

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE CHOTA, PERIODO 2021**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: EDWIN MARÍN MUÑOZ**

Asesor:

**Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by  
**EDWIN MARÍN MUÑOZ**  
Todos los derechos reservados

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

#### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

#### **TESIS APROBADA:**

### **MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, PERIODO 2021**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: EDWIN MARÍN MUÑOZ**

#### **JURADO EVALUADOR:**

Dr. Juan José Julio Vera Abanto  
Asesor

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez  
Jurado evaluador

Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén  
Jurado evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo  
Jurado evaluador

**Cajamarca, Perú**

**2022**



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

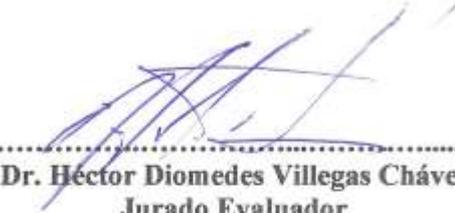
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 10:00 horas, del día 19 de octubre de dos mil veintidos, reunidos en el Aula IQ-207 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHAVEZ, Dr. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUEN, Dr. LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO** y en calidad de Asesor el **Dr. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, PERIODO 2021”**; presentado por el **Bachiller en Administración. EDWIN MARÍN MUÑOZ.**

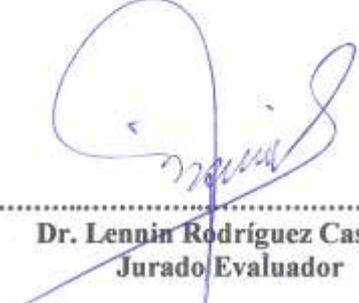
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de DECISIVO (17) EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Administración. EDWIN MARÍN MUÑOZ**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA.**

Siendo las 11:20 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dr. Juan José Julio Vera Abanto**  
Asesor

  
.....  
**Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Lennin Rodríguez Castillo**  
Jurado Evaluador

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón este trabajo a mi madre, que sin ella no lo habría logrado; a Dios por darme la esperanza y fe, por apoyarme a no desviarme de su camino; a mis abuelos que siempre los llevo presentes conmigo; a mi tía que ha sido como una madre para mí; y a mis amigos que sin sus motivaciones no estaría donde me encuentro.

Y finalmente a mi persona por lograr cada meta que he propuesto en este corto camino que es la vida.

Edwin Marín Muñoz

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera expresar mi gratitud al Dr. Juan José Julio Vera Abanto, mi asesor, que ha venido un asesoramiento en el transcurso de la investigación.

De igual manera expreso mi aprecio y considera a los distintos profesores de la maestría, por los pertinentes y relevantes conocimientos impartidos en todo este trayecto, que han sido de suma importancia.

## EPÍGRAFE

*«El conocimiento no es una vasija que se  
llena, sino un fuego que se enciende».*

Plutarco

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
EPÍGRAFE .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.1.1. Contextualización .....	1
1.1.2. Descripción del problema .....	2
1.1.3. Formulación del problema .....	3
1.2. Justificación e importancia .....	4
1.2.1. Justificación científica .....	4
1.2.2. Justificación técnico – práctica.....	4
1.2.3. Justificación Institucional y personal .....	5
1.3. Delimitación de la investigación .....	5
1.4. Limitaciones.....	6
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1. Objetivo general .....	6
1.5.2. Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Internacionales .....	7
2.1.2. Nacionales.....	9
2.1.3. Locales.....	12
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.2.1. Gestión Pública .....	14
2.3. Marco Legal.....	17
2.4.1. Modernización de la gestión pública .....	22

2.4.1.1.	Definición .....	22
2.4.1.2.	Calidad de atención al usuario .....	25
2.4.1.3.	El usuario en los distintos modelos de aseguramiento de la calidad ..	28
2.4.1.4.	Dimensiones de la calidad de atención al usuario .....	30
2.4.1.5.	Orientaciones de la calidad .....	32
2.5.	Definición de términos básicos .....	35
CAPÍTULO III.....		38
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES .....		38
3.1.	Hipótesis.....	38
3.1.1.	Hipótesis general.....	38
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	38
3.2.	Variables.....	38
3.3.	Operacionalización de los componentes de la hipótesis .....	38
CAPÍTULO IV .....		40
MARCO METODOLÓGICO .....		40
4.1.	Ubicación geográfica .....	40
4.2.	Diseño de la investigación .....	41
4.3.	Método de investigación .....	41
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación .....	42
4.4.1.	Población y muestra .....	42
4.4.2.	Unidad de análisis .....	43
4.4.3.	Unidad de observación .....	43
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....	43
a)	Técnicas .....	43
b)	Instrumentos.....	43
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	44
4.7.	Matriz de consistencia metodológica .....	44
CAPÍTULO V .....		46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		46
5.1.	Presentación de resultados.....	46
5.1.1.	Modernización de la gestión pública .....	46
5.1.1.	Calidad de atención .....	52
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	58
5.2.1.	Modernización de la gestión pública .....	58

