



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión pública moderna y calidad de servicio que ofrece la
Municipalidad Provincial de Paita 2021**

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

AUTORA:

Meca Querevalu, Mary Mercedes (ORCID: 0000-0003-3076-2199)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización Del Estado

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con mucho cariño y afecto para mi hijo con habilidades diferentes quien me ha permitido desarrollar capacidades blandas e impulsar mi desarrollo personal.

Agradecimiento

A Dios por darnos la sabiduría para superar los obstáculos del día a día.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV RESULTADOS.....	21
V DISCUSIÓN	30
VI CONCLUSIONES	36
VII RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 01. Listado de expertos para validez	18
Tabla 02. Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos	19
Tabla 03. Nivel de Gestión Pública Moderna de la Municipalidad Provincial de Paita	21
Tabla 04. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Gestión Pública Moderna.....	22
Tabla 05. Nivel de Calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Paita	23
Tabla 06. Resultados por dimensiones correspondientes a la Calidad de servicio	24
Tabla 07. Correlación de la dimensión eficiente y la variable calidad de servicio .	25
Tabla 08. Correlación de la dimensión eficaz y la variable calidad de servicio	26
Tabla 09. Correlación de la dimensión reducción de costos y la variable calidad de servicio.....	27
Tabla 10. Correlación de la dimensión satisfacción de necesidades y la variable calidad de servicio.....	28
Tabla 11. Correlación de la gestión pública moderna y la calidad de servicio.....	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 01. Gestión Pública moderna	21
Figura 02. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Gestión Pública Moderna	22
Figura 03. Calidad de servicio	23
Figura 04. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de servicio.	24

Resumen

El objeto principal de este estudio fue determinar la relación que existe entre la Gestión pública moderna y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021. La indagación obedeció a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y de alcance correlacional en donde se estudió una muestra de 385 usuarios de la entidad a quienes se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario los cuales arrojaron datos que se apoyaron en la estadística inferencial y descriptiva. Mediante la prueba de Rho Spearman estableció una significancia de $<.001$ y un coeficiente de 0.423 determinando una correlación positiva media entre la gestión pública moderna y la calidad de servicio, siendo la significancia bilateral $p<0.05$ por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa: existe relación significativa entre la gestión pública moderna y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021. Asimismo, se determinó la relación existente entre las dimensiones de la gestión pública moderna los cuales son: eficiente, eficaz, reducción de costos y satisfacción de necesidades y la variable calidad de servicio.

Palabras clave: gestión pública moderna, calidad de servicio, satisfacción de necesidades.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between modern public management and the quality of service offered by the Provincial Municipality of Paita 2021. The investigation was based on a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational scope in where a sample of 385 users of the entity was studied to whom the survey technique was applied with the questionnaire instrument, which yielded data that were supported by inferential and descriptive statistics. Using the Rho Spearman test, he established a significance of $<.001$ and a coefficient of 0.423, determining a mean positive correlation between modern management and quality of service, the bilateral significance being $p < 0.05$, which is why the null hypothesis was rejected and accepts the alternative hypothesis: there is a significant relationship between modern public management and the quality of service offered in the Provincial Municipality of Paita 2021. Likewise, the relationship between the dimensions of modern public management is determined, which are: efficient, effective, cost reduction and satisfaction of needs and variable service quality.

Keywords: modern public management, quality of service, satisfaction of needs.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional se tiene que en Chile, a partir de los años ochenta el modelo que dominaba la administración pública era el tradicional, cuya característica era un servicio civil apolítico, donde la toma de decisiones se regía por leyes y procedimientos, es por ello que desde la década de 1990, los gobiernos democráticos de la Concertación En cuanto a la reforma del Estado fueron concebidos como un plan que contenía la dimensión económica, aspectos sociales y políticos, como la consolidación de la democracia y el progreso de vida de los ciudadanos. Para lograr estos objetivos fue necesario como requisito contar con la modernización de la gestión pública y el mejoramiento del aparato estatal. (Morales, 2014). En México, los cambios en esta área comenzaron ante de 1982 pero el concepto de modernización se adoptó a partir del 1983 por la deficiencia en el ámbito administrativo mediante los acuerdos de austeridad que aún estaban vigentes (González, 2009). El en tiempo de Carlos Salinas de Gortari, las enmiendas se enfocaron en proveer los procesos administrativos y privatizar las empresas públicas, no fue hasta la nueva temporada de la presidencia de Ernesto Zedillo en que se inició un programa de innovación de la administración pública que reflejó nuevo espíritu de la misma en sus axiomas. (De la Garza, Yllán, & Barredo, 2018). El Estado de Michoacán fue más allá de la problemática que se presentaba en el sector administrativo, centrándose en establecer el nivel de consolidación de potencialidades de gestión de los gobiernos locales y semiurbanos cuyo modelo es el burocrático ya que los índices muestran que las capacidades de gestión se encuentran en una posición inaceptable, por ello, la gestión pública municipal, refiere a la capacidad de los actores gubernamentales para gestionar procesos que conlleven al logro de los objetivos sociales que son las necesidades de la ciudadanía, esta, incluye dos fases, los recursos disponibles para el gobierno y la segunda relacionada con la aplicación de estos recursos. (Herrera & Colín, 2014).

En el contexto nacional se tiene que muchas instituciones públicas con cobertura nacional, regional o local aún no pueden brindar servicios de alta calidad a sus administrados. Los servicios prestados de manera inapropiada e ineficiente están causando incomodidad a los que administran porque no están obteniendo el rendimiento esperado. Para muchos ciudadanos, la realización de trámites en

instituciones públicas es por la demora, la atención inadecuada, y por la ardua realización de trámites para la obtención de un servicio. (Chambilla, 2017). Es así, que el procedimiento de la innovación del estado peruano comenzó hace 20 años atrás, cuyos inicios fue con la promulgación de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado -Ley N° 27658, siendo su principal fin entablar los pilares y normativa legal para empezar el proceso de innovación de la administración del Estado, en cada una de sus entidades, ley marco que abrió las puertas para la emisión de la Ley de Transparencia e Ingreso a la Información Pública, Ley del Silencio Administrativo, así como la emisión del Decreto Supremo Nro. 004-2013-PCM el cual afirma la política nacional de innovación de la Administración Pública. La Secretaría de Gestión Pública de la PCM - Presidencia del Consejo de Ministros, ha manifestado que, a diferencia de la empresa privada, que tiene el incentivo de maximizar su rentabilidad; las instituciones públicas no tienen un incentivo natural para mejorar sus operaciones, por lo que las personas no pueden “cambiar” el organismo público con el que realizan un trámite u obtienen un servicio, como pueden hacerlo con un proveedor privado, si éste no satisface sus expectativas y necesidades. Se busca, por tanto, incentivar a las dependencias gubernamentales mediante de la innovación de la gestión pública, para hacer su funcionamiento e intervenciones (bienes, servicios y normativas) eficientes, orientadas a resultados y prioritariamente personas. (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

En el contexto local se tiene que la Municipalidad Provincial de Paita no es ajena a la modernización en la gestión pública, pues ha iniciado con la incursión del gobierno digital, el mismo que se encuentra para aprobación El Plan de Gobierno Digital para la Municipalidad Provincial de Paita, la misma que regirá por un tiempo mínimo de tres (03) años, periodo 2021 – 2023, de acuerdo al artículo 03º, de la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI, normativa que afirma las bases para la implementación del Plan de Gobierno Digital. Asimismo, se viene implementando la nueva gestión documentaria con la finalidad de lograr una administración pública transparente, celeridad, productiva y de calidad, siendo el objetivo optimizar el nivel de vida y satisfacción de los ciudadanos, quienes esperan que el Estado promueva la integración social, el equilibrio y la colaboración, intentando encontrar a la vez eficiencia, transparencia y control de

las elecciones públicas, por medio de un servicio de calidad, situación que nos lleva a la formulación de la siguiente interrogante, ¿Cuál es la relación entre la gestión pública moderna y la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Paita 2021?.

Justificamos de manera teórica con la intención de aportar instrucciones sobre la evolución de la gestión pública a través de los años y los cambios que ha sufrido con los años en las instituciones públicas del Estado y la modernidad en la que actualmente se ven inmersas, las que deben estar reflejadas en un buen servicio al administrado que asiste a la Municipalidad Provincial de Paita. Su justificación práctica radica que existe la necesidad de conocer los resultados de esta investigación pues permitirá obtener información para corregir la calidad de servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Paita a través de la Gestión Pública Moderna que repercute en la calidad de servicio, así como la justificación metodológica se basa que los efectos obtenidos de la investigación mediante la aplicación de los instrumentos podrán ser utilizados y comparados con otras investigaciones los cuales fueron validados por expertos y finalmente la justificación social porque permitirá fortalecer y potenciar el servicio brindado por la institución garantizando la aceptación y satisfaciendo a los administrados de la entidad.

Para responder a la interrogante formulada se ha planteado como objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión pública moderna y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021 y sus objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión eficiente y la calidad de servicios que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021, Determinar la relación entre la dimensión eficaz y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021, Determinar la relación entre la dimensión costo y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021 y Determinar la relación entre la dimensión satisfacción de necesidades y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

Así mismo, se planteó como hipótesis general: existe relación significativa entre la gestión pública moderna y la calidad del servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional (Salnave & Lizarazo, 2017) realizó un estudio en Gestión Pública del Sistema de Control Interno de Colombia para integrar sistemas de gestión con el fin de mejorar la eficacia y la efectividad al año 2030, la cual tenía como objeto principal general conseguir que el Sistema de Control Interno del país integre todos los sistemas de control y gestión para fortificar la ética y la lucidez en la administración pública. Además, concluye que es posible forjar futuros y horizontes alcanzables con los instrumentos adecuados y profesionales idóneos haciendo frente a las circunstancias adversas.

(Vegas, 2015) estudió a los actores sociales de Venezuela mediante la Gestión Pública Local y la gobernanza y participación indicando que la administración pública local cuenta con un elevado compromiso la misma que acapara diferentes aspectos para disponer de recursos, datos e información que impulsen estar un paso delante de los problemas gerenciales y a los que parecieran predecibles cedido por el comportamiento de la ciudadanía y lo relacionado a sus necesidades materia de servicios públicos, los mismos que deben centrarse en el diseño de políticas públicas que broten del sentir de sociedad misma y apoyo con los funcionarios que recorran la situación in situ proponiendo soluciones a los problemas encontrados.

(De la Garza, Yllán, & Barredo, 2018) indagó sobre las tendencias de la administración pública moderna en el país de México concluyendo que, la innovación de la administración estatal enfatiza la necesidad de la integración de los habitantes para lograr los objetivos esperados, frente a esto, el Estado otra vez León dedica parte de su tiempo en el diseño y la utilización de mecanismos de colaboración ciudadana, sin embargo aun, no le han dedicado tiempo a evaluar el efecto que poseen dichos mecanismos en el mejoramiento de la gestión pública. Por esto, es viable explicar que los observatorios habitantes constituyen un fragmento del progreso de la administración pública, empero para llevar a cabo su objetivo necesitan de superar las superficies de posibilidad de los servidores públicos que la implementan, así como tener una evaluación más certera.

(Mota & Espejo, 2020) estudio la sistematización de la nueva gestión pública y el tiempo posterior a ella con el fin de verificar su influencia en los modelos educativos de Brasil y España mediante reformas que rigen en la administración pública, así, se obtuvo como resultado que la nueva gestión pública se presenta como una herramienta de renovación en el sector estatal y que repercute en todas las actividades posteriores a su implementación y que estas apuntan a reducir el gasto público y la burocracia de la institución.

(Moreira & Orozco, 2020) indagan sobre la calidad de servicio en el gobierno de Manabí, Ecuador, en la que se resaltó que existen debilidades en cuanto a la calidad porque no se toma la debida importancia a la cultura de los trabajadores lo que genera que no se realicen buenas prácticas para la optimización de la calidad estando bastante lejos de conseguir la complacencia de los usuarios. Ello conlleva, a que los niveles de aceptación de la gestión realizada disminuyan esperando que realicen los esfuerzos para implantar estrategias de mejora continua.

A nivel nacional (Chavez & Chavez, 2019) realizó una investigación en la RENIEC de Lima Norte durante los años 2016 al 2018 sobre la Nueva Gestión Pública y de qué manera se relaciona con la innovación estatal para optimizar la atención ciudadana la cual estuvo bajo un enfoque no experimental descriptivo, la cual tenía como fin fundamental fijar cómo se relacionan la Nueva Gestión Pública con la Modernidad para brindar una superior atención al usuario en el Centro MAC/RENIEC siendo su principal resultado que la gestión pública moderna o nueva gestión y la innovación del estado, ayudan a optimizar la atención de los usuarios disminuyendo los tiempos de atención y ahorro de dinero .

(Huamantupa, 2017) investigó mediante un ofrecimiento para perfeccionar la calidad de servicio en los administrados para perfeccionar la reputación de la Municipalidad de Sorochuco durante los años 2013 y 2014 bajo un enfoque no experimental descriptivo, la cual tenía como objetivo específico determinar cómo identificar y examinar las razones críticas de la contraprestación de los servicios de la Municipalidad Distrital de Sorochuco y establecer mecanismos para implementar un plan de calidad. Con ello, concluyó que los puntos de vista críticos que se ha registrado en la contraprestación de la asistencia de calidad en la Municipalidad Distrital de Sorochuco son: una anticuada tecnología, escasez de aprendizaje, falta

de estimulación, inexistente buzón para las recomendaciones y quejas, no posee consenso interdisciplinario, ambiente inadecuado para la espera del cliente, aspecto de personal inapropiado que perjudica a la imagen y que no permite que esta mejore constantemente.

(Zela, 2020) averigua en las Municipalidades Provinciales del territorio Puno en el 2019 sobre la modernización de la Administración Pública relacionada con la atención al cliente abarcando una indagación que refirió que el procedimiento de la modernización de la Administración Pública está en un grado incipiente, arrojando una insatisfacción en los usuarios, así como la mayor parte de las municipalidades provinciales del territorio Puno referente a la calidad de atención al habitante es regular, por lo cual su averiguación concluye que la reforma de la administración pública no se ve reflejada mediante la optimización de la calidad en la atención al cliente, a razón que todavía falta la simplificación administrativa, la inadecuada selección de personal, baja capacitación, carencia de grupos entre otras.

(Mananay, 2020) realizó un estudio para comparar la valoración entre la gestión pública y la calidad de servicio en el municipio de Ferreñafe apoyados en una metodología cuantitativa y de diseño no experimental que arrojó una buena valoración entre la gestión pública y la calidad de servicio recomendando además que se debe de capacitar al personal que labora en la entidad puntualizando deberes y derechos para mejorar su desempeño laboral que consecuentemente impulsa el aumento de eficiencia y mejora continua de la calidad brindado.

(Lopez A. , 2020) analiza la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad de servicio al público en el municipio de Tingo María la que arrojó que la gestión municipal se encuentra en un nivel regular con el 35% del total de los encuestados además de contrastar una correlación de Pearson de 0,575 demostrando que existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio de la institución deduciendo que los servicios básicos brindados y los proyectos de gestión necesitan mejorar para cumplir con las metas y objetivos establecidos por la institución.

A nivel local se tiene como antecedentes a la investigación de (Rentería, 2021) en su tesis la cual indagó sobre la Municipalidad de Huancabamba sobre la

reforma de la gestión pública y la descentralización, apunta que la provincia de Huancabamba tiene dependencias y/o zonas que permanecen procurando de ejercer la gestión pública de forma positiva, empero todavía no han implementado una administración actualizada según la ley y adhiriéndose al gasto predeterminado en vez de una gestión dirigida a resultados; por lo cual concluye que este proceso de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Huancabamba requiere ser fortalecido, pues, en la percepción del conjunto de análisis, el grado es medio; de esta forma lo aprecia el 55 % en administración por resultados; el 40 %, en gobierno electrónico, y el 40 %, en gobierno abierto. Asimismo, recomendó que la Municipalidad Provincial de Huancabamba debería instituir ciertas tácticas que permitan mejorar los ejes primordiales de la administración pública, con base a las reglas que establecen los documentos de administración en los cuales se enmarca la modernización de la administración pública para conseguir las metas establecidas en la entidad municipal que permanecen enfocados al bicentenario.

(Lalupú, 2017), en su estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Catacaos, Piura, relacionado a la percepción sobre calidad del servicio reconoció que la calidad es una satisfacción de las diversas necesidades, expectativas y sobre todo deseos del cliente, siendo que los resultados obtenidos señalan que existe una apreciación de muy alta satisfacción del contribuyente, concluyendo además que existió buena representación sobre calidad de servicio, sus dimensiones y además existe una excelente satisfacción de sus usuarios.

(Torres, 2021) en su investigación desarrollada en la Dirección de Turismo de Piura determinó que existe una correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la competitividad en la entidad y que a su vez recomienda que los trabajadores deben de recibir capacitación constante en calidad de servicio porque mejora la competitividad que es fundamental para desarrollar una correcta gestión pública y su modernidad.

Para un mejor entendimiento es importante definir nuestras variables de estudio, por ello (Navas, 2010) indicó que la Gestión Pública Moderna o New Public Management es una especialidad que se caracteriza por coger herramientas de la gestión empresarial al desempeño de los asuntos públicos, buscando que la prestación de servicios sea más directa a satisfacer las necesidades de los

pobladores con un enfoque de eficiencia, competencia y efectividad en la satisfacción de las demandas sociales, estas herramientas va dirigida a los gerentes y funcionarios para hacer sus tareas en forma flexible, eficiente y transparente, propulsando el liderazgo y la innovación en el sector público.

La (Secretaría de Gestión Pública, 2021), que es el órgano responsable de implementar y evaluar la Política nacional de modernización, indican que la Gestión Pública Moderna es el proceso de transformación que sufren los entes públicos a fin de generar valor público mediante las intervenciones públicas y la optimización de la gestión interna mediante nueve roles que son: gobierno abierto, calidad en las regulaciones, simplificación administrativa, evaluación de riesgos de gestión, mejora en la productividad, gestión de procesos, gestión del conocimiento, la coordinación interinstitucional y estructura, organización & funcionamiento.

(García I. , 2007) menciona que la Gestión Pública Moderna continúa la construcción de una gestión eficiente y eficaz, o sea, una gestión que satisfaga las necesidades reales de los habitantes al menor precio viable, favoreciendo para eso la introducción de mecanismos de competencia que permitan la votación de los usuarios y paralelamente promuevan el desarrollo de servicios de más grande calidad.

Según (Cobra, 2000) , la calidad de servicio es el conglomerado de estrategias y acciones en la que se desea mejorar la relación entre institución y usuario, siendo esta un factor determinante del éxito de la organización en las que los clientes, mediante la evaluación, definen los atributos de la prestación ofrecida organizándola mentalmente para establecer las diferencias entre una y otra institución. Asimismo, considera que esta, viene a ser una ventaja competitiva que las instituciones tienen afán de conseguir para potenciar sus habilidades y lograr la sostenibilidad de la misma.

(Prieto & Tapia, 2017), la calidad de servicio es desarrollar acciones y componentes que generen aportes para el consumo final y con ello lograr la aceptación de los usuarios diferenciando al servicio o producto ofrecido y la atención que el colaborador ofrece a fin de establecer una correcta relación entre

el trabajador y administrado logrando la satisfacción de necesidades y generando ventajas competitivas.

(Giese & Cote, 2000) señalan que la calidad de servicio es la atención prestada constituida por personas para los clientes y usuarios que quieran disfrutar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros propios consumidores como es que lo ve; una vez observado ello se tendrá que de laborar en el enfoque que se desee brindar y se tendría que estar estructurada y en repartición racional para esto quede como una satisfacción general frente al consumidor.

También, se estudiaron las dimensiones correspondientes a la variable Gestión Pública Moderna y con ello (De la Garza, Yllán, & Barredo, 2018) detalló que la dimensión eficiente es la capacidad de la utilización de los recursos dentro de la realización de las tareas programadas de manera organizada para lograr objetivos e incluyendo factores del entorno interno y externo por lo que se considera importante para el desarrollo de la institución.

(Jara, Nicanor, Alberca, & Medina, 2018) indica que eficaz es el esfuerzo y desempeño laboral con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización encaminado a su éxito, siendo responsable y respetando lo indicado en su papel dentro de la empresa, en su beneficio. Es decir, es la capacidad de trabajar que se hace en una institución y tener un conjunto de objetivos a alcanzar con responsabilidad, eficiencia.

Por otro lado (Lopez M. , 2015) indica que la dimensión reducción de costos se encuentra asociado a la producción, pero también es aplicable a cualquier tipo de actividad, incluidas las actividades sin fines de lucro, porque su objetivo no es solo obtener ganancias sino también instrumentos de control y decisiones. Es un indicador económico que se puede utilizar en cualquier tipo de organización y que mide la eficiencia de la usabilidad de recursos utilizados para desarrollar una determinada actividad.

Así, (Garcia, 2016) detalla que la medida satisfacción de necesidades es el progreso de mejores condiciones de vida aceptada por toda la gente, podría ser un

criterio que engloba no solo la complacencia de las necesidades biológicas, sino también a las necesidades emocionales y afectivas. Este término está estrechamente ligado con el término de administración de calidad la misma que al tener relación con el término de administración pública necesitará la aplicación sistemática y persistente del estudio y evaluación de las reglas, programas, planes y políticas públicas.

Asimismo, se estudiaron las dimensiones de la variable calidad de servicio, por lo que (Simmel, 1977), citado por (Revuelta, 2015) indican que la dimensión confianza es un mecanismo que crea y sostiene relaciones sociales como una virtud cívica apoyada en tipos de creencias, actitud, hábitos o normas compartidas concebidas desde un medio para superar la ausencia de pruebas las cuales son fundamentales para establecer conexión entre institución y usuario.

Además, (Perazzo, 2012) indica que la magnitud responsabilidad es un criterio de tipo metafísico – moral, unificado inseparablemente al de independencia y que involucra que, estando facultados para obrar de una forma o de otra, el bien o el mal, debería atribuírse nos el efecto de nuestros actos, los cuales van a ser, por lo tanto, meritorios o sin mérito.

Con ello, (Moreno , 2013) detalla sobre la magnitud estabilidad viene a ser la falta de riesgo para asegurar que la atención que se otorga a los usuarios cumple con los estándares de todo el mundo de calidad y la salvaguarda de peligros que logren padecer los procesos y métodos que hacen en la organización, de esta forma además como las protecciones primordiales de régimen municipal.

Igualmente (Muñoz & Chavez, 2013) menciona que la magnitud empatía es el grupo de constructos que integran los procesos de ponerse en el sitio del otro por medio de respuestas afectivas y no afectivas, cumpliendo un papel fundamental para entender el desarrollo social en la situación concreto de los usuarios con la organización.

La Gestión Pública se vio apoyada en la teoría de reducción del estado de (Oliveira Campos, 1967) que limita la intervención del gobierno en cuanto a materia de planificación ligada a la burocracia.

También, busca excluir la teoría burocrática de (Weber, 1920), que indica que la forma más eficiente para la organización de las instituciones es la burocracia ligada netamente a una comunicación horizontal con jerarquías y autoridades bien definidas.

La calidad de servicio se apoyó en la teoría reacción en cadena de Edwards Deming asegura que las mejoras de la calidad generan precios más bajos por que el resultado es menos reproceso, ayuda a la disminución de errores, mejora los tiempos y aprovecha mejores los recursos lo cual se ve reflejado en la complacencia de los administrados.

Asimismo, cabe resaltar que la calidad de servicio tiene se ve ligada a la satisfacción de las necesidades, ya que mientras más se satisfacen las necesidades de los usuarios mayor es el nivel de la calidad de servicio. Estas necesidades son apoyas en la teoría de las necesidades de (Maslow, 1943).

El enfoque para sustentar la gestión pública moderna cita a (Chica & Salaza, 2016) que cita a Chapman, J., y Duncan, G. los cuales establecieron dispositivos asentados en la nueva economía institucional y la aplicación de modelos pactados, de marketing y contables en la descentralización desde los puntos centradas en procesos organizacionales como por ejemplo control, abasto, ingenio humano entre otros.

Jun (2009), ataca al modelo burocrático weberiano, haciendo hincapié en la composición desde procesos de separación y desconcentración en funcionalidad de lógicas verticales y soberanía Utilización de técnicas de administración a partir de enfoque gerencialista que ofrecen como resultados procesos de privatización o tercerización Implementación de conocimiento gerencial que redunde en más grande capacidad corporativa, con alusión al mercado y la competencia.

Goldfinch, S., y Wallis, J. (2010) indican que el mercado putativo y prácticas empresariales del sector privado hace insistencia en la generación de eficiencia y resultados basado en construcciones descentralizadas Más grande preponderancia de construcciones flexibles fundamentadas en la innovación En temas de recursos humanos, hincapié en la motivación del personal por medio de incentivos financiero.

Respecto a los enfoques que sustentan la calidad de servicio, tenemos que el autor (Vasquez, 2015), en su artículo denominado 7 enfoques fundamentales para la gestión de la calidad, indica que se debe de orientar al cliente para crear valor y comprender sus necesidades y expectativas, estratégicamente, para determinar si una empresa quiere sobrevivir o crecer entregando valor a los usuarios dando una visión diferente mediante metas y acciones a largo plazo, liderazgo, el cual debe de estar activo en la estrategia y compromiso de la implementación, procesos, los cuales deben de estar orientados a los resultados.

También la gestión de calidad se debe de orientar científicamente basada fundamentalmente en el método científico para planificar, hacer comprobar y actuar, evaluando decisiones en función de evidencia de datos para impulsar nuevos cursos y planes de acción que permitan el respaldo de herramientas analíticas para su mejor aprovechamiento.

Así también el mismo autor, señala que es importante enfocar a la gestión de calidad en cuanto a mejora continua, innovación y aprendizaje para satisfacer el status quo mediante el procedimiento de organización y solución de conflictos de manera proactiva y las soluciones que permita aprender sobre los procesos, los clientes y su comportamiento a fin de mejorar las prácticas existentes e innovar el diseño de nuevos mercados y nuevas prácticas.

Epistemológicamente sobre la gestión pública moderna podemos decir que Lawrence R. y Thompson (1999), han resumido y unido los múltiples conceptos que han tenido más grande predominación en el modelo americano, por lo cual tomando ideas de Osborne y Gaebler en su libro "Reinventando el Gobierno", refieren que los principios que guiarían la acción modernizadora gubernamental son las llamadas "Cinco R": "Reestructuración", "Reingeniería", "Reinvención", "Realineación y reconceptualización".

Cabe resaltar que es importante reestructurar porque que se relaciona con la eliminación de todo aquello que no aporta un valor en beneficio del ciudadano, la misma que debe ser seguida por la planeación y el establecimiento de prioridades, siendo una la calidad del servicio y la conservación de empleados valiosos. Con ello, la reingeniería está dirigida a un cambio en la organización en el que es

aprovechado las ventajas que ofrece la tecnología informática, eliminando el papel, relacionada mucho con un costo menor.

Debido a lo cual, el reinventar, trata sobre los cambios en la manera de operar de la organización de una manera externa, fomentando en la gestión pública que se introduzca tácticas del sector empresarial, planificando tácticas a extenso plazo, centrándose en los resultados, remitiéndose a los incentivos valorando las reacciones y los comportamientos del comprador que vendría hacer el habitante.

Así, el mismo autor señala que la realineación, es lo contrario a reinventarse, puesto que se concentra en modificaciones orientadas al interior de la organización y la reconceptualización, vendría hacer crear una nueva manera de pensar el fenómeno de gerencia, especialmente de los recursos humanos.

Por otro lado, para la gestión de calidad tenemos a Senlle (2001), citado por (García, Durán, Parra, & García , 2018), el cual indica que es importante la organización enfocada al cliente la cual depende de los usuarios y por ello se debe percibir las necesidades actuales y futuras para cumplir con sus requerimientos, enfocarse y esforzarse en sobrepasar sus necesidades.

Además, en la organización se debería de promover el liderazgo, para estar en el ambiente en el que el personal puede llegar a involucrarse plenamente en el logro de las metas de la organización, así como la colaboración del personal debido a que dichos son la esencia de la organización y su total implicación permite que sus habilidades sean utilizadas para beneficio de la misma.

También, es fundamental destacar el proceso de los resultados anhelados los cuales se consiguen más efectivamente una vez que los resultados y ocupaciones gestionan un procedimiento, además de la toma de decisiones por datos que se fundamentan en la exploración y la información. Al final se debería de fomentar las colaboraciones beneficiosas en medio de las empresas intensificando la función de las dos empresas para generar costo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Para Murillo (2008), la indagación aplicada se caracteriza pues busca la aplicación o implementación de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, luego de llevar a cabo y sistematizar la práctica basada en indagación. La utilización del entendimiento y los resultados de indagación que da como consecuencia una forma estricta, estructurada y sistemática de conocer la verdad. Citado por (Vargas, 2009).

Por consiguiente, el diseño es no experimental, porque según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) no se han realizado pruebas de laboratorio y no existió manipulación de variables. Además, es de nivel correlacional o de co variación porque según (Tantaleán, 2015), mide el nivel de interacción existente entre 2 o más conceptos o cambiantes en un entorno especial, pretendiendo saber cómo se puede comportar un criterio o variable conociendo la conducta u otras cambiantes que se relacionan entre sí.

El diseño es transversal ya que (Alaminos & Castejón, 2006), sugiere que se emplea para explicar una población en un rato dado estableciendo diferencias entre diversos subgrupos poblacional, así como descubrir interacciones en medio de las cambiantes más relevantes.

3.2 Variables y operacionalización

Variable Gestión Pública Moderna

Definición conceptual:

Para (De la Garza, Yllán, & Barredo, 2018), la Gestión Pública Moderna o la Nueva Gestión Pública es una especialidad que sigue la construcción de una gestión eficiente y eficaz, o sea, una gestión que satisfaga las necesidades reales de los habitantes al menor precio viable, favoreciendo para eso la introducción de mecanismos de competencia que

permitan la votación de los usuarios y paralelamente promuevan el desarrollo de servicios de más grande calidad.

Por tanto, la Gestión Pública Moderna, está relacionada a las características de eficiencia y eficacia, reducción de costo y satisfacción de necesidades, cuya aplicación en las instituciones hará que se vea disminuido o que desaparezca las barreras burocráticas logrando obtener mejores resultados en un proceso administrativo.

Definición operacional:

La Gestión Pública Moderna, destaca sus dimensiones las cuales son: eficiente que contempla 3 ítems, eficaz con 3 ítems, reducción de costos con 3 ítems y la dimensión satisfacción de necesidades con 1 ítem los cuales serán medidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Indicadores:

Eficiente con sus indicadores esfuerzo, éxito y beneficio; eficaz con sus dimensiones capacidad, organización y recursos; reducción de costos con sus indicadores instrumentos, decisiones y gastos y la dimensión satisfacción de necesidades con su dimensión calidad de vida.

Escala de medición:

Las variables son de carácter ordinal, las cuales fueron ordenadas de menor a mayor utilizando una escala de Liker en donde 1 será el valor mínimo y 5 será el valor máximo.

Variable Calidad de servicio

Definición conceptual:

Así, (Anaya, 2018) indica que la Calidad de servicios es el resultado de la comparación entre las expectativas y las percepciones del servicio por parte de los clientes con características que envuelven el servicio que presta una persona o institución, realizándose muchos estudios y planteamientos

sobre lo que es medir la calidad de servicio, siendo que el servicio no es un producto palpable, sino por lo general es algo percibido por un cliente.

Con ello, la Calidad de servicio estaría estrechamente ligada con toda la información recepcionada sobre las expectativas generadas por el servicio que presta la entidad, así como el conocimiento que tienen los beneficiarios para establecer una mejor aprobación de la gestión realizada.

Definición operacional:

La Calidad de servicio, destaca sus dimensiones las cuales son: confianza que contempla 2 ítems, responsabilidad con 3 ítems, seguridad con 3 ítems y empatía con 3 ítems los cuales serán medidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Indicadores:

Confianza con sus indicadores capacidad para realizar el servicio de manera segura y credibilidad; responsabilidad con sus indicadores muestra disponibilidad de ayuda al usuario, realiza los servicios con prontitud y tiempo de espera; seguridad con sus indicadores certeza de conocimiento, confianza, trato igualitario y empatía con sus indicadores atención personalizada, disponibilidad para atender y amabilidad.

Escala de medición:

Las variables son de carácter ordinal, las cuales fueron ordenadas de menor a mayor utilizando una escala de Liker en donde 1 será el valor mínimo y 5 será el valor máximo.

3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

Para (Lopez P. , 2017) la población es un conglomerado de elementos delimitados logrando ser humanos, objetos, empresas u otros, siendo nuestro objeto los usuarios de la Municipalidad Provincial de Paita, por consiguiente, se constituye como una población infinita.

Palella y Martins (2008) Citado por (Rojas, 2017)., definen la muestra como una sección o el subconjunto poblacional en la cual tienen que tener propiedades reproducen de la forma más precisa posible. Para el cálculo de la muestra se usó la siguiente fórmula para población infinita arrojando como resultado 385 usuarios.

Los criterios de integración o exclusión, refieren a la definición de propiedades poblacional o muestra, para hacer la selección o elección de donde se extraerá los datos o información (Arias, Villasis, & Miranda, 2016).

Se incluye a personas mayores de edad hasta 65 años, de ambos sexos, que hayan usado los servicios de la municipalidad, como trámites administrativos, excluyéndose a los usuarios que no hayan realizado ningún trámite en la institución.

Para (MATA et al, 1997:19). Citado por (Lopez P. , 2017), el muestreo es el grupo de normas, métodos y criterios por medio de los cuales se selecciona un grupo de recursos de una población que representan lo que pasa en toda dicha población.

Para determinar la muestra, se consideró un muestreo probabilístico aleatorio simple, a razón de que se aplicará una encuesta con el cuestionario variable dependiente de gestión pública moderna y la variable independiente de calidad de servicio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada en nuestra investigación fue la encuesta que según (Alaminos & Castejón, 2006), es un procedimiento de averiguación se estima un plan de averiguación, un método que involucra un proceso completo de indagación, que engloba la formulación del problema, el establecimiento de las metas, la selección de los sujetos y el diseño y estudio de datos.

Nuestro instrumento ha sido el cuestionario, que se basa en un formulario que tiene escritas una secuencia de cuestiones o afirmaciones, y sobre el que se consignan las respuestas. (Alaminos & Castejón, 2006).

Este, ha sido elaborado con relación a los indicadores que contienen las variables gestión pública moderna y calidad de servicio.

Validez:

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), los cuestionarios que han sido elaborados requerirán que sean validados con el fin de que los instrumentos guarden coherencia y consistencia técnica, con los indicadores, los ítems del cuestionario y los objetivos de investigación.

Tabla 1

Listado de expertos para validez

Experto	Especialidad
Mg. Jean Carlo Orlando Torres Obando	Gestión Pública
Mg. César Enrique Torres Castillo	Gestión Pública
Mg. Jorge Iván Cruzalegui Guadamos	Gestión Pública

Nota: Mg: Magíster.

Confiabilidad:

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) menciona también que el estudio de fiabilidad, evaluará la consistencia interna de los dos formularios; por medio del coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach, para lo que se va a aplicar una fórmula estadística, determinando la fiabilidad de las herramientas; o sea que, al utilizar el instrumento de manera repetida, los resultados conseguidos van a ser semejantes. El índice a obtener también debe cumplir con valores establecidos, para una confiabilidad aceptable (valor igual o mayor a 0.7).

Tabla 2

Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario Gestión Pública Moderna	0.864	Bueno
Cuestionario Calidad de Servicio	0.861	Bueno

Fuente: SPSS V.26

3.5 Procedimientos

Se presentó una carta solicitando permiso al alcalde para realizar la investigación en la Municipalidad Provincial de Paita, posterior a ello se coordinó una reunión con el Sub Gerente de Recursos Humanos y Atención al ciudadano para conocer el número de usuarios que visitan las oficinas de la Municipalidad con fines de solicitar algún servicio y así poder aplicar el cuestionario.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizará el programa Excel para ordenar, tabular la información y datos que se han recolectado, luego para el procesamiento posterior de las variables se utilizara el programa estadístico SPSS V.26

3.7 Aspectos éticos

Según la publicación del Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, en su resolución N° 126-2017/UCV se establecen los siguientes principios generales:

Respeto por las personas: se protegió la dignidad de los competidores, respetando su procedencia, estatus u otra característica.

Búsqueda de bienestar: se orientó a buscar el bien de los competidores de la indagación, evitando peligros y velando por su totalidad.

Justicia: Se desarrolló un trato equivalente entre todos los colaboradores.

Honestidad: Se respetó la propiedad intelectual de otros investigadores y que los resultados obtenidos se mostrarán con transparencia.

Rigor científico: Instituyó un riguroso procedimiento de obtención e interpretación de resultados.

Responsabilidad: Está establecido que la averiguación se hace cumpliendo los requisitos establecidos en los proyectos de averiguación.

IV RESULTADOS

Tabla 03.

Nivel de Gestión Pública Moderna de la Municipalidad Provincial de Paita

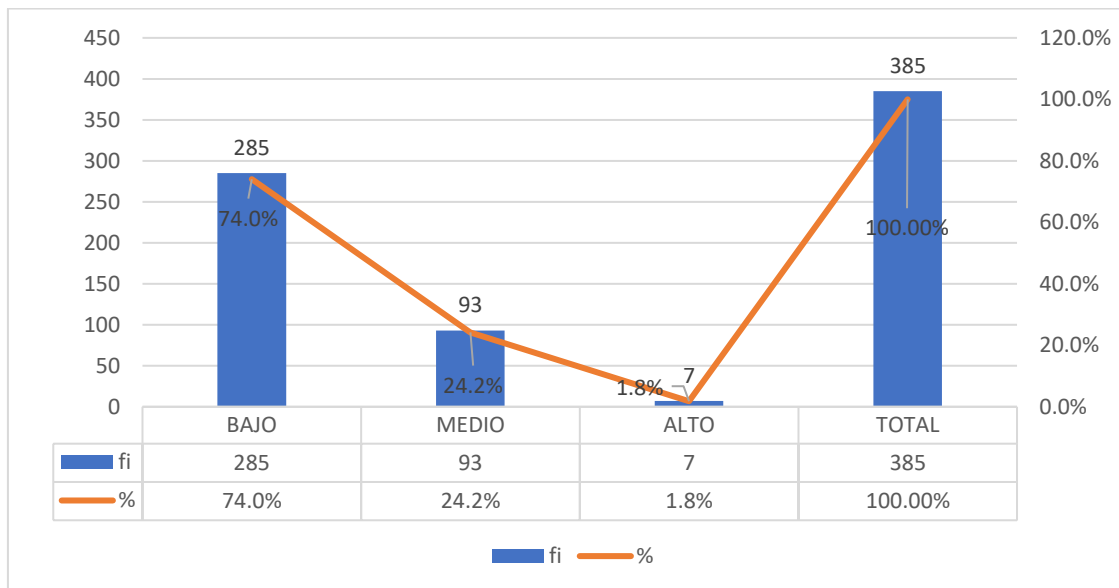
Nivel	fi	%
BAJO	285	74.0%
MEDIO	93	24.2%
ALTO	7	1.8%
	385	100.0%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

La tabla 03 indica que del 100% de encuestados el 74.0% de los usuarios indicaron que la variable Gestión Pública Moderna de la Municipalidad Provincial de Paita se encuentra en un nivel bajo, el 24.2% en un nivel medio y el 1.8 % en un nivel alto.

Figura 01.

Gestión Pública moderna



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 04.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Gestión Pública Moderna

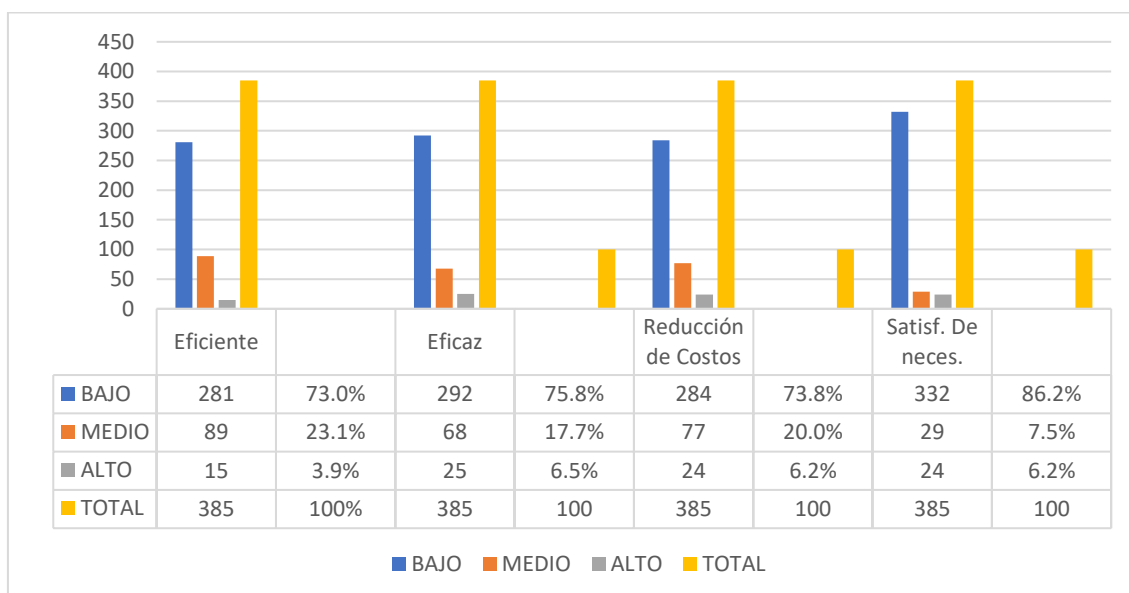
Nivel	Eficiente		Eficaz		Reducción de Costos		Satisfacción de necesidades	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
BAJO	281	73.0%	292	75.8%	284	73.8%	332	86.2%
MEDIO	89	23.1%	68	17.7%	77	20.0%	29	7.5%
ALTO	15	3.9%	25	6.5%	24	6.2%	24	6.2%
TOTAL	385	100.0%	385	100.0%	385	100.0%	35	100.0%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

La tabla 04 indica que el 73.0% mostró un nivel bajo para la dimensión eficiente, el 23.1% en un nivel medio y un 3.9% en un nivel alto; para la dimensión eficaz, el 75.8% mostró un nivel bajo, el 17.7% un nivel medio y el 6.5% en un nivel alto; para la dimensión reducción de costos, el 73.8% mostró un nivel bajo, el 20.0% un nivel medio y el 6.2% un nivel alto y para la dimensión satisfacción de necesidades, el 86.2% mostró un nivel bajo, el 7.5% un nivel medio y el 6.2% un nivel alto.

Figura 02.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Gestión Pública Moderna



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 05.

Nivel de Calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Paita

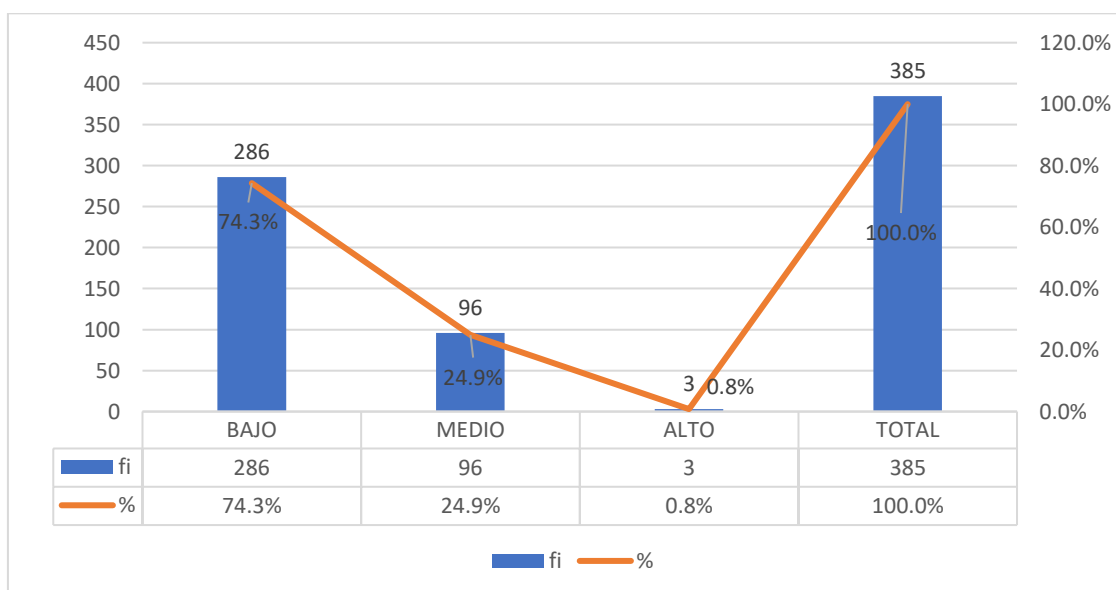
Nivel	fi	%
BAJO	286	74.3%
MEDIO	96	24.9%
ALTO	3	0.8%
	385	100.0%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

La tabla 05 indica que del 100% de encuestados el 74.3% de los usuarios indicaron que la variable Calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Paita se encuentra en un nivel bajo, el 24.9% en un nivel medio y el 0.8 % en un nivel alto.

Figura 03.

Calidad de servicio



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Tabla 06.

Resultados por dimensiones correspondientes a la Calidad de servicio

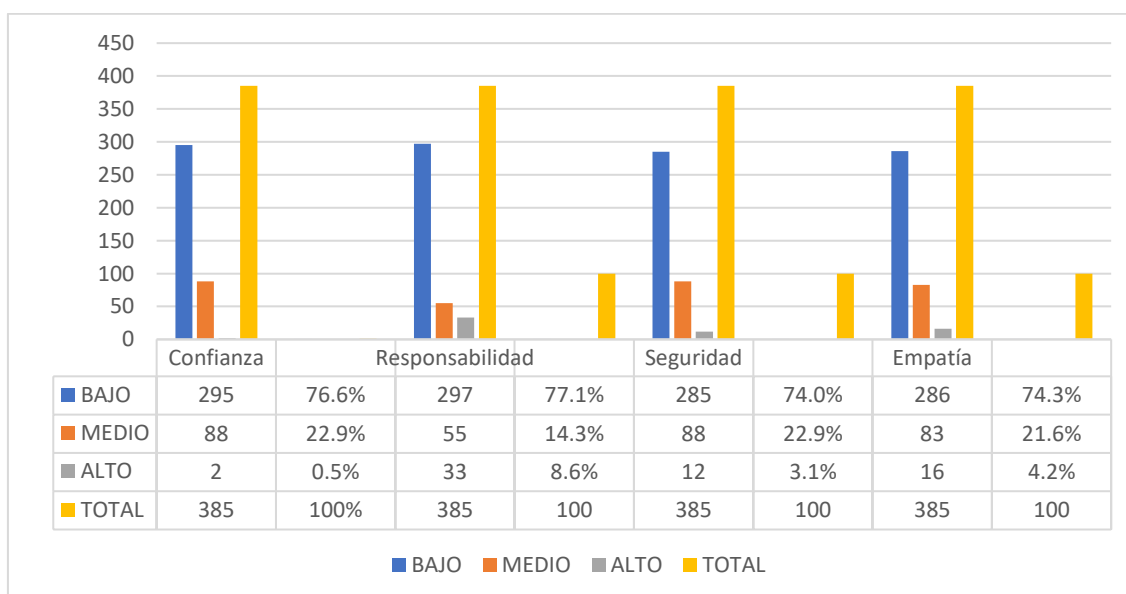
Nivel	Confianza		Responsabilidad		Seguridad		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
BAJO	295	76.6%	297	77.1%	285	74.0%	286	74.3%
MEDIO	88	22.9%	55	14.3%	88	22.9%	83	21.6%
ALTO	2	0.5%	33	8.6%	12	3.1%	16	4.2%
TOTAL	385	100.0%	385	100.0%	385	100.0%	35	100.0%

Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

La tabla 06 indica que el 76.6% mostró un nivel bajo para la dimensión confianza, el 22.9% en un nivel medio y un 0.5% en un nivel alto; para la dimensión Responsabilidad, el 77.1% mostró un nivel bajo, el 14.3% un nivel medio y el 8.6% en un nivel alto; para la dimensión seguridad, el 74.0% mostró un nivel bajo, el 22.9% un nivel medio y el 3.1% un nivel bajo y para la dimensión empatía, el 74.3% mostró un nivel bajo, el 21.6% un nivel medio y el 4.2% un nivel alto.

Figura 04.

Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Calidad de servicio.



Nota: datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la dimensión eficiente y la calidad de servicios que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

Tabla 7.

Correlación de la dimensión eficiente y la variable calidad de servicio

			Dimensión Eficiente (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Dimensión Eficiente (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.397**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	397	385
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.397**	1.000
Sig. (bilateral)		<.001	.	
		N	385	385

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

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la Tabla 07 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.397 con una significancia bilateral de <0.001 lo que significa que tiene una correlación positiva media, por tanto, de acuerdo a la regla establecida de Sig. Bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la dimensión eficiente y la calidad de servicios que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

Objetivo específico 2. Determinar la relación entre la dimensión eficaz y la calidad de servicios que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

Tabla 8.

Correlación de la dimensión eficaz y la variable calidad de servicio

			Dimensión Eficaz (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Dimensión Eficaz (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.379**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	385	385
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.379**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	385	385

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

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la Tabla 08 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.379 con una significancia bilateral de <0.001 lo que significa que tiene una correlación positiva media, por tanto, de acuerdo a la regla establecida de Sig. Bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la dimensión eficaz y la calidad de servicios que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la dimensión reducción de costo y la calidad de servicios que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

Tabla 9.

Correlación de la dimensión reducción de costos y la variable calidad de servicio

			Dimensión Reducción de Costos (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Dimensión Reducción de Costos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.738**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	385	385
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.738**	1.000
Sig. (bilateral)		<.001	.	
		N	385	385

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

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la Tabla 09 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.738 con una significancia bilateral de <0.001 lo que significa que tiene una correlación positiva considerable, por tanto, de acuerdo a la regla establecida de Sig. Bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la dimensión reducción de costos y la calidad de servicios que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

Objetivo específico 4 Determinar la relación entre la dimensión satisfacción de necesidades y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

Tabla 10.

Correlación de la dimensión satisfacción de necesidades y la variable calidad de servicio

			Dimensión Satisfacción de necesidades (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Dimensión Satisfacción de necesidades (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.437**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	385	385
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.437**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	385	385

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

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la Tabla 10 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.437 con una significancia bilateral de <0.001 lo que significa que tiene una correlación positiva media, por tanto, de acuerdo a la regla establecida de Sig. Bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la dimensión satisfacción de necesidades y la calidad de servicios que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

Objetivo General. Determinar la relación entre la gestión pública moderna y la calidad de servicios que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

Tabla 11.

Correlación de la gestión pública moderna y la calidad de servicio

			Gestión Pública Moderna (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión Pública Moderna (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.423**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	385	385
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.423**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	385	385

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

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la Tabla 11 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.423 con una significancia bilateral de <0.001 lo que significa que tiene una correlación positiva media, por tanto, de acuerdo a la regla establecida de Sig. Bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la gestión pública moderna y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021.

V DISCUSIÓN

El objeto de estudio de esta investigación fue establecer la relación que existe entre la Gestión Pública Moderna y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021., Así, (Navas, 2010), indica que la Gestión Pública Moderna hace referencia a la especialidad caracterizada e por introducir herramientas de la gestión empresarial al sector público a fin de prestar servicios de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios dentro de una determinada jurisdicción. Asimismo, (Cobra, 2000) hace referencia a la Calidad de servicio como las estrategias para mejorar la relación entre el usuario y la organización mediante la evaluación de los servicios ofrecidos y que a su vez busca mejorar las ventajas competitivas de la institución en comparación a otras municipalidades buscando la mejora continua.

Los resultados de esta indagación fueron obtenidos mediante la prueba de Rho Spearman que determinó un coeficiente de correlación de 0.423 estableciendo una correlación positiva media entre la gestión pública moderna y la calidad de servicio. Así mismo la significancia bilateral fue de <0.001 la cual es menor a $p<0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la gestión pública moderna y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021, en otras palabras, mientras mejor sea la implementación de la gestión pública moderna en la institución en donde se ha realizado el estudio mejor será la calidad de servicio que esta brinda en beneficio de la población.

Estos resultados guardan similitud con los encontrados por (Salnave & Lizarazo, 2017) quien concluye que las herramientas adecuadas y personal idóneo construyen futuros alcanzables que permiten brindar un servicio calidad para mejorar la aceptación de los usuarios. También, (De la Garza, Yllán, & Barredo, 2018) en su investigación realizada en México concluye que la modernización de la administración pública repercute en la mejora de atención de las necesidades de los ciudadanos que buscan conseguir sus fines pero que además estas prácticas innovadoras no tienen aplicación práctica en algunas sociedades y se ven

orientadas más al centralismo. Coincide también con, (Chavez & Chavez, 2019) en su indagación realizada en la Reniec de Lima Norte concluye que la Nueva Gestión Pública guarda relación la modernización y que esta contribuye directamente a mejorar la atención de los ciudadanos disminuyendo los tiempos de atención y costos concretando una mejor calidad de servicio y aceptación por los administrados.

Así, se asemeja a (Zela, 2020) al realizar su estudio en las Municipalidades de la Región Puno intentó relacionar a la modernización de la gestión pública con la atención al ciudadano para inferir en la calidad de servicio obteniendo que los usuarios se encontraron insatisfechos así como en la mayoría de entes regionales concluyendo que la modernización de la gestión pública no se ve reflejada en la calidad de atención al usuario producto de aún no se ha realizado de manera correcta la simplificación administrativa, no se cuenta con el personal idóneo y la carencia de equipos entre otros. Además, (Huamantupa, 2017) en su afán de mejorar la calidad de servicios de los usuarios de la Municipalidad de Sorochuco que es importante modernizar la gestión ya que existen puntos críticos en la prestación de servicios lo que conlleva a no tener una buena imagen sobre la institución.

También, guarda similitud con los resultados encontrados por (Torres, 2021), quien encontró que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la competitividad la cual es indispensable para desarrollar una correcta gestión pública la cual es base para dar el gran paso a la modernidad recomendando a su vez que es indispensable que los trabajadores reciban capacitaciones constantes par potenciar sus habilidades y capacidades que les permita brindar un servicio de calidad. Del mismo modo, coincide con (Mananay, 2020) el cual durante el estudio en el municipio de Ferreñafe compara la valoración entre la gestión pública y la calidad de servicio en la institución la cual arrojó un resultado bueno puntualizando que los colaboradores deben de ser instruidos en deberes y derechos para mejorar su desempeño laboral.

Del mismo modo guarda coherencia con los obtenido por (Lopez A. , 2020) quien realizó un estudio en la municipalidad de Tingo María mostrando como resultado que existe relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio que brinda la entidad edil. Con ello, indica que el 35 % de los encuestados mencionan que la gestión se encuentra en un nivel regular y deduce que los servicios y proyectos brindados son herramientas fundamentales para cumplir con las metas y objetivos institucionales y consecuentemente satisface al cliente.

El primer objetivo específico fue establecer la relación que existe entre la dimensión eficiente y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021, para ello, ello (De la Garza, Yllán, & Barredo, 2018) nos enseña que eficiente es aquella capacidad que se tiene para racionalizar y optimizar los recursos para la realización de tareas programadas con el fin de lograr los objetivos y metas tomando en cuenta los factores internos y externos de la entidad. Los resultados mediante la prueba de Rho Spearman determinaron un coeficiente de correlación de 0.397 estableciendo una correlación positiva media entre la dimensión eficiente y la calidad de servicio. Así mismo la significancia bilateral fue de <0.001 la cual es menor a $p<0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la dimensión eficiente y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021, es decir, mientras más se implemente la eficiencia en la institución, mejor será la calidad de servicio reflejada en la aceptación de la población cumpliendo con las tareas establecidas optimizando de manera racional los recursos.

El segundo objetivo específico fue establecer la relación que existe entre la dimensión eficaz y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021, para ello, (Jara, Nicanor, Alberca, & Medina, 2018) nos instruye que eficaz conlleva a todo acto de esfuerzo y desempeño laboral con la que los colaboradores realizan las tareas asignadas y funciones para lograr los objetivos propuestos de manera responsable y oportuna en los plazos establecidos. Los resultados mediante la prueba de Rho Spearman determinaron un coeficiente de correlación de 0.379 estableciendo una correlación positiva media entre la dimensión eficaz y la calidad de servicio. Así mismo la significancia bilateral fue de

<0.001 la cual es menor a $p<0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la dimensión eficaz y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021, es decir, mientras más se implemente la eficacia en la institución, mejor será la calidad de servicio garantizando que las tareas asignadas se cumplan dentro del plazo establecido.

El tercer objetivo específico fue establecer la relación que existe entre la dimensión reducción de costos y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021, para ello, (Lopez M. , 2015) menciona que la reducción de costos está estrechamente ligada a la producción que se aplica a cualquier actividad incluyendo a las sin fines de lucro y que además es un indicador económico que permite la eficiencia de los recursos utilizados para las actividades realizadas. Los resultados mediante la prueba de Rho Spearman determinaron un coeficiente de correlación de 0.738 estableciendo una correlación positiva considerable entre la dimensión reducción de costos y la calidad de servicio. Así mismo la significancia bilateral fue de <0.001 la cual es menor a $p<0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la dimensión reducción de costos y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021, es decir, mientras más se reduzcan los costos mejor será la eficiencia de las tareas asignadas mejorando a su vez la aceptación de los usuarios por una mejor en la calidad del servicio brindado.

El cuarto objetivo específico fue establecer la relación que existe entre la dimensión satisfacción de necesidades y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021, para ello (Garcia, 2016) afirma que la satisfacción de necesidades permite desarrollar una calidad de vida aceptable a todas las personas de manera biológica y social así también como las necesidades emocionales y afectivas la cual está estrechamente ligada a la gestión de la calidad de las instituciones. Los resultados mediante la prueba de Rho Spearman determinaron un coeficiente de correlación de 0.437 estableciendo una correlación positiva media entre la dimensión satisfacción de necesidades y la calidad de servicio. Así mismo la significancia bilateral fue de <0.001 la cual es menor a

$p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la dimensión satisfacción de necesidades y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021, es decir, mientras más sea la satisfacción de los usuarios mejor será la Calidad de servicio y la Gestión de calidad de la organización.

Además, se tuvo que el 73.0% de los usuarios indicaron que la Gestión Pública Moderna de la Municipalidad Provincial de Paita se encuentra en un bajo, el 23.1 % sostuvieron que se encuentra en un nivel medio y 3.9 % en un nivel alto, por tanto, se considera que es se deben de tomar mecanismos teniendo en cuenta las dimensiones, eficiente, eficaz, reducción de costos y satisfacción de necesidades a fin de optar por una mejor continua que permita reforzar las capacidades del ente. Los resultados difieren con los hallazgos de (Rentería, 2021) en la Municipalidad Provincial de Huancabamba quien determinó que el 55% de los encuestados estima que la modernización de la gestión pública se encuentra en un nivel medio quien además recomienda formular nuevas estrategias para reforzar los ejes fundamentales de la gestión pública.

En consecuencia, (Chica & Salaza, 2016) hace referencia que gestión pública moderna es un conjunto de mecanismos y herramientas son basados en una economía institucional desde la perspectiva de procesos organizacionales tales como el control, provisión y recursos humanos a fin de garantizar una gestión de calidad. Con ello, la crítica de Jun (2009) enfatiza la importancia de la de una la estructura a partir de la descentralización y desconcentración que carecía el modelo burocrático weberiano y en consecuencia propone un enfoque gerencialista de coordinación vertical y autónomo para lograr concretar resultados para la institución.

Además, se tuvo que el 74.3% de los usuarios indicaron que la Calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Paita se encuentra en un nivel bajo, el 24.9 % sostuvieron que se encuentra en un nivel medio y 0.8 % en un nivel alto, por lo que resulta fundamental elaborar estrategias que permitan involucrar a las dimensiones confianza, responsabilidad, seguridad y empatía para mejorar la relación que existe entre la institución y el cliente a fin de mejorar la calidad de

servicio. Los resultados difieren con los hallazgos de (Zela, 2020) en las Municipalidades de la Región Puno que determinó que se encuentra en un nivel regular pero que a su vez encuentra insatisfacción en los administrados.

En consecuencia (Vasquez, 2015), indica que es importante orientar todos los esfuerzos entorno al cliente para crear valor y conocer sus necesidades y con ello establecer metas y objetivos. Consecuentemente se debe de presentar una mejora continua a fin de mejorar el proceso de organización y la resolución de problemas que permitan a las mejorar la calidad de servicio.

VI CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación significativa entre gestión pública moderna y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021, según la significancia bilateral del $<.001$ que es menor a $p<0.005$ determinando una correlación positiva media con un coeficiente de 0.423 mediante la prueba Rho de Spearman, por tanto, se concluye que las dimensiones de la Gestión Pública Moderna las cuales son: eficiente, eficaz, reducción de costos y satisfacción de necesidades se relacionan con todas la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021.
2. Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión eficiente y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021, según la significancia bilateral del $<.001$ que es menor a $p<0.005$ determinando una correlación positiva media con un coeficiente de 0.397 mediante la prueba Rho de Spearman, por tanto, se concluye la capacidad para racionalizar los recursos de una institución se relaciona con la calidad de servicio brindada.
3. Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión eficaz y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021, según la significancia bilateral del $<.001$ que es menor a $p<0.005$ determinando una correlación positiva media con un coeficiente de 0.379 mediante la prueba Rho de Spearman, por tanto, se concluye el esfuerzo y desempeño para lograr concretar las tareas asignadas adecuadamente se ve ligado con la calidad de servicio que busca satisfacer las necesidades del usuario.
4. Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión reducción de costos y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021, según la significancia bilateral del $<.001$ que es menor a $p<0.005$ determinando una correlación positiva considerable con un

coeficiente de 0.738 mediante la prueba Rho de Spearman, por tanto, se concluye esta reducción de costo ve ligado directamente al administrado ya que mientras mayor se la reducción mayor impulso se tiene para hacer los trámites respectivos en la institución.

5. Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión reducción de costos y la calidad de servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021, según la significancia bilateral del $<.001$ que es menor a $p<0.005$ determinando una correlación positiva media con un coeficiente de 0.437 mediante la prueba Rho de Spearman, por tanto, se concluye esta reducción de costo ve ligado directamente al administrado ya que mientras mayor se la reducción mayor impulso se tiene para hacer los trámites respectivos en la institución.

VII RECOMENDACIONES

1. Gestionar nuevas herramientas de gestión que impulsen una correcta implementación de una Gestión Pública Moderna en la Municipalidad Provincial de Paita a fin de alcanzar correctos niveles de eficiencia, eficacia, reducción de costos y satisfacción de necesidades que a su vez permita mejorar la calidad de servicio y la aceptación de los usuarios y el cumplimiento de objetivos y metas propuestas.
2. Promover en los colaboradores el cumplimiento de actividades mediante el aprendizaje de deberes y derechos que permita utilizar los recursos de manera racional a fin de mejorar la eficiencia ya que esto permitirá atender de manera oportuna los procedimientos brindados en la Municipalidad Provincial de Paita.
3. Capacitar constantemente a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Paita para ejecuten los procesos de manera efectiva para que sean partícipes del proceso de implementación de acciones que conlleven a la mejora continua ya que ellos conocen de cerca la realidad problemática de la institución.
4. Evaluar la reducir los costos de atención de los procedimientos administrativos de manera oportuna y sustentada a fin de obtener retribuciones justas y efectivas que logren cubrir las necesidades de la institución y la aceptación de los administrados.
5. Mejorar las competencias blandas de los trabajadores apoyados en la oficina de recursos humanos con el fin de potenciar la capacidad de identificación de problemas y necesidades, así también como la empatía para que estos puedan lograr una mayor satisfacción en los usuarios y lograr mejorar el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Paita.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2015). *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas "Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015"*.
- Alaminos, A., & Castejón, J. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalanos de opinión*. Editorial Marfil S.A. .
- Anaya, M. (2018). TESIS DE DESEMPEÑO LABORAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DE LURÍN - 2016. 130. Piura, Perú.
- Arciga, G., & Albino, A. (2015). Proceso de Elaboración de Estrategias para Lograr una Ventaja Competitiva, Caso Ferretería La Única. *Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas*.
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Asencio, L. (2017). *Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017*. Lima.
- Bauce, G., Córdova, M., & Ávila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel"*, 2018; 49(2).
- Bujaico, S., & Girón, A. (2017). *EL PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – AYACUCHO – 2016*.
- Bunge, M. (2017). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente.
- Bustamante, A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicio en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 161-170.
- Camisión, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS*. Madrid.
- Carrero, E. (12 de Junio de 2018). *¿Qué técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizo? Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Obtenido de

todosobretesis.com: <https://todosobretesis.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

- Casallo, A. (2018). El sistema administrativo de modernización de la Gestión Pública y alcances de su reciente reglamento. *Enfoque Derecho*.
- Cepeda, J., & Cifuentes, W. (2 de diciembre de 2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector Público. Una revisión literaria.
- Chambilla, S. (2017). *Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública "Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurin - 2017*.
- Chavez, E., & Chavez, M. (2019). *Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública "La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018"*. Lima.
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación Estratégica*.
- Chica, S., & Salaza, C. (2016). Nueva y posnueva gestión pública ¿continuidad o ruptura de las doctrinas de reforma a partir de 1990? *Administración & Desarrollo*, 100-125.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios*. Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana, S.A.
- De la Garza, D., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en Mexico. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Decreto Legislativo 776. (1993). Ley de Tributación Municipal.
- Domingo, J., & Fernández, W. (2016). GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO EN UN CONTEXTO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA PERUANA. *Gestión en el Tercer Milenio*.

- Domingo, J., & Fernandez, W. (2016). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión en el tercer milenio*, 25-30.
- Drucker, P. (1984). *La Gerencia, tareas, responsabilidades y prácticas*.
- García, A. (23 de Junio de 2016). *Ssociologos*. Obtenido de <https://ssociologos.com/2016/06/23/la-satisfaccion-las-necesidades-humanas/>
- García, A. (2017). Bienestar laboral, sentido del rol y la ejecución de la estrategia. *The Anáhuac Journal: Business and Economics* .
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 28.
- García, J., Durán, S., Parra, M., & García , E. (2018). Elementos y principios de la calidad de servicio en Instituciones de Educación Superior. *Marketing y Competitividad en las organizaciones*, 327-353.
- Garrido, L. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EN LAS MYPES HOTELERAS DEL CENTRO DE PIURA EN EL AÑO 2018*. Piura.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 28.
- Girón, D., & Rivas, M. (2020). *Gestión de procesos como estrategia de mejora continua aplicado a la empresa Ferreyros S. A Piura-2019*. Piura.
- Gómez, M. (2008). *FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS VINCULADOS A LAS ESTRATEGIAS DE VENTAS PERSONALES EN LAS PEQUEÑAS AGENCIAS PUBLICITARIAS (MUNICIPIO MARACAIBO EDO-ZULIA)*.
- Henao, L. (2020). *SCIELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422020000300010
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.

- Hernández, S., & Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*.
- Herrera, H., & Colín, R. (2014). Capacidades de Gestión Pública. Análisis de los Gobiernos de los Municipios semi-urbanos del estado de Michoacán. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública Departamento de Gestión Pública y Departamento de Estudios Políticos y de Gobierno*, 121-146.
- Herrera, M. (2017). *Planificación Estratégica de la calidad, Gestión por procesos y Gestión del Riesgo para la empresa MINDUVAL S.A.S.* Santiago de Cali.
- Hidalgo, M. (2016). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS BASADOS EN PERFIL POR COMPETENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SERVICIOS BÁSICOS Y MANTENIMIENTO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN RIOVERDE*.
- Huamantupa, Y. (2017). *Tesis para optar el título de licenciada en administración y finanzas "Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013-2014"*. Ica.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (2018). *FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA. GESTIÓN EMPRESARIAL ESTRATÉGICA*.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1-25.
- Jara, A., Nicanor, A., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la Gestión Pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 739-758.
- Jara, D. (2020). *Planeamiento estratégico y la gestión por procesos en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, año 2020*. Lima.

- Lalupú, L. (2017). *PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CATACAOS, PIURA, AÑO 2016*. Catacaos.
- LEY N°27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades.
- Lopez, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 7.
- Lopez, M. (2015). Los costos en el sector público. *Revista Cubana de Ciencias Económicas*.
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 6.
- Lopez, P. (2017). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 69-74.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA.
- Luis, P., & Rojas, G. (2017). CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN - 2017.
- Mallar, M. (2010). *la gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*.
- Mananay, D. (2020). *Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, durante el periodo 2020*. Ferreñafe.
- Marchione, J. (2017). EL PROCESO ESTRATÉGICO. *BOLETIN DE LECTURAS SOCIALES Y ECONÓMICAS - UCA- FCSE - AÑO 7 - N°30*.
- Martínez, T. (2018). *EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL*. Guayaquil.
- Maslow, A. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana*.
- Minaya, J., Rodríguez, A., Rospigliosi, L., & Uchazara, A. (2017). *CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL, PACIENTES Y FAMILIARES ANTE UN SIMULACRO EN CASO DE SISMO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL*.

- Morales, M. (2014). *PANORAMAS*. Obtenido de <https://www.panoramas.pitt.edu/news-and-politics/nueva-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica-en-chile-or%C3%ADgenes-y-efectos>
- Moreira, L., & Orozco, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública.
- Moreno, M. (2013). *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100001
- Mota, J., & Espejo, L. (2020). Los sistemas educativos en el contexto de la transición de la Nueva Gestión Pública a la Post Nueva Gestión Pública: estudio comparado entre Brasil y España. *Educar em*.
- Muñoz, A., & Chavez, L. (2013). La empatía ¿un concepto unívoco? *Katarcis*.
- Navas, A. (2010). La nueva gestión pública: una herramienta para el cambio. *Mundo*, 36-38.
- Olano, S. (2020). *DIALNET*. Obtenido de [file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ModeloEstructuralDeOrganizacionMunicipalParaMejora-7878538%20\(1\).pdf](file:///D:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ModeloEstructuralDeOrganizacionMunicipalParaMejora-7878538%20(1).pdf)
- Organización Internacional de Normalización. (2005). ISO 9000.
- Patricia, Z. (2019). *Planeamiento estratégico y la gestión institucional del Gobierno Regional de Piura, 2019*. . Piura.
- Pedraza, N., Verástegui, J., & Gonzáles, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública*, 25-49.
- Perazzo, P. (2012). La responsabilidad y la amistad, virtudes que ayudan a encaminar a los jóvenes de tercero de secundaria hacia la felicidad y realización personal.
- Pérez, J. (2009). *Gestión por procesos*. Madrid.

- Pichardo, A. (1997). *Planificación y programación social*. Buenos Aires.
- Piedra, S. (2018). PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL CANTÓN MANTA.
- Pires, A., & Machado, V. (2006). Gestión por Procesos en el Diseño de las Organizaciones. *Información tecnológica*.
- Porter, M. (2008). ¿Qué es la estrategia? *Harvard Business Review*.
- Prieto, R., & Tapia, F. (2017). *Análisis de la calidad del servicio brindado en la empresa UNIMAQ S.A. Provincia de Arequipa, 2017*. Arequipa.
- Quispe, Z., & Chinarro, Y. (2015). BIENESTAR PSICOLÓGICO Y OBJETIVOS DE VIDA, EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA, 2014. *Revista de enfermería Vanguard*.
- Revista Alergia. (2018). Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C. *Revista Alergia*.
- Revuelta, P. (2015). *Tesis doctoral "La confianza en cuestión, aproximación crítica a las teorías contemporáneas"*.
- Rojas, A. (4 de septiembre de 2017). *Blogger.com*. Obtenido de <https://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Rosas, N. (2019). PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL SECTOR TURISMO DE LA REGIÓN PUNO.
- Rozas, P., & Sánchez, R. (2004). *Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual*.
- Salnave, M., & Lizarazo, J. (2017). *Tesis de maestría en pensamiento estratégico y prospectiva "El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pública a 2030"*.

- Sampaio, A., & Romero, A. (Abril de 2017). *SCIELO*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n1/rii090117.pdf>
- Sánchez, P. (2021). *Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque* .
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*.
- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2005). *Manual de Metodología*.
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Secretaría de Gestión Pública*. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/>
- Secretaría de Gestión Pública. (28 de Diciembre de 2021). *Secretaría de Gestión Pública*. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Tantaleán, R. (1 de Julio de 2015). *Revista jurídica derecho y cambio social*. Obtenido de <https://www.derechoycambiosocial.com/>
- Torres. (2021). *Calidad de servicio y competitividad en la Dirección de Turismo de la DIRCETUR-Piura, 2020-2021*". Piura.
- Torres, A., Ceballos, O., & Botero, G. (2012). *ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS E INTERNOS QUE INFLUYEN EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO*.
- Universidad de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. (2017). La planificación estratégica en las instituciones de educación superior. *Gaceta Médica Espirituana*, 3.
- Vargas, Z. (2009). La Investigación Aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *REVISTA EDUCACIÓN*, 12.
- Vasquez, A. (16 de julio de 2015). *7 enfoques fundamentales para la gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestion-de-la-calidad/>

Vegas, H. (2015). *Tesis "Gestión pública local, gobernanza y participación: una visión a partir del discurso de los actores sociales en Venezuela"*.

Villaroel, F. (2020). *Ejecución de la estrategia dentro del proceso estratégico*.
Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/ejecucion-de-la-estrategia-dentro-del-proceso-estrat>

Zela, C. (2020). *Tesis para optar el grado de académico de magister scientiae en gestión pública y desarrollo social "Modernización de la Gestión Pública y la calidad de atención al usuario en las Municipalidades Provinciales de la Región Puno - 2019"*. Puno.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO DE LA TESIS:	Gestión pública moderna y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Paita 2021
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO
AUTOR	MARY MERCEDES MECA QUEREVALU

VARIABLES DE ESTUDIOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN PÚBLICA MODERNA	Según (Navas, 2010), la Gestión Pública Moderna o New Public Managment es una especialidad que se caracteriza por coger herramientas de la gestión empresarial al desempeño de los asuntos públicos, buscando que la prestación de	Para (García, 2007: 44). Citado por (De la Garza, Yllán, & Barredo, 2018), la Gestión Pública Moderna o la Nueva Gestión Pública es una especialidad que sigue la construcción de una gestión eficiente y eficaz, o sea, una gestión	1 Eficiente 2. Eficaz 3. Reducción de Costo 4. Satisfacción de necesidades	1.- Esfuerzo Éxito Beneficio 2.- Capacidad Organización Ambiente 3.-Instrumentos Decisiones Recursos 4.-calidad de vida	ordinal

	servicios sea más directa a satisfacer las necesidades de los pobladores con un enfoque de eficiencia, competencia y efectividad en la satisfacción de las demandas sociales, estas herramientas va dirigida a los gerentes y funcionarios para hacer sus tareas en forma flexible, eficiente y transparente, propulsando el liderazgo y la innovación en el sector público.	que satisfaga las necesidades reales de los habitantes al menor precio viable, favoreciendo para eso la introducción de mecanismos de competencia que permitan la votación de los usuarios y paralelamente promuevan el desarrollo de servicios de más grande calidad.			
Calidad de servicio	Según (Cobra, 2000) , la calidad de servicio es el conglomerado de estrategias y acciones en la que se desea mejorar la relación entre institución y usuario, siendo esta un factor determinante del éxito de la	Así, Mariño M., Rubio A. y Rodríguez A. (2013) citado (Anaya, 2018) indica que la Calidad de servicios es el resultado de la comparación entre las expectativas y las percepciones del	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confianza 2. Responsabilidad 3. Seguridad 4. Empatía 	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Capacidad para realizar el servicio de manera segura 2.- Muestra disponibilidad de ayuda al usuario y de realizar servicios con prontitud 3.- Certeza de conocimiento <p>Confianza Trato igualitario</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.- Atención personalizada <p>Muestra disponibilidad para atender Amabilidad</p>	ordinal

	<p>organización en las que los clientes, mediante la evaluación, definen los atributos de la prestación ofrecida organizándola mentalmente para establecer la diferencias entre una y otra institución. Asimismo, considera que esta, viene a ser una ventaja competitiva que las instituciones tienen afán de conseguir para potenciar sus habilidades y lograr la sostenibilidad de la misma.</p>	<p>servicio por parte de los clientes con características que envuelven el servicio que presta una persona o institución, realizándose muchos estudios y planteamientos sobre lo que es medir la calidad de servicio, siendo que el servicio no es un producto palpable, sino por lo general es algo percibido por un cliente.</p>			
--	---	--	--	--	--

Anexo 02. Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA TESIS	Gestión pública moderna y calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO
AUTOR	MARY MERCEDES MECA QUEREVALU

PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN	TECNICAS	METODOLOGÍA
	Objetivo general	Objetivos específicos						
¿Cuál es la relación entre la gestión pública moderna y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021?	Determinar la relación entre la Gestión Pública moderna y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021.	1. Determinar la relación entre la dimensión eficiente y la calidad de servicios que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021, 2. Determinar la relación entre la dimensión eficaz y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021,	Existe relación significativa entre la gestión pública moderna y la calidad del servicio que se ofrece en la Municipalidad Provincial de Paita 2021	Gestión Pública moderna	1. Eficiente 2. Eficaz 3. Reducción de Costo 4. Satisfacción de necesidades	Los usuarios de la Municipalidad Provincial de Paita	Recolección de datos: Encuesta	Enfoque: CUANTITATIVO Tipo: A P L I C A D A Diseño: EXPERIMENTAL
				Calidad de servicio	1. Confianza 2. Responsabilidad 3. Seguridad 4. Empatía			

		<p>3. Determinar la relación entre la dimensión costo y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021,</p> <p>4. Determinar la relación entre satisfacción de necesidades y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021,</p> <p>5. Determinar la relación entre la dimensión mecanismos y la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021</p>				<p>Se determinaron 384 usuarios al azar</p>	<p>Cuestionario, que contengan las variables gestión pública moderna y calidad de servicio</p>	<p>LAS ESTADÍSTICAS A UTILIZAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> -FRECUENCIA RELATIVA, -MEDIA ARITMÉTICA, -DESVIACIÓN ESTÁNDAR -COEFICIENTE DE VARIABILIDAD.
--	--	---	--	--	--	---	--	--

Anexo 03. Solicitud de respuesta



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA
Gestión 2019-2022

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Paita, 15 de octubre del 2021

OFICIO N° 121-2021-MPP/GM

Señora:
Abog. MARY MERCEDES MECA QUEREVALU
Domicilio en: JR. JUNIN NRO. 468, 2DO PISO, PAITA

Referencia: Carta de fecha 13 de octubre del 2021, solicitando permiso para realizar tesis de investigación.

Estimada Señora:

Reciba mis cordiales saludos ya la vez informarle que habiendo recibido la Carta de la referencia, presentando por Ud. estudiante que cursa los estudios de Maestría de Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo –Piura, quien solicita se le autorice realizar un trabajo de investigación, sobre GESTION PUBLICA MODERNA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA 2021, para la obtención del Título de Magister, siendo así se AUTORIZA realizar su presente estudio brindando las facilidades que el caso requiera que estoy seguro que redundara en beneficio de nuestra institución.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA
Abog. Marco Tulio González Aluche
PRESIDENTE MUNICIPAL



Anexo 04. Solicitud pidiendo autorización a entidad Municipal

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE LA INDEPENDENCIA"

SUMILLA:

SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR ESTUDIOS PARA
LA ELABORACION DE TESIS DE INVESTIGACION

SR:

Lic. ENRIQUE SILVA ZAPATA

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA	
MESA DE PARTES	
13 OCT 2021	
REG.N°	12958
HORA	12:00 PM
FIRMA	

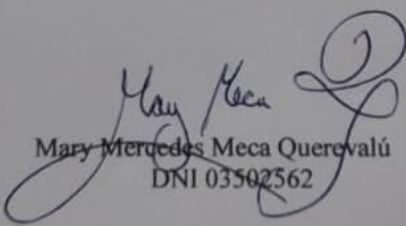
Yo, MARY MERCEDES MECA QUEREVALU con DNI 03502562, con domicilio real en Jr. Junín Nro. 468, 2do piso Paíta, me presento ante usted para exponer lo siguiente:

Que, encontrándome culminando mis estudios de Pos Grado, Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo-Piura, es que SOLICITO A Ud. se me autorice a realizar estudios de investigación para la elaboración de mi tesis denominada "Gestión pública moderna y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Paíta 2021"

Agradezco por su atención, esperando acceda a mi pedido.

Atentamente,

Piura, 07 de Octubre del 2021


Mary Mercedes Meca Querevalú
DNI 03502562

Anexo 5. Matriz de validación del instrumento

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión pública moderna y calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paíta 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de	En desacuerdo	indiferente	De acuerdo	Totalmente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión pública moderna <small>Para (García, 2007: 44). Citado por (De la Garza, Yllán, & Barredo,</small>	Eficiente	• Esfuerzo	¿Considera que la Municipalidad realiza suficientes esfuerzos para verse inmersa en una Gestión Pública						X		X		X		X		
		• Éxito	¿Considera que la Municipalidad tiene objetivos claros que conllevan al éxito de su Gestión pública?						X		X		X		X		
		• Beneficio	¿Considera que la Municipalidad brinda servicios en beneficio de los						X		X		X		X		
	Eficaz	• Capacidad	¿Considera que la Municipalidad cuentan con la capacidad de llevar adelante una gestión pública moderna?						X		X		X		X		
		• Organización	¿Considera que la Municipalidad se encuentra debidamente organizada?						X		X		X		X		
		• Recursos	¿Considera que la Municipalidad dirige correctamente sus recursos económicos en pro del ciudadano?						X		X		X		X		

	Reducción de Costo	• Instrumentos	¿Considera que la Municipalidad cuenta con instrumentos/ normativa que permitan medir el resultado de los servicios que prestan a la						X		X		X				
		• Decisiones	¿Considera que la Municipalidad está tomando las mejores decisiones para disminuir sus costos de bienes y servicios?						X		X		X		X		
		• Gastos	¿Considera que la Municipalidad está minimizando gastos en pro de una Gestión Pública Moderna?						X		X		X		X		
	Satisfacción de necesidades	• Calidad de vida	¿Considera que la Municipalidad está aplicando una adecuada Gestión Pública para la satisfacción de necesidades del ciudadano brindándole una buena calidad de los bienes y servicios que ofrece?						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio Según Cobra,	Confianza	Capacidad para realizar el servicio de manera segura	¿La actitud de los trabajadores de la Municipalidad le transmite						X		X		X		X		
		Credibilidad	Cree Ud. En la información que brinda los trabajadores?						X		X		X		X		

	Responsabilidad	Muestra disponibilidad de ayuda al usuario	¿Los trabajadores de la Municipalidad demuestran disposición para ayudar a los usuarios a resolver cualquier duda?						X		X		X		X			
		Realiza servicios con prontitud	¿Los trabajadores de la Municipalidad realizan sus actividades en el menor tiempo posible?						X		X		X		X			
		Tiempo de espera	¿Los trabajadores de la Municipalidad respetan el tiempo de espera que brindan a los usuarios?						X		X		X		X			
	Seguridad	Certeza de conocimiento	¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad demuestran saber sus funciones?							X		X		X		X		
		Confianza	¿Los trabajadores de la Municipalidad son transparentes al momento de dar información?							X		X		X		X		
		Trato igualitario	¿Los trabajadores de la Municipalidad realizan algún trato desigualitario a los usuarios?							X		X		X		X		
	Empatía	Atención personalizada	¿Los trabajadores realizan la atención individualizada a los ciudadanos?							X		X		X		X		
		Muestra disponibilidad para atender	¿Los trabajadores atienden las necesidades específicas por las que se les solicita?							X		X		X		X		
		Amabilidad	¿Los trabajadores atienden con amabilidad las solicitudes de los ciudadanos?							X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para determinar la relación entre Gestión pública moderna y calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita

OBJETIVO:

Determinar la relación entre Gestión pública moderna y calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021

DIRIGIDO A:

Usuarios que requieren de los servicios de la Municipalidad Provincial de Paita 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Torres Obando Jean Carlo Orlando

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Gestión Pública

Magister en Derecho penal y procesal penal

VALORACIÓN:

Muy Alto (X)	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
--------------	------	-------	------	----------



Abog. Jean Carlo Orlando Torres Obando
REG. I.C.A.L. N°6258
DEFENSOR PÚBLICO
Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión pública moderna y calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paíta 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión pública moderna Para (García, 2007: 44). Citado por (De la Garza, Yllán, & Barredo, 2018). la Nueva Gestión Pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos	Eficiente	• Esfuerzo	¿Considera que la Municipalidad realiza suficientes esfuerzos para verse inmersa en una Gestión Pública moderna?						X		X		X		X		
		• Éxito	¿Considera que la Municipalidad tiene objetivos claros que conllevan al éxito de su Gestión pública?						X		X		X		X		
		• Beneficio	¿Considera que la Municipalidad brinda servicios en beneficio de los usuarios?						X		X		X		X		
	Eficaz	• Capacidad	¿Considera que la Municipalidad cuentan con la capacidad de llevar adelante una gestión pública moderna?						X		X		X		X		
		• Organización	¿Considera que la Municipalidad se encuentra debidamente organizada?						X		X		X		X		
		• Recursos	¿Considera que la Municipalidad dirige correctamente sus recursos económicos en pro del ciudadano?						X		X		X		X		
		• Instrumentos	¿Considera que la Municipalidad cuenta con instrumentos/ normativa que permitan medir el resultado de los servicios que prestan a la ciudadanía?						X		X		X		X		

	Reducción de Costo	• Decisiones	¿Considera que la Municipalidad está tomando las mejores decisiones para disminuir sus costos de bienes y servicios?							X		X		X			
		• Gastos	¿Considera que la Municipalidad está minimizando gastos en pro de una Gestión Pública Moderna?							X		X		X		X	
	Satisfacción de necesidades	• Calidad de vida	¿Considera que la Municipalidad está aplicando una adecuada Gestión Pública para la satisfacción de necesidades del ciudadano brindándole una buena calidad de los bienes y servicios que ofrece?							X		X		X		X	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio Según Cobranza	Confianza	Capacidad para realizar el servicio de manera segura	¿La actitud de los trabajadores de la Municipalidad le transmite confianza?						X		X		X		X			
		Credibilidad	Cree Ud. En la información que brinda los trabajadores?						X		X		X		X			

	Responsabilidad	Muestra disponibilidad de ayuda al usuario	¿Los trabajadores de la Municipalidad demuestran disposición para ayudar a los usuarios a resolver cualquier duda?							X		X		X		X			
		Realiza servicios con prontitud	¿Los trabajadores de la Municipalidad realizan sus actividades en el menor tiempo posible?							X		X		X		X			
		Tiempo de espera	¿Los trabajadores de la Municipalidad respetan el tiempo de espera que brindan a los usuarios?							X		X		X		X			
	Seguridad	Certeza de conocimiento	¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad demuestran saber sus funciones?								X		X		X		X		
		Confianza	¿Los trabajadores de la Municipalidad son transparentes al momento de dar información?								X		X		X		X		
		Trato igualitario	¿Los trabajadores de la Municipalidad realizan algún trato desigualitario a los usuarios?								X		X		X		X		
	Empatía	Atención personalizada	¿Los trabajadores realizan la atención individualizada a los ciudadanos?								X		X		X		X		
		Muestra disponibilidad para atender	¿Los trabajadores atienden las necesidades específicas por las que se les solicita?								X		X		X		X		
		Amabilidad	¿Los trabajadores atienden con amabilidad las solicitudes de los ciudadanos?								X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para determinar la relación entre Gestión pública moderna y calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita

OBJETIVO:

Determinar la relación entre Gestión pública moderna y calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021

DIRIGIDO A:

Usuarios que requieren de los servicios de la Municipalidad Provincial de Paita 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Torres Castillo Cesar Enrique

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Gestión Pública

Magister en Derecho penal y procesal penal

VALORACIÓN:

Muy Alto (X)	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
--------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión pública moderna y calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paíta 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión pública moderna Para (García, 2007: 44). Citado por (De la Garza, Yllán, & Barredo, 2018). la Nueva Gestión Pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos	Eficiente	• Esfuerzo	¿Considera que la Municipalidad realiza suficientes esfuerzos para verse inmersa en una Gestión Pública moderna?						X		X		X		X		
		• Éxito	¿Considera que la Municipalidad tiene objetivos claros que conllevan al éxito de su Gestión pública?						X		X		X		X		
		• Beneficio	¿Considera que la Municipalidad brinda servicios en beneficio de los usuarios?						X		X		X		X		
	Eficaz	• Capacidad	¿Considera que la Municipalidad cuentan con la capacidad de llevar adelante una gestión pública moderna?						X		X		X		X		
		• Organización	¿Considera que la Municipalidad se encuentra debidamente organizada?						X		X		X		X		
		• Recursos	¿Considera que la Municipalidad dirige correctamente sus recursos económicos en pro del ciudadano?						X		X		X		X		
		• Instrumentos	¿Considera que la Municipalidad cuenta con instrumentos/ normativa que permitan medir el resultado de los servicios que prestan a la ciudadanía?						X		X		X		X		

	Reducción de Costo	• Decisiones	¿Considera que la Municipalidad está tomando las mejores decisiones para disminuir sus costos de bienes y servicios?							X		X		X			
		• Gastos	¿Considera que la Municipalidad está minimizando gastos en pro de una Gestión Pública Moderna?							X		X		X		X	
	Satisfacción de necesidades	• Calidad de vida	¿Considera que la Municipalidad está aplicando una adecuada Gestión Pública para la satisfacción de necesidades del ciudadano brindándole una buena calidad de los bienes y servicios que ofrece?							X		X		X		X	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio Según Cobra, 2000	Confianza	Capacidad para realizar el servicio de manera segura	¿La actitud de los trabajadores de la Municipalidad le transmite confianza?						X		X		X		X			
		Credibilidad	Cree Ud. En la información que brinda los trabajadores?						X		X		X		X			

	Responsabilidad	Muestra disponibilidad de ayuda al usuario	¿Los trabajadores de la Municipalidad demuestran disposición para ayudar a los usuarios a resolver cualquier duda?							X		X		X		X			
		Realiza servicios con prontitud	¿Los trabajadores de la Municipalidad realizan sus actividades en el menor tiempo posible?								X		X		X		X		
		Tiempo de espera	¿Los trabajadores de la Municipalidad respetan el tiempo de espera que brindan a los usuarios?								X		X		X		X		
	Seguridad	Certeza de conocimiento	¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad demuestran saber sus funciones?								X		X		X		X		
		Confianza	¿Los trabajadores de la Municipalidad son transparentes al momento de dar información?								X		X		X		X		
		Trato igualitario	¿Los trabajadores de la Municipalidad realizan algún trato desigualitario a los usuarios?								X		X		X		X		
	Empatía	Atención personalizada	¿Los trabajadores realizan la atención individualizada a los ciudadanos?								X		X		X		X		
		Muestra disponibilidad para atender	¿Los trabajadores atienden las necesidades específicas por las que se les solicita?								X		X		X		X		
		Amabilidad	¿Los trabajadores atienden con amabilidad las solicitudes de los ciudadanos?								X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para determinar la relación entre Gestión pública moderna y calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita


OBJETIVO: Determinar la relación entre Gestión pública moderna y calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Paita 2021

DIRIGIDO A: Usuarios que requieren de los servicios de la Municipalidad Provincial de Paita 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:
CRUZALEGUI GUADAMOS, JORGE IVÁN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:



Jorge I. Cruzalegui Guadamos
Mgtr. Economista
C.E.L.A.M. 256

Muy Alto (X)	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
--------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

10	¿Considera que la Municipalidad está aplicando una adecuada Gestión Pública para la satisfacción de necesidades del ciudadano brindándole una buena calidad de los bienes y servicios que ofrece?					
-----------	---	--	--	--	--	--

CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN: CONFIANZA		TD	D	I	A	TA
13	¿La actitud de los trabajadores de la Municipalidad le transmite confianza?					
14	Cree Ud. En la información que brinda los trabajadores?					
DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD		TD	D	I	A	TA
15	¿ Los trabajadores de la Municipalidad demuestran disposición para ayudar a los usuarios a resolver cualquier duda?					
16	Los trabajadores de la Municipalidad realizan sus actividades en el menor tiempo posible?					
17	Los trabajadores de la Municipalidad respetan el tiempo de espera que brindan a los usuarios?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD		TD	D	I	A	TA
18	Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad demuestran saber sus funciones?					
19	¿Los trabajadores de la Municipalidad son transparentes al momento de dar información?					
20	¿Los trabajadores de la Municipalidad realizan algún trato desigualitario a los usuarios?					
DIMENSIÓN: EMPATIA		TD	D	I	A	TA
21	¿Los trabajadores realizan la atención individualizada a los ciudadanos?					
22	¿Los trabajadores atienden las necesidades específicas por las que se les solicita?					
23	¿Los trabajadores atienden con amabilidad las solicitudes de los ciudadanos?					

Anexo 07. Cálculo del tamaño de la muestra

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA INFINITA PARA USUARIOS.

$$n_o = \frac{Z^2 P(1 - P)}{E^2}$$

Donde:

no = Tamaño de la muestra aproximado

Z = Valores correspondientes al valor de significancia 95%= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.5, Q=0.5)

$$n_o = (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5) / (0.05^2)$$

$$n = 385 \text{ usuarios.}$$