



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atención al
Usuario en la Municipalidad Provincial de Puno - 2020**

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

AUTOR:

Sarmiento Delgado, Yampier Flavio (ORCID: 0000-0003-1505-6691)

ASESOR:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Política y Gobernabilidad

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios; a mis padres, Rocio y Alfonso; a mi hermana Jhossely; a mi hermano Kevin, a mi abuelo Victor y a mi abuela Modesta que en paz descansen.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a quienes me alentaron durante el logro del presente trabajo y a los que tuvieron la paciencia de esperar, a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad en mi formación de posgrado y así cumplir con el sueño que anhelaba tanto.

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Indice de contenidos	IV
Indice de tablas	V
Indice de figuras	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y loperacionalización	24
3.3. Población, Imuestra y Imuestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII.RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	59

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución del promedio de usuarios atendidos por día según la Municipalidad Provincial de Puno – 2020	26
Tabla 2. Nivel de uso de las tecnologías de información en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020	28
Tabla 3. Nivel de orientación a los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020	29
Tabla 4. Nivel de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020	30
Tabla 5. Nivel de productividad en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020	31
Tabla 6. Nivel de elementos tangibles en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020	32
Tabla 7. Nivel de fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020	33
Tabla 8. Nivel de capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020	34
Tabla 9. Nivel de seguridad en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020	35
Tabla 10. Nivel de empatía en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020	36
Tabla 11. Prueba estadística inferencial de normalidad:	38
Tabla 12 . Estadístico de prueba rho de spearman entre modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Puno – 2020 .	39
Tabla 13. Relación entre modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario	41
Tabla 14. Relación entre uso de las tecnologías de información y la calidad de atención al usuario	42

Tabla 15. Relación entre la orientación a los ciudadanos y la calidad de atención al usuario	43
Tabla 16. Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención al usuario	44
Tabla 17. Relación entre la productividad y la calidad de atención al usuario	45

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de uso de tecnologías de información	28
Figura 2. Niveles de orientación a los ciudadanos	29
Figura 3. Niveles de gestión de recursos humanos	30
Figura 4. Niveles de productividad	31
Figura 5. Niveles de elementos tangibles	32
Figura 6. Niveles de fiabilidad	33
Figura 7. Niveles de capacidad de respuesta	34
Figura 8. Niveles de fiabilidad	35
Figura 9. Niveles de empatía	36
Figura 10. Elaboración propia	40

RESUMEN

En la investigación realizada se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de Puno. El tipo de investigación fue básica, descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 148 usuarios de la municipalidad provincial de Puno.

La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios aplicados a los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos el cual tuvo como resultado aplicado.

Se halló que el valor de significancia observada del coeficiente de Rho de Spearman $p=0.007$ es menor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa “H1: Existe correlación positiva mínima entre el nivel de la modernización de la gestión pública y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad provincial de Puno”.

Por tanto, se observa según los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman la existencia de una relación $r_s = 0,221^{**}$ entre las variables de modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario indicándonos que existe una relación positiva, con un nivel de correlación bajo, lo cual nos permite aseverar que, a mayor nivel de modernización de la gestión pública, mayor nivel de calidad de atención en la municipalidad provincial de Puno.

Palabras clave: Calidad de atención, ciudadanía, gestión pública, modernización, municipalidad

ABSTRACT

The general objective of the research carried out was to determine the relationship between the modernization of public management and the quality of customer service in the provincial municipality of Puno. The type of research was basic, descriptive, correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 148 users from the provincial municipality of Puno.

The technique used is the survey and the data collection instruments were questionnaires applied to the users of the provincial municipality of Puno. For the validity of the instruments, the judgment of experts was used, which had the applied result.

It was found that the observed significance value of the Spearman Rho coefficient $p = 0.007$ is less than the value of the theoretical significance $\alpha = 0.05$, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted "H1: There is minimal positive correlation between the level of modernization of public management and the quality of service to users in the provincial municipality of Puno".

Therefore, according to the results of the Spearman Rho correlation coefficient, the existence of a relationship $r_s = 0.221^{**}$ between the variables of modernization of public management and the quality of user care is observed, indicating that there is a positive relationship, with a low level of correlation, which allows us to assert that, the higher the level of modernization of public management, the higher the level of quality of care in the provincial municipality of Puno.

Keywords: Quality of care, citizenship, public management, modernization, municipality.