5.2.2. Calidad de atención .....	62
5.3. Contratación de hipótesis.....	66
CONCLUSIONES .....	68
RECOMENDACIONES .....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	69
APÉNDICES.....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de los componentes de las hipótesis .....	39
Tabla 2. Matriz de consistencia metodológica.....	45
Tabla 3. Orientación al ciudadano.....	46
Tabla 4. Orientación a resultados .....	47
Tabla 5. Eficiencia y eficacia .....	48
Tabla 6. Flexibilidad.....	49
Tabla 7. Simplicidad y armonización.....	50
Tabla 8. Heterogeneidad del servicio.....	51
Tabla 9. Confiabilidad .....	52
Tabla 10. Capacidad de respuesta .....	53
Tabla 11. Seguridad.....	54
Tabla 12. Empatía.....	55
Tabla 13. Tangibilidad.....	56
Tabla 14. Accesibilidad .....	57
Tabla 15. Agrupación de dimensiones de la variable modernización de la gestión pública .....	58
Tabla 16. Agrupación de dimensiones de la variable calidad de atención .....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Provincia de Chota.....	40
Figura 2. Orientación al ciudadano .....	46
Figura 3. Orientación a resultados .....	47
Figura 4. Eficiencia y eficacia.....	48
Figura 5. Flexibilidad.....	49
Figura 6. Simplicidad y armonización.....	50
Figura 7. Heterogeneidad del servicio.....	51
Figura 8. Confiabilidad.....	52
Figura 9. Capacidad de respuesta .....	53
Figura 10. Seguridad .....	54
Figura 11. Empatía .....	55
Figura 12. Tangibilidad .....	56
Figura 13. Accesibilidad.....	57
Figura 14. Agrupación de dimensiones de la variable modernización de la gestión pública .....	58
Figura 15. Agrupación de dimensiones de la variable calidad de atención.....	59
Figura 16. Coeficiente de correlación.....	66
Figura 17. Gráfica de dispersión .....	66

## RESUMEN

Se realizó un análisis de la Modernización de la Gestión Pública implementada en la Municipalidad Provincial de Chota en el primer trimestre del 2021, que permitió conocer los niveles implementados en la orientación ciudadana. El objetivo general de esta investigación fue determinar la \_influencia de la Modernización de la Gestión Pública en la calidad de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Chota. También realizamos un examen de la Calidad de Servicio al Usuario de la Municipalidad Provincial de Chota, que nos dio una idea de los grados de confiabilidad, accesibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y características tangibles que los usuarios encontraron mientras estaban en la municipalidad. En este estudio descriptivo y correlacional , que incluyó el uso del método de encuesta con escala de Likert , se seleccionaron aleatoriamente y sin contraprestación 177 consumidores de los servicios que ofrece el Centro de Atención al Ciudadano .Para analizar el grado de calidad del servicio al usuario se utilizó el modelo SERVQUAL , que evalúa la variable desde el punto de vista de los usuarios .Los hallazgos indican que tanto la calidad del servicio como la calificación de la modernización de la gestión pública son deficientes. La modernización de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chota y la calidad de su servicio al cliente se muestran significativamente correlacionados.

**Palabras Clave:** Calidad de Atención, Modernización de la gestión, Usuarios

## **ABSTRACT**

This research is about the Modernization of Public Management and its Influence on the Quality of Customer Service of the Provincial Municipality of Chota, Period 2021.

Therefore, an analysis was made of the Modernization of Public Management implemented in the Provincial Municipality of Chota, which allowed to know the levels implemented in citizen orientation, results orientation, effectiveness and efficiency, flexibility, simplicity and harmonization and the recognition of heterogeneity.

An analysis was also made of the Quality of User Service of the Provincial Municipality of Chota, which allowed to know the levels of reliability, accessibility, responsiveness, security, empathy and tangible aspects perceived by users during their attention in the municipality.

The research is descriptive and correlational, carried out on a sample of 177 users of the services provided by the citizen attention center, which were chosen randomly and without distinction by the researcher, and the Likert scale survey technique was also used.

The SERVQUAL model was used to determine the level of Quality of Service to the User, since it is the one that best suits the subject of the study and evaluates the dimensions of the variable from the users' perspective.

Finally, the correlation between the Modernization of Public Management and the Quality of Customer Service of the Provincial Municipality of Chota was determined.

