



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Valor público y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de
Guadalupe**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chuquitucto Cotrina, Lisseth Katherine (ORCID: 0000-0002-8785-0934)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con mucho amor, a toda mi familia, por su aliento constante y motivación para seguir adelante, con mi anhelo de superación profesional.

Lisbeth Katherine

Agradecimiento

Al Dr. Manuel Ramos de la Cruz, por el asesoramiento y orientación brindada, para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación. Gracias por ser de guía en este camino profesional, brindando sus conocimientos y enseñanzas. A mi novio, por todo el apoyo incondicional brindado durante este largo periodo de estudios.

Lisseth Katherine

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV.RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Nivel de valor público por dimensiones en la municipalidad distrital de Guadalupe.....</i>	19
Tabla 2.	<i>Nivel de calidad de servicio por dimensiones en la municipalidad distrital de Guadalupe</i>	20
Tabla 3.	<i>Relación entre el valor generado por los servicios y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Guadalupe</i>	21
Tabla 4.	<i>Relación entre el valor generado por los impactos y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Guadalupe</i>	21
Tabla 5.	<i>Relación entre el valor generado por la confianza y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Guadalupe</i>	22
Tabla 6.	<i>Relación entre el valor público y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Guadalupe</i>	23

Índice de figuras

Figura 1.	<i>Diagrama de dispersión entre el valor generado por la confianza y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Guadalupe</i>	22
-----------	--	----

Resumen

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar la relación existente entre el valor público y la calidad de servicio que perciben los usuarios de la municipalidad distrital de Guadalupe en el año 2021. El enfoque de este estudio es cuantitativo, de tipo básico; además, se empleó el diseño no experimental, transversal, correlacional; para esta investigación, la muestra estuvo conformada por 182 usuarios de la Municipalidad distrital de Guadalupe, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta; así mismo, los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios tipo Likert, los mismos que se aplicaron vía virtual a través del formulario de Google y los datos fueron procesados mediante el programa SPSS versión 28. Como resultado más significativo se obtuvo que las variables valor público y calidad del servicio tuvieron una correlación positiva baja, con $Rho = 0.387$, consecuentemente, un cambio en el nivel de valor público causará un impacto sobre la variable calidad de servicio; así mismo, se determinó que el nivel de significancia de $p = 0.000$ es menor a $0,05$; por lo que se permitió aceptar la hipótesis general.

Palabras clave: Valor público, calidad de servicio, gestión pública, nueva gestión pública.

Abstract

This research was conducted with the purpose of determining the relationship between the public value and the quality of service perceived by the users of the district municipality of Guadalupe in the year 2021. The approach of this study is quantitative, basic type; in addition, the non-experimental, cross-sectional, correlational design was used; for this research, the sample consisted of 182 users of the district municipality of Guadalupe, the technique used for data collection was the survey; likewise, the instruments used were two Likert-type questionnaires, which were applied virtually through the Google form and the data were processed using the SPSS version 28 program. The most significant result was that the variables public value and quality of service had a low positive correlation, with $Rho= 0.387$, consequently, a change in the level of public value will cause an impact on the quality of service variable; likewise, it was determined that the significance level of $p=0.000$ is less than 0.05; therefore, the general hypothesis was accepted.

Keywords: Public value, quality of service, public management, new public management.