



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a usuarias
del CEM comisaria Villa María Nuevo Chimbote, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Perez Cruz, Sheyla Hellin (ORCID: 0000-0003-3033-846X)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre Sonia, quien me enseñó a ser perseverante en la vida, me dio fortaleza para seguir adelante ante cualquier obstáculo y lograr mis metas.

A mis hijas Daleyza, Katicsa y Greysi, y mi esposo Billy por su apoyo constante, porque son el motivo y razón para seguir superándome profesionalmente.

Sheyla.

Agradecimiento

A mis docentes de la Escuela de Posgrado de la UCV quienes fortalecieron nuestra especialización a través de su guía, orientaciones y enseñanzas en la Maestría en Gestión Pública.

A las usuarias del CEM comisaria Villa Maria de Nuevo Chimbote, por su apoyo y facilidades que brindaron en la ejecución de la presente investigación.

La autora.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADO	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
Anexos	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población de estudio	19
Tabla 2. Muestra de estudio	19
Tabla 3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
Tabla 4. Pruebas de normalidad de las variables y dimensiones de la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a las usuarias del CEM Comisaria Villa María Nuevo Chimbote	26
Tabla 5. Relación entre la Modernización de la gestión pública y la Calidad de servicio a las usuarias del CEM Comisaria Villa María Nuevo Chimbote, 2021	27
Tabla 6. Nivel de la modernización de la gestión pública según las usuarias del CEM Comisaria Villa María Nuevo Chimbote, 2021	28
Tabla 7. Nivel de la calidad del servicio prestados según las usuarias del CEM Comisaria Villa María Nuevo Chimbote, 2021	29
Tabla 8. Relación entre el gobierno abierto de la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a las usuarias del CEM Comisaria Villa María Nuevo Chimbote	30
Tabla 9. Relación entre el gobierno electrónico de la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a las usuarias del CEM Comisaria Villa María Nuevo Chimbote, 2021	31
Tabla 10. Relación entre la articulación interinstitucional de la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a las usuarias del CEM Comisaria Villa María Nuevo Chimbote, 2021	32

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de dispersión entre la Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio de las usuarias del CEM Comisaria Villa Maria Nuevo Chimbote, 2021	25

Resumen

La investigación se titula Modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a usuarias del CEM comisaria Villa Maria Nuevo Chimbote, 2021, tuvo por objetivo determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio a las usuarias del CEM comisaria Villa María, en el cual se aplicó dos cuestionarios sobre una muestra no probabilística constituida por 40 usuarias. Se obtuvo como resultado Rho Spearman un coeficiente de correlación de ,466 y una significancia bilateral de 0.002.

Los resultados son significativos debido a que el nivel de modernización de la gestión pública es regular 82.5%, el nivel de la calidad de servicio es regular 90% según las usuarias del CEM, la relación entre el gobierno abierto y la calidad de servicio tiene una correlación de ,532 y significancia bilateral de 0.000, el gobierno electrónico y la calidad de servicio tiene una correlación de ,431 y significancia bilateral de 0.006 considerándose una relación positiva y moderada y altamente significativa y la articulación interinstitucional y la calidad de servicio tiene una correlación de ,288 y significancia bilateral de 0.071 considerándose una relación positiva y muy débil y no existe evidencia de relación estadísticamente significativa.

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

Abstract

The present inform is entitled Modernization of public management and quality of service to users of the CEM Commissioner Villa Maria Nuevo Chimbote, 2021, its objective was to determine the relationship between the modernization of public management and the quality of service to users of the CEM Commissioner Villa María, in which two questionnaires were applied to a non-probabilistic sample consisting of 40 users. The Rho Spearman result was obtained with a correlation coefficient of .466 and a bilateral significance of 0.002.

The results are significant because the level of modernization of public management is regular 82.5%, the level of quality of service is regular 90% according to the users of the CEM, the relationship between open government and quality of service has a correlation of .532 and bilateral significance of 0.000, e-government and quality of service has a correlation of .431 and bilateral significance of 0.006, considering a positive and moderate and highly significant relationship and the inter-institutional articulation and quality of service has a correlation of .288 and bilateral significance of 0.071, considering a positive and very weak relationship and there is no evidence of a statistically significant relationship.

Keywords: Modernization, public management and quality of service.