Key words: Quality of Attention, Management Modernization, Users.

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

#### 1.1.1. Contextualización

Se han lanzado numerosos proyectos desde la década de 1970 para crear un sector público que "funcione mejor y cueste menos" en respuesta a las crisis financieras. Estos intentos incluyeron métodos alternativos de prestación de servicios, como la privatización, así como la adopción de medidas de austeridad económica.

En consecuencia, cuando hablamos de modernizar, nos referimos a comenzar a realizar lo que el Estado hace mejor a través de un proceso administrativo o de gestión. La Reforma del Estado se refiere al proceso de alterar lo que el Estado debe hacer y cómo debe hacerlo. Se centra en la cuestión de qué hace la Administración Pública, es decir, cómo el Estado genera los bienes y servicios necesarios para satisfacer al Ciudadano.

La Ley Marco para la Modernización del Estado (Ley N° 27658), en la que se fundamenta la Política Nacional para la Modernización de la Gestión Pública, establece la visión, principios rectores y directrices para la actuación contundente y eficaz del sector público al servicio del pueblo y al progreso de la nación. Con un enfoque en la gestión del cambio por resultados al servicio de las personas, su objetivo general es orientar, comunicar y apoyar el proceso de modernización de las instituciones públicas hacia una gestión por resultados que beneficie positivamente el bienestar de los ciudadanos y el avance de la sociedad.

Un Estado efectivo, unificado, descentralizado, inclusivo y transparente es lo que define al contemporáneo. Sin embargo, existe una fuerte resistencia al cambio en los gobiernos municipales, lo que se evidencia en la baja adopción de tecnologías de información y comunicación y el

alto nivel de burocracia que se opone con vehemencia a la gestión por procesos, que apunta a optimizar la gestión y mejorar las capacidades y funciones de las entidades estatales.

Para lograr un mayor grado de atención a la población, es necesario priorizar y optimizar el uso de los recursos públicos si la modernización de la gestión estatal pretende alcanzar mayores niveles de eficiencia del aparato estatal.

Para mejorar los servicios a las personas, la modernización de la gestión estatal debe priorizar y maximizar el uso de los recursos públicos para alcanzar mayores niveles de eficiencia en el aparato estatal. (El Peruano, 2002).

### **1.1.2. Descripción del problema**

La efectividad en la formulación e implementación de las políticas gubernamentales depende de la modernización de la gestión pública, que es un componente crucial para el desarrollo de nuestra nación. Su objetivo es aumentar la capacidad de las instituciones públicas para, por un lado, definir problemas de la sociedad, formular posibles soluciones y ayudar a los órganos de representación política en el desempeño de sus funciones, sino también para significar más que eso.

Sin embargo, en los gobiernos locales, se percibe que aún se viene trabajando de una forma muy desarticulada, donde los procesos para gestionar un servicio son muy confusos, engorrosos y a la vez burocráticos, generando de esta forma insatisfacción en los usuarios.

Esto evidenciado principalmente por el desconocimiento o falta de uso de las políticas de modernización del estado, con las que se persigue integrar los procesos para brindar un servicio de una forma ordenada, orientado al servicio a la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana, descentralizado y desconcentrado, transparente

en su gestión, con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados, buscando la eficacia y eficiencia.

Dentro de los gobiernos locales nos referimos a los municipios, los cuales no deben estar ajenos a la realidad; por tanto, al hablar de calidad de servicio al usuario, no es un tema reciente dentro de los municipios, pues siempre los usuarios han exigido el mejor trato y una mejor atención al adquirir un producto o servicio, buscando confiabilidad, calidad, reducción de tiempos, precios justos y una constante innovación.

De esta forma lo que se persigue en la investigación es determinar el nivel de influencia que tiene la modernización de la gestión pública en la calidad del servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota, y plantear recomendaciones para su constante mejora de acuerdo con los estándares de calidad.

### **1.1.3. Formulación del problema**

#### **Pregunta general**

¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chota periodo 2021?

#### **Preguntas auxiliares**

- ✓ ¿Cuál es la situación de la modernización de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Chota?
- ✓ ¿Cuál es la situación de la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Chota?

## **1.2. Justificación e importancia**

### **1.2.1. Justificación científica**

Los criterios para considerar para construir la visión, principios y reglas para una actuación contundente y eficaz del sector público al servicio de la población y el desarrollo del Perú fueron definidos por la investigación de modernización de la gestión pública. El paradigma de la gestión por resultados al servicio de los ciudadanos y un proceso de gestión del cambio sirvieron de base para la modernización de la gestión pública. Para lograrlo, la Política Nacional para la Modernización de la Gestión Pública contempla un Estado contemporáneo eficiente, unificado, descentralizado, inclusivo, abierto y centrado en sus ciudadanos.

Por tanto, al realizar la presente investigación se aportó al conocimiento de saber el objetivo que busca la modernización de la gestión pública y tendremos como instrumento de evaluación la perspectiva de calidad de servicio en la atención al usuario, de la población de la Provincia de Chota.

Finalmente, esta investigación sirvió como antecedente para futuras investigaciones y evaluaciones de los niveles de modernización en las entidades públicas, lo que implica además el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.

### **1.2.2. Justificación técnico – práctica**

Mediante métodos y herramientas de recolección de datos, este estudio permitió realizar un diagnóstico del grado de calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Chota, seguido de un análisis e interpretación de los resultados.

### **1.2.3. Justificación Institucional y personal**

El estudio cuenta con respaldo institucional ya que sus hallazgos pueden ser utilizados para mejorar el nivel de servicio que se brinda en la Municipalidad Provincial de Chota, mostrando una dedicación al bienestar de sus habitantes.

Además, sirvió como base para investigaciones adicionales sobre instituciones públicas, lo que ayudó a avanzar en los esfuerzos para mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos a los residentes.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

- **Delimitación geográfica:**

La provincia de Chota en el área de Cajamarca sirvió como sitio de estudio. La modernización de la administración pública exige una visión dinámica y en constante evolución de la gestión pública, lo que exige tomar conciencia de que el modelo de gestión seleccionado no puede ser finalizado sino mejorado. Dado que la realidad cambia rápidamente, también debe hacerlo la administración que debe mantenerse al día. Sólo así el Estado podrá atender las demandas del pueblo y así ganar legitimidad.

- **Delimitación temporal:**

La investigación recogió datos en el año 2021.

- **Delimitación socio demográfica:**

La investigación tuvo como unidad de análisis, a los usuarios de los proyectos de la Municipalidad Provincial de Chora en la región de Cajamarca.

#### **1.4. Limitaciones**

La limitación fue el contexto de la no presencialidad debido a la pandemia por el COVID 19, lo que limitó la aplicación de los instrumentos de forma presencial, misma que se superó utilizando la herramienta de Google Forms para la aplicación de los instrumentos de investigación, los cuales fueron enviados a los correos de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la Modernización de la Gestión Pública en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chota, periodo 2021.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- ✓ Analizar la situación de la modernización de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Chota.
- ✓ Analizar la situación de la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Chota.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Internacionales**

En el ámbito internacional se encontraron investigaciones referidas a la temática de modernización del estado y la calidad del servicio público; es así como para la presente investigación se citan los siguientes antecedentes:

Armanda (2015), en *El Servicio Municipal de Deportes: La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad. Percepción, Análisis y Evolución* (Tesis de Doctorado), Universidad de Murcia, España. Se propone como objetivo analizar dos momentos temporales, 1991 y 2015, en relación con los siguientes criterios para valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena: factores generales del placer de servicio percibido, el calibre de las instalaciones y equipos deportivos, Personal, Precios y pagos de los servicios, información recopilada sobre eventos deportivos. Lo enfoco desde un nivel descriptivo, llegando a las siguientes conclusiones: Los usuarios de las instalaciones deportivas mantenidas por el Ayuntamiento de Cartagena suelen manifestar un alto grado de satisfacción. Debido a la innovación en esta industria, que permite la compra de nuevos y diferentes materiales para la enseñanza de la actividad física y la puesta en marcha de nuevas instalaciones, los valores medios obtenidos en la valoración de "las instalaciones" y "equipamientos deportivos" son actualmente superiores que los percibidos por los usuarios en 1991. Es significativa la mejora en el "servicio de agua caliente" de las instalaciones, destacando el alto porcentaje de usuarios que no utilizan este servicio. También hay una mejor percepción de los ciudadanos en 2015 debido a una mejor higiene en los vestuarios y en la habitación donde se realiza la actividad. Los grupos de edad entre 65 y 74 años y entre 25 y 44 años son los más satisfechos con la adecuación del material didáctico disponible para la enseñanza respecto al

“material de la sala” donde se desarrolla la actividad. Todas las instalaciones deportivas municipales tienen buenos promedios de calidad del personal, aunque los niveles de percepción eran más altos en 1991 que ahora. En todas las categorías profesionales, los usuarios de las instalaciones deportivas municipales consideran que el coste de su actividad es suficiente y dos de cada tres usuarios consideran que las actividades son asequibles. En todas las categorías ocupacionales, los usuarios que utilizan las instalaciones deportivas municipales consideran adecuado el coste de su actividad, siendo dos de cada tres usuarios las que consideran que las actividades no son caras.

Fernandez (2015) desarrolla la investigación: Universidad Santo Tomás de Aquino , Mas de Plata, Argentina, Calidad en la Atención a los Usuarios de la Administración Pública ( Tesis de Maestría).La tesis del autor fue realizada con la intención de establecer recomendaciones para mejorar el nivel de atención que se brinda a la filial Esquel del Instituto de Previsión y Seguro Social .Luego de la recolección y análisis de los datos, se encontró que los aspectos de Tangibilidad, Comunicación y Accesibilidad reflejan mejor las percepciones de los afiliados sobre el trabajo social. Es decir, al revisar el servicio que se ofrece actualmente, prefieren centrarse principalmente en las instalaciones físicas, los horarios de atención, los tiempos de espera para ser atendidos y la información que se brinda a los afiliados. Recordemos que el ISSyS abrió sus puertas en febrero de 2010 y cuenta con una infraestructura de 406 metros cuadrados. Su horario de atención es de 7:30 a 14:00 horas. La adopción de las tarjetas magnéticas ha eliminado la necesidad de que el afiliado acuda a los consultorios para recoger órdenes de consulta cada vez que tenga que ver a un médico o comprar medicamentos, reduciendo así los tiempos de espera. Podemos ver que la ISSyS incluye estas tres variables, pero son las que generan menos expectativas a la hora de evaluar la excelencia institucional. Sin embargo, los aspectos que generan el mayor descontento son la capacidad de respuesta y la amabilidad. Esto demuestra que los factores que causan la menor impresión son

la disposición de los trabajadores a tratar a los afiliados con cortesía, respeto y consideración, así como su agilidad y rapidez en el manejo de sus transacciones. Sin embargo, los miembros tienen las mayores expectativas para estas dos características. Están respectivamente en segunda y tercera posición. Dado que los afiliados las han identificado como pilares y han bajado los niveles de satisfacción, son características cruciales que se deben mejorar. La mayoría de los participantes están contentos con la función de confiabilidad que ocupa el cuarto lugar en términos de relevancia en términos de expectativas. Este consenso entre los participantes se debe en parte al uso de las tarjetas magnéticas introducidas por SEROS en febrero de 2010. Los aspectos con los que los miembros están generalmente satisfechos son los que se encuentran bajo los encabezados de "Comprensión del ciudadano", "Confiabilidad", "Competencia" y "Equidad". En cuanto a las expectativas, la dimensión Competencia se destaca; específicamente, los miembros anticipan que el personal los ayudará y les brindará servicios solo una vez que hayan recibido la educación y capacitación necesarias. Incluso si el miembro está contento, ya que esta es la expectativa clave que quiere cumplir, es importante mantener esta satisfacción en aras del progreso continuo.

### **2.1.2. Nacionales**

Álvarez (2018) ejecuta el estudio: Municipio de Santa Anita Lima, administración del municipio, y atención al usuario y calidad del servicio, Tesis doctoral, Universidad César Vallejo, 2017. Con el objetivo de conocer si la gestión municipal y el enfoque en el usuario inciden en el nivel de calidad del servicio en la dimensión elementos tangibles percibidos en el Municipio de Santa Anita en el año 2017, la autora realiza el estudio. Llego a los siguientes hallazgos utilizando un enfoque de nivel descriptivo relacional: (1) En el Municipio de Santa Anita al 2017 la gestión municipal y la atención al usuario impactan en la calidad

percibida del servicio, demostrando el R2 de Nagelkerke la eficacia predictiva en la variable dependiente del 56,4 %. (2) En el Municipio de Santa Anita al 2017 la atención al usuario y la gestión municipal inciden en la calidad del servicio en la dimensión elementos tangibles percibidos, demostrando el R2 de Nagelkerke la efectividad predictiva en la variable dependiente del 27.6%. (3) En el Municipio de Santa Anita al 2017 la gestión municipal y la atención al usuario inciden en la calidad del servicio en la dimensión confiabilidad percibida, donde el R2 de Nagelkerke demuestra la efectividad en la variable dependiente del 29.1%. (4) Al 2017 la gestión municipal y la atención al usuario en el Municipio de Santa Anita inciden en la calidad del servicio en la dimensión sensibilidad percibida, donde el R2 de Nagelkerke demuestra la eficacia en la variable dependiente del 20,4%. (5) Al 2017 la gestión municipal y la atención al usuario en el Municipio de Santa Anita inciden en la calidad del servicio en la dimensión seguridad sentida, donde el R2 de Nagelkerke demuestra la eficacia en la variable dependiente del 51,9%. (6) Al 2017 la gestión municipal y la atención al usuario en el Municipio de Santa Anita inciden en la calidad del servicio en la dimensión empatía, donde el R2 de Nagelkerke demuestra la eficacia en la variable dependiente del 25,5%.

Mego (2011), propuesta de un sistema de gestión de la calidad para la mejora de los servicios en la Municipalidad Provincial Lambayeque de Chiclayo (Tesis Doctoral) La técnica descriptiva fue utilizada por la Universidad Nacional de Trujillo en su estudio, el cual se realizó en el año 2011 con el objetivo de establecer un sistema de gestión de la calidad para mejorar el servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Llegó a las siguientes conclusiones: (1) La mayoría de los consumidores (57. (1) La mayoría de los usuarios (57.8%) evalúan la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Chiclayo como regular e insuficiente, demostrando su descontento tanto con la calidad como con la cantidad del servicio, ya que no está a la altura de sus expectativas de

obtener un servicio municipal digno servicio. (2) Teniendo en cuenta el factor regular, los servicios más cuestionados a nivel de cada servicio son tránsito, caminos y transporte público, organización del espacio físico y uso del suelo y saneamiento, salud y saneamiento; sin embargo, a nivel general y dimensionado, los servicios más cuestionados son el desarrollo económico local, la seguridad ciudadana, la educación, la cultura, la cultura, la recreación y el deporte. (3) El núcleo urbano y las urbanizaciones son los sectores mejor atendidos por los servicios municipales, mientras que los pueblos jóvenes y los asentamientos humanos son los sectores menos atendidos. Como resultado, los usuarios de cada uno de estos sectores, donde más se necesita atención, cuestionan estos servicios, creyendo que, en cambio, deberían apostar por una ciudad más ordenada urbanísticamente, así como dar importancia al factor humano mejorando los programas sociales y, sobre todo, creando nuevos puestos de trabajo. (4) Los empleados (proveedores) de las diversas áreas municipales califican el servicio como cuestionable (regular) como resultado de acciones administrativas inadecuadas y liderazgo ineficaz en la prestación de servicios a los usuarios; para el proveedor, los servicios más cuestionados a nivel detienen carácter ordinario: el servicio de ordenación del espacio y uso físico del suelo, tránsito, caminos y transporte, y el servicio de saneamiento, salud y aseo público; pero a nivel general los trabajadores (proveedores) califican el servicio como cuestionable. (5) También se demuestra que las autoridades, funcionarios y empleados municipales no consideran regular el servicio municipal debido a que las circunstancias de trabajo, herramientas y materiales que utilizan para el desempeño de sus funciones no se adecuan a la modernización y a las normas vigentes tendencias. (6) El servicio deficiente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo es el resultado de su organización y funciones anticuadas, infraestructura deficiente y falta de colaboración con los consumidores para comprender sus percepciones y satisfacer sus expectativas. (7) Con la

implementación del plan propuesto basado en el enfoque de calidad integral, es factible elevar el estándar de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

### **2.1.3. Locales**

Romero (2018) Mejoras en la gestión de procesos administrativos que han mejorado la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca entre 2016 y 2018 (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Cajamarca. El estudio utiliza una metodología descriptiva correlacional. Con el objetivo de evaluar el impacto del mejoramiento de la gestión de procesos administrativos en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-2018. Y se llegó a la conclusión que la Municipalidad Provincial de Cajamarca había identificado la incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos en la calidad del servicio, logrando una mejora significativa, en línea con lo previsto con el diseño de herramientas (estándares de calidad). Se observaron los siguientes factores actuales: Los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca se caracterizan por planificar, organizar, dirigir y controlar un flujo continuo e interconectado de actividades. Esto se debió a las numerosas deficiencias de la entidad en términos de factores humanos (resistencia al cambio), recursos y otras áreas. Se examinaron las siguientes dimensiones: La confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía son características tangibles del nivel actual de calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, lo que indica una necesidad de mejora para cumplir con un objetivo compartido: aprovechar al máximo las capacidades humanas, técnicas, materiales y otras. Tipos de recursos. De acuerdo con los hallazgos se demostró una mejora de más del 75% en los procesos administrativos que inciden en la calidad del servicio en la Municipalidad

Provincial de Cajamarca, realizando la propuesta de gestión para su factibilidad y desarrollo.

Mendoza (2017) El nivel de satisfacción de los clientes con los servicios que brinda el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el año 2015 (Tesis de maestría). En este estudio, el autor utiliza una técnica descriptiva relacional para determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano con respecto a la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el año 2015. En donde se llega a las conclusiones que se enumeran a continuación: (1) Un alto porcentaje de usuarios reporta estar satisfecho con los servicios del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en las áreas de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esto indica que el CAC cumple con los estándares mínimos para prestando un servicio adecuado a los ciudadanos, comprobando la hipótesis. (2) las prácticas de gestión del CAC no son las mejores; por ejemplo, la mayoría del personal que brinda servicios a los usuarios carece de las calificaciones para brindar un servicio de alta calidad, lo que genera cierto grado de insatisfacción de los usuarios; el CAC también carece de programas informáticos que puedan manejar los requisitos operativos, así como las funciones de seguimiento y control de archivos. (3) La Municipalidad Provincial de Cajamarca carece de modernas herramientas de gestión, impidiendo la simplificación administrativa que reduciría procesos redundantes y agilizaría la atención al ciudadano.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión Pública**

#### **a) Modelo de gestión de calidad total**

La evolución de la Calidad Total ha dado lugar a una serie de modelos de Excelencia en la Gestión. Estos modelos están listos para ser utilizados por las empresas como herramienta de autoevaluación. A continuación, se describen los tres modelos de excelencia que Castillo (2015) consideró más prevalentes. A pesar de sus diferencias, los tres modelos se basan en los conceptos de calidad total.

métrica de Deming. Esta metodología, que fue creada en Japón en 1951, es una implementación de las nociones japonesas de Control de Calidad Total. Para el examen de la gestión de calidad de la organización, este modelo ofrece 10 criterios.

objetivos y políticas.

Operaciones y estructura.

difusión de la educación

Flujo de información y aplicación.

la calidad de un proceso y de un producto.

Estandarización.

controlando y administrando.

Control y aseguramiento.

Aseguramiento de la calidad de los procesos, sistemas y procedimientos.

Resultados.

Haciendo preparativos futuros

Baldrige, Malcolm Modelo. Se estableció en los Estados Unidos en 1987 sobre la base de que las empresas deben buscar la Calidad Total - Excelencia para competir a escala global. Siete criterios gobiernan este enfoque:

Liderazgo.

planificar estratégicamente.

Atención al mercado y al usuario.

análisis, medición y gestión del conocimiento.

énfasis en la fuerza de trabajo.

control de procesos

Resultados.

Modelo de Excelencia para EFQM, desarrollado en 1988 en Europa. Se basa en la felicidad de los usuarios y empleados, así como en la influencia en la sociedad, y se logra a través del liderazgo que dirige la política y la estrategia, el personal, las asociaciones, los recursos y los procedimientos de la organización hacia el objetivo final de la excelencia en los resultados de la organización.

Política, personas, liderazgo y estrategia.

Recursos y Alianzas.

Procesos.

Resultados en Personas.

Resultados de los usuarios.

Efectos en la sociedad

En los modelos examinados por Jair (2005) destaca el modelo SERVQUAL de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry. El modelo que se utilizará en este estudio es este.

Modelo SERVQUAL. Este paradigma permite abordar la medición a través de la evaluación independiente de las expectativas y opiniones de un usuario, a partir de los comentarios de los participantes de la investigación. En este enfoque se incluyen cinco factores como determinantes de la calidad del servicio.

Empatía o fe.

Fiabilidad.

Responsabilidad.

Sensibilidad.

Tangibilidad.

Técnicamente hablando, el enfoque de calidad tiene tres objetivos: a). buscar activamente la satisfacción del usuario priorizando sus necesidades y expectativas; b). orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que faciliten esta mejora; y c). Hay que asegurar que todas las personas y todos los procesos se vean afectados por el enfoque de calidad.

### **2.3. Marco Legal**

La Ley N° 27658, Ley Marco para la Modernización de la Gestión del Estado, fue publicada en El Peruano (2002). Su objetivo es desarrollar los fundamentos y el marco legal necesario para iniciar el proceso de modernización de la administración estatal en las instituciones y organismos gubernamentales. El objetivo del proceso de modernización de la administración estatal es aumentar la eficiencia del sistema para una mejor atención a los residentes, priorizando y aprovechando al máximo los recursos disponibles. El objetivo es crear un estado al servicio del pueblo, con canales eficientes para la participación ciudadana, una administración transparente y descentralizada, empleados públicos competentes que reciban una remuneración adecuada y un gobierno financieramente equilibrado.

El Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que autoriza la Ley para la Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, fue publicado por EL Peruano en el año 2002. Toda organización dependiente de la Administración Pública Central está obligada por la referida norma legislativa a estar orientada a la persona. Desde este punto de vista, la organización y cada actividad de la empresa deben estar enfocadas en brindar mejores servicios y hacer el mejor uso de los recursos disponibles, mientras que continuamente se da prioridad al bienestar e interés del individuo. Los organismos de la Administración Pública Central deben establecer procedimientos de gestión verificables y comunicar a la ciudadanía la razón de ser de sus elecciones y actuaciones con el fin de proporcionar un sistema eficaz de rendición de cuentas a las personas.

La Política Nacional para la Modernización de la Gestión Pública fue aprobada por Decreto Supremo N ° 004-2013-PCM, el cual fue publicado en Perú en el año 2013. Según este decreto, el objetivo general de la política es orientar, articular y promover en todas las entidades públicas el proceso de modernización

hacia una gestión pública por resultados que impacte positivamente en el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo de la nación. Se sugieren las siguientes metas precisas para lograr esto.

Alentar a las organizaciones públicas a desarrollar metas consistentes con las políticas sectoriales y nacionales que sean explícitas, cuantificables y alcanzables en los tres niveles de gobierno.

Asegúrese de que el Estado tenga los recursos financieros, los distribuya y los use para apoyar los resultados que el público quiere y valora.

redefinir los roles y responsabilidades de las entidades a nivel municipal, regional y nacional en línea con la tendencia de descentralización.

Con el fin de mejorar los procesos y servicios para los residentes y las empresas, implementar la gestión de procesos y fomentar la simplicidad administrativa en todas las instituciones gubernamentales.

Fomentar la profesionalización del sector público para garantizar que los funcionarios y empleados estén capacitados para sus funciones y responsabilidades. Esto se logra a través del sistema de recursos humanos.

Realice un seguimiento y evalúe qué tan bien se convierten los insumos en los productos y resultados que el público espera.

El establecimiento de mejores prácticas para un nuevo ciclo de gestión será posible con la integración de un sistema de gestión del conocimiento con el sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión pública.

Fomentar el gobierno electrónico mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para ayudar a los organismos públicos en sus procesos de planificación, producción y gestión, así como para ensamblar propuestas de gobierno abierto.

Garantizar la apertura, la participación ciudadana, la vigilancia y la cooperación en la discusión de las políticas públicas, así como la expresión de opiniones sobre la eficacia de los organismos públicos y la calidad de los servicios que prestan.

Incrementar la capacidad de servicio del Estado en beneficio de las personas mediante la articulación de políticas, recursos y capacidades institucionales, promover, apoyar y participar en espacios de coordinación interinstitucional con entidades del mismo nivel y de otros niveles de gobierno.

Crear políticas públicas nacionales y sectoriales claras, que se analicen, planifiquen, adopten, ejecuten, revisen y mejoren mediante el fomento de la discusión y participación ciudadana. Fomentar el desarrollo de los mecanismos de articulación necesarios para una coordinación efectiva entre las instituciones públicas de los tres niveles de gobierno.

Fomentar la descentralización de las capacidades, funciones y recursos de las entidades públicas en los tres niveles de gobierno para proveer los bienes y servicios públicos que la ciudadanía necesita de manera eficiente, eficaz y transparente.

Promover un funcionamiento que tenga en cuenta la variabilidad de los organismos públicos en cuanto a sus funciones, tamaños y capacidades mediante la articulación, simplificación y actualización de los sistemas.

El Peruano (2018) Se publica el Decreto Supremo N ° 12-2018-PCM, que rige el régimen administrativo para la modernización de la gestión pública. De acuerdo con la Ley N° 27658, Ley Marco para la Modernización de la Gestión del Estado, el citado reglamento tiene por objeto crear el Sistema Administrativo para la Modernización de la Gestión Pública estableciendo los lineamientos, políticas y prácticas que se aplican al proceso demodernización de la gestión pública .

Los siguientes conceptos sirven de base para el Sistema Administrativo para la Modernización de la Gestión Pública:

**Orientado al ciudadano:** Según su naturaleza, los organismos públicos planifican y ejecutan sus intervenciones en función de los requerimientos y expectativas del público en general.

En una organización orientada a los resultados, las intervenciones públicas se realizan para abordar cuestiones de gestión internas o externas, y los resultados se evalúan para mejorar los productos, servicios o reglas de la organización.

**Eficacia y eficiencia:** Los organismos públicos centran sus esfuerzos en el logro de los objetivos institucionales y en la administración prudente y eficiente de los recursos, eliminando cualquier duplicidad o superposición de capacidades, funciones y atribuciones.

**Flexibilidad:** Para reaccionar rápidamente a la variedad y condiciones del entorno en el que operan, las instituciones públicas modifican su estructura y funcionamiento.

**Simplicidad y armonía:** Cuando los organismos públicos crean normas para la gestión y funcionamiento de la administración pública, lo hacen pensando tanto en la simplicidad de las normas como en su compatibilidad con las emitidas por otras autoridades rectoras de políticas y sistemas.

**Reconocer la heterogeneidad:** Al dictar leyes que regulan el funcionamiento, la administración y la gestión de los organismos públicos, se toma en consