calidad de servicios que los administrativos realizan en el momento de recibir la atención oportuna, el reconocimiento de un derecho, cumplimiento de determinada tasa o la prestación de un servicio

por parte de la entidad, a partir de ese punto, el personal directivo tome adecuadas decisiones para mejorar o fortalecer la institucionalidad en la entrega de bienes y servicios a la población.

1.3.3. Justificación metodológica

Tomando como referencia el aspecto metodológico, Bernal (2010) propone un método o una nueva estrategia para generar conocimiento a partir de la investigación. Esto nos permite mostrar el desarrollo de la investigación con énfasis a determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicios, a partir de la contribución de los administrados o usuarios de la comuna municipal que se obtuvieron en el primer semestre del año 2024. Los resultados de la investigación contribuyen una nueva investigación o método que permitan modernizar la gestión municipal y mejorar la calidad de servicio para la población.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la política pública y regulación de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Determinar la relación que existe entre estrategias de intervención de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Determinar la relación que existe entre bienes y servicios de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Determinar la relación que existe entre gestión interna de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Determinar la relación que existe entre resultados de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Determinar la relación que existe entre seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Determinar la relación que existe entre estado abierto de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa entre política pública y regulación de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Existe relación directa entre estrategia de intervención de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Existe relación directa entre bienes y servicios de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Existe relación directa entre gestión interna de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Existe relación directa entre resultados de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Existe relación directa entre seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Existe relación directa entre estado abierto de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Kon-Cedeño y Intriago-Mora (2023), en su estudio de Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfaccion del usuario, tuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios municipales y su influencia en la satisfacción del usuario. La metodología empleada fue un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional con un nivel exploratorio, con la utilización de un cuestionario de 32 preguntas cerradas, con una medición de escala de Likert, aplicándose a una muestra de 384 usuarios y trabajadores de los servicios de la entidad municipal. Los resultados descriptivos mostraron que el 63,81% experimentaron una calidad de servicio alta y el 68,49% experimentaron una satisfacción alta y los resultados inferenciales mostraron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,996 con un nivel de signifivancia de p-valor=0,000 confirmando relación entre las variables. Se concluye que ha medida que la calidad de servicio mejora, la satisfacción del usuario percibe un aumento aceptable y de confianza en la gestión de la entidad.

Pico-Caballero y Linzán-Saltos (2023), en su estudio sobre la Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí – Ecuador, con el fin de evaluar la gestión de la comuna municipal sobre la influencia de la satisfacción de los ciudadanos. La metodologia fue de enfoque cuantitativa – descriptiva de tipo transversal, con la utilización de un cuestionario de 15 preguntas para medir la satisfacción de una muestra de 384 ciudadanos de la localidad de Portoviejo. Los resultaron mostraron que el 42% ha notado mejoras en la gestión municipal, el 61% manifiesta que no se tiene una información clara y concisa sobre los servicios y actividades del municipio, el 75% no participa y el 95% menciona que no

existe rendición de cuentas marcando una posicion neutral a las actividades del municipio, el 57% manifiesta que está satisfecho con los servicios proporcionados. Se concluye una percepción mixta de la población sobre la percepción de la gestión municipal, en ciertos aspectos consideran estar satisfechos, en otros mantienen una posición de indiferencia y en los puntos más críticos muestran insatisfacción, y, en general, consideran en un 80% que la entidad pueda ofrecer servicios de mayor de calidad.

Chacha et al. (2023), en su estudio sobre la Gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro – Ecuador, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico sobre la aceptación del Centro de Atención Ciudadana en la gestión de 20 instituciones públicas de la localidad de Milagro. La metodologia empleada fue cuantitativo – descriptiva, con la utlización de un cuestionario de 11 preguntas cerradas con una escala de Likert aplicándose a una muestra de 200 usuarios. Los resultados mostraron que el 49% se encuentra en desacuerdo sobre la idea de que la atención se encuentra enfocada en la satisfacción del usuario, el 45% considera que no es oportuno los trámites y requerimientos, el 27% contesta en desacuerdo con los horarios de atención generándose turnos, el 38% manifiesta que está de acuerdo con las instalaciones públicas para prestar servicios y el 34% considera regular la calidad de servicios. Se concluye que se ha evidenciado la gestión pública tiene influencia en la calidad de atención ciudadana y esto se ve reflejado en su inconformidad en los aspectos de tiempo, atención, proceso y comunicación en la prestación de sus trámites en la localidad.

Pintado y Rojas (2022), en su estudio denominado “Análisis de Calidad del Servicio mediante el Modelo SERVPERF, en el Centro Biológico de un Hospital Público de especialidades de la Ciudad de Cuenca - Ecuador”, la finalidad fue determinar el nivel de satisfacción de los servicios recibidos a los usuarios es mayor del 85% de aceptación; planteó una investigación no experimental cuantitativa - descriptiva, con un diseño transversal y una población de 1,172 usuarios, aplicando un cuestionario

de Likert de 0 a 5 puntos a una muestra de 290 usuarios, mediante el cual mostró resultados generales de 4,98 puntos, que representa un nivel de satisfacción del 99,6%; y en las dimensiones se obtuvieron los siguientes resultados: para la dimensión de elementos tangibles, se obtuvo una calificación de 4,96; en la dimensión de fiabilidad, se alcanzó un puntaje de 4,99; en la dimensión capacidad de respuesta se registró un nivel de 4,97; en la dimensión de seguridad, se logró una calificación de 4,99; y en la dimensión de empatía, se obtuvo una calificación de 4,99. En conclusión, se evidenció un nivel de satisfacción promedio muy alto de 99,6% que reconocen los usuarios a los servicios especializados del Centro Biológico del hospital público de Cuenca.

Rojas et al. (2019) en su estudio de una Propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio de Chile, su objetivo fue proponer un modelo multivariante que explique los factores que influyen en la calidad de servicio que ofrece la municipalidad a los usuarios. La metodología fue cuantitativa de tipo correlacional utilizando el método PLS-SEM de ecuaciones estructurales para determinar causa-efecto entre tres constructos: (1) Atención personal, (2) eficiencia en los procedimientos y equipamiento y (3) entorno para la atención, aplicado a una muestra de 340 usuarios que asisten al municipio durante un periodo de cuatro meses. Los resultados mostraron que estos constructos siguen el modelo de efectos en coeficientes path Beta de cada correlación con satisfacción: calidad percibida (0,83940), equipamiento y entorno (0,69120), atención del personal (0,80410), eficiencia de procedimiento (0.84410) e imagen percibida (0.81240) y con un porcentaje de varianza explicada en un 82,4% de los constructos con la satisfacción. Se concluye que, los factores de eficiencia en los procedimientos y atención del personal con los que generan mayor influencia en satisfacción y calidad percibida, en tanto, el factor de equipamiento y entorno genera efectos positivos sobre la imagen percibida, explicando el modelo de varianza de 82,4% infieren en la satisfacción de los usuarios de la comuna local.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Niño (2023), en su estudio Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en un gobierno regional 2022, tuvo como objetivo determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad de servicio. La metodología empleada fue de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal, con una muestra de 54 usuarios externos que realizan trámites entre los meses de setiembre a diciembre 2022 y aplicándose los cuestionarios con escala de Likert. Los resultados descriptivos muestran que el nivel de modernización de la gestión pública fue regular con un 79,6%, el nivel de gobierno abierto fue regular con 66,7%, el nivel de gobierno electrónico fue 68,5%, el nivel de articulación interinstitucional fue regular con un 66,7% y los resultados inferenciales muestran un p-valor=0,000 de significancia y una correlación de Rho de Spearman=0,639 en el que considera una correlación positiva entre ambas variables de estudio. Se concluye que siempre que exista una correcta modernización de gestión esto conllevará a mejorar la calidad de servicios de los usuarios del gobierno regional.

Ortiz (2023), en su estudio Modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de atención en la Municipalidad Provincial, Apurímac, cuyo objetivo fue determinar el impacto que genera la modernización de la gestión pública en la calidad de atención a los usuarios que reciben el servicio en la comuna municipal. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 333 usuarios de una población de 2500 ciudadanos que realizan trámites durante un mes, aplicándose los cuestionarios con escal de Likert. Los resultados descriptivos muestran que el 71,5% de encuestados consideran que la eficiencia está en un nivel medio, el 73% considera que la eficacia está en un nivel medio, el 68,5% considera que la transparencia está en un nivel medio, el 59,9% considera que la satisfacción está en un nivel medio, en tanto, los resultados inferenciales mostraron un nivel de significancia de p-valor = 0,000 y un

coeficiente de Rho Spearman = 0,691 demostrando que existe una correlación positiva moderada. Se concluye que existe relación entre ambas variables de estudio, demostrando que el impacto de la modernización de la gestión pública influye de forma positiva moderado en la calidad de atención de la entidad municipal.

Valverde (2022), en su estudio denominado Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una Dirección Regional de Salud Piura 2022, con la finalidad de determinar la correlación entre las variables de estudio en el campo de salud. La metodología adoptada fue cuantitativa de nivel correlacional - descriptiva, con un diseño no experimental, para lo cual se aplicaron los cuestionarios de 33 preguntas a una muestra censal de 35 funcionarios de la entidad. Los resultados muestran un nivel de significancia de p-valor= 0,0000 y una correlación de Pearson de 0,918 considerada muy positiva entre la modernización de la gestión pública y la gestión administrativa, como también demostrando correlación en las dimensiones, en lo que respecta en planificación (0,889), organización (0,887), dirección (0,921) y control (0,867) con respecto a la relación con la variable de modernización de la gestión pública. Se concluye que existe evidencia científica para mencionar que ha mayor modernización de la gestión pública implica una mayor atención en la gestión administrativa de una Dirección Regional de Salud Piura.

Yamunaque (2021), en su estudio de Modernización de la gestión del Estado y su impacto en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021, con el fin de determinar la influencia de la modernización de la gestión del Estado en los servicios públicos que se brindan en la gestión de la comuna municipal. La metodología empleada fue cuantitativa de nivel correlacional y diseño no experimental, la muestra asciende a 383 personas con la aplicación de los cuestionarios de manera virtual durante la pandemia Covid-19. Los resultados descriptivos mostraron que el 89,2% de encuestados considera que la modernización de la gestión del Estado está en un nivel malo, el 86,16% de los encuestados considera que el

alineamiento de las políticas públicas, planes estratégicos y operativos está en un nivel malo, el 75,98% de los encuestados evidencian que el presupuesto por resultados está en un nivel malo, el 84,07% considera que la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional se encuentra en un nivel malo, el 71,3% considera que el servicio civil está en un nivel malo, el 78,59% considera que el seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento está en un nivel malo, el 76,24% y 52,48 considera en un nivel regular los aspectos de gobierno electrónico y articulación interinstitucional respectivamente, en tanto, los resultados inferenciales demuestran un p-valor = 0,000 menor a 0,05 de significancia demostrando que los datos son independientes y se realiza la prueba Pseudo Rcuadrado = 0,312 por Nagelkerke que significa una dependencia del 31,2% entre las variables de estudio. Se concluye que se obtiene un 0,312 o 31,2% de dependencia débil entre la modernización de la gestión del Estado en los servicios públicos de la entidad municipal.

Maizondo y Hidalgo (2021), en su estudio Modernización y calidad del servicio en la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima 2019, cuyo objetivo fue determinar el vínculo del proceso de modernización en la calidad de servicios en los módulos de atención de la UGEL de San Juan de Miraflores. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo correlacional-descriptiva de diseño no experimental, la muestra asciende a 151 usuarios entre docentes, especialistas y padres de familia, aplicando una encuesta con escala de Likert en las variables de estudio. Los resultados descriptivos mostraron que el 58,4% de los encuestados considera el proceso de modernización y efectividad en el servicio fue moderado, el 54,3% considera que las gestión por resultados se encuentra en moderados, el 58,3% manifiesta que los procedimientos administrativos son atendidos en un nivel moderado, el 54,4% considera que se está implementando una gestión por resultados, y en tanto, en los resultados inferenciales se tuvo un nivel de significación de p-valor=0,000 y un Rho Spearman = 0,855, indicando que existe una correlación positiva moderada entre el proceso de modernización de la gestión pública y calidad de

servicios. Se concluye que, los resultados evidencian que la calidad de servicio muestra mejores resultados conforme a la implementación del proceso de modernización en la UGEL de San Juan de Miraflores.

Soto (2021), en su estudio denominado Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro 2020, con la finalidad de determinar si la modernización de la gestión pública está asociada con las competencias gerenciales en el proceso de fiscalización de la comuna municipal. La metodología empleada fue una investigación cuantitativa de nivel correlacional, con un diseño no experimental, para lo cual se aplica los cuestionarios a una muestra de 86 fiscalizadores de la municipalidad. Los resultados descriptivos muestran que el 40,7% considera que se ha logrado el proceso de modernización a partir de las mejoras en las competencias de los fiscalizadores, el 37,2% muestra que se ha logrado obtener estrategias para mayor satisfacción del ciudadano, el 47,7% considera en proceso de implementar la gestión por resultados, el 45,4% manifiesta que se ha logrado realizar el seguimiento, monitoreo y evaluación para mejorar los resultados, en tanto se refiere a los resultados inferenciales, demuestran un p-valor = 0,000 y una correlación Rho = 0,761 que indican una correlación positiva moderada. Se concluye que existe relación significativa entre estas variables de estudio, en consecuencia, la mejora continua de la Modernización de la gestión pública tiene una relación significativa en la mejora constante de las competencias gerenciales y viceversa.

2.1.3. Antecedentes locales

Ccalahuille (2022), en su estudio Gestión pública y empoderamiento del personal en la unidad zonal de Moquegua – Puno de una institución pública, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión pública y empoderamiento del personal. La metodologia empleada fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlación con diseño no experimental con la aplicación de cuestionarios a una población de 70 trabajadores de las

unidades zonales de Moquegua – Puno. Los resultados descriptivos mostraron que el 44,3% considera eficiente la gestión pública y un 48,6% considera bajo el nivel de empoderamiento del personal. Los resultados inferenciales muestran p-valor=0,000 y una correlación de Rho de Spearman 0,800 considerada una correlación positiva muy fuerte. Se concluye que existe relación entre la gestión pública y empoderamiento del personal, es decir, a mayor gestión pública se obtendrá una relación directa y positiva en el empoderamiento de los trabajadores en las unidades de zonas locales.

Pérez (2022), en su estudio Gestión por procesos y modernización del Estado en los servidores de una entidad pública de Moquegua, 2022, con la finalidad de determinar el nivel de relación que existe entre las variables de estudio en una entidad estatal. La metodologia empleada fue un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental, con la aplicación de cuestionarios con escala de Likert a una muestra no probabilistica intencionada de 20 colaboradores dueños del proceso en la entidad. Los resultados descriptivos mostraron que el 55% considera que el nivel de gestión por procesos fue medio y el 60% considera el nivel de la modernización del Estado fue el nivel medio. Los resultados inferenciales mostraron un p-valor= 0.000 y una correlación de r=0.894 considerada relación positiva alta. Se concluye que existe correlación entre la gestión por procesos y la modernización de la gestión pública, es decir, a mayor gestión de procesos se genera una mayor implementación de la modernización del Estado.

Rivadeneira (2022), en su estudio Plan de incentivos para la mejora de la gestión y modernización municipal y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto – Moquegua, 2015-2019, con el objetivo de determinar la relación entre el plan de incentivos para la mejora y modernización municipal influye en la recaudación tributaria municipal. La metodologia emplea fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental longitudinal con

aplicación de observacion documental y cuestionarios a las variables de estudio. Los resultados descriptivos mostraron que desde el 2015 hasta el 2019 se ha duplicado la recaudación de S/1,056,740.49 soles hasta S/ 2,420,384.56 soles y más del 60% de encuestados mencionaron que se ha mejorado el material, mobiliario, infraestructura, actividades, capacitación y sensibilización para brindar un mejor servicio de recaudación de impuesto predial en la municipalidad. Los resultados inferenciales mostraron un p-valor=0,036 y una correlación de r=0,523 que considera una relación con signo positivo. Se concluye que, la implementación del Plan de incentivos para mejora y modernización municipal ha incrementado los niveles de recaudación tributaria del impuesto predial en la comuna municipal.

Castillo (2021), en su estudio Gobierno abierto en la gestión municipal según la percepción de los habitantes del distrito de Moquegua, 2019, con la finalidad de determinar la incidencia del gobierno abierto en la gestión municipal en la jurisdicción del distrito de Moquegua. La metodología empleada fue cuantitativa de nivel descriptiva correlacional con aplicación de cuestionarios a una muestra de 125 habitantes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Los resultados descriptivos mostraron que el 42,4% de los habitantes considera el nivel de gobierno abierto fue alto a muy alto y el 50,4% considera que los niveles de gestión municipal se encuentran en un nivel alto a muy alto. Los resultados inferenciales mostraron un p-valor= 0.000 y el modelo de regresión lineal simple de 0,463 que considera una relación positiva. Se concluye que, el gobierno abierto incide directamente en la gestión municipal en un 46,3% en el distrito de Moquegua.

Flores (2022), en su estudio Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción del ciudadano del distrito de San Cristóbal – Calacoa Moquegua, 2022, con la finalidad de determinar la relación entre la gestión municipal con la satisfacción del ciudadano de la comuna municipal. La metodología empleada fue enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional con aplicación de cuestionarios a una muestra de 193

pobladores utilizando el modelo SERQUAL. Los resultados descriptivos mostraron que el 55,96% de los ciudadanos encuestados han mostrado un nivel regular con la gestión municipal y el 43,52% de los ciudadanos han mostrado responder un nivel bajo con la satisfacción de la gestión municipalidad. Los resultados inferenciales muestran un p-valor=0,000 de chi- cuadrado de Pearson, que evidencia estadística para afirmar relación entre las variables de estudio. Se concluye que la gestión municipal se relaciona directamente con la satisfacción del ciudadano en el distrito de San Cristóbal-Calacoa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Modernización de la gestión pública

La SGP (2021) define a la modernización de la gestión pública como un proceso constante para mejorar lo que hacen las entidades y de esa manera generar valor público, esto se basa principalmente, en mejorar la calidad de la provisión de bienes y servicios, participación ciudadana, eficacia y eficiencia en los recursos y calidad en las regulaciones.

Este proceso consta de la implementación de una política pública que ha pasado por una nueva perspectiva, es decir, la política de modernización de la gestión pública al 2021, establece modernizar el Estado bajo el enfoque de gestión pública para resultados (PCM, 2013); en cambio, la nueva política de modernización de la gestión pública al 2030, manifiesta obtener bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en una gestión de evidencias que orienten el bienestar común (PCM, 2022).

Asimismo, se establece en el reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado con el significado de modernizar la elección y aplicación de diversos métodos para generar un valor público en una actividad o servicio específico de las instituciones del Estado (PCM, 2018). El reglamento del sistema administrativo de modernización de la gestión

pública es un instrumento normativo y técnico que establece los procedimientos para la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas y acciones de modernización (SGP, 2021).

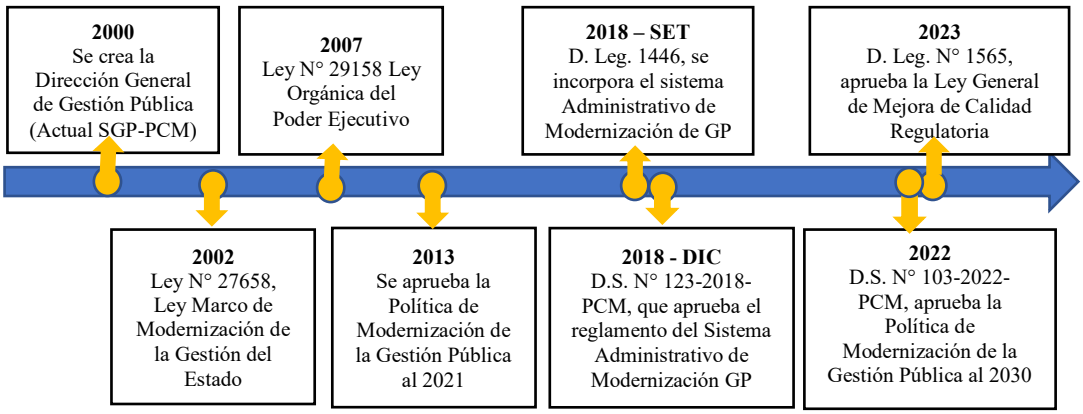
La gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano para la entrega de productos como regulaciones, bienes y servicios que arrojen como resultados una mayor satisfacción de los ciudadanos (PCM, 2022).

2.2.2. Orígenes de la modernización de la gestión pública

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – Ley N° 27658, se constituye como el primer avance en el marco normativo de la modernización del Estado para organizar una democracia, descentralizar y atender las necesidades de la población (Ley N° 27658, 2002), quedando modificada, por el Decreto Legislativo N° 1446 que incorpora como sistema administrativo a la modernización de la gestión pública y el Decreto Legislativo N° 1554 que considera a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública como un instrumento estratégico para integración de los sistemas administrativos y la gestión de recursos públicos.

Figura 1

Línea de tiempo de la modernización de la gestión pública



Nota. Elaboración propia.

Los gobiernos de otros países, en especial el Perú, vienen reforzando medidas para establecer políticas públicas con miras a construir un Estado moderno orientado al ciudadano, según (Blas et al., 2022). Como se puede apreciar en la Figura 1. Línea de tiempo de la modernización de la gestión pública se han aprobado a lo largo de la historia una gran cantidad de normas en materia de modernización que fueron las acciones de gobierno por incentivar una nueva gestión pública en las entidades públicas.

2.2.3. Principios de la modernización de la gestión pública

Los principios regulatorios en el reglamento del sistema de modernización de la gestión pública establecen lineamientos que se deben establecer para implementar una gestión basada en creación de valor público de las entidades públicas, según (SGP, 2021) y estos son:

- Orientación al ciudadano: Las intervenciones de las entidades públicas se realizan a partir de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.
- Orientación a resultados: Las entidades realizan sus intervenciones para resolver un problema público y evalúan sus resultados.
- Eficacia y eficiencia: Las entidades públicas manejan sus recursos de forma óptima y racional hacia el logro de objetivos.
- Flexibilidad: Las entidades públicas se adaptan a los cambios del entorno.
- Simplicidad y armonización: Las entidades públicas establecen reglas simples y armónicas para el funcionamiento de la administración pública.
- Reconocimiento de la heterogeneidad: Las entidades públicas reconocen la heterogeneidad de las operaciones y adecuan la razonabilidad de las exigencias que se imponen a la administración.

2.2.4. Medios de la modernización de la gestión pública

Los medios de la modernización de la gestión pública son instrumentos para implementar y mejorar el funcionamiento y organización de las entidades públicas (SGP, 2021).

- Simplificación administrativa: Se debe entender a la simplificación administrativa como aquella acción que elimina los largos trámites, demoras y costos innecesarios que conlleva a un buen manejo de las instituciones gubernamentales (Silva y Delgado, 2020).
- Calidad en las regulaciones: A las exigencias, requisitos y trámites son denominadas cargas regulatorias por lo que deben pasar por una adecuada regulación en las normas o decisiones para beneficiar al ciudadano (Quintana, 2021).
- Gobierno abierto: El gobierno abierto va crear escenarios para generar transparencia, participación ciudadana y la colaboración entre gobiernos y ciudadanos para decidir asuntos públicos en armonía con la información y las decisiones políticas (Valenzuela y Gil, 2021).
- Coordinación interinstitucional: Es el resultado de la planificación y co-creación de acciones conjuntas de los actores institucionales para lograr un objetivo en común (Rodríguez y Vassallo, 2010).
- Estructura, organización y funcionamiento del Estado: Los Estados adoptan una estructura que le permitan otorgar prerrogativas y competencias en las organizaciones y que puede estar supeditado a cambios para un buen funcionamiento en el logro de sus objetivos (Güechá y Güechá, 2022).
- Mejora de productividad: Se refiere a un buen comportamiento y desempeño que ha alcanzado las entidades públicas en la utilización de los recursos para lograr sus objetivos (Fontalvo et al., 2018).
- Gestión por procesos: Es un proceso normado de forma eficaz en lo estratégico, misional y soporte en las entidades públicas, en el que

demanda, un mayor dominio sobre el manejo del proceso por el responsable del proceso (Flores y Núñez, 2021).

- Evaluación de riesgos de gestión: Las entidades públicas coordinan acciones para la gestión de riesgos para contribuir en el cumplimiento de objetivos, esto involucra desde la identificación, planificación, análisis, tratamiento, seguimiento y evaluación del riesgo (Guerrero et al., 2020).
- Gestión del conocimiento: Se fundamenta en el análisis de flujo de información para la toma de decisiones y aprendizaje para solucionar problemas y necesidades de las entidades públicas (Gallego y Rave, 2022).

2.2.5. Dimensiones de la modernización de la gestión pública

El modelo conceptual de la modernización de la gestión pública al 2030, establece siete componentes basados en la lógica de cadena de valor público (PCM, 2022).

Figura 2

Componentes de la PNMGP al 2030



Nota. Extraído de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública – PNMGP al 2030 (PCM, 2022).

***El componente de política pública y regulación*.** Está orientado a la solución de problemas públicos que comprende el diseño de políticas públicas basadas en evidencias que sustenten la toma de decisiones y normas basadas en el análisis de impacto regulatorio (PCM, 2022). Asimismo, la implementación de la política pública deviene de convertir o transformar la solución en acciones efectivas que evidencien la entrega de productos a los ciudadanos impactando en el desarrollo social y económico de la sociedad (Casas et al., 2021).

***El componente de estrategia de intervención*.** Está orientado en desarrollar estrategias de intervención para alcanzar los objetivos de la política pública, a través de la gobernanza para la ejecución de intervenciones con enfoque territorial (PCM, 2022). La estrategia de intervención es un conjunto de recursos utilizados por un profesional para realizar tareas en un espacio social con el fin de hacer cambios (Rodríguez, 2011). En síntesis, presupone la estrategia de intervención ante la situación real del problema actual con acciones para cambiarla (Barreno et al., 2018).

***El componente de bienes y servicios*.** Está orientado en la definición y diseño de bienes y servicios a ser entregados a las personas para la atención de necesidades y cierre de brechas. Estos diseños deben responder a los criterios de priorización de la política pública y regulaciones basado en evidencias bajo un enfoque de eficiencia, eficacia y sostenibilidad ambiental en cada territorio (PCM, 2022). En esto se enfoca en el desarrollo de vida de las personas y no en la acumulación de capital, con la producción y distribución de bienes y servicios públicos como la educación y salud gratuita que sostengan proyectos colectivos de vida digna en las sociedades (Coraggio, 2020).

***El componente de gestión interna*.** está orientado a abordar la capacidad de gestión interna o institucional para el funcionamiento de los sistemas administrativos y funcionales para la ejecución de actividades y procesos estratégicos, de apoyo o misionales de las entidades (PCM, 2022). Esto se refiere a la capacidad institucional para garantizar el

funcionamiento confiable entre sus miembros para la consecución de objetivos y metas de la organización (Otero-Sánchez et al., 2019).

***El componente de resultados*.** Está orientado a medir los resultados e impactos logrados a partir de la entrega de bienes, servicios y regulaciones a la población. La medición refleja el alcance de los objetivos logrados, la cobertura y efectividad de las estrategias de intervención, atención oportuna y satisfacción de la entrega de productos y el desempeño de las entidades públicas (PCM, 2022). La gestión basada en resultados es el enfoque deseado para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, pasando de producir bienes y servicios a un enfoque de hacer cambio y poder demostrar la contribución de los resultados en el largo de plazo (Flores y Delgado, 2020).

***El componente de seguimiento, evaluación y mejora continua*.** Está orientado a dar seguimiento, evaluación y mejora continua a las intervenciones del Estado, que brinde información para la evaluación y mejora continua en cada componente interno del modelo de modernización (PCM, 2022). Estos procesos del sistema de gestión de calidad permiten de una manera más óptima dirigir los recursos para lograr objetivos en el contexto organizacional (Martínez, 2021).

***El componente de Estado abierto*.** Está orientado a la apertura o conexión entre el Estado y las personas con el fin de que promuevan canales de información y comunicación que deben poner a su disposición las entidades públicas (PCM, 2022). Esto refiere a la voluntad de las instituciones de promover la apertura de repositorios de información para el acceso del ciudadano y la participación social en la gestión pública del aparato estatal (CEPAL, 2024).

Asimismo, los medios para la implementación de la modernización de la gestión pública para la creación de valor público se logran a través de las intervenciones públicas y la optimización de recursos (SGP, 2021). Estos medios son: simplificación administrativa, calidad en las

regulaciones, calidad en la prestación de bienes y servicios, gobierno abierto, coordinación interinstitucional, estructura, organización y funcionamiento del Estado, mejora de la productividad, gestión por procesos, evaluación de riesgos de gestión y gestión del conocimiento (PCM, 2018).

También se debe encontrar características similares en la modernización de la administración pública como: Estar orientada al ciudadano, ser eficiente, ser eficaz, descentralizado, desconcentrada, inclusiva y abierta (Tamayo-Pineda, 2021).

Es así que para alcanzar una gestión pública moderna centrada en las personas se debe considerar los siguientes principios: Derechos humanos, orientación a resultados, resiliencia, productividad, territorial, continuidad, flexibilidad y agilidad, sostenibilidad ambiental (PCM, 2022).

2.2.6. Calidad de servicios

La gestión de la administración pública es fundamental para satisfacer las necesidades de la población de manera eficiente y eficaz (Galindo, 2000). En ese sentido, surge la necesidad de evaluar la calidad de servicio en las intervenciones públicas por parte de los usuarios (Woodside, et al., 1989). Por tanto, calidad de servicio es definido como una serie de divergencias y diferencias referentes a la percepción de la calidad de servicio de los usuarios sobre la organización (Parasuraman et al., 1988).

Para lo que contribuye Albrecht (2004), la calidad de servicio es considerada como un valor agregado desarrollado en la organización para el usuario, donde puede determinarse la persuación para volver a recibirlo o dejar de recibirlo.

La calidad de servicio es el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente en relación a los servicios que recibe. Se basa en

criterios como la eficacia, la eficiencia, el servicio oportuno y la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente (Rojas et al., 2020).

A esto se suma Miranda et al. (2021), en donde precisan que la importancia de la calidad de servicios de una entidad pública radica en que contribuye a la satisfacción del ciudadano y a la construcción de una imagen positiva de la entidad. La calidad en la atención al ciudadano es un factor clave en la gestión pública y se refiere a la capacidad de la entidad para cumplir con las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Además, la calidad en la prestación de servicios es un requisito indispensable para la certificación de sistemas de gestión de calidad como ISO 9001.

Para Enríquez y Saénz (2022), la importancia de la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública radica en su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, y mejorar la imagen y reputación de la institución. La calidad en el servicio público es un elemento fundamental que permite a las entidades estatales mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos y mejorar la atención al ciudadano.

En ese sentido, se entiende por calidad de la administración pública como el nivel o grado de respuesta de los empleados públicos para satisfacer las demandas y necesidades del ciudadano-usuario (Jáuregui et al., 2022).

2.2.7. Modelo de calidad total

El modelo de calidad total de Edwards Deming menciona el ciclo de calidad PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) que se utiliza para el control estadístico de procesos en el rendimiento y competitividad de las organizaciones (Chacón y Rugel, 2018).

La calidad total sobresale el hecho de que se induce a alcanzar la calidad con estándares que permitan a la organización conducir la planificación de las mejoras, definir políticas, establecer normas, elegir

responsables, asegurar la calidad y controlar el sistema de calidad mediante medidas de control (Carrillo F., Carrillo V., y Moreno, 2018).

2.2.8. Modelo de calidad de excelencia de Malcolm Baldrige

El modelo de calidad de Baldrige se constituye en siete criterios en la gestión de organizaciones: Liderazgo, planeamiento estratégico, orientación dirigida hacia el cliente, gestión del conocimiento, centrada en las personas, gestión por procesos y resultados, según (Rodríguez y Sandoval, 2018).

Figura 3

Modelo de calidad de Malcolm Baldridge



Nota. Extraído la información de (Bermeo y Finol, 2019).

Este modelo de calidad constituye una ruta hacia la excelencia que proporciona a las organizaciones un enfoque integrado para el desempeño organizacional y las capacidades de la organización generando valor a los clientes y grupos de interés de la organización (Bermeo y Finol, 2019).

2.2.9. Modelo de calidad EFQM

El modelo de calidad EFQM fue implementado por la Fundación Europea para la Gestión de Calidad para la excelencia de las organizaciones europeas y se centra en el valor añadido, crear un futuro sostenible, creatividad, liderazgo, integridad, gestión con agilidad, lograr el éxito y resultados sostenidos (Chacón y Rugel, 2018).

Figura 4

Modelo de calidad de EFQM



Nota. Extraído la información de (Chacón y Rugel, 2018).

La implementación del modelo EFQM involucra una relación entre el personal interno o externo con el fin de aprovechar las oportunidades de mejora para cerrar brechas existentes que se identifiquen en el sistema de calidad de la organización (Carrillo F., Carrillo V., y Moreno, 2018).

2.2.10. Modelo de SERVQUAL

El modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) mencionaron una herramienta para medir y cuantificar la calidad de servicio, permitiendo la separación de las expectativas y percepción del usuario a partir de elementos que evidencian una adecuada calidad. Estos elementos son: Los elementos tangibles, fiabilidad, respuesta oportuna, seguridad y empatía.

Este modelo de calidad reduce el sesgo al comparar el servicio recibido con la expectativa del cliente estableciendo el nivel de satisfacción por parte del cliente en el momento de recibir el servicio en la organización (Chacón y Rugel, 2018).

2.2.11. Dimensiones de la calidad de servicios

Las dimensiones se han tomado del modelo SERVQUAL como componentes para medir la calidad en las organizaciones, que son: Elementos tanginbles, fiabilidad, respuesta oportuna, seguridad y empatía.

En los elementos tangibles, nos precisa Enríquez y Saénz (2022), sobre la prestación de servicios de una entidad pública en aquellos aspectos físicos o materiales que pueden influir en la percepción de calidad del servicio por parte del usuario. De igual forma, estos elementos se dividen en cinco categorías: instalaciones físicas, equipos y materiales, apariencia del personal, comunicación visual y otros elementos tangibles como documentación y materiales impresos.

En la fiabilidad, el aporte de Febres-Ramos (2020) trata de la capacidad de garantizar la calidad y veracidad de los servicios proporcionados a los ciudadanos. Con esto, Apeña (2022) aporta el manejo del desempeño de los trabajadores en la prestación de servicios de atención al ciudadano de una entidad pública. Para lo cual, Montalvo (2023) indica que el dominio del proceso permite que el trabajador tenga una comprensión clara de las actividades y responsabilidades que debe cumplir, lo que a su vez le permite brindar un servicio eficiente y de calidad al ciudadano. Calabria y Bernabé (2017) mencionan que este dominio genera una mejor calidad del servicio y reduce los tiempos de espera del ciudadano.

En la respuesta oportuna, Naser (2021) asocia a la eficiencia y eficacia en la gestión pública y contribuye a mejorar la imagen y reputación de la entidad pública, generando confianza y satisfacción en los ciudadanos. Además, Enríquez y Saénz (2022) mencionan que una mejor coordinación y colaboración entre las diferentes áreas de la entidad pública puede generar soluciones integrales y de calidad a los ciudadanos de manera rápida y eficiente. La Defensoría del Pueblo (2019), indica que la rapidez en la atención al usuario consiste en la agilidad y eficiencia con la

que se brinda la atención al usuario en el menor tiempo posible, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. A esto se suma Sandí y Cruz (2017), quienes afirman que la rapidez en la atención al usuario puede lograrse a través de la implementación de sistemas y tecnologías que permitan la atención virtual, la simplificación de trámites y la eliminación de barreras burocráticas, entre otras medidas.

En la seguridad, Calabria y Bernabé (2017) indican que la importancia del buen trato al usuario en la prestación de servicios de atención al ciudadano de una entidad pública radica en la contribución a una percepción positiva de la institución por parte del ciudadano y, por ende, a una mayor confianza en las instituciones públicas. López et al. (2018) expresan la importancia del nivel de confianza en la prestación de servicios de atención al ciudadano de una entidad pública radica en que genera un ambiente favorable para la construcción de relaciones sólidas y duraderas entre los ciudadanos y la entidad pública, lo cual a su vez contribuye a mejorar la calidad de los servicios y fortalecer la imagen institucional.

En la empatía, Febres-Ramos (2020) refiere a la capacidad de los trabajadores públicos de comprender y responder a las necesidades emocionales de los usuarios durante el proceso de atención. Este elemento implica la habilidad de los trabajadores públicos para ponerse en el lugar del usuario, escuchar con atención y brindar respuestas que reflejen preocupación y comprensión. La empatía es considerada una de las dimensiones clave para la prestación de servicios de calidad en la atención al ciudadano en una entidad pública. Apeña (2022) señala que la atención personalizada se refiere a la capacidad del personal encargado de la atención al ciudadano para adaptarse a las necesidades específicas de cada usuario y brindar soluciones personalizadas.

2.3. Definición de términos

Modernización de la gestión pública

Presidencia del Consejo de MInistros (2021), la modernización de la gestión pública en Perú se refiere a un proceso orientado a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Este proceso implica la implementación de nuevas herramientas y estrategias para mejorar la gestión de los recursos públicos, la transparencia, la participación ciudadana y la eficacia en la toma de decisiones. El objetivo es lograr una gestión pública más eficiente y al servicio de las personas.

Transparencia

Presidencia del Consejo de Ministros (2018), el principio de transparencia en la administración pública se refiere a la obligación de los órganos y entidades del Estado de garantizar el acceso a la información pública de manera clara, oportuna y veraz, para que los ciudadanos puedan conocer y fiscalizar el desempeño de la gestión pública.

Participación Ciudadana

Rojas et al. (2020), la participación ciudadana es un proceso mediante el cual las personas pueden involucrarse de manera activa en la toma de decisiones y en la gestión de los asuntos públicos que les afecten referidos a la elaboración de políticas públicas, la fiscalización de la gestión de autoridades y la promoción de cambios sociales. Así pues, resulta esencial para una democracia participativa y para garantizar una gestión pública más transparente y eficaz.

Gobierno electrónico

López, Olivera, y Tinoco (2018), el gobierno electrónico es el uso de tecnologías de la información y comunicación en la gestión pública para mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana en la prestación de servicios y toma de decisiones del gobierno.

Gobierno abierto

Velazco (2017) define al gobierno abierto como la forma de relación entre la administración pública y los ciudadanos que se caracteriza por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos.

Eficacia

López, Olivera y Tinoco (2018), la eficacia se refiere a la capacidad de lograr un resultado deseado o de cumplir con un objetivo previamente establecido. En otras palabras, se trata de la medida en que una acción o intervención es exitosa en alcanzar su propósito. La eficacia se relaciona con la consecución de resultados esperados, independientemente del tiempo, los recursos o los procesos utilizados para lograrlos.

Eficiencia

López, Olivera, y Tinoco (2018), la eficiencia se refiere a la capacidad de hacer las cosas de manera óptima, utilizando la menor cantidad posible de recursos, tiempo y esfuerzo para lograr un objetivo específico. En otras palabras, la eficiencia se trata de hacer las cosas bien con los recursos disponibles.

Procedimiento administrativo

Ministerio de Economía y Finanzas (2021), un procedimiento administrativo es una serie de pasos o acciones que se llevan a cabo de manera sistemática y organizada por una entidad gubernamental o institución para cumplir con sus funciones y responsabilidades. Estos procedimientos son establecidos por ley y regulaciones, y pueden incluir actividades como la recepción y procesamiento de solicitudes, la toma de decisiones, la notificación de resoluciones y la realización de seguimiento y evaluación.

Servicio público

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2020), el servicio público es un tipo de actividad que es realizada por el Estado o sus entidades delegadas y que tiene como objetivo satisfacer las necesidades e intereses de la sociedad en su conjunto, promoviendo el bien común y el interés general. Estos servicios pueden ser de carácter gratuito o tener un costo para el usuario, y su prestación se rige por leyes, normativas y estándares de calidad establecidos por las autoridades competentes.

Simplificación administrativa

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2020), la simplificación administrativa es un proceso que busca hacer más fácil y eficiente el acceso de los ciudadanos a los servicios y trámites gubernamentales mediante la reducción de barreras burocráticas innecesarias y la optimización de los procesos administrativos. Se trata de simplificar los procedimientos, requisitos y normativas que los ciudadanos deben cumplir al interactuar con la administración pública, para así reducir la carga administrativa y mejorar la eficiencia y eficacia del sector público en la prestación de servicios y en la gestión de los recursos.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación que se plantea fue de tipo básica porque busca incrementar y explicar el conocimiento sobre la modernización de la gestión pública y calidad de servicio, como menciona Gabriel (2017), este tipo de investigación se caracteriza a partir del conocimiento y tiene como finalidad formular nuevas teorías o modificar las existentes, en el aspecto de incrementar los conocimientos científicos, pero sin compararlos con ningún aspecto práctico.

Así mismo, se realizó a través de un enfoque cuantitativo que permite medir y estima magnitudes para comprobar la hipótesis en las variables de modernización de la gestión pública y calidad de servicio en una entidad pública, como lo expresa Bernal (2010), el enfoque cuantitativo se recolecta y analiza la información dentro de un campo social para resolver el problema de la investigación en base de la corroboración de una hipótesis previamente establecida en el que tiende a generalizar y normalizar los resultados.

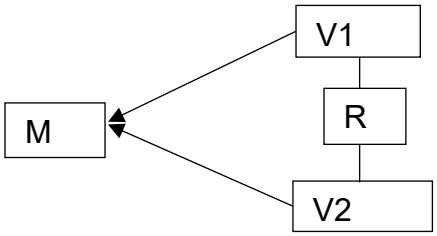
El nivel de investigación fue correlacional para medir la relación entre la modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Para Cueva et al. (2023), la correlación pretende relacionar o establecer una asociación entre las variables cuantitativas a partir del fenómeno de estudio.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación fue no experimental – transversal porque permite describir la realidad sin manipular los datos de las variables de modernización de la gestión pública y calidad de servicio, Así, Hernández et al. (2014) señalan que en este tipo de diseño de investigación no existe manipulación de los elementos de la población en base a las variables que se investigan; limitándose exclusivamente a un

proceso de observación e interpretación de comportamiento en un solo momento.

En el estudio, el diseño metodológico está dado por:



Descripción:

M : Muestra, la misma que estuvo constituida por usuarios que realizan trámites administrativos en la Municipalidad.

V1 : Variable 1, Modernización de la Gestión Pública

V2 : Variable 2, Calidad de Servicio

R : Relación entre las variables estudiadas

3.3. Operacionalización de variables

Variable de modernización de la gestión pública: La gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano, en el que los funcionarios en el marco de políticas, planes y nivel de competencia se preocupan por las necesidades de los ciudadanos y gestionan los procesos para transformar en productos bienes, servicios y regulaciones que arrojen como resultados mayor satisfacción de los ciudadanos (PCM, 2022).

Variable de calidad de servicio: Lo define como el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente en relación a los servicios que recibe. Se basa en criterios como la eficacia, la eficiencia, el servicio oportuno y la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente (Rojas et al., 2020).

Tabla 1

Operacionalización de la variable de modernización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1: Modernización de la gestión pública	La modernización de la gestión pública es un proceso constante para mejorar lo que hacen las entidades y de esa manera generar valor público, esto se basa principalmente, en mejorar la calidad de la provisión de bienes y servicios, participación ciudadana, eficacia y eficiencia en los recursos y calidad en las regulaciones (SGP, 2021).	La modernización de la gestión pública se medió utilizando los componentes del modelo conceptual basados en la lógica de la cadena de resultados de la política de modernización de la gestión pública al 2030 (PCM, 2022). Utilizando un cuestionario con escala de Likert sobre los componentes internos: (1) Política pública y regulación; (2) Estrategia de intervención; (3) Bienes y servicios; (4) Gestión interna; (5) Resultados. Componentes transversales: (6) Seguimiento, evaluación y mejora continua; (7) Estado abierto	Política pública y regulación	Desarrollo local Políticas locales Regulación	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de modernización de la gestión pública
			Estrategia de intervención	Plan Objetivos Estrategias	
			Bienes y servicios	Activos estratégicos Servicios de calidad Obras y mantenimiento	
			Gestión interna	Decisiones Personal Recursos	
			Resultados	Eficaz y eficiencia Cobertura Oportuna Impacto	
			Seguimiento, evaluación y mejora continua	Seguimiento y evaluación Mejora continua	
			Estado abierto	Acceso a la información Servicios digitales	

Tabla 2

Operacionalización de la variable de calidad de servicio

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 2: Dependiente: Calidad de servicio	**Calidad de servicio:** La calidad de servicios es el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente en relación a los servicios que recibe. Se basa en criterios como la eficacia, la eficiencia, el servicio oportuno y la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente (Rojas et al., 2020).	La calidad de servicios se midió utilizando el modelo SERVQUAL sobre la divergencia y diferentes referentes a la percepción de calidad de servicios de los usuarios de trámites administrativos de la comuna municipal. Utilizando un cuestionario con escala de Likert sobre los componentes: Elementos tangibles, fiabilidad, respuesta oportuna, seguridad, empatía, según (Parasuraman et al., 1988).	Elementas tangibles	-Instalaciones -Equipos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio
			Fiabilidad	-Interés al usuario -Apoyo institucional -Interés del trabajador	
			Respuesta oportuna	-Igualdad de trato -Orden -Tiempo de atención	
			Seguridad	-Personal confiable -Conocimiento de la labor	
			Empatía	-Buen trato -Lenguaje sencillo -Atención personalizada	

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población de una investigación se refiere al conjunto total de individuos, objetos o eventos que cumplen con ciertas características o condiciones específicas y que son objeto de estudio en una investigación (Hernández et al., 2014). Es decir, es el universo total de elementos que se quieren analizar y del cual se extrae una muestra para realizar la investigación.

En ese sentido, según comunicación gestionada ante el área de Mesa de Partes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto (MPMN), se obtuvieron los siguientes datos respecto al registro de trámites administrativos durante el periodo 2023:

Tabla 3

Cálculo del tamaño de la población

Servicio	**Periodo**	**Documentos**	**Usuarios**
Expedientes presentados por los usuarios en mesa de partes	2023	48,099	48,099
- Por mes	Días hábiles del mes	4008	4008
Total de trámites presentados en un mes en la MPMN	**Días hábiles del mes**	**4008**	**4008**

Nota. Información obtenida según Carta N° 055-2024-RBIPT-A/MPMN.

De la tabla que precede se tiene que en promedio los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto realizan 4008 trámites administrativos por mes; por lo tanto, se asume que en promedio son 4008 usuarios que durante el mes realizan un trámite administrativo en el año 2023.

Para la presente investigación, tuvo la participación de los ciudadanos usuarios que realizaron el trámite administrativo en el primer semestre del año 2024 de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; en base a los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Usuarios que presentaron expedientes por mesa de partes en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, para realizar un trámite administrativo.

- Usuarios que realizaron seguimiento de un trámite administrativo en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Criterios de exclusión:

- Usuarios recurrentes que no realizan trámite administrativo u otra actividad diferente en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

- Usuarios identificados como reparto, notificadores o personal administrativos de otras instituciones que deja el trámite administrativo en mesa de parte de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

3.4.2. Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, en el que manifiesta Valdivieso (2021), este tipo de muestreo se conoce la población finita y los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionada. El cálculo de la muestra empleó valores de 0.5 para “p” y 0.5 para “q” para la probabilidad de éxito y fracaso, para referenciar ampliamente el error de muestreo 5%.

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, debido que, al ser una población amplia, cada muestra tiene la misma posibilidad de ser elegida.

3.4.3. Muestra

La muestra de una investigación es una parte representativa de la población que se selecciona para ser estudiada (Hernández et al., 2014). Es decir, es un subconjunto de la población que se escoge con el fin de hacer inferencias sobre la población total. Este debe ser seleccionado de manera aleatoria y representativa, para que las conclusiones obtenidas a partir de ella puedan ser generalizadas a la población de interés.

En este estudio; se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2 P * Q(N)}{(N-1)\,(E)^2 + (Z)^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 0.50 * 0.50(4008)}{(4008-1)\,(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 351$$

Donde:

N	=	Población	4008
P	=	Probabilidad de éxito	50%
Q	=	Probabilidad de fracaso	50%
E	=	Margen de error	5%
Z	=	Nivel de Confianza	1.96 es el punto de corte al 95% en una distribución normal
n	=	Tamaño de muestra	351

Entonces, para el presente estudio la muestra está constituida por 351 elementos; es decir, 351 usuarios que realizan trámites administrativos en el lapso de un mes en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

En la investigación se plantea como técnica de recolección de datos, la aplicación de la encuesta.

La encuesta es un método de recolección de datos que se utiliza para obtener información de los individuos que forman parte de una muestra (Hernández et al, 2014). Se trata de una técnica estructurada de cuestionamiento que se aplica a un grupo de personas que comparten ciertas características definidas por la población de estudio. Tiene como objetivo obtener información cuantitativa o cualitativa sobre opiniones, actitudes, conocimientos, experiencias u otros aspectos que se quieran conocer de la población.

Asimismo, en la investigación se planteó como instrumento de recolección de datos, la aplicación del cuestionario.

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos que se utiliza para obtener información de los individuos que forman parte de una muestra (Hernández et al., 2014). Se trata de un conjunto de preguntas previamente diseñadas y estructuradas, que se presentan en un formato escrito o digital, y que se aplican a una muestra de la población; con lo cual permite obtener información de una manera estandarizada y sistemática, lo que facilita su análisis posterior; además de llegar a un gran número de personas. La denominación de los cuestionarios:

- Cuestionario de modernización de la gestión pública
- Cuestionario de la calidad de servicio

Para medir las variables se realizó los cuestionarios con escala de tipo Likert, donde se determinó las valoraciones posibles por cada ítem, en este caso, se asumió el valor de: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre; (5) Siempre.

3.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos

3.6.1. Validación del instrumento

En la validación de los instrumentos de investigación, se cuenta con el análisis de 03 expertos en la materia de estudio.

Tabla 4

Expertos para la validación de instrumentos

N°	Nombre del evaluador	Profesión	Opinión
1	Nancy Francisca Apaza Mamani	Contador Público	Aplicable
2	Liz Senaria Flores Mamani	Lic. En Gestión Pública y Desarrollo Social	Aplicable
3	Marco A. Orellana Colque	Lic. en Administración	Aplicable

Nota. Elaboración propia.

3.6.2. Confiabilidad del instrumento

Para medir la confiabilidad del instrumento; se utiliza el coeficiente del Alfa de Cronbach en base a una muestra piloto constituida por el 5% de la muestra; es decir 26 usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua, a quienes se les aplicó de manera preliminar el instrumento de investigación, teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

- Coeficiente alfa mayor a 0,9 es excelente
- Coeficiente alfa entre 0,8 y 0,9 es bueno
- Coeficiente alfa entre 0,7 y 0,8 es aceptable
- Coeficiente entre 0,6 y 0,7 es cuestionable
- Coeficiente alfa entre 0,5 y 0,6 es pobre
- Coeficiente alfa menor a 0,5 es inaceptable

En ese sentido, sobre los ítems del cuestionario para la variable Modernización de la Gestión Pública (20 ítems); el coeficiente de Alfa de Cronbach fue:

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento de modernización

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,933	20

Nota. Estadística con SPSS vr. 26.

El coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,933, el cual supera el rango 0,9; con lo que se concluye que el nivel de confiabilidad de los ítems del cuestionario respecto de la variable fue excelente.

Asimismo, sobre los ítems del cuestionario para la variable Calidad de Servicio (20 ítems); el coeficiente de Alfa de Cronbach fue:

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	25

Nota. Estadística con SPSS vr. 26

El coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,962, el cual supera el rango 0,9; con lo que se concluye que el nivel de confiabilidad de los ítems del cuestionario respecto de la variable fue excelente.

3.7. Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos

En la presente investigación se utilizó el método descriptivo inferencial para la interpretación y el análisis de datos.

El método deductivo-analítico se utilizó en la investigación científica para establecer relaciones entre variables y establecer hipótesis que luego son verificadas mediante la observación empírica (Hernández et al., 2014). En este proceso, se parte de una hipótesis general, la cual se somete a prueba a través de la recopilación y análisis de datos, de esta manera, se

verifica si la hipótesis se cumple o no, y se obtiene una inferencia en los resultados.

Asimismo, en la presente investigación se utilizó un programa estadístico y hoja de cálculo gratuito para sintetizar la información obtenida y sistematizar los resultados a partir de ella.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

La descripción del procesamiento de la información a partir de la aplicación de 20 preguntas sobre el cuestionario de modernización de la gestión pública para el análisis descriptivo de las dimensiones de política pública y regulación, estrategia de intervención, bienes y servicios, gestión interna, resultados, seguimiento, evaluación y mejora continua y estado abierto. Como también se recolectó información de un cuestionario de 20 preguntas sobre calidad de servicio, para el análisis descriptivo de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, respuesta oportuna, seguridad y empatía aplicado a una muestra de 351 usuarios que realizaron trámites administrativos en el primer semestre del año 2024 en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Se procesaron la información para realizar el análisis descriptivo e inferencial utilizando un programa estadístico, cuyas frecuencias se presentaron en tablas y figuras estadísticas sobre las variables y dimensiones del estudio.

Para luego realizar el análisis inferencial realizando la prueba de normalidad para revisar si los resultados mostraron normalidad o son anormales, para realizar la comprobación de hipótesis general y específicas que muestren la existencia de relación y el grado de correlación entre las variables de estudio.

4.1.1. Resultados descriptivos

De los resultados descriptivos generales en la población podemos mencionar las características de la muestra respecto a las edades y sexo por cada usuario que participó en el estudio, conforme el siguiente detalle:

Tabla 7

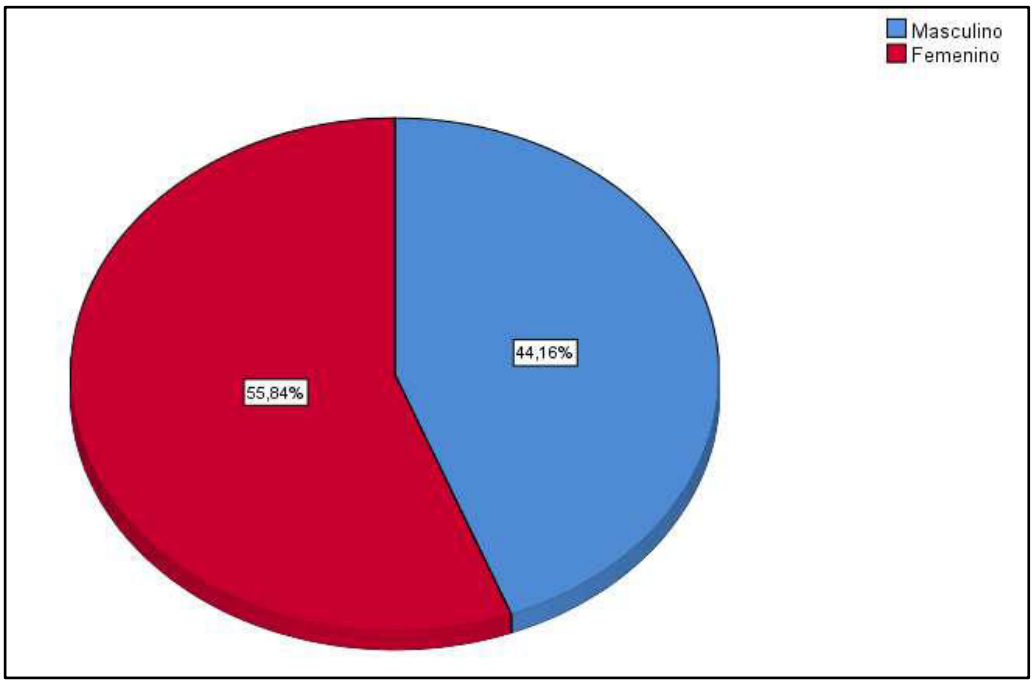
Tipo de sexo de los usuarios que participaron en el estudio

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	155	44,2	44,2	44,2
Femenino	196	55,8	55,8	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 5

Tipo de sexo de los usuarios que participaron en el estudio



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 7 y figura 1, se puede apreciar que 196 ciudadanos son del sexo femenino que representa el 55,84% de usuarios que presentaron un trámite administrativo en la comuna municipal y 155 ciudadanos son del sexo masculino que representa el 44,16% de usuarios que presentaron un trámite administrativo en la municipalidad.

Tabla 8

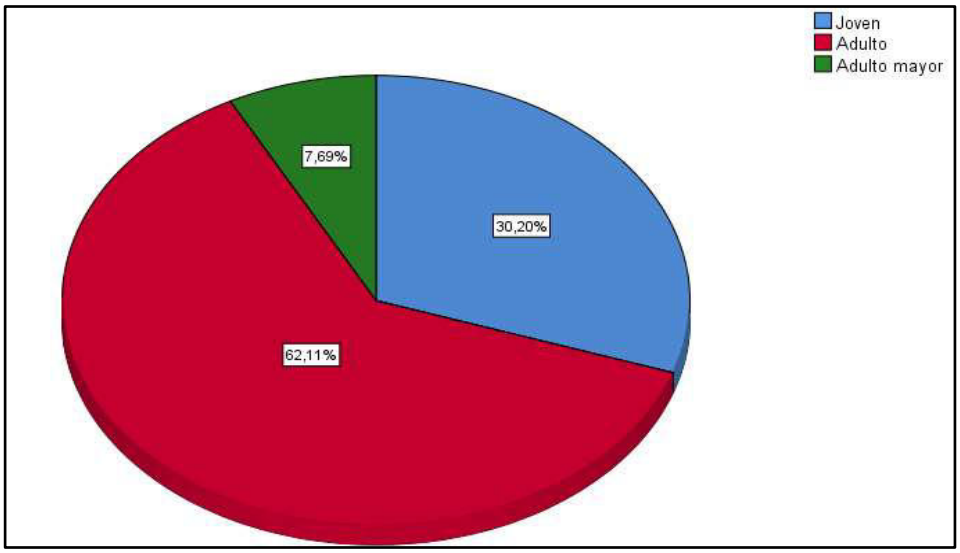
Edades de los usuarios que participaron en el estudio

Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Joven (18 – 29 años)	106	30,2	30,2	30,2
Adulto (30 – 59 años)	218	62,1	62,1	92,3
Adulto mayor (60 años a más)	27	7,7	7,7	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 6

Edades de los usuarios que participaron en el estudio



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 8 y figura 2, se puede apreciar que 106 ciudadanos representan el 30,2% de los usuarios en edad de jóvenes, en tanto, 218 ciudadanos representan el 62,11% de los usuarios en edad de adultos y 27 ciudadanos representa el 7,69% de usuarios en edad de adulto mayor en los ciudadanos que han presentado trámites administrativos en la municipalidad.

Variable de modernización de la gestión pública

Tabla 9

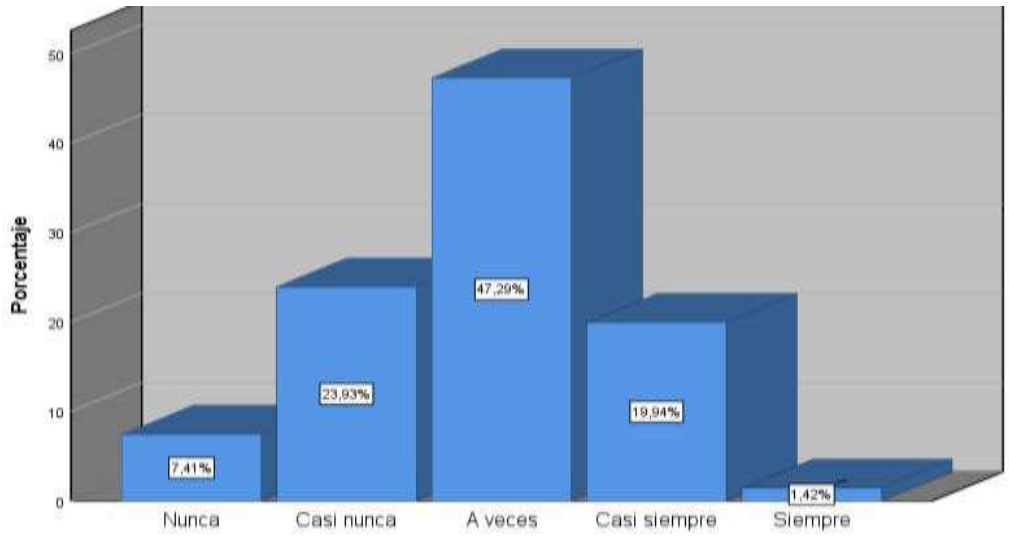
Niveles de respuesta de modernización de la gestión pública

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	7,4	7,4	7,4
Casi nunca	84	23,9	23,9	31,3
A veces	166	47,3	47,3	78,6
Casi siempre	70	19,9	19,9	98,6
Siempre	5	1,4	1,4	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 7

Niveles de respuesta de modernización de la gestión pública



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 9 y figura 3, se puede apreciar que la variable de modernización de la gestión pública tuvo un nivel de respuesta de nunca de 07,41%, casi nunca 23,93%, a veces 47,29%, casi siempre 19,94% y siempre 1,42%, lo que demuestra una mayor aceptación de la modernización de la gestión pública en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de política pública y regulación

Tabla 10

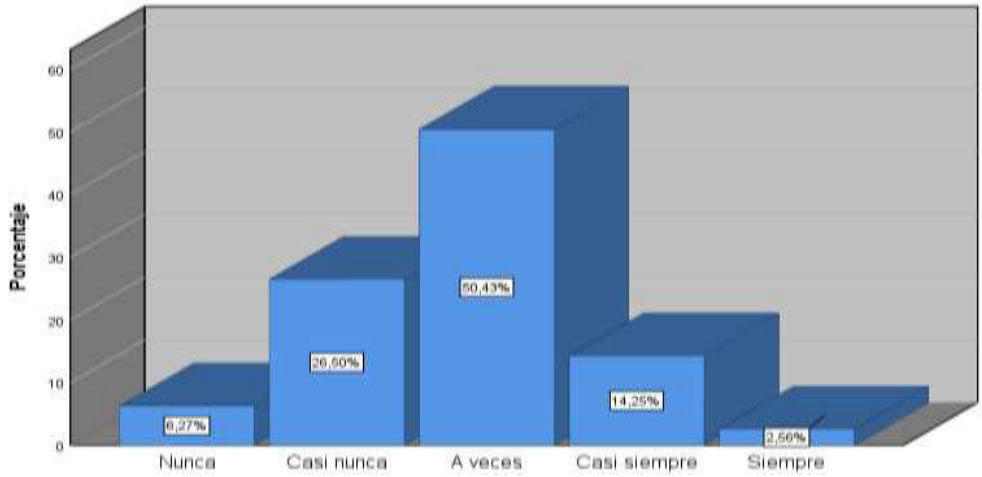
Niveles de respuesta de política pública y regulación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	22	6,3	6,3	6,3
Casi nunca	93	26,5	26,5	32,8
A veces	177	50,4	50,4	83,2
Casi siempre	50	14,2	14,2	97,4
Siempre	9	2,6	2,6	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 8

Niveles de respuesta de política pública y regulación



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 10 y figura 4, se puede apreciar que la dimensión de política pública y regulación tuvo un nivel de respuesta de nunca de 6,27%, casi nunca 28,5%, a veces 50,43%, casi siempre 14,25% y siempre 2,56%, lo que demuestra una mayor aceptación de la política pública y regulación en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de estrategia de intervención

Tabla 11

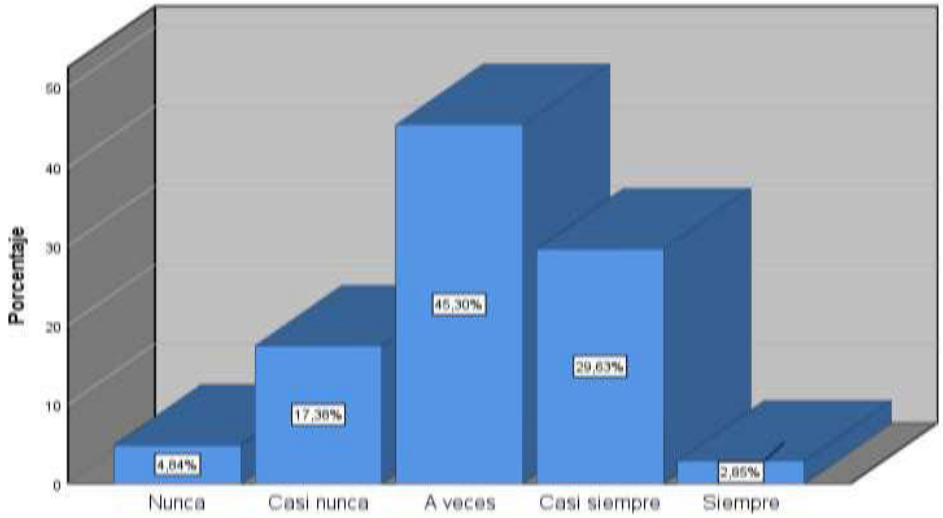
Niveles de respuesta de estrategia de intervención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	61	17,4	17,4	22,2
A veces	159	45,3	45,3	67,5
Casi siempre	104	29,6	29,6	97,2
Siempre	10	2,8	2,8	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 9

Niveles de respuesta de estrategia de intervención



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 11 y figura 5, se puede apreciar que la dimensión de estrategia de intervención tuvo un nivel de respuesta de nunca de 4,84%, casi nunca 17,38%, a veces 45,3%, casi siempre 29,63% y siempre 2,85%, lo que demuestra una mayor aceptación de la estrategia de intervención en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de bienes y servicios

Tabla 12

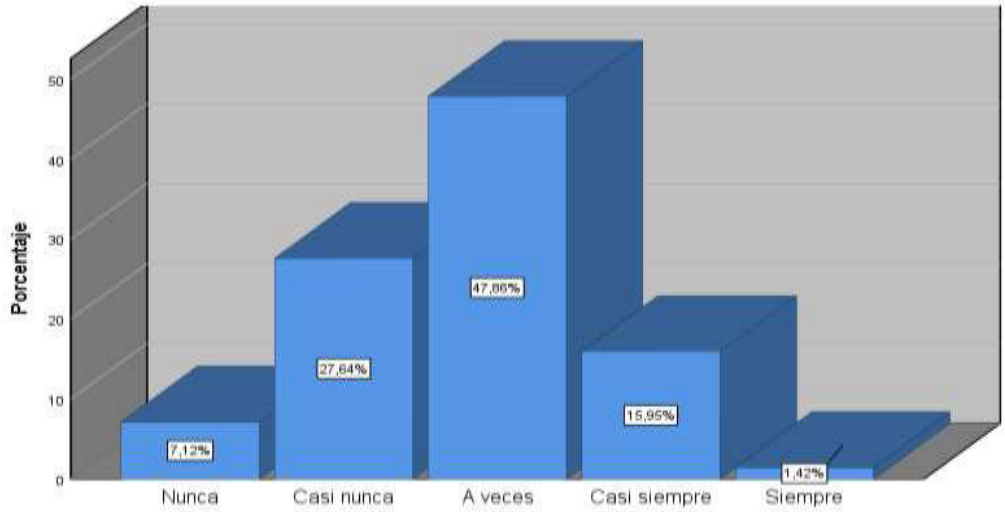
Niveles de respuesta de bienes y servicios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	7,1	7,1	7,1
Casi nunca	97	27,6	27,6	34,8
A veces	168	47,9	47,9	82,6
Casi siempre	56	16,0	16,0	98,6
Siempre	5	1,4	1,4	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 10

Niveles de respuesta de bienes y servicios



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 12 y figura 6, se puede apreciar que la dimensión de bienes y servicios tuvo un nivel de respuesta de nunca de 7,12%, casi nunca 27,64%, a veces 47,86%, casi siempre 15,95% y siempre 1,42%, lo que demuestra una mayor aceptación del diseño de bienes y servicios en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de gestión interna

Tabla 13

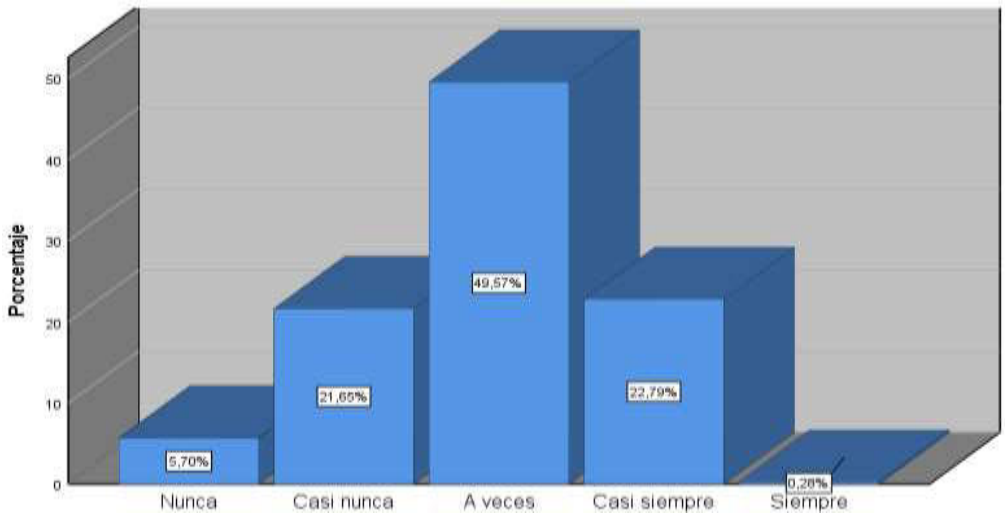
Niveles de respuesta de gestión interna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	5,7	5,7	5,7
Casi nunca	76	21,7	21,7	27,4
A veces	174	49,6	49,6	76,9
Casi siempre	80	22,8	22,8	99,7
Siempre	1	0,3	0,3	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 11

Niveles de respuesta de gestión interna



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 13 y figura 7, se puede apreciar que la dimensión gestión interna tuvo un nivel de respuesta de nunca de 5,7%, casi nunca 21,65%, a veces 49,57%, casi siempre 22,79% y siempre 0,28%, lo que demuestra una mayor aceptación de la gestión interna en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de resultados

Tabla 14

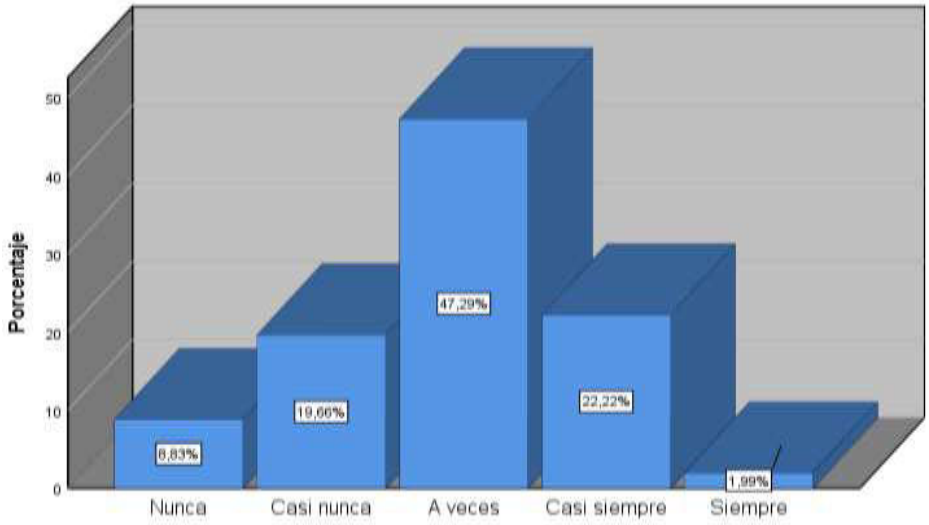
Niveles de respuesta de resultados

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	8,8	8,8	8,8
Casi nunca	69	19,7	19,7	28,5
A veces	166	47,3	47,3	75,8
Casi siempre	78	22,2	22,2	98,0
Siempre	7	2,0	2,0	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 12

Niveles de respuesta de resultados



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 14 y figura 8, se puede apreciar que la dimensión de resultados tuvo un nivel de respuesta de nunca de 8,83%, casi nunca 19,66%, a veces 47,29%, casi siempre 22,22% y siempre 1,99%, lo que demuestra una mayor aceptación de la obtención de resultados en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de seguimiento, evaluación y mejora continua

Tabla 15

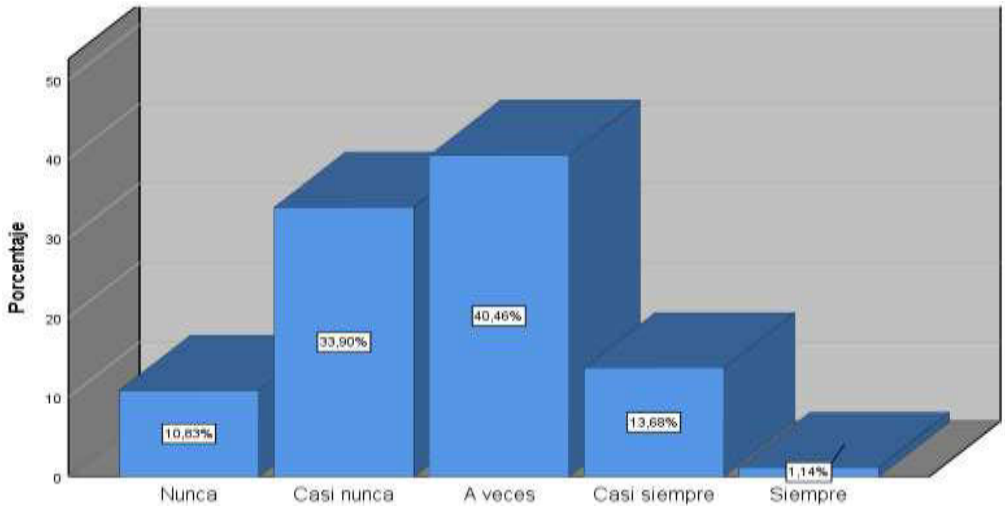
Niveles de respuesta de seguimiento, evaluación y mejora continua

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	38	10,8	10,8	10,8
Casi nunca	119	33,9	33,9	44,7
A veces	142	40,5	40,5	85,2
Casi siempre	48	13,7	13,7	98,9
Siempre	4	1,1	1,1	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 13

Niveles de respuesta de seguimiento, evaluación y mejora continua



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 15 y figura 9, se puede apreciar que la dimensión de seguimiento, evaluación y mejora continua tuvo un nivel de respuesta de nunca de 10,83%, casi nunca 33,9%, a veces 40,46%, casi siempre 13,68% y siempre 1,14%, lo que demuestra una mayor aceptación del seguimiento, evaluación y mejora continua en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de Estado abierto

Tabla 16

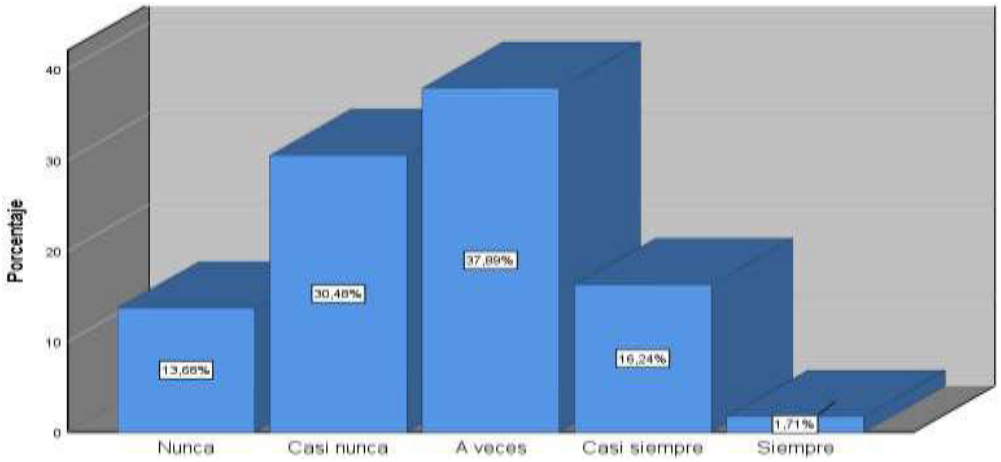
Niveles de respuesta de Estado abierto

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	48	13,7	13,7	13,7
Casi nunca	107	30,5	30,5	44,2
A veces	133	37,9	37,9	82,1
Casi siempre	57	16,2	16,2	98,3
Siempre	6	1,7	1,7	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 14

Niveles de respuesta de estado abierto



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 16 y figura 10, se puede apreciar que la dimensión de estado abierto tuvo un nivel de respuesta de nunca de 13,68%, casi nunca 30,48%, a veces 37,89%, casi siempre 16,24% y siempre 1,71%, lo que demuestra una mayor aceptación de la modernización del estado abierto en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Variable de calidad de servicio

Tabla 17

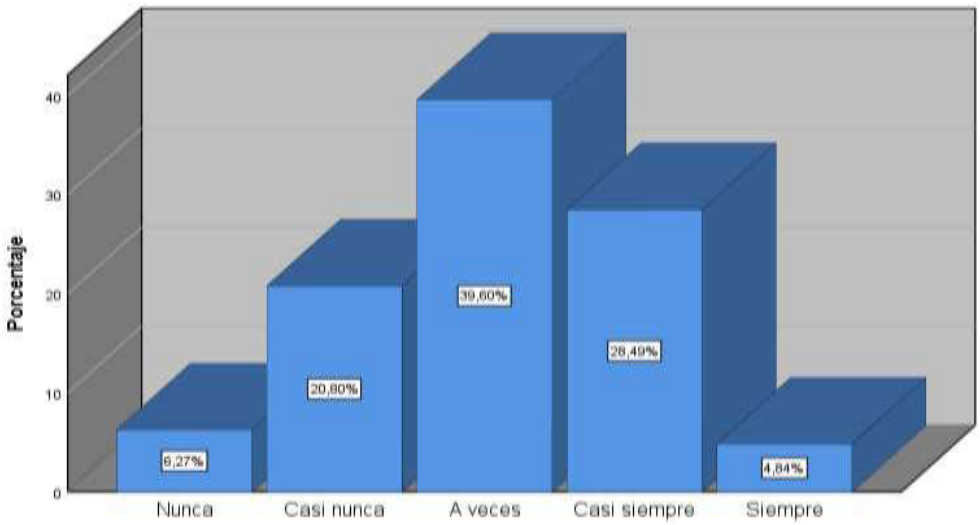
Niveles de respuesta de calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	22	6,3	6,3	6,3
Casi nunca	73	20,8	20,8	27,1
A veces	139	39,6	39,6	66,7
Casi siempre	100	28,5	28,5	95,2
Siempre	17	4,8	4,8	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 15

Niveles de respuesta de calidad de servicio



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 17 y figura 11, se puede apreciar que la variable de calidad de servicio tuvo un nivel de respuesta de nunca de 6,27%, casi nunca 20,8%, a veces 39,6%, casi siempre 28,49% y siempre 4,84%, lo que demuestra una mayor aceptación de la calidad de servicio en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de elementos tangibles

Tabla 18

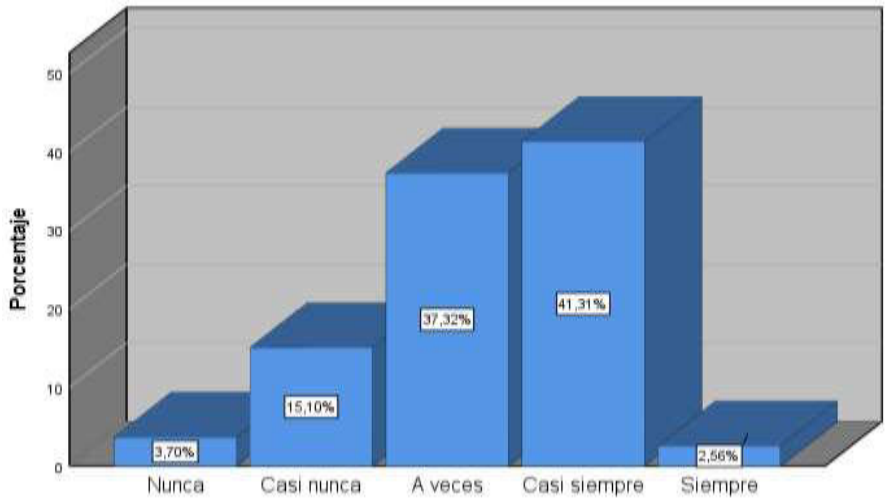
Niveles de respuesta de elementos tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	3,7	3,7	3,7
Casi nunca	53	15,1	15,1	18,8
A veces	131	37,3	37,3	56,1
Casi siempre	145	41,3	41,3	97,4
Siempre	9	2,6	2,6	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 16

Niveles de respuesta de elementos tangibles



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 18 y figura 12, se puede apreciar que la dimensión de elementos tangibles tuvo un nivel de respuesta de nunca de 3,70%, casi nunca 15,1%, a veces 37,32%, casi siempre 41,31% y siempre 2,56%, lo que demuestra una mayor aceptación de los elementos tangibles en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de fiabilidad

Tabla 19

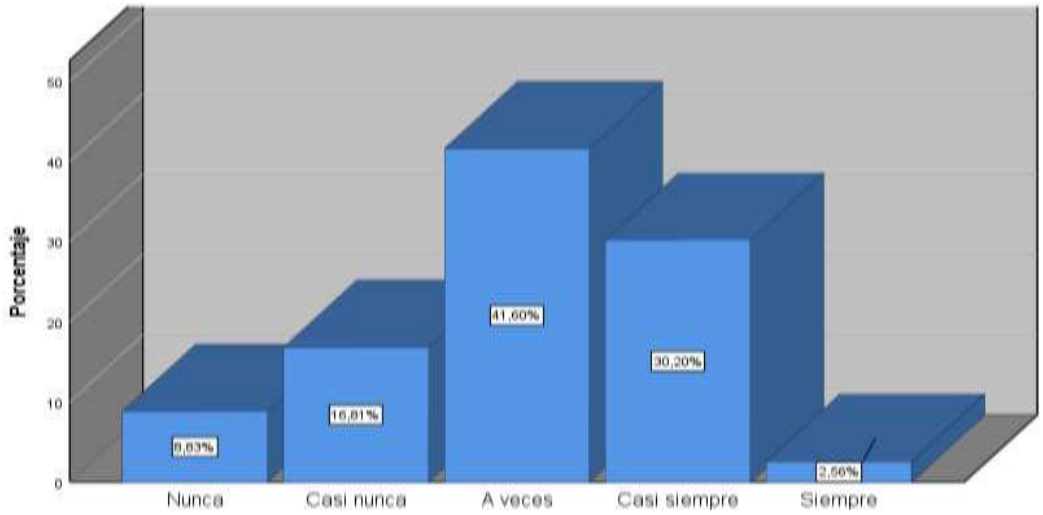
Niveles de respuesta de fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	8,8	8,8	8,8
Casi nunca	59	16,8	16,8	25,6
A veces	146	41,6	41,6	67,2
Casi siempre	106	30,2	30,2	97,4
Siempre	9	2,6	2,6	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 17

Niveles de respuesta de fiabilidad



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 19 y figura 13, se puede apreciar que la dimensión de fiabilidad tuvo un nivel de respuesta de nunca de 8,83%, casi nunca 16,81%, a veces 41,6%, casi siempre 30,2% y siempre 2,56%, lo que demuestra una mayor aceptación de la fiabilidad en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de respuesta oportuna

Tabla 20

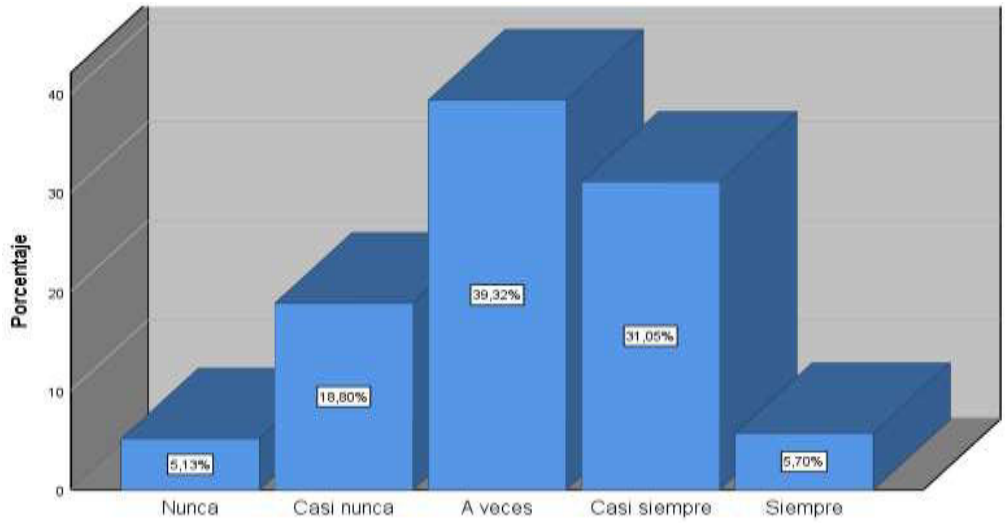
Niveles de respuesta oportuna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	5,1	5,1	5,1
Casi nunca	66	18,8	18,8	23,9
A veces	138	39,3	39,3	63,2
Casi siempre	109	31,1	31,1	94,3
Siempre	20	5,7	5,7	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 18

Niveles de respuesta oportuna



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 20 y figura 14, se puede apreciar que la dimensión de respuesta oportuna tuvo un nivel de respuesta de nunca de 5,13%, casi nunca 18,8%, a veces 39,32%, casi siempre 31,05% y siempre 5,7%, lo que demuestra una mayor aceptación de respuesta oportuna en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de seguridad

Tabla 21

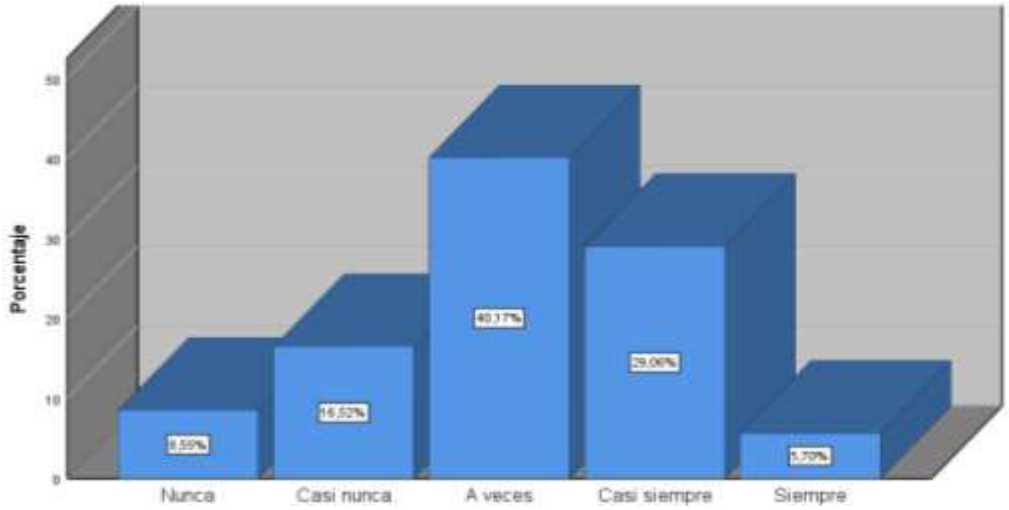
Niveles de respuesta de seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	8,5	8,5	8,5
Casi nunca	58	16,5	16,5	25,1
A veces	141	40,2	40,2	65,2
Casi siempre	102	29,1	29,1	94,3
Siempre	20	5,7	5,7	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 19

Niveles de respuesta de seguridad



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 21 y figura 15, se puede apreciar que la dimensión de seguridad tuvo un nivel de respuesta de nunca de 8,55%, casi nunca 16,52%, a veces 40,17%, casi siempre 29,06% y siempre 5,7%, lo que demuestra una mayor aceptación de seguridad en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

Dimensión de empatía

Tabla 22

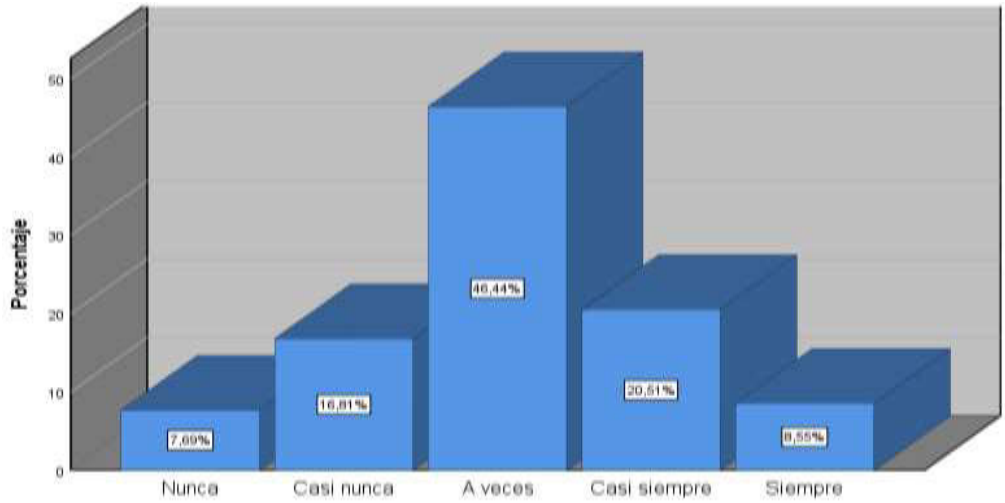
Niveles de respuesta de empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	27	7,7	7,7	7,7
Casi nunca	59	16,8	16,8	24,5
A veces	163	46,4	46,4	70,9
Casi siempre	72	20,5	20,5	91,5
Siempre	30	8,5	8,5	100,0
Total	351	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 20

Niveles de respuesta de empatía



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Análisis e interpretación

En la tabla 22 y figura 16, se puede apreciar que la dimensión empatía tuvo un nivel de respuesta de nunca de 7,69%, casi nunca 16,81%, a veces 46,44%, casi siempre 20,51% y siempre 8,55%, lo que demuestra una mayor aceptación de empatía en la atención de los trámites administrativos de la comuna municipal.

4.1.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad es un estudio sobre las pruebas de bondad de ajuste que permite verificar el tipo de distribución que tienen los datos para comprender sí son paramétricos o no paramétricos (Saldaña, 2016).

Los métodos para la prueba de normalidad son la prueba de Kolmogorov – Smirnov, que establece la bondad de ajuste cuando las muestras son mayores a 50 unidades y la prueba de Shapiro-Wilks, se utiliza cuando la muestra es igual o inferior a 50 unidades.

a) Formulación de hipótesis

Ho : Las variables de modernización de la gestión pública y calidad de servicio se ajustan a una distribución normal.

Hα : Las variables de modernización de la gestión pública y calidad de servicio no se ajustan a la distribución normal.

b) Estadístico de prueba

Tabla 23

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Modernización de la gestión pública	0,038	351	0,200*	0,992	351	0,059
Calidad de servicio	0,052	351	0,025	0,992	351	0,049

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors.

c) Toma de decisión

Si el p-valor < 0,05: Se acepta Ha: Las variables no presentan una distribución normal.

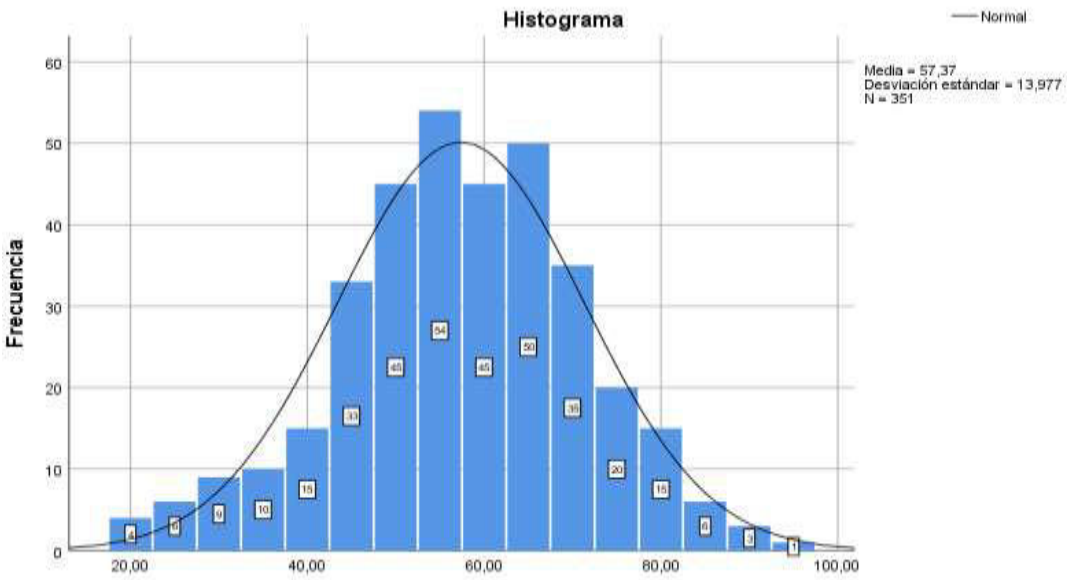
Si el p-valor > 0,05: Se acepta Ho: Las variables presentan una distribución normal.

Se evidencia en la prueba estadística de Kolmogorov- Smirnov que los resultados de los p-valor calculados de la variable de modernización de la gestión pública (Sig. = 0,200), fue mayor a 0,05 de significancia, y el p-valor de la variable calidad de servicio (Sig. = 0,025), fue menor que 0,05 de significancia. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Hα). Esto quiere decir que las muestras de la variable modernización de la gestión pública y calidad de servicio no se ajustan a una distribución normal.

Esto se puede verificar en la curva de normalidad de los histogramas de las variables de modernización de la gestión pública y calidad de servicios.

Figura 21

Histograma de modernización de la gestión pública

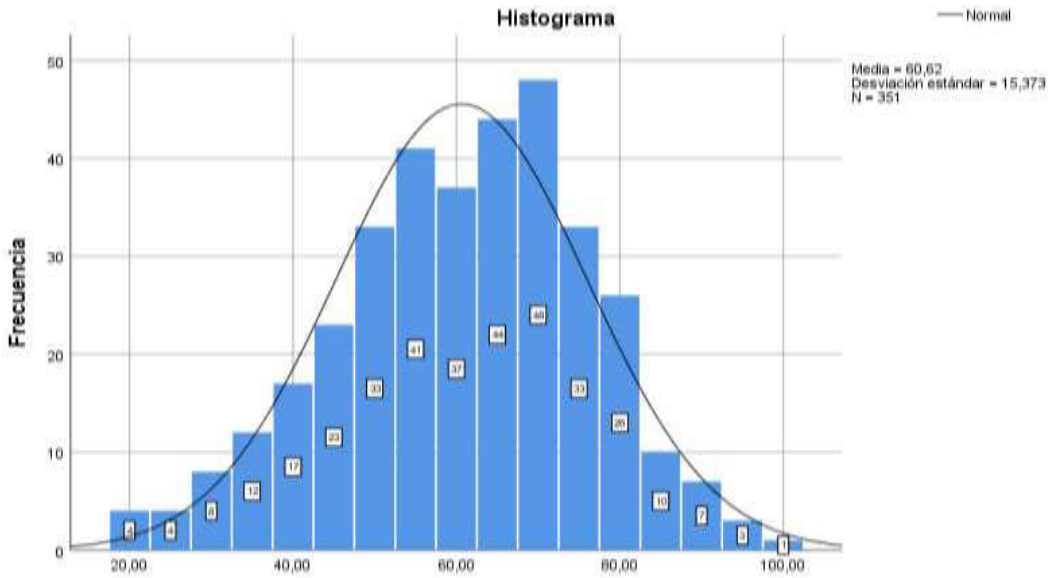


Nota. Elaboración propia utilizando programa estadístico.

Como se puede apreciar en la Figura 21. Histograma de modernización de la gestión pública la curva de normalidad se presenta en la media que es 57,37 puntos mostrando una tendencia central de un total de 351 encuestados.

Figura 22

Histograma de calidad de servicio



Nota. Elaboración propia utilizando programa estadístico.

Como se puede apreciar en la Figura 22. Histograma de calidad de servicio la curva de normalidad se presenta en la media que es 60,62 puntos mostrando una tendencia inclinada hacia la derecha de un total de 351 encuestados, lo que confirma que los datos no son normales en esta variable de estudio.

Los resultados de la prueba de normalidad ante una distribución no normal, se utiliza el coeficiente de Rho Spearman, para la comprobación de las hipótesis de investigación. Para la interpretación de los resultados de Rho Spearman, se utilizó el siguiente detalle:

Tabla 24

Puntuaciones del grado de correlación Rho de Spearman

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Nota. Tabla que muestra los valores de (Hernández et al., 2014).

Comprobación de hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Hα: Existe relación directa entre modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Tabla 25

Correlación de modernización de la gestión pública y calidad de servicio

			Modernización de la gestión pública	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Modernización de la gestión pública	Coeficiente de correlación	1,000	0,754**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	351	351
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	351	351

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

El valor P Sig. fue de 0,000 siendo menor a 0,05; lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir, que existe evidencia estadística para afirmar que hay una relación significativa entre modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024; y un grado de correlación de Rho de Spearman = 0,754 indicando que es una correlación positiva considerable. Ello indica que, a medida que se realice adecuadamente la modernización de la gestión pública mejora la calidad de servicio en la comuna municipal, reafirmando la relación entre ambas variables.

Comprobación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa entre política pública y regulación de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Hα: Existe relación directa entre política pública y regulación de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Tabla 26

Correlación de política pública y regulación con la calidad de servicio

			Política pública y regulación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Política pública y regulación	Coeficiente de correlación	1,000	0,634**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	351	351
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	351	351

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

El valor P Sig. fue de 0,000 siendo menor a 0,05; lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay una relación significativa entre la política pública y regulación de la modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024; y un grado de correlación de Rho Spearman = 0,634 indicando que es una correlación positiva considerable. Ello indica que, a medida que se realice adecuadamente la política pública y regulación de la modernización de la gestión pública mejora la calidad de servicio en la comuna municipal.

Comprobación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre estrategia de intervención de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Hα: Existe relación directa entre estrategia de intervención de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Tabla 27

Correlación de estrategia de intervención con la calidad de servicio

			Estrategia de intervención	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estrategia de intervención	Coeficiente de correlación	1,000	0,614**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	351	351
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	351	351

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

El valor P Sig. fue de 0,000 siendo menor a 0,05; lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay una relación significativa entre estrategia de intervención de la modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024; y un grado de correlación de Rho Spearman = 0,614 indicando que es una correlación positiva considerable. Ello indica que, a medida que se realice adecuadamente la estrategia de intervención de la modernización de la gestión pública mejora la calidad de servicio en la comuna municipal.

Comprobación de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa entre bienes y servicios de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Hα: Existe relación directa entre bienes y servicios de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Tabla 28

Correlación de bienes y servicios con la calidad de servicio

			Bienes y servicios	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Bienes y servicios	Coeficiente de correlación	1,000	0,625**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	351	351
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	351	351

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

El valor P Sig. fue de 0,000 siendo menor a 0,05; lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay una relación significativa entre bienes y servicios de la modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024; y un grado de correlación de Rho Spearman = 0,625 indicando que es una correlación positiva considerable. Ello indica que, a medida que se realice adecuadamente los bienes y servicios de la modernización de la gestión pública mejora la calidad de servicio en la comuna municipal.

Comprobación de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación directa entre gestión interna de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Hα: Existe relación directa entre gestión interna de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Tabla 29

Correlación de gestión interna con la calidad de servicio

			Gestión interna	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión interna	Coeficiente de correlación	1,000	0,636**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	351	351
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	351	351

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

El valor P Sig. fue de 0,000 siendo menor a 0,05; lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay una relación

significativa entre gestión interna de la modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024; y un grado de correlación de Rho Spearman = 0,636 indicando que es una correlación positiva considerable. Ello indica que, a medida que se realice adecuadamente la gestión interna de la modernización de la gestión pública mejora la calidad de servicio en la comuna municipal.

Comprobación de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación directa entre resultados de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Hα: Existe relación directa entre resultados de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Tabla 30

Correlación de resultados con la calidad de servicio

			Resultados	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Resultados	Coeficiente de correlación	1,000	0,685**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	351	351
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	351	351

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

El valor P Sig. fue de 0,000 siendo menor a 0,05; lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay una relación significativa entre resultados de la modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024; y un grado de correlación de Rho Spearman = 0,685 indicando que es una correlación positiva considerable. Ello indica que, a medida que se obtenga

mejores resultados de la modernización de la gestión pública mejora la calidad de servicio en la comuna municipal.

Comprobación de hipótesis específica 6

Ho: No existe relación directa entre seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Hα: Existe relación directa entre seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Tabla 31

Correlación de seguimiento, evaluación y mejora continua con la calidad de servicio

			Seguimiento, evaluación y mejora continua	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Seguimiento, evaluación y mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000	0,634**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	351	351
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	351	351

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

El valor P Sig. fue de 0,000 siendo menor a 0,05; lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay una relación significativa entre seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024; y un grado de correlación Rho Spearman = 0,634 indicando que es una correlación positiva considerable. Ello indica que, a medida que se realice adecuadamente el

seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de la gestión pública mejora la calidad de servicio en la comuna municipal.

Comprobación de hipótesis específica 7

Ho: No existe relación directa entre Estado abierto de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Hα: Existe relación directa entre Estado abierto de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024.

Tabla 32

Correlación de Estado abierto con la calidad de servicio

			Estado de abierto	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estado abierto	Coeficiente de correlación	1,000	0,626**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,000
		N	351	351
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,0
		N	351	351

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

El valor P Sig. fue de 0,000 siendo menor a 0,05; lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir, existe evidencia estadística para afirmar que hay una relación significativa entre Estado abierto de la modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024; y un grado de correlación de Rho Spearman = 0,626 indicando que es una correlación positiva considerable. Ello indica que, a medida que se realice adecuadamente el Estado abierto de la modernización de la gestión pública mejora la calidad de servicio en la comuna municipal.

4.2. Discusión

Conforme a los resultados descriptivos e inferenciales, se realiza la comparación con otras investigaciones realizadas en el estudio de modernización de la gestión pública y calidad de servicio de diferentes entidades y organismos públicos, conforme el siguiente detalle:

Los resultados encontrados en la hipótesis general entre la relación de la modernización de la gestión pública y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto - 2024, muestran un p-valor=0.000 de significancia y una correlación de Rho de Spearman=0,754 estos resultados tienen un contraste con otras investigaciones, entre ellos tenemos a Kon-Cedeño y Intriago-Mora (2023), que indica una significancia de un p-valor=0,000 y un Rho de Spearman=0,996 entre los servicios municipales y la satisfacción del usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito-Ecuador; en la investigación de Ortiz (2023) indica una significancia de un p-valor=0,000 y un Rho Spearman=0,691 que demuestra correlación entre la modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de atención de la Municipalidad Provincial de Apurímac; y en la investigación de Valverde (2022), que indica una significancia de p-valor=0,000 y una correlación de r-Pearson=0,918 considerada muy positiva perfecta entre modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una Dirección Regional de Salud Piura; estas investigaciones refuerzan la relación entre modernización de la gestión pública y calidad de servicios en el estudio de investigación realizado.

Los resultados encontrados en la hipótesis específica 1, entre la relación de política pública y regulación con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto – 2024, muestran un p-valor=0,000 de significancia y un correlación de Rho de Spearman=0,634 estos resultados tienen un contraste con otra investigación, entre ello tenemos a Yamunaque (2021), quien indica en los resultados descriptivos

el 86,16% de los encuestados considera que el alineamiento de las políticas públicas, planes estrategicos y operativos en las intervenciones de los servicios municipales está en un nivel malo y una correlación de Pseudo Rcuadrado=0,312 entre la modernizacón de la gestión del Estado y su impacto en los servicios públicos eficientes de Villa María del Triunfo; esta investigación refuerza que realizar adecuadamente los lineamientos de la política pública y regulación mejora la calidad de servicio en la comuna municipal.

Los resultados encontrados en la hipótesis específica 2, entre la relación de la estrategia de intervención con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto – 2024, muestran un p-valor=0,000 de significancia y un correlación de Rho de Spearman=0,614 estos resultados tienen un contraste con otras investigaciones, entre ellos tenemos a Rojas et al. (2019) mostraron un modelo de efecto en coeficientes de cada correlación con satisfacción: Calidad percibida (r=0,83940); equipamiento y entorno (r=0,69120), atención del personal (r=0,80410) y varianza de 82,4% sobre los constructor de la satisfacción, lo que indica que los factores de eficiencia en los procedimientos y atención del personal generan mayor influencia en la satisfacción del usuario aplicado a un municipio de Chile; sin embargo, Perez (2022) mostró un p-valor=0,000 y una correlación r=0,894, considerada positiva alta en el que implementar adecuadamente la gestión por procesos incide en la modernización del Estado en una entidad pública de Moquegua; estas investigaciones refuerzan la estrategia de intervención, cómo mejorar los procesos, procedimientos y atención pública mejora la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Los resultados encontrados en la hipótesis específica 3, entre la relación de los bienes y servicios con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto – 2024, muestran un p-valor=0,000 de significancia y una correlación de Rho de Spearman=0,625, estos resultados tienen un contraste con otra investigación, entre ellos

tenemos a Chacha (2023), en los resultados descriptivos menciona que el 49% de los encuestados consideran una inadecuada atención centrada en el usuario, el 27% de encuestados contesta horarios inoportunos y el 34% considera regular la atención del servicio, lo que evidencia una inadecuada atención de la gestión pública se ve reflejado en la inconformidad de los aspectos de tiempos, atención y servicios en la prestación de sus trámites; esta investigación refuerza que el adecuado diseño de los bienes y servicios por parte de la municipalidad mejora la calidad de servicios de la comuna municipal.

Los resultados encontrados en la hipótesis específica 4, entre la relación de gestión interna con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto – 2024, muestran un p-valor=0,000 de significancia y una correlación de Rho de Spearman=0,636, estos resultados tienen un contraste con otras investigaciones, entre ellos tenemos a Pico-Caballero y Linzán-Saltos (2023), quienes muestran los resultados descriptivos sobre el 42% de encuestados, mencionan que hay mejoras en la gestión municipal, el 61% manifiesta que no se tiene una información clara y precisa de los servicios y actividades municipales y el 95% menciona que no existe rendición de cuentas y el 80% de encuestados esperan que el municipio pueda ofrecer un mejor servicio municipal; en cambio Ccalahuille (2022) encuentran en su investigación una significancia de p-valor=0,000 y una correlación de Rho Spearman=0,800 considerada positiva muy fuerte, establece que a una mayor gestión pública se tendrá una relación positiva en el empoderamiento laboral de los trabajadores en la unidad zonal de Moquegua – Puno; comparado con la investigación de Rivadeneira (2022), en los resultados descriptivos mostró que la utilización de los recursos del plan de incentivos mejoró las condiciones de recaudación del impuesto predial, tales condiciones fueron material, mobiliario, infraestructura, actividades, capacitación y sensibilización para brindar un mejor servicio de recaudación y resultados inferenciales, mostrando un p-valor=0,036 y una correlación r=0,523 en el que menciona que el plan de incentivos mejoró la modernización municipal en la

recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2015-2019; estas investigaciones refuerzan que una adecuada gestión interna de la modenización de la gestión pública mejora la calidad de servicio en la comuna municipal.

Los resultados encontrados en la hipótesis específica 5, entre la relación de resultados con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto – 2024, muestran un p-valor=0,000 de significancia y una correlación de Rho de Spearman=0,685, estos resultados tienen un contraste con otras investigaciones, entre ellos tenemos a Maizondo y Hidalgo (2021), en los resultados descriptivos mostraron el 58,4% de los encuestados considera el proceso de modernización y efectividad en el servicio fue moderado, el 58,3% considera que los procedimientos administrativos son atendidos en un nivel moderado y el 54,4% considera que está implementando la gestión por resultados y resultados inferenciales un p-valor=0,000 y Rho Spearman=0,855, indicando que hay evidencia para mencionar que la calidad de servicio muestra mejores resultados a partir de la implementación del procesos de modernización en la UGEL de San Juan de Miraflores; la investigación de Flores (2022) muestra los resultados descriptivos, el 55,96% de los ciudadanos han mostrado un nivel de aceptación con la gestión municipal y resultados inferenciales, muestran un p-valor=0,000 de Chi-cuadrado de Pearson, lo que evidencia que la gestión municipal se relaciona con la satisfacción del ciudadano en el distrito de San Cristóbal – Calacoa; estas investigaciones refuerzan los resultados favorables de la modernización de la gestión pública mejora la calidad de servicio de la comuna municipal.

Los resultados encontrados en la hipótesis específica 6, entre la relación de seguimiento, evaluación y mejora continua con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto – 2024, muestran un p-valor=0,000 de significancia y una correlación de Rho de Spearman=0,634 estos resultados tienen un contraste con otras

investigaciones, entre ellos tenemos a Pintado y Rojas (2022), en los resultados descriptivos mostraron que la supervisión de la calidad en el seguimiento y evaluación de elementos de calidad fueron positivos: 4.96 puntos en elementos tangibles, 4.99 en fiabilidad, 4,97 puntos en capacidad de respuesta, 4,99 puntos en seguridad y 4,99 puntos en empatía lo que demuestra una mayor aceptación de la calidad de servicio en los servicios especializados del Centro Biológico del hospital público de Cuenca; en la investigación de Soto (2021), los resultados descriptivos mencionaron que el 40,7% considera que se ha logrado el proceso de modernización a partir de las mejoras en las competencias de los fiscalizadores, el 45,4% manifiesta que se ha logrado realziar el seguimiento, monitoreo y evaluación para mejorar los resultados y los resultados inferenciasles un p-valor=0,000 y una correlación de Rho = 0,761 que indica una correlación de la modernización de la gestión pública y competencias gerenciales en la Unidad de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de San Isidro, estas investigaciones fortalcen un adecuado seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de la gestión pública mejora la calidad de servicio de la comuna municipal.

Los resultados encontrados en la hipótesis específica 7, entre la relación de Estado abierto con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto – 2024, muestran un p-valor=0,000 de significancia y un correlación de Rho de Spearman=0,626 estos resultados tienen un contraste con otra investigación, entre ello tenemos a Castillo (2021), en el que los resultados descriptivos muestran que el 42,4% de los habitantes consideran un nivel de gobierno abierto fue muy alto y los resultados inferenciales muestran un p-valor=0,000 y un modelo de regresión lineal simple = 0,463 considera una relación positiva entre el gobierno abierto en la gestión municipal en la juridiscicón del distrito de Moquegua; estos resultados tienen un contraste con el estudio de (Niño, 2023), en el que los resultados inferenciales muestran una relación de p-valor=0,000 y un Rho de Spearman= 0,584 en el que menciona una

correlación positiva entre el gobierno abierto y calidad de servicio en un gobierno regional.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

PRIMERA

Los resultados obtenidos en la relación de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2024, se analiza que en la prueba de Rho de Spearman tuvo un p-valor=0,000 y una correlación r=0,754 considera una correlación positiva considerable. Por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva considerable entre la modernización de la gestión pública y calidad de servicio, en tanto, se implemente adecuadamente la modernización de la gestión pública, esto conllevará a mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

SEGUNDA

Los resultados obtenidos en la relación de la política pública y regulación de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2024, se analiza que en la prueba de Rho de Spearman tuvo un p-valor=0,000 y una correlación r=0,634 considera una correlación positiva considerable. Por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva considerable entre la política pública y regulación con la calidad de servicio, en tanto, se implemente adecuadamente la política pública y regulación de la modernización de la gestión pública, esto conllevará a mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

TERCERA

Los resultados obtenidos en la relación de la estrategia de intervención de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2024, se analiza que en la prueba de Rho de Spearman tuvo un p-valor=0,000 y una correlación r=0,614 considera una correlación positiva considerable. Por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva considerable entre

la estrategia de intervención con la calidad de servicio, en tanto, se implemente adecuadamente la estrategia de intervención de la modernización de la gestión pública, esto conllevará a mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

CUARTA

Los resultados obtenidos en la relación de la bienes y servicios de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2024, se analiza que en la prueba de Rho de Spearman tuvo un p-valor=0,000 y una correlación r=0,625 considera una correlación positiva enorme. Por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva considerable entre los bienes y servicios con la calidad de servicio, en tanto, se implemente adecuadamente los bienes y servicios de la modernización de la gestión pública, esto conllevará a mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

QUINTA

Los resultados obtenidos en la relación de la gestión interna de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2024, se analiza que en la prueba de Rho de Spearman tuvo un p-valor=0,000 y una correlación r=0,636 considera una correlación positiva enorme. Por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva considerable entre la gestión interna con la calidad de servicio, en tanto, se implemente la gestión interna de la modernización de la gestión pública, esto conllevará a mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

SEXTA

Los resultados obtenidos en la relación de los resultados de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2024, se analiza que en la

prueba de Rho de Spearman tuvo un p-valor=0,000 y una correlación r=0,685 considera una correlación positiva enorme. Por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva considerable entre los resultados con la calidad de servicio, en tanto, se obtengan resultados favorables de la modernización de la gestión pública, esto conllevará a mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

SÉPTIMA

Los resultados obtenidos en la relación de los seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2024, se analiza que en la prueba de Rho de Spearman tuvo un p-valor=0,000 y una correlación r=0,634 considera una correlación positiva enorme. Por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva considerable entre el seguimiento, evaluación y mejora continua con la calidad de servicio, en tanto, se implemente adecuadamente el seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de la gestión pública, esto conllevará a mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

OCTAVA

Los resultados obtenidos en la relación del estado abierto de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2024, se analiza que en la prueba de Rho de Spearman tuvo un p-valor=0,000 y una correlación r=0,626 considera una correlación positiva enorme. Por lo que se puede afirmar que existe una correlación positiva considerable entre el estado abierto con la calidad de servicio, en tanto, se implemente adecuadamente el estado abierto de la modernización de la gestión pública mejor, esto conllevará a mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda a las autoridades municipales de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto implementar estrategias para fortalecer una cultura de modernización, teniendo en cuenta la implementación del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM que aprueba la Política de modernización de la Gestión Pública al 2030, con el fin de analizar la implementación de los componentes de política pública y regulación, estrategia de intervención, bienes y servicios, gestión interna, resultados, seguimiento, evaluación y mejora continua y Estado abierto para mejorar la calidad de servicio de la comuna municipal.

SEGUNDA

Se recomienda a las autoridades municipales, gerencia municipal y gerencia de asesoría jurídica de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto fortalecer las capacidades en implementar el análisis de impacto regulatorio que mejora la viabilidad de las regulaciones, en el momento de aprobar acciones para implementar la política pública o la regulación de una norma local para brindar beneficios oportunos para los ciudadanos de la comuna municipal.

TERCERA

Se recomienda a la oficina de imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto difundir las estrategias de intervención a los ciudadanos, que les permitan identificar mejor las oportunidades locales que ofrece la municipalidad y se pueda aprovechar mejor los servicios municipales de la comuna municipal.

CUARTA

Se recomienda a la gerencia de planeamiento y presupuesto de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto diseñar un plan de acción que

permite entregar bienes y servicios oportunos a los ciudadanos para brindar un mejor servicio de calidad en la comuna municipal.

QUINTA

Se recomienda a la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto evaluar el funcionamiento adecuado de los sistemas administrativos y capacitar a personal clave en los procesos esenciales de prestación del servicio municipal para mejorar la calidad de servicio en la comuna municipal.

SEXTA

Se recomienda a la oficina de tecnología de la información y estadística de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto diseñar un sistema de información gerencial sobre la medición de los resultados desde el diseño de la intervención hasta los resultados específicos para brindar un mejor servicio de calidad en la comuna municipal.

SÉPTIMA

Se recomienda a la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto realizar canales de comunicación gerencial que permitan proveer información oportuna a partir del seguimiento, evaluación y mejora continua para la toma de decisiones que mejore la calidad de servicio en la comuna municipal.

OCTAVA

Se recomienda a la oficina de tecnología de la información y estadística de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto implementar estrategias de gobierno digital para la entrega de servicios digitales a favor de los ciudadanos que permita mejorar la calidad de servicio en la comuna municipal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albrecht, K. (2004). *La revolución del servicio.* Bogotá, Colombia: Paranamerica Editorial. Obtenido de: https://gomezespejel.com/wp-content/uploads/2023/02/Resumen-del-libro-o-La-revolucion-del-servicio.-.pdf.

Alvizuri, J. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en una Municipalidad de Lima, 2021.* Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84937/Alvizuri_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Amin, M., y Ulku, H. (2019). *Corruption, Regulatory Burden.* World Bank Group: Banco Mundial. Documento de Trabajo de investigación de políticas. Obtenido de: https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/f6ad1d08-2e5a-586b-b471-d446f36ca3d6/content.

Apeña, C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente para mejorar la atención del personal de preventa de una distribuidora de consumo masivo, distrito de Santa Anita, 2021.* Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10540/ape%c3%b1a_gcm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bermeo, E. M., & Finol, M. (2019). Estructura y dinámica de aplicación de los modelos de evaluación institucional para la calidad educativa. *Revista CEDOTIC*, DOI: https://doi.org/10.15648/cedotic.2.2019.2327.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación.* Bogotá, Colombia: Pearson Educación. Tercera Edición. Obtenido de: https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf.

BID. (2018). *El fin del trámite eterno.* New York: Banco Interámerica de Desarrollo. Obtenido de: http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/wp-content/uploads/2020/06/El-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf.

Blas, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho, A., y Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales Universidad del Zulia*, pp. 290-301. Obtenido de:https://www.redalyc.org/journal/280/28071845024/html/.

CAF. (2021). *El paradigma del Estado ágil: Análisis y recomendaciones de las reformas de simplificaicón de trámites.* Caracas: Banco de Desarrollo de América Latina. Corporación Andina de Fomento CAF. Obtenido de: https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1781/El%20paradigma%20del%20Estado%20%c3%a1gil_an%c3%a1lisis%20y%20recomendaciones%20de%20las%20reformas%20de%20simp.

Calabria, J., y Bernabé, M. (2017). *La importancia de la capacitación de los servidores públicos en los principios del gobierno abierto como aporte para mejorar la gestión pública: Experiencias de capacitación y difusión en la Universidad Nacional de Cuyo.* Madrid, España. Obtenido de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/1214BCD6942A1DF70525823D0070A612/$FILE/calajuma.pdf

Carrillo, F. X., Carrillo, V. H., y Moreno, C. J. (2018). Calidad total: Un enfoque de la administración del siglo XXI. *Recimundo - Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, pp. 634-647. DOI: 10.26820/recimundo/2.(3).julio.2018.634-647.

Castillo, G. (2021). *El gobierno abierto en la gestión municipal según la percepción de los habitantes del distrito de Moquegua, 2019.*

Moquegua, Perú. Obtenido de https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/251/D095_76695453_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ccalahuille, V. S. (2022). *Gestión pública y empoderamiento del personal en la unidad zonal de Moquegua - Puno de una institución pública.* Lima - Perú. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81185/Ccalahuille_CVS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Universidad César Vallejo.

CENTRUM PUCP. (2023). *Resultados del ranking de competitividad mundial 2023.* Lima, Perú: Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de: https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/194900.

CGR. (2023). *Informe de Acción de Oficio Posterior N° 25792-2023-CG/PREVI-AOP Acción de Oficio Posterior Municipalidad Provincial General Sánchez Cerro. Omate, General Sánchez Cerro, Moquegua.* Moquegua. Obtenido de: https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2023CPOC37009043&TIPOARCHIVO=ADJUNTO: Contraloría General de la República del Perú.

CGR. (2023). *Informe de Acción de Oficio Posterior N° 25794-2023-CG/PREVI-AOP Acción de Oficio Posterior Municipalidad Provincial de Ilo, Ilo, Moquegua.* Moquegua. Obtenido de: https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2023CPOC37009045&TIPOARCHIVO=ADJUNTO: Contraloría General de la República del Perú.

CGR. (2023). *Informe de Acción de Oficio Posterior N° 25796-2023-CG/PREVI-AOP Acción de Oficio Posterior Gobierno Regional de Moquegua, Moquegua, Mariscal Nieto, Moquegua.* Moquegua.

Obtenido de: https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2023CPOC37009047&TIPOARCHIVO=ADJUNTO: Contraloría General de la República - Perú.

CGR. (2023). *Informe de Acción de Oficio Posterior N° 25797-2023-CG/PREVI-AOP Accion de Oficio Posterior Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto - Moquegua.* Moquegua. Obtenido de: https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2023CPOC37009048&TIPOARCHIVO=ADJUNTO: Contraloría General de la República del Perú.

Chacha, J. E., Sánchez, J., Quimiz, J. J., y Llamuca, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Universidad y Sociedad*, 15(6),204-213.

Chacón, J., y Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista Espacios*, pp. 1-9. Obtenido de: https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf.

Cueva, T., Jara, O., Arias, J., Flores, F. A., y Balmaceda, C. A. (2023). *Métodos mixtos de investigación para principiantes.* Puno, Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. Primera Edición. DOI: https://doi.org/10.35622/inudi.b.106.

Daniel, C., y Caravaca, J. (2021). *Modernización estatal e innovación pública durante el gobierno de cambiemos en la Argentina.* Buenos Aires, Perú. Obtenido de https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17189/1/RFLACSO-EPP16-10-Daniel-Caravaca.pdf

DATUM. (2021). *Encuesta de satisfacción ciudadana a nivel regional SCC N° 006-2020-PCM-PROMSACE.* Lima: DATUM Internaciónal. Obtenido de:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3792943/Encuesta%20Regional%202021.pdf.pdf?v=1666800634.

De la Cruz, J. (2022). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica en el Año 2021.* Huancavelica, Perú. Obtenido de https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8183e63f-cb5b-42da-ad88-3a56a75ab421/content

Decreto Supremo N° 022-2017-PCM. (2017). Modernización de la gestión pública. Lima, Perú. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076086/MODERNIZACIO%CC%81N%20GESTIO%CC%81N%20PU%CC%81BLICA.pdf.pdf

Defensoría del Pueblo. (2019). *Manual de protección de datos personales.* Lima, Perú. Obtenido de https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/11/Manual-de-Protecci%C3%B3n-de-Datos-Personales.pdf

Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Revista Multidisciplinar de Ciencia Latina*, pp. 2405-2420. Doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034

Enríquez, A., y Saénz, C. (2022). *Gobierno digital - pieza clave para la consolidación de estados democráticos en los países del SICA.* Santiago, Chile. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf

Espejel, J., Flores, M., y Rodríguez, J. L. (2012). Las facetas de la gobernabilidad: eficiencia política y administrativa del Estado.

Espacios Públicos, pp. 30-47. Obtenido: https://www.redalyc.org/pdf/676/67624803003.pdf.

Febres-Ramos, R. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú.* Lima, Perú. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Flores, V. E. (2022). *Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción del ciudadano del distrito de San Cristóbal - Calacoa, 2020.* Moquegua - Perú. Obtenido de: https://repositorio.unam.edu.pe/items/07523d0e-2b9e-4189-8a68-292284864be4: Universidad Nacional de Moquegua.

Flores, S. P., y Núñez, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la modernización de la gestión pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140-164. https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54.

Fontalvo, T., De la Hoz, E., y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 15(2), 47-60. DOI:https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375 .

Freire, M. (2019). *Aportes de la modernización de la gestión pública a la rendición de cuentas: Análisis del caso ecuatoriano 2007 - 2017.* Quito, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/15764/14/TFLACSO-2019MAFB.pdf

Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, pp. 155 - 156. Obtenido de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008.

Gaceta Jurídica. (2018). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.* Lima, Perú. Obtenido de https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

Galindo, M. (2000). *Teoría de la administración pública.* México: Editorial Porrúa. Obtenido de: https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Gallego, N. A., y Rave, E. D. (2022). La gestión del conocimiento como proceso fundamental para el mejoramiento empresarial y académico. *Economía y Negocios*, pp. 114-123. DOI: https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.1355.

García, G., y Montiel, L. (2017). *Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación.* Quito, Ecuador. Obtenido de https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/81/77

Anónimo. (s.f.).Gobierno abierto y gestión municipal desde la percepción de los contribuyentes en el distrito de San Martin de Porres. . Universidad César Vallejo.

Güechá, C. N., y Güechá, J. T. (2022). La estructura del Estado y su influencia en el derecho administrativo: Análisis en los sistemas jurídicos alemán, español y francés. *Revista republicana*, pp. 71-78. https://doi.org/10.21017/rev.repub.2021.v31.a108 .

Guerrero, M., Medina, A., y Nogueira, D. (2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Ingenieria Industrial*, pp. 1-14. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000100002.

Guevara, C. (2020). *Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero.* Zulia, Venezuela. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29062641017/html/

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* México, México: McGRAW HILL. Interamericana Editores S.A. de C.V. Sexta Edición. Obtenido de: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Huamán, P., y Medina, C. (2022). *Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú.* Puno, Perú. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682022000200093

INDECOPI. (2021). *Impacto económico de la imposición de barreras burocráticas en el Perú.* San Borja, Lima: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Obtenido de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3159966/Observatorio%20de%20Mercado%20-%20Impacto%20econ%C3%B3mico%20de%20la%20imposici%C3%B3n%20de%2.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Indicadores de gestión municipal 2021.* Lima, Perú. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1849/libro.pdf

Jáuregui, M. C., Napaico, G. V., Napaico, M. E., y Vicuña, P. A. (2022). Una mirada a la calidad del servicio a partir de la modernización de la gestión pública: una situación emergente en el Perú. *Revista Multidisciplinar de Ciencia Latina*, pp. 1723-1739. Doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3188.

Kon-Cedeño, S. S., y Intriago-Mora, C. P. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar Revista Científica*, 7(4), 1426–1450. Doi: https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450.

Ley N° 27658. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Lima, Perú. Obtenido de https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

López, L., Olivera, S., y Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estado - Ciudadanos: Políticas y Estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria.* Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maizondo, F. R., y Hidalgo, I. (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. Doi: https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.06 .

Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Plan del gobierno digital 2021 - 2023.* Lima, Perú. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Plan de gobierno digital 2022-2024.* Lima, Perú. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/29037-resolucion-ministerial-n-098-2022-ef-44/file

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). *Ley del gobierno digital y su reglamento.* Lima, Perú. Obtenido de https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/DL_1412.pdf

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2020). *Manual sobre la protección y defensa del consumidor.* Lima, Perú. Obtenido de https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/CodigoConsumo_Indecopi_Minjus_Feb_2021/48503e7b-f323-7e5d-525d-b1b32c30ba1f

Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., y Fuentes, L. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital.* riobamba, Ecuador. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf

Montalvo, R. (2023). *Gobierno electrónico como herramienta para la modernización de la gestión pública en una Municipalidad de la Provincia de Lambayeque.* Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108793/Montalvo_SRN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental.* Santiago, Chile. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf

Niño, R. P. (2023). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en un gobierno regional 2022.* Piura, Perú. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12320

5/Ni%c3%b1o_MRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Universidad César Vallejo.

OCDE. (2016). *Política regulatoria en el Perú. Uniendo el marco para la calidad regulatoria.* París, Francia: La Organización para la cooperación y el desarrollo económico. Obtenido de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4068730/Poli%CC%81tica%20Regulatoria%20en%20el%20Peru%CC%81%20-%20OCDE.pdf.pdf?v=1674676681.

OMPI. (2023). *Resumen índice mundial de innovación de 2023.* Ginebra, Suiza: Organización Mundial de Propiedad Intelectual. Obtenido de: https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo-pub-2000-2023-exec-es-global-innovation-index-2023.pdf.

Ortiz Reynoso, D. (2023). *Modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de atención en una Municipalidad Provincial, Apurimac, 2022.* Lima, Perú. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113192/Ortiz_RD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Universidad César Vallejo.

Palacio, K. (2017). *El Gobierno electrónico de Colombia y España como herramienta de la administración pública.* Tijuana, México. Obtenido de https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/5408/1/TIJ129449.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, pp. 12-40. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-

_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.

PCM. (09 de Enero de 2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. *Diario Oficial El Peruano*, págs. pp. 485765 - 485785. Obtenido de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992.

PCM. (2017). *Modernización de la gestión pública.* Lima-Perú: Presidencia de Consejo de Ministros. Obtenido de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076086/MODERNIZACIO%CC%81N%20GESTIO%CC%81N%20PU%CC%81BLICA.pdf.pdf.

PCM. (19 de diciembre de 2018). Decreto Supremo N° 123-2018-PCM Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gesetión Pública. *Diario Oficial El Peruano*, págs. pp. 11- 15. Obtenido de: https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1724739-1.

PCM. (2021). *Simplificación Administrativa en el Perú, Avances y agenda futura.* Lima, Perú. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf

PCM. (22 de agosto de 2022). Decreto Supremo N° 103-2022-PCM Decreto Supremo que aprueba la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2030. *Diario Oficial El Peruano*, págs. pp. 4-18. Obtenido de: https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2097747-1.

PCM. (2022). *Estudio de la política de modernización de la gestión pública al 2030.* Lima, Perú.: Presidencia de Consejo de Ministros. Obtenido de:

https://siar.regionpiura.gob.pe/documentos/repositorio/phpeXGK7I.PDF.

Perez, D. M. (2022). *Gestión por procesos y modernización del Estado en los servidores de una entidad pública de Moquegua, 2022.* Lima - Perú. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97645/Perez_VDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Universidad César Vallejo.

Perez, H. (2023). *Modernización de la gestión pública y el presupuesto por Resultados en la Municipalidad Provincial de Bolognesi - 2022.* Chimbote, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111091/Perez_NHN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pico-Caballero, G. B., y Linzán-Saltos, M. F. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del gobierno autónomo descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. *MQRInvestigar*, 7(4), 1102–1119. Doi: https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119.

Pintado, N., y Rojas, V. (2022). *Análisis de calidad del servicio mediante el modelo SERVPERF, en el Centro de Biológicos de un hospital público de especialidades de la ciudad de Cuenta.* Cuenca, Ecuador. Obtenido de http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/40204/1/Trabajo-de-Titulaci%c3%b3n.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.* Lima, Perú. Obtenido de https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Legislativo N° 1412.* Lima, Perú. Obtenido de https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01412.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.* Lima, Perú. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076086/MODERNIZACIO%CC%81N%20GESTIO%CC%81N%20PU%CC%81BLICA.pdf.pdf

Quintana, E. (2021). Calidad regulatoria en Perú: de la simplificación administrativa al análisis de impacto regulatorio en cámara lenta. *Advocatus*, (041), 117-149. https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n041.5655.

Rivadeneira, N. R. (2022). *Consecuencias económicas y administrativas del Plan de incentivos para la mejora de la gestión y modernización municipal, a traves de la meta 2, en la recaudación de impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto - Moquegua, 2015 - 2019.* Arequipa - Perú. Obtenido de: https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ab27ae6c-7d81-4f24-8491-1b46a89da6c8/content: Universidad Católica de Santa María.

Rodríguez , N., y Vassallo, M. (2010). Coordinación interinstitucional para construir capital social que favorezca procesos de desarrollo rural. *Agrociencia*, Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-15482010000200011&lng=es.

Rodríguez, A. M., y Sandoval, L. J. (2018). *Modelo Malcolm Baldrige para la gestión de calidad total en ORTYCAST, Estelí - 2017.* León,

Nicaragua. Obtenido de: https://core.ac.uk/download/161646113.pdf: UNAN - Managua.

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas.* La Serena, Chile. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext

Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., y Ramírez-Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios De Políticas Públicas*, 5(1), 33–49. Doi: https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286.

Sandí, J., y Cruz, M. (2017). *Repositorios institucionales digitales: Análisis comparativo entre SEDECI (Argentina) y Kérwá (Costa Rica).* San Pedro, Costa Rica. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/pdf/eci/v7n1/1659-4142-eci-7-01-00005.pdf

SGP. (2021). *Sistema de modernización de la gestión pública. Avances y agenda futura.* Lima-Perú: Secretaria de Gestión Pública. Obtenido de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2069623/Sistema%20de%20Modernizacion%20de%20la%20Gestion%20Publica.pdf?v=1628562529.

Silva, E. J., y Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839-1856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197.

Soto, F. (2021). *Modernización de la gestión pública y su relación con las competencias gerenciales en la unidad de fiscalización*

administrativa de la Municipalidad de San Isidro, 2020. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristobal_2021.pdf

Tamayo-Pineda, N. (2021). La modernización de la administración pública cubana en clave de desarrollo. Principales desafíos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina , 9(2)*, pp. 1-13. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v9n2/2308-0132-reds-9-02-e10.pdf.

Valdivieso, L. (2021). *Notas de técnicas de muestreo.* Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de: https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/182371.

Valenzuela, R. E., y Gil, J. (2021). Gobierno abierto para la modernización del Estado. *Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 28(56), i-ii. https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.1.

Valverde, R. (2022). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una Dirección Regional de Salud, Piura 2022.* Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96034/Valverde_CRR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Woodside, A., Frey, L. L., y Daly, R. T. (1989). Linking service quality, customer satisfaction, and behavio intention. *Journal of Health Care Marketing*, pp. 5-17. Obtenido de: https://www.researchgate.net/profile/Arch-Woodside/publication/12994830_Linking_service_quality_customer_satisfaction_and_behavioral_intention/links/02bfe511d22fc27ffc000000/Linking-service-quality-customer-satisfaction-and-behavior.

Yamada, G., y Montero, R. (2011). *Corrupción e inequidad en los servicios públicos en el Perú.* Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de:

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1435/DT87.pdf?sequence=13.

Yamunaque, J. F. (2021). *Modernización de la gestión del Estado y su impacto en los servicios públicos eficientes-Villa María del Triunfo, 2021.* Lima, Perú. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70005/Yamunaque_OJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Universidad César Vallejo.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid, España. Obtenido de https://dokumen.tips/documents/calidad-total-gestion-de-servicios-valarie-zeithaml.html?page=7

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables		Dimensiones	Metodología
Problema general: Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial ¿Mariscal Nieto, 2024?	**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.	**Hipótesis general:** Existe relación directa entre modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.				
Problema específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre la política pública y regulación de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2024?	**Objetivo específico 1:** Determinar la relación entre la política pública y regulación de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.	**Hipótesis específica 1:** Existe relación directa entre política pública y regulación de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.	**Variable 1.**	Modernización de la Gestión Pública	Política pública y regulación Estrategia de intervención Bienes y servicios Gestión interna Resultados Seguimiento, evaluación y mejora continua Estado abierto	**Tipo de Investigación** Descriptiva - correlacional **Método de investigación** Transversal – No experimental **Población** 4008 usuarios **Muestra** 351 usuarios **Instrumento** Cuestionario
Problema específico 2: ¿Cuál es la relación que existe entre la estrategia de intervención de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?	**Objetivo específico 2:** Determinar la relación que existe entre estrategia de intervención de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.	**Hipótesis específica 2:** Existe relación directa entre estrategia de intervención de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024				

Problema específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre bienes y servicios de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?	**Objetivo específico 3:** Determinar la relación que existe de bienes y servicios de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024	**Hipótesis específica 3:** Existe relación directa entre bienes y servicios de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.			
Problema específico 4: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión interna de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?	**Objetivo específico 4:** Determinar la relación que existe de gestión interna de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.	**Hipótesis específica 4:** Existe relación directa entre gestión interna de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.			Elementos tangibles
Problema específico 5: ¿Cuál es la relación que existe entre resultados de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?	**Objetivo específico 5:** Determinar la relación que existe de resultados la modernización de gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.	**Hipótesis específica 5:** Existe relación entre directa resultados de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.	**Variable 2.**	Calidad de Servicio	Fiabilidad Respuesta oportuna Seguridad
Problema específico 6: ¿Cuál es la relación que existe entre seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?	**Objetivo específico 6:** Determinar la relación que existe de seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.	**Hipótesis específica 6:** Existe relación directa entre seguimiento, evaluación y mejora continua de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.			Empatía

Problema específico 7: ¿Cuál es la relación que existe entre estado abierto de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024?	**Objetivo específico 7:** Determinar la relación que existe de Estado abierto de la modernización de gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024	**Hipótesis específica 7:** Existe relación directa entre Estado abierto de la modernización de la gestión pública con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2024.

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Operacionalización de la variable de modernización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1: Modernización de la Gestión Pública	La modernización de la gestión pública es un proceso constante para mejorar lo que hacen las entidades y de esa manera generar valor público, esto se basa principalmente, en mejorar la calidad de la provisión de bienes y servicios, participación ciudadana, eficacia y eficiencia en los recursos y calidad en las regulaciones (SGP, 2021).	La modernización de la gestión pública es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano, en el que los funcionarios en el marco de políticas, planes y nivel de competencia se preocupan por las necesidades de los ciudadanos y gestionan los procesos para transformar en productos como regulaciones, bienes y servicios que arrojen como resultados mayor satisfacción de los ciudadanos (PCM, 2022).	Política pública y regulación	Desarrollo local Políticas locales Regulación	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de modernización de la gestión pública
			Estrategia de intervención	Plan Objetivos Estrategias	
			Bienes y servicios	Activos estratégicos Servicios de calidad Obras y mantenimiento	
			Gestión interna	Decisiones Personal Recursos	
			Resultados	Eficaz y eficiencia Cobertura Oportuna Impacto	
			Seguimiento, evaluación y mejora continua	Seguimiento y evaluación Mejora continua	
			Estado abierto	Acceso a la información Servicios digitales	

Operacionalización de la variable de calidad de servicio

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
V. 2: Calidad de Servicio	**Calidad de Servicio:** La calidad de servicios es el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente en relación a los servicios que recibe. Se basa en criterios como la eficacia, la eficiencia, el servicio oportuno y la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente (Rojas et al., 2020).	Calidad de servicio se medirá utilizando el modelo SERVQUAL, que evalúa la calidad de servicio ofrecida por una organización a partir de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios o ciudadanos que se evidencian en cinco elementos de calidad (Parasuraman et al., 1988). Dimensiones del modelo SERQUAL: (6) Elementos tangibles (7) Fiabilidad (8) Respuesta oportuna (9) Seguridad (10)Empatía	Elementas tangibles Fiabilidad Respuesta oportuna Seguridad Empatía	-Instalaciones -Equipos -Interés al usuario -Apoyo institucional -Interés del trabajador -Igualdad de trato -Orden -Tiempo de atención -Personal confiable -Conocimiento de la labor -Buen trato -Lenguaje sencillo -Atención personalizada	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

Anexo 3. Instrumentos de la investigación

CUESTIONARIO MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Estimado señor (a):

El presente cuestionario es parte de la investigación: “La Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, durante el 2024”. Este cuestionario tiene carácter anónimo; por lo que se le pide contestar de la forma más sincera posible, con una “X” de acuerdo al siguiente criterio:

Edad: _____ Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino

La escala de valoración es la siguiente: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

	Variable Modernización de la Gestión Pública	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
Dimensión 1: Política pública y regulación						
1	¿Piensa usted que la política de modernización se está implementado para el desarrollo local en la provincia de Mariscal Nieto?					
2	¿Considera usted que las políticas locales responden a las necesidades de la provincia?					
3	¿La regulación en las normas locales mejora los beneficios recibidos en los ciudadanos en la provincia de Mariscal Nieto?					
Dimensión 2: Estrategia de intervención						
4	¿Considera usted relevante implementar el Plan de Desarrollo Local en la provincia de Mariscal Nieto?					
5	¿Considera usted que la Municipalidad ha logrado cumplir con los objetivos en el					

	desarrollo local de la provincia de Mariscal Nieto?
6	¿La Municipalidad ha realizado estrategias para modernizar y brindar un mejor servicio en la provincia de Mariscal Nieto?
Dimensión 3: Bienes y servicios	
7	¿Considera usted que la entidad ha logrado entregar activos estratégicos para el desarrollo local de la provincia de Mariscal Nieto?
8	¿Piensa usted que la entidad ha logrado prestar servicios de calidad a los ciudadanos en la provincia de Mariscal Nieto?
9	¿Considera usted que la entidad ha logrado entregar obras y mantenimientos pertinentes en la provincia de Mariscal Nieto?
Dimensión 4: Gestión interna	
10	¿Considera usted que alta dirección de la comuna municipal realiza una adecuada toma de decisiones para el desarrollo local de la provincia de Mariscal Nieto?
11	¿La comuna municipal cuenta con adecuado personal para brindar un servicio de calidad en la provincia de Mariscal Nieto?
12	¿Considera usted que la comuna municipal cuenta con los recursos necesarios para mejorar el desarrollo local de la provincia de Mariscal Nieto?
Dimensión 5: Resultados	
13	¿La gestión municipal de la entidad fue eficaz y eficiente en los resultados obtenidos para el desarrollo de la provincia de Mariscal Nieto?
14	¿Considera usted que la gestión municipal de la entidad logra una adecuada cobertura de los servicios municipales en la provincia de Mariscal Nieto?
15	¿La gestión municipal de la entidad fue oportuna en la atención de riesgos y desastres en la provincia de Mariscal Nieto?

16	¿Considera usted que la gestión municipal de la entidad ha impactado en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Nieto?	
Dimensión 6: Seguimiento, evaluación y mejora continua		
17	¿Considera usted que la municipalidad ha realizado un seguimiento y evaluación de los resultados para el desarrollo de la provincia de Mariscal Nieto?	
18	¿Considera usted que la municipalidad ha corregido para una mejora continua en el desarrollo de la provincia de Mariscal Nieto?	
Dimensión 7: Estado abierto		
19	¿Considera usted que es accesible la información que brinda el gobierno digital la Municipalidad de la Provincia Mariscal Nieto?	
20	¿Se está implementando los servicios digitales en la Municipalidad para el desarrollo de la provincia Mariscal Nieto?	

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado señor (a):

El presente cuestionario es parte de la investigación: “La Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, durante el 2024”. Este cuestionario tiene carácter anónimo; por lo que se le pide contestar de la forma más sincera posible, con una “X” de acuerdo al siguiente criterio:

Edad: _____ Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino

La escala de valoración es la siguiente: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

	Variable Calidad de Servicio	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
Dimensión 1: Elementos tangibles						
1	¿La entidad cuenta con equipos adecuados y tecnológicos modernos para la atención del trámite administrativo?					
2	¿Las instalaciones físicas de la entidad son limpias, ordenadas y están aptas para brindar la atención de trámite documentarios?					
3	¿El personal de la entidad quien los atiende, tiene apariencia formal y pulcra?					
4	¿Los elementos materiales (maquetas, afiches, manuales y guías, etc.) en la entidad son adecuadas para orientar el trámite administrativo?					
Dimensión 2: Fiabilidad						
5	¿El personal de área de trámite documentario de la entidad cumple con su función en un tiempo determinado?					
6	¿El personal de la entidad muestra un sincero interés en solucionar la consulta del trámite documentario?					

7	¿El servicio de atención por parte de los servidores que tienen el trámite, corresponde a los que usted esperaba?
8	¿Sobre la atención del trámite administrativo, el personal de la entidad le brinda información oportuna?
Dimensión 3: Respuesta oportuna	
9	¿Ud. es atendido rápidamente por el personal de la entidad, sin ninguna preferencia alguna en relaciona a otras personas?
10	¿La atención del servidor responsable del trámite, se desarrolla en orden y respetando el turno de llegada?
11	¿Ud. considera que la atención del trámite documentario se desarrolla en el horario establecido en la entidad?
Dimensión 4: Seguridad	
12	¿El comportamiento del personal de la entidad, le inspira confianza?
13	¿Durante la atención de la entidad, siempre respetaron las ideas y sugerencias que comenté?
14	¿El personal de la entidad, que atiende el trámite respectivo lo realiza conociendo su labor y en forma adecuada emite la respuesta?
15	¿El personal de la entidad se toma el tiempo prudente para contestar las dudas o preguntas del trámite documentario?
Dimensión 5: Empatía	
16	¿El personal de la entidad, lo atiende con amabilidad, paciencia y respeto?
17	¿El personal de la entidad, se preocupa por las necesidades específicas que tiene usted?
18	¿El personal de la entidad, utiliza un lenguaje sencillo para la explicación, sobre la respuesta de trámite administrativo?
19	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la entidad le brindó, sobre los procedimientos y analices de los resultados del trámite?
20	¿La atención recibida por parte del personal de la entidad, fue individualizada?

Muchas gracias, por su colaboración.

Anexo 4. Validación de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre y apellidos : Marco Antonio Orellana Colque
Centro laboral : M.P.M.N
Título profesional : Lic. Administración de Negocios Internacion
Institución : Universidad Privada de Tacna
Otros estudios :

II. PROCEDIMIENTO

Estimado (a) especialista; se muestra e conjunto de indicadores, que evalúan e criterio y rigor científico de a investigación para confirmar a validez de instrumento propuesta en el proyecto **"MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, 2024"**

Marcar con un aspa (x) una de las categorías de acuerdo a la siguiente información

1: inferior

2: básico

3: intermedio

4: sobresaliente

5: muy sobresaliente

III. JUICIO DE EXPERTOS

INDICADORES	CATEGORÍAS				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de a variable responde a un contexto teórico				X	
2. Existe coherencia entre dimensión e indicador				X	
3. Los ítems se redactaron de forma clara y precisa					X
4. Los indicadores evalúan las dimensiones de la variable				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores				X	
6. Los ítems están redactados de general a particular				X	
7. Los ítems son coherentes en cantidad					X
8. Existe calidad de redacción de s ítems					X
9. Los ítems responden a la validez de contenido					X
10. Los ítems no implican riesgos para los encuestados					X

11. Nivel de objetividad de instrumento				4	
12. Nivel de relevancia de instrumento				4	
13. Estructura de instrumento				4	
Puntaje parcial				52	25
Puntaje total				57	
Puntaje total % (puntaje tota/65) x 100				87	

IV. RESULTADOS

	MUY BAJA	BAJA	REGULAR	ALTA	MUY ALTA
	00-20	21-40	41-60	61-80	81-100
	OBSERVADO			REAJUSTAR	APTO

IV. CONSTANCIA

El que suscribe Marco Antonio Quelopana Colque con DNI N° 72245351 doy fe de haber realizado el juicio de experto a instrumento diseñado por la tesista Melissa Arcely Paredes Pillco en la investigación denominada **"MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, 2024"**

Firma 72245351

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre y apellidos : LIZ SENAIRA FLORES MAMANI

Centro laboral : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO

Título profesional : LIC. GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Institución : UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Otros estudios :

II. PROCEDIMIENTO

Estimado (a) especialista; se muestra el conjunto de indicadores, que evalúan e criterio y rigor científico de a investigación para confirmar a validez de instrumento propuesta en el proyecto **"MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, 2024"**

Marcar con un aspa (x) una de las categorías de acuerdo a la siguiente información

1: inferior

2: básico

3: intermedio

4: sobresaliente

5: muy sobresaliente

III. JUICIO DE EXPERTOS

INDICADORES	CATEGORÍAS				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de a variable responde a un contexto teórico				X	
2. Existe coherencia entre dimensión e indicador				X	X
3. Los ítems se redactaron de forma clara y precisa					X
4. Los indicadores evalúan las dimensiones de la variable					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores				X	
6. Los ítems están redactados de general a particular					X
7. Los ítems son coherentes en cantidad				X	
8. Existe calidad de redacción de s ítems					

9. Los ítems responden a la validez de contenido				X		
10. Los ítems no implican riesgos para los encuestados				X		
11. Nivel de objetividad de instrumento				X		
12. Nivel de relevancia de instrumento				X		
13. Estructura de instrumento						
Puntaje parcial					32	20
Puntaje total	**52**					
Puntaje total % (puntaje tota/65) x 100	**80**					

IV. RESULTADOS

MUY BAJA	BAJA	REGULAR	ALTA	MUY ALTA
00-20	21-40	41-60	61-80	81-100
OBSERVADO			REAJUSTAR	APTO

IV. CONSTANCIA

El que suscribe LIZ SENAIRA MAMANI FLORES. con DNI N° 47945434 doy fe de haber realizado el juicio de experto a instrumento diseñado por la tesista MELISSA ARACELY PAREDES PILCO en la investigación denominada **"MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, 2024"**

LIC. GOYDS LIZ SENAIRA
MAMANI FLORES

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre y apellidos	: NANCY FRANCISCA APAZA MANANI
Centro laboral	: MUNICIPALIDAD DISTRITALL DE SAN ANTONIO
Título profesional	: CONTADOR PUBLICO
Institución	: UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
Otros estudios	:

II. PROCEDIMIENTO

Estimado (a) especialista; se muestra e conjunto de indicadores, que evalúan e criterio y rigor científico de a investigación para confirmar a validez de instrumento propuesta en el proyecto **"MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, 2024"**

Marcar con un aspa (x) una de las categorías de acuerdo a la siguiente información

1: inferior

2: básico

3: intermedio

4: sobresaliente

5: muy sobresaliente

III. JUICIO DE EXPERTOS

INDICADORES	CATEGORÍAS				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de a variable responde a un contexto teórico				✓	
2. Existe coherencia entre dimensión e indicador				✓	
3. Los ítems se redactaron de forma clara y precisa				✓	
4. Los indicadores evalúan las dimensiones de la variable				✓	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores					✓
6. Los ítems están redactados de general a particular					✓
7. Los ítems son coherentes en cantidad					✓
8. Existe calidad de redacción de s ítems					✓

9. Los ítems responden a la validez de contenido					✓
10. Los ítems no implican riesgos para los encuestados					✓
11. Nivel de objetividad de instrumento				✓	
12. Nivel de relevancia de instrumento					✓
13. Estructura de instrumento					✓
Puntaje parcial				20	40
Puntaje total	**60**				
Puntaje total % (puntaje tota/65) x 100	92.307				

IV. RESULTADOS

	MUY BAJA	BAJA	REGULAR	ALTA	MUY ALTA
	00-20	21-40	41-60	61-80	✓ 81-100
	OBSERVADO			REAJUSTAR	APTO

IV. CONSTANCIA

El que suscribe NANCY FRANCISCA APAZA MAMANI, con DNI N° 41434393 doy fe de haber realizado el juicio de experto a instrumento diseñado por la tesista MELISSA ARACELY PAREDES PILCO en la investigación denominada **"MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, 2024"**

CPC. Nancy F. Apaza Mamani
CONTADOR PUBLICO
MAT. 20-582

Anexo 5. Confiabilidad

V1. Modernización de la gestión pública

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido[a]	0	0,0
	Total	26	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,933	20

V2. Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido[a]	0	0,0
	Total	26	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	20

Anexo 6. Población

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE MARISCAL NIETO
MOQUEGUA

MARISCAL NIETO

LEY N° 27806 - LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

Moquegua, 01 de Marzo del 2024

CARTA Nº 055-2024 RBIPT-A/MPMN

Señora:
MELISSA ARACELY PAREDES PILCO
Moquegua.-

ASUNTO : **Respuesta a solicitud por Ley Nº 27806**
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

REF. : **EXP. 2410706 de fecha 27-02-2024**

Me dirijo a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez remitirle la información (respuesta) a su pedido solicitado mediante expediente de referencia en cumplimiento a la **Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, modificada por la Ley N° 27927;** por lo que se hace de conocimiento sobre el requerimiento de información consiste en el pedido del Expediente de referencia.

Mediante, Informe N° 112-2024-RBIPT-A/MPMN de fecha 28 de Febrero del 2024, esta Oficina ha cumplido con solicitar la información contenida en su pedido a la Sub Gerencia de Logística y Servicios Generales, de esta entidad.

Conforme al Informe N° 002-2024-CPRS-E-ATD/OSG/MPMN, el mismo que es recepcionado por esta dependencia el 29 de Febrero del presente año, la encargada del Área de Trámite Documentario remite su información en 04 folios, el mismo que mediante la presente se le remite a su correo electrónico..

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las consideraciones de mi estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO
Abog. Roxana [illegible] Zea Carrión

MUNICIPALDIAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO
MESA DE PARTES

INFORME Nº 002-2024-CPRS-E-ATD/OSG/MPMN

A	:	ABOG.ROXANA ZEA CARRION RESPONSABLE DE BRINDAR INFORMACION PÚBLICA
DE	:	CINTHIA RONDON SOTO (e) AREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
ASUNTO	:	**REMITO INFORMACION**
REFERENCIA	:	**INFORME N° 0112-24-RBIPT-A/MPMN**
FECHA	:	Moquegua, 29 de Febrero del 2024

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarla y al mismo tiempo hacerle llegar la información solicitada por la administrada **SRA. MELISSA ARACELY PAREDES PILCO**, la cual solicita número de cantidad de documentos registrados a Mesa de Partes por mes y semana, para lo cual se remite lo siguiente:

N°	ENERO	
	EXP PRESENTADOS POR SEMANA	MES
01	488	4482
02	1032	
03	1036	
04	1577	
05	499	

N°	FEBRERO	
	EXP PRESENTADOS POR SEMANA	MES
01	704	4062
02	1039	
03	853	
04	1013	
05	453	

CPRS/ENVP
CC/ARCHIVO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO
RESPONSABLE BRINDAR INFORMACION PUBLICA
RECIBIDO
06 16:00 hrs
29 FEB. 2024

MUNICIPALDIAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO
MESA DE PARTES

N°	MARZO	
	EXP. PRESENTADO POR SEMANA	MES
01	546	4022
02	781	
03	883	
04	910	
05	902	

N°	ABRIL	
	EXP. PRESENTADO POR SEMANA	MES
01	590	3258
02	934	
03	961	
04	773	

N°	MAYO	
	EXP. PRESENTADO POR SEMANA	MES
01	488	4161
02	1032	
03	1036	
04	1577	
05	499	

N°	JUNIO	
	EXP. PRESENTADO POR SEMANA	MES
01	392	3680
02	974	
03	834	
04	858	
05	622	

MUNICIPALDIAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO
MESA DE PARTES

N°	JULIO	
	EXP. PRESENTADO POR SEMANA	MES
01	1017	3470
02	864	
03	851	
04	423	
05	315	

N°	AGOSTO	
	EXP. PRESENTADO POR SEMANA	MES
01	903	4434
02	949	
03	933	
04	1018	
05	631	

MESA DE PARTES MPMN

N°	SETIEMBRE	
	EXP PRESENTADO POR SEMANA	MES
01	190	4271
02	1167	
03	958	
04	951	
05	1005	

N°	OCTUBRE	
	EXP PRESENTADO POR SEMANA	MES
01	932	4367
02	1107	
03	947	
04	935	
05	446	

MUNICIPALDIAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO
MESA DE PARTES

N°	NOVIEMBRE	
	EXP PRESENTADO POR SEMANA	MES
01	340	4069
02	969	
03	966	
04	1070	
05	724	

N°	DICIEMBRE	
	EXP PRESENTADO POR SEMANA	MES
01	205	3823
02	751	
03	999	
04	1111	
05	757	

Es cuanto informo a usted, para fines pertinentes.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO

CINTHIA PAOLA RONDÓN SOTO
(e) AREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
MESA DE PARTES

Anexo 7. Data completa de encuestas a 351 usuarios de modernización de gestión pública y calidad de servicio

Modernización de la Gestión Pública

Nº	EDAD	SEXO	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
1	25	F	2	2	3	5	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	2	2	3
2	24	F	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
3	30	M	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3
4	26	F	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3
5	36	M	2	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2
6	27	F	3	3	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	42	F	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2
8	38	F	2	2	3	5	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2
9	29	F	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
10	49	F	2	2	3	5	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2
11	56	M	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	35	F	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	30	F	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
14	41	M	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	34	F	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
16	26	F	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3
17	33	M	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
18	21	F	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	4	2	2	3	3	2	2	3
19	33	M	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3
20	21	F	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
21	23	F	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
22	18	F	3	4	3	5	4	5	4	4	2	3	4	5	3	4	5	5	4	5	2	5
23	46	F	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
24	50	F	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	3
25	22	F	3	3	3	5	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4

26	24	F	1	2	2	5	3	1	1	2	1	2	1	4	2	1	2	5	3	3	2	2
27	21	M	4	3	3	5	2	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
28	21	M	3	2	3	5	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4
29	31	M	2	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	2	3	2	5	5	3	4	3	4
30	35	M	3	2	2	5	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	1	2
31	62	F	3	2	3	4	2	3	1	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	1
32	32	F	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	27	M	4	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	4	3
34	39	M	1	3	2	5	2	2	2	1	3	3	1	4	2	2	3	2	2	2	2	2
35	26	M	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3
36	29	F	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4
37	22	F	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	2	4	3
38	28	F	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
39	53	M	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
40	32	F	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
41	35	M	3	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	5	3	3	2
42	37	F	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
43	33	F	2	3	3	5	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3
44	41	F	3	3	3	5	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2
45	36	F	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2
46	42	M	1	1	3	5	1	1	2	3	3	1	1	1	2	4	1	1	1	2	1	2
47	30	F	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4
48	32	F	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	1	1	2	3	1	4	2	3	3
49	30	M	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2	3	5	2	3	3	3	4
50	22	F	5	3	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
51	28	F	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3
52	33	F	3	3	2	5	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
53	32	F	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
54	22	F	3	2	2	5	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3
55	42	F	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3
56	38	M	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2

57	30	F	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
58	28	M	3	3	2	5	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3
59	24	M	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	2
60	31	F	3	2	3	5	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3
61	39	F	3	3	2	5	2	1	3	2	2	3	3	5	3	3	3	2	4	2	3	3
62	21	M	3	3	4	5	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
63	42	M	2	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2
64	41	M	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
65	47	M	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
66	37	M	2	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	1
67	24	F	1	3	3	3	3	5	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
68	40	F	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
69	28	F	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
70	25	F	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3
71	55	F	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
72	33	M	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2
73	52	M	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	2	3
74	22	F	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	4	3	2	3	2	2	3
75	34	M	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2
76	18	M	1	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
77	29	M	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	2	3	3	3	2	4
78	26	M	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	5	3	3	2	3	1	2	1	2
79	20	F	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2
80	36	F	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3
81	58	M	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3
82	61	M	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4
83	37	M	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2
84	30	F	4	4	4	5	3	2	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	2	3
85	53	M	5	3	1	5	4	3	3	5	3	3	4	2	3	4	5	2	4	3	5	4
86	38	F	3	3	2	5	2	3	3	2	2	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	2
87	46	F	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3

88	45	F	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	2	3	3	2	3
89	53	F	2	1	2	5	1	3	3	3	3	1	1	5	3	2	2	2	2	3	3	1
90	45	F	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	2	3
91	34	F	2	3	3	5	3	3	3	5	3	4	5	3	3	3	2	2	3	3	2	2
92	43	F	2	3	4	5	5	4	4	3	2	3	3	5	2	4	4	4	4	3	2	2
93	46	M	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	3	3	2	3
94	55	M	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1
95	29	F	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
96	21	M	3	2	2	5	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
97	22	M	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	69	M	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
99	39	F	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
100	23	F	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
101	45	F	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
102	27	F	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
103	44	F	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3
104	31	F	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	1
105	42	F	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
106	58	F	1	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
107	32	F	5	3	1	5	1	1	2	2	2	2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3
108	52	F	2	4	4	5	2	3	2	1	1	2	3	5	3	3	3	2	2	1	1	2
109	32	F	3	2	3	5	3	3	2	3	4	4	2	5	4	3	3	3	2	3	3	4
110	55	M	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
111	58	F	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1
112	46	F	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2
113	58	M	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
114	45	F	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3
115	47	M	3	2	1	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	3	2	2	3	3	2	1
116	18	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4
117	30	F	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
118	54	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

119	33	M	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3
120	26	F	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
121	30	M	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
122	65	F	3	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3
123	35	M	3	3	4	5	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4
124	30	M	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5
125	48	M	5	3	3	5	4	5	2	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	3	1
126	38	F	3	2	3	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
127	53	M	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2
128	28	F	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
129	21	F	4	2	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4
130	30	M	4	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2
131	31	M	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	5	5
132	27	F	3	3	3	5	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4
133	52	M	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	5	3	1	3	3	3	4	2	2
134	29	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
135	20	F	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5
136	24	M	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3
137	39	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
138	21	F	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5
139	65	M	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
140	43	F	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1
141	55	M	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3
142	30	M	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
143	48	M	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
144	61	F	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
145	49	M	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4
146	19	F	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	2	2	3	4	4	2	2
147	24	M	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3
148	31	F	3	3	4	5	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3
149	23	M	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1

150	64	M	3	2	3	5	3	3	3	1	3	2	3	3	4	3	4	3	4	1	4	5
151	38	F	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4
152	50	F	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	1	5	2	2	3	2	2	2	3	3
153	26	F	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5
154	36	F	3	4	4	5	4	2	3	1	2	2	1	3	4	2	1	2	3	2	1	2
155	57	M	2	1	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3
156	39	M	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4
157	65	F	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
158	69	F	3	3	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
159	63	F	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	1	1	1	1	3	3
160	44	F	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5
161	42	M	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	3
162	56	M	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	5	3	2	2	1	3	3	2	1
163	59	M	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
164	39	F	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1
165	24	M	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
166	42	F	2	3	3	5	5	3	2	5	3	2	5	5	5	4	5	4	5	5	1	5
167	30	F	2	2	4	5	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
168	35	M	2	2	1	5	2	2	1	3	3	1	3	5	1	3	1	1	3	1	3	3
169	24	M	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4
170	27	F	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
171	27	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
172	60	F	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	4	2	2	2	3	2	2	3	3
173	50	M	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
174	56	M	2	2	3	2	1	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
175	58	M	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1
176	39	F	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
177	22	F	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
178	48	F	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
179	51	F	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2
180	21	M	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	4	4

181	24	M	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
182	42	F	3	4	1	3	4	3	4	5	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	2	1
183	29	F	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	49	F	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
185	27	M	2	2	3	5	4	3	3	3	1	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2
186	49	F	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
187	45	F	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1	1	5	1	3	3	3	4	3	3	4
188	38	M	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
189	28	F	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
190	21	F	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
191	21	M	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3
192	29	F	2	2	2	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	4	4
193	40	F	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
194	30	M	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
195	50	M	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
196	40	F	2	1	3	5	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1
197	66	F	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
198	25	M	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
199	55	M	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4
200	47	F	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
201	27	F	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2
202	31	M	3	1	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4
203	34	M	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
204	39	F	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	5	2	2	2	1	2	2	2	1
205	27	M	3	3	4	2	4	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	4	4	4	5
206	40	M	3	3	4	5	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4
207	39	F	3	2	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3
208	28	M	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	1	2	4
209	26	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	42	F	2	1	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4
211	29	F	1	3	2	5	2	2	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	2

181	24	M	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
182	42	F	3	4	1	3	4	3	4	5	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	2	1
183	29	F	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	49	F	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
185	27	M	2	2	3	5	4	3	3	3	1	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2
186	49	F	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2
187	45	F	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1	1	5	1	3	3	3	4	3	3	4
188	38	M	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
189	28	F	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
190	21	F	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
191	21	M	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3
192	29	F	2	2	2	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	4	4
193	40	F	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
194	30	M	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
195	50	M	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
196	40	F	2	1	3	5	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1
197	66	F	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
198	25	M	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
199	55	M	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4
200	47	F	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
201	27	F	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2
202	31	M	3	1	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4
203	34	M	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
204	39	F	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	5	2	2	2	1	2	2	2	1
205	27	M	3	3	4	2	4	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	4	4	4	5
206	40	M	3	3	4	5	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4
207	39	F	3	2	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3
208	28	M	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	1	2	4
209	26	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	42	F	2	1	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4
211	29	F	1	3	2	5	2	2	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	2

212	26	F	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
213	45	F	3	3	3	5	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4
214	52	M	3	4	5	5	2	3	3	3	4	4	2	5	4	3	4	3	2	2	2	2
215	25	F	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3
216	27	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3
217	52	F	3	3	2	5	1	3	1	3	3	2	3	5	3	3	2	2	2	2	3	2
218	18	F	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3
219	58	M	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	5	4	3	2	3	3	2	3	3
220	29	M	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
221	43	F	1	2	2	5	2	2	1	1	1	1	1	5	1	1	3	1	3	2	3	3
222	40	M	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
223	33	M	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5
224	48	M	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4
225	30	M	5	2	4	5	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3
226	40	F	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	24	F	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2
228	74	M	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
229	60	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
230	43	M	3	3	4	5	3	2	2	5	4	4	3	5	4	2	2	4	4	5	4	4
231	32	F	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2
232	65	M	2	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1
233	28	F	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3
234	33	M	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
235	75	M	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
236	64	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
237	63	M	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
238	50	M	1	1	2	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
239	42	M	2	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
240	28	F	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
241	43	M	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
242	65	M	2	3	2	5	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1

243	27	F	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3
244	36	F	1	2	3	4	5	1	1	1	1	2	3	2	5	1	5	1	5	1	5	1
245	35	F	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
246	51	F	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
247	45	M	2	2	3	5	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	2
248	22	F	3	3	4	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
249	44	F	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
250	23	F	2	2	2	5	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
251	27	F	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
252	32	F	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
253	21	F	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3
254	28	M	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
255	49	M	3	3	2	4	1	2	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
256	31	F	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2
257	23	M	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3
258	29	F	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
259	29	M	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
260	31	F	3	2	2	2	3	5	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4
261	19	M	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
262	34	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	27	M	3	2	3	5	4	2	3	3	4	4	3	4	5	4	1	3	4	3	3	4
264	68	M	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
265	37	F	2	3	3	5	3	2	2	3	2	3	3	5	2	3	2	2	3	3	2	2
266	65	F	1	3	3	5	2	2	2	3	3	2	3	5	2	3	2	2	3	2	1	2
267	38	F	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
268	30	F	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
269	52	F	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
270	35	F	3	2	3	5	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
271	76	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	39	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	2	2
273	29	F	3	1	3	4	3	3	1	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	3	3

274	29	F	3	2	3	5	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
275	32	M	3	2	2	5	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3
276	64	M	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
277	52	M	2	2	2	5	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	1	2	2	2
278	46	M	1	1	1	5	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
279	47	M	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	5	2	2	3	2	3	3	3	2	2
280	54	M	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3
281	33	M	3	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2
282	66	M	3	4	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
283	39	M	4	3	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4
284	33	F	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	1	3	3	1	2
285	25	F	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3
286	35	F	2	2	2	5	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3
287	23	M	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
288	29	F	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2
289	52	F	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
290	39	F	1	1	3	5	2	3	5	3	4	5	3	1	3	3	5	2	3	5	2	3
291	30	M	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
292	36	M	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
293	43	F	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
294	65	F	3	3	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
295	36	M	2	3	2	5	3	2	1	3	3	3	4	3	2	2	2	1	3	3	3	1
296	47	F	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	55	M	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
298	34	M	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4
299	20	M	2	3	4	5	2	2	2	1	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	1
300	36	F	3	3	2	5	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3
301	41	M	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	2	4	4	4	3	4
302	50	M	2	4	3	4	1	1	2	3	1	2	1	4	2	3	2	4	3	2	3	4
303	34	F	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
304	32	F	3	3	2	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3

305	50	F	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	5	3	2	4	2	3	3
306	64	M	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3
307	19	F	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4
308	67	M	5	1	2	5	4	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2
309	45	M	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
310	47	M	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
311	56	F	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
312	29	F	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4
313	38	F	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	3	4
314	39	M	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
315	47	M	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	4	4
316	53	F	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3
317	49	F	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
318	37	M	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
319	33	F	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3
320	30	F	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
321	26	M	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2
322	21	F	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
323	33	M	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
324	36	F	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3
325	34	F	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3
326	41	M	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
327	38	F	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3
328	35	F	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
329	56	M	1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
330	49	F	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	2	2	3
331	28	F	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
332	38	F	2	2	3	5	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3
333	42	F	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
334	27	F	3	3	3	5	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
335	49	M	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3

336	30	M	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4
337	24	F	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
338	35	F	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3
339	31	M	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3
340	49	F	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
341	27	M	2	2	3	5	4	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3
342	49	M	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
343	59	M	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
344	42	F	3	4	1	3	3	4	4	5	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	2	3
345	24	M	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
346	21	M	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	5	2	2	2	2	3	3	4	4
347	51	F	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
348	48	F	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1
349	22	F	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
350	39	F	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
351	58	M	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2

Calidad de servicio

	EDAD	SEXO	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20
1	25	F	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
2	24	F	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	30	M	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3
4	26	F	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
5	36	M	3	3	4	5	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	5
6	27	F	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	42	F	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
8	38	F	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	29	F	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
10	49	F	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
11	56	M	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
13	30	F	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
14	41	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
15	34	F	4	4	3	4	3	2	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4
16	26	F	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	4
17	33	M	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
18	21	F	3	3	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3
19	33	M	3	2	1	1	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3
20	21	F	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
21	23	F	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
22	18	F	4	3	5	3	5	2	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4
23	46	F	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	5

24	50	F	3	2	1	4	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
25	22	F	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	5	4
26	24	F	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	5	1	1	3	1	1	1	1	1	3
27	21	M	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5
28	21	M	2	3	3	2	3	2	3	3	5	2	5	3	1	3	3	3	2	3	3	4
29	31	M	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	4
30	35	M	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3
31	62	F	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
32	32	F	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	27	M	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3
34	39	M	4	4	4	3	1	1	1	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3
35	26	M	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4
36	29	F	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3
37	22	F	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3
38	28	F	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
39	53	M	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2
40	32	F	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
41	35	M	4	5	4	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	1	2	2	2	2	3	2
42	37	F	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
43	33	F	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
44	41	F	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	36	F	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5
46	42	M	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
47	30	F	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
48	32	F	1	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3
49	30	M	2	2	3	4	2	3	4	4	2	2	1	2	1	3	2	2	3	4	4	3

50	22	F	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2
51	28	F	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4
52	33	F	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
53	32	F	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	22	F	2	3	5	2	2	1	2	4	1	5	5	3	2	4	2	2	2	4	3	3
55	42	F	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
56	38	M	3	3	3	4	2	2	2	2	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	30	F	2	3	5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	28	M	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
59	24	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
60	31	F	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
61	39	F	2	3	5	4	4	4	2	3	2	3	5	1	2	3	3	2	2	5	5	3
62	21	M	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
63	42	M	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	1	3	4	3	4	3	4	3	2
64	41	M	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	3	2	2	3	4
65	47	M	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
66	37	M	4	5	4	1	2	3	3	1	5	4	3	1	2	2	1	2	2	1	3	3
67	24	F	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4
68	40	F	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	4
69	28	F	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5
70	25	F	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4
71	55	F	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
72	33	M	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
73	52	M	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	5
74	22	F	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3
75	34	M	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3

76	18	M	4	4	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	4	4	2	4
77	29	M	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4
78	26	M	5	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
79	20	F	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
80	36	F	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
81	58	M	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2
82	61	M	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3
83	37	M	3	5	4	2	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	2	3	4
84	30	F	3	5	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
85	53	M	2	5	4	3	3	4	2	5	3	5	5	4	4	5	2	5	3	4	5	5
86	38	F	4	5	5	4	3	3	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	3	3	2	2
87	46	F	2	2	3	3	5	2	5	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
88	45	F	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
89	53	F	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	5	3	2	3	5	3	3	3	3	3
90	45	F	3	3	3	1	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
91	34	F	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	5	2	2	1	3
92	43	F	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	46	M	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	55	M	1	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
95	29	F	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3
96	21	M	4	4	4	3	1	1	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2
97	22	M	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	69	M	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
99	39	F	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
100	23	F	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
101	45	F	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2

102	27	F	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
103	44	F	2	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
104	31	F	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2
105	42	F	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
106	58	F	5	4	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	1	1	1	3
107	32	F	3	3	2	2	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
108	52	F	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5
109	32	F	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	1	3	2	3	3	3	4	4	4
110	55	M	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
111	58	F	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1
112	46	F	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
113	58	M	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1
114	45	F	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
115	47	M	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	1
116	18	F	3	4	5	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
117	30	F	2	3	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
118	54	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
119	33	M	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3
120	26	F	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1
121	30	M	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
122	65	F	3	5	2	2	4	2	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5
123	35	M	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
124	30	M	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5
125	48	M	4	5	4	3	2	1	2	1	1	5	5	3	4	3	2	2	1	2	3	5
126	38	F	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
127	53	M	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

128	28	F	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
129	21	F	3	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
130	30	M	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3
131	31	M	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
132	27	F	3	3	4	4	5	4	3	2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2
133	52	M	3	2	2	4	5	3	3	5	5	5	5	3	1	2	1	1	1	3	1	5
134	29	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	20	F	4	4	4	5	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
136	24	M	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
137	39	F	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
138	21	F	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4
139	65	M	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2
140	43	F	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2
141	55	M	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
142	30	M	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2
143	48	M	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2
144	61	F	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
145	49	M	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4
146	19	F	1	3	2	3	3	1	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3
147	24	M	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
148	31	F	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2
149	23	M	2	3	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3
150	64	M	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2
151	38	F	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	50	F	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4
153	26	F	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

154	36	F	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	2	2
155	57	M	3	1	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
156	39	M	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
157	65	F	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2
158	69	F	3	4	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	5	2	3	5	3	3
159	63	F	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	4	3	3	2	1	2	2	1	4	2
160	44	F	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	4	4
161	42	M	4	3	3	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	3	2	1	2	3
162	56	M	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3
163	59	M	2	1	2	2	1	2	4	1	3	2	4	2	2	1	2	1	3	2	3	2
164	39	F	2	2	3	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	4
165	24	M	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
166	42	F	2	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
167	30	F	2	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4	5	2	3	4	4	5	5
168	35	M	2	3	3	2	3	3	1	3	1	5	3	5	3	5	5	5	1	1	5	5
169	24	M	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5
170	27	F	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3
171	27	M	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
172	60	F	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
173	50	M	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
174	56	M	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1
175	58	M	2	2	3	1	1	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2	1
176	39	F	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3
177	22	F	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
178	48	F	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1
179	51	F	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2

180	21	M	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
181	24	M	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
182	42	F	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	4	3	2
183	29	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
184	49	F	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
185	27	M	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3
186	49	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	45	F	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
188	38	M	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	1
189	28	F	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
190	21	F	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
191	21	M	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
192	29	F	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3
193	40	F	3	4	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
194	30	M	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
195	50	M	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
196	40	F	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
197	66	F	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	25	M	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	2	3	4
199	55	M	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2
200	47	F	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
201	27	F	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3
202	31	M	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3
203	34	M	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	39	F	1	3	3	2	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3
205	27	M	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5

206	40	M	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	5	3	4	3
207	39	F	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
208	28	M	3	3	5	4	5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3
209	26	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	42	F	5	5	5	1	3	3	5	5	1	3	5	5	3	3	3	4	1	2	2	5
211	29	F	1	1	4	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	3	1	2	1	1
212	26	F	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
213	45	F	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4
214	52	M	5	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
215	25	F	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
216	27	M	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	52	F	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	18	F	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3
219	58	M	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1
220	29	M	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
221	43	F	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
222	40	M	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
223	33	M	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3
224	48	M	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2
225	30	M	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
226	40	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	24	F	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
228	74	M	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
229	60	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
230	43	M	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
231	32	F	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3

232	65	M	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1
233	28	F	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
234	33	M	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
235	75	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
236	64	M	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
237	63	M	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1
238	50	M	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	5
239	42	M	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
240	28	F	2	2	2	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2
241	43	M	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	65	M	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
243	27	F	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3
244	36	F	1	3	5	2	1	5	3	3	1	1	3	1	5	1	4	1	4	1	3	1
245	35	F	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	3	4	4	4	1	4	1	1	2
246	51	F	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	45	M	3	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2
248	22	F	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
249	44	F	1	3	1	1	3	1	1	1	3	5	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1
250	23	F	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
251	27	F	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
252	32	F	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
253	21	F	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
254	28	M	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
255	49	M	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	4	4
256	31	F	3	4	2	4	4	1	2	2	4	3	3	2	3	4	2	1	2	3	2	3
257	23	M	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3

258	29	F	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	5	3	5
259	29	M	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	1
260	31	F	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
261	19	M	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
262	34	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	27	M	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
264	68	M	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
265	37	F	2	1	4	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	4	2	2	2	2	2	3
266	65	F	2	1	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3
267	38	F	1	3	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
268	30	F	1	3	1	1	3	1	1	1	3	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
269	52	F	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
270	35	F	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4
271	76	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	39	F	1	3	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
273	29	F	1	4	5	3	4	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	4	2	3	3	4
274	29	F	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3
275	32	M	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	64	M	1	1	1	1	5	1	1	5	1	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	5
277	52	M	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3
278	46	M	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3
279	47	M	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
280	54	M	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
281	33	M	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
282	66	M	3	1	5	5	2	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3
283	39	M	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3

284	33	F	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	2	2	3
285	25	F	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
286	35	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
287	23	M	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4
288	29	F	3	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	4	4	4
289	52	F	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2
290	39	F	2	3	3	3	4	1	3	3	3	5	5	3	1	3	3	3	3	5	5	1
291	30	M	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	36	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	43	F	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
294	65	F	3	3	3	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
295	36	M	2	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5
296	47	F	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
297	55	M	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
298	34	M	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
299	20	M	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
300	36	F	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3
301	41	M	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4
302	50	M	4	3	3	1	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	1	3	4	2
303	34	F	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
304	32	F	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	2	3	2	2	2
305	50	F	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4
306	64	M	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
307	19	F	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
308	67	M	4	4	5	3	3	5	4	5	4	2	5	4	2	1	5	5	4	5	5	4
309	45	M	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3

310	47	M	4	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
311	56	F	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
312	29	F	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3
313	38	F	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3
314	39	M	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3
315	47	M	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
316	53	F	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2
317	49	F	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
318	37	M	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
319	33	F	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4
320	30	F	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3
321	26	M	3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3
322	21	F	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
323	33	M	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
324	36	F	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2
325	34	F	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4
326	41	M	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
327	38	F	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
328	35	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
329	56	M	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
330	49	F	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
331	28	F	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3
332	38	F	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
333	42	F	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
334	27	F	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
335	49	M	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4

336	30	M	2	3	3	4	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1
337	24	F	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4
338	35	F	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
339	31	M	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3
340	49	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	27	M	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3
342	49	M	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
343	59	M	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
344	42	F	3	2	3	4	4	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3
345	24	M	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
346	21	M	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4
347	51	F	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2
348	48	F	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
349	22	F	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4
350	39	F	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
351	58	M	2	2	3	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2

Anexo 8. Aplicación de instrumento de investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Moquegua, 19 de Abril del 2024

CARTA N° 103-2024-SGPBS/ GA/GM/MPMN

Señor(a):
MELISSA ARACELY PAREDES PILCO
Los Jardines C-4 Chen Chen

Presente:

ASUNTO : **AUTORIZACIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS.**

REF. : **1) EXPEDIENTE N°2418185**

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y el mío propio, y en mérito a la solicitud presentada; cabe indicar que se ha realizado la revisión y coordinaciones correspondientes, por lo que se **AUTORIZA** la realización del proyecto de investigación y la aplicación de sus respectivos instrumentos de recolección de datos que involucran a las oficinas correspondientes de la entidad Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, esto con la finalidad de complementar su trabajo de investigación titulado **"La Modernización de la Gestión Publica y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, durante el 2024".**

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO

Mgt. Abg. [illegible] Pinto

Escaneado con CamScanner

Moquegua Perú

Correo electrónico: munimoq@munimoquegua.gob.pe
Teléfonos: 053-507583 | Web: www.munimoquegua.gob.pe

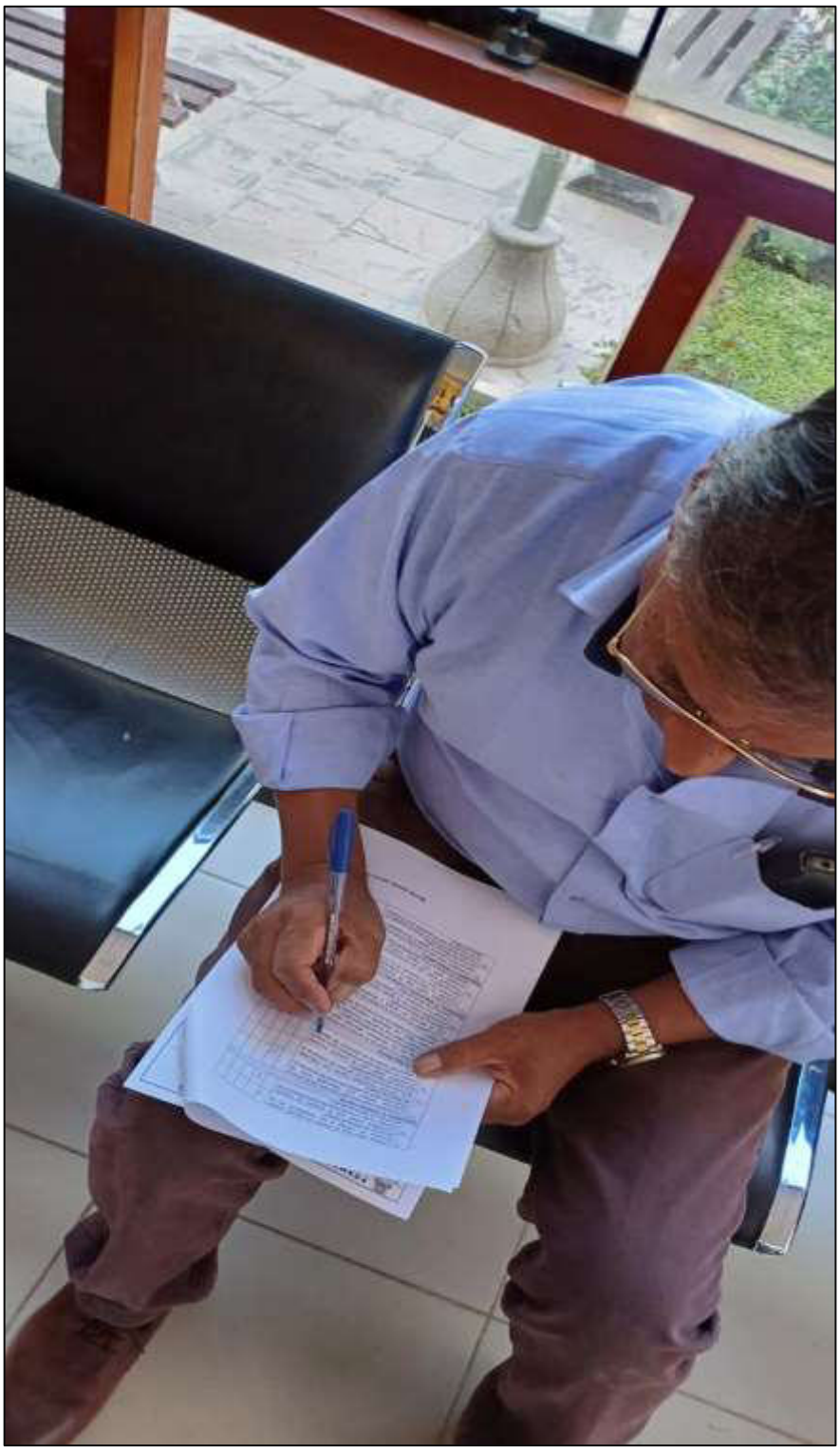
Anexo 9. Panel fotográfico



Nota. Municipalidad Provincial Mariscal Nieto aplicación de encuestas



Nota. Municipalidad Provincial Mariscal Nieto aplicación de encuestas



Nota. Municipalidad Provincial Mariscal Nieto aplicación de encuestas.

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos : Melissa Dracely Paredes Polo
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N° : 72496437
Correo electrónico : melissa.mapp.paredes@gmail.
Teléfono/Celular : 957796768

2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado (X)
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía ( )
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

4. TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)

a) Tesis (X)
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico ( )

5. DATOS DE LA PUBLICACION

a) Título : "Modernización de la Gestión pública y la Calidad de Servicio de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto / 2024"
b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra : https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : 5 - 09 - 02
c) Fecha de publicación : 2024

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : Oscar Tyan Mamani Mamani
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 71 97 83 90
c) ORCID : 0000 - 0003 - 1907 - 5865

FIRMA :

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 72496437
NOMBRES Y APELLIDOS : melissa Aracely paredes pilco

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas. La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X)

__X__ SI autorizo que se deposite inmediatamente

Fecha 13 de agosto 2024



72496433

Melissa Aracely Paredes Pilco

Firma

Documento de identidad

Nombres y apellidos

UNAM FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por RUIZ BEJAR Jaime Antonio FAU 20449347448 soft
Fecha: 2022.01.12 18:22:19 -05'00'

ANEXO VIII

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS / TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo, Melissa Dracely paredes pilco,
bachiller de la Escuela Profesional de:
Gestión publica y Desarrollo social,
de la Universidad Nacional de Moquegua, identificado(a) con DNI Nº... 72496433, autor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis / Trabajo de suficiencia profesional denominado:
"Modernización de la Gestión publica y la Calidad de servicio de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2024"

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
2. El trabajo de investigación no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.

Soy consciente de que, el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en el trabajo de investigación, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Moquegua, 13 - 08 - 2024



Huella digital

Nombres y Apellidos: Melissa Dracely paredes pilco
DNI: 72496433

INFORME DE ANÁLISIS
magister

TESIS MELISSA PAREDES 03.07.2024

9% Textos sospechosos

8% Similitudes
0% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS MELISSA PAREDES 03.07.2024.pdf
ID del documento: 2028a8c99dc4803f3a1dc43342819f10313dab8b
Tamaño del documento original: 2,59 MB

Depositante: OSCAR IVAN MAMANI MAMANI
Fecha de depósito: 4/7/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 4/7/2024

Número de palabras: 26.781
Número de caracteres: 191.475

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**repositorio.ucv.edu.pe** https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/84937/1/Alvizuri_AJ-SD.pdf **3 fuentes similares**	1%		Palabras idénticas: 1% (353 palabras)
2	**repositorio.continental.edu.pe** https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10067/1/IV_PG_MGP_TE_Soto_Cristob... **37 fuentes similares**	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (219 palabras)
3	**repositorio.unam.edu.pe** https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/UNAM/99/5/T095_47726454_T.pdf.txt **28 fuentes similares**	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (188 palabras)
4	**1library.co** | Estadística Inferencial - Fidelización de los clientes Alfa de Cronbach https://1library.co/article/estadística-inferencial-fidelización-clientes-alfa-cronbach.yj71xm72 **29 fuentes similares**	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (180 palabras)
5	**repositorio.ucv.edu.pe** | Modernización de la gestión pública y calidad del servici... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84937	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (211 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**www.polodelconocimiento.com** https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2159/4310	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	**repositorio.continental.edu.pe** | Repositorio Continental: Modernización de la ges... https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10067?locale=es	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
3	**ciencialatina.org** https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/3646/5517	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
4	**doi.org** | Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la c... https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
5	**repositorio.ucv.edu.pe** https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/29807/1/ccencho_gs.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1. https://gomezespejel.com/wp
2. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84937
3. https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/f6a
4. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/105
5. https://doi.org/10.15648/cedotic.2.2019.2327

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA Nº 645 -2024-UNAM/CO

Moquegua, 26 de septiembre de 2024

LA COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

VISTOS:

El Acuerdo de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de fecha 26 de septiembre de 2024; PROVEÍDO N° 11224-2024 de fecha 23 de septiembre de 2024 emitido por la Presidencia de la Comisión Organizadora; INFORME N° 493-2024-UNAM-CO-P/SG de fecha de recepción 23 de septiembre de 2024 emitido por Secretaria General; CARTA Nº 154-2024-GYT/UNAM-PCAS de fecha de recepción 20 de septiembre de 2024 emitido por el Área de Grados y Títulos; Sobre el otorgamiento del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social y demás documentos que escoltan el expediente administrativo, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su artículo 18º prevé que cada Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, y el artículo 8º de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, establece que la referida autonomía inherente a las Universidades, se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica las organizaciones de su sistema académico, económico y administrativo, así como la administración de sus bienes y rentas, elaborar su presupuesto y aplicar sus fondos con la responsabilidad que impone la Ley;

Que, de conformidad con la Ley N° 28520 de fecha 23/05/2005, se creó la Universidad Nacional de Moquegua, cuyo artículo 1º dispone: "créase la Universidad Nacional de Moquegua como persona jurídica de derecho público interno, con sede en la ciudad de Moquegua, Provincia de Mariscal Nieto, Departamento de Moquegua". Asimismo, a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 103-2017-SUNEDU/CD, el Concejo Directivo de la SUNEDU, le otorgó la Licencia Institucional a la Universidad Nacional de Moquegua; la misma que fue modificada a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 135-2022-SUNEDU/CD;

Que, el artículo 29° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación (MINEDU), constituye una Comisión Organizadora integrada por tres (3) académicos de reconocido prestigio, que cumplan los mismos requisitos para ser Rector (…). Esta Comisión tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a la presente Ley, le correspondan";

Que, mediante Resolución Viceministerial Nº 011-2024-MINEDU de fecha 31/01/2024, se reconformó la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Moquegua, integrada por los académicos: Dr. Jorge Lázaro Franco Medina, como Presidente; Dr. Edwin Molina Porcel, como Vicepresidente Académico y Dr. Avid Roman Gonzalez, como Vicepresidente de Investigación;

Que, el artículo 58° de la Ley Universitaria, Ley Nº 30220, concordado con el artículo 14º del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora Nº 578-2021-UNAM, establecen que el **Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la universidad.** En el caso de la Universidad Nacional de Moquegua, dada su condición y naturaleza, corresponde ejercer dicha atribución a la Comisión

Domicilio Fiscal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

Organizadora quien hace las veces de Consejo Universitario, disposición relacionada con la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y sus modificatorias;

Que, el artículo 44° de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, señala que las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los Títulos Profesionales que correspondan, a nombre de la Nación (...);

Que, el numeral 45.2 del artículo 45° de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, precisa **los requisitos mínimos para la obtención del título profesional, como son: el grado de Bachiller y la aprobación de una tesis** o trabajo de suficiencia profesional. Asimismo, establece que el título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora Nº 1153-2021-UNAM, se aprobó el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, el mismo que fue modificado a través de las Resoluciones de Comisión Organizadora N° 410, 453 y 890-2022; N° 880-2023 y N° 081, 484-2024-UNAM el cual establece los requisitos y norma los procedimientos para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales conferidos por esta Casa Superior de Estudios;

Que, mediante Carta Nº 154-2024-GYT/UNAM-PCAS de fecha 20.09.2024, el Especialista del Área de Grados y Títulos, remite a Secretaria General, el expediente de un (1) bachiller de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quien se encuentra apto para la expedición del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social por la modalidad de sustentación de tesis, al haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos legales y reglamentarios[1], exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, conforme lo señala la Dirección de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, razón por la cual la Secretaría General a petición de la PCO incluye el expediente como punto de agenda para ser tratado en Sesión de Comisión Organizadora de fecha 26 de septiembre de 2024;

---

[1] Artículo 122°. - Requisitos para la obtención del Título Profesional
Para obtener el Título Profesional el interesado deberá presentar ante su Escuela Profesional un expediente con la siguiente documentación:

a. Solicitud dirigida al Director de la Escuela Profesional o quien haga sus veces, indicando la fecha y numero de comprobante de pago.
b. Dos (2) fotografías de frente, tamaño pasaporte a color con fondo blanco (con traje formal); para garantizar la seguridad ciudadana.
c. Dos ejemplares de la Tesis, del Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe del Examen Profesional en físico, uno para la Biblioteca y otro para la Escuela Profesional, y un CD con la versión digital.
d. Formulario de autorización del graduado para la publicación de la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe de Examen Profesional en el repositorio.
e. Declaración Jurada de originalidad de la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe de Examen Profesional.

La Escuela Profesional es responsable de completar el expediente del bachiller en un plazo máximo de 3 días hábiles y derivar a la Oficina de Secretaría General, adjuntando los siguientes documentos:

a. Copia del acta de sustentación indicando la modalidad de obtención del título profesional.
b. Constancia de "no adeudo" de Bienes a la Universidad, bienes a los Laboratorios Básicos y de Especialidad, material bibliográfico; dichos documentos deberán ser refrendados por los responsables a cargo.

Domicilio Fiscal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

///... **Resolución de Comisión Organizadora Nº 645-2024-UNAM/CO**

Que, se ha establecido como atribución de la Comisión Organizadora de la UNAM, la facultad de conferir los grados académicos y los títulos profesionales (...), por lo que en mérito al pedido del Secretario General y debatido el caso en Sesión Ordinaria de fecha 26 de septiembre de 2024, se acordó por unanimidad **conferir a nombre de la Nación el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, por la modalidad de la Sustentación de Tesis, a un (1) Bachiller de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua**;

Que, estando en uso de las facultades y atribuciones conferidas en el artículo 18° de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 30220, Ley Universitaria; el Documento Normativo denominado: "Disposiciones para la Constitución y Funcionamiento de las Comisiones Organizadoras de las Universidades Públicas en proceso de Constitución", aprobado mediante la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y sus modificatorias, y en la Resolución Viceministerial Nº 011-2024-MINEDU, así como en el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua y demás normas concordantes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFERIR, a nombre de la Nación el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL** por la modalidad de Sustentación de Tesis, al Bachiller de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua, de acuerdo al siguiente detalle:

1. **MELISSA ARACELY PAREDES PILCO**

TESIS : "MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, 2024", cuyo Asesor fue el Dr. Oscar Iván Mamani Mamani.

ARTÍCULO SEGUNDO: AUTORIZAR, a la Secretaría General de la Universidad Nacional de Moquegua, expedir y registrar el Diploma correspondiente para su otorgamiento.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR al Área de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, para que realice las acciones pertinentes conducentes, relacionadas con la inscripción de los grados y títulos en el Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR, la presente Resolución a todas las instancias y dependencias administrativas y académicas de la Universidad Nacional de Moquegua, para su conocimiento, cumplimiento y demás fines pertinentes.

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR, a la Oficina de Tecnología de la Información, la publicación de la presente Resolución en el portal de transparencia de la Universidad Nacional de Moquegua.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

DR. JORGE LAZARO FRANCO MEDINA
Presidente de la Comisión Organizadora
Universidad Nacional de Moquegua

ABOG. KEVIN YUVER CHIHUAN QUISPE
Secretario General
Universidad Nacional de Moquegua

Domicilio Fiscal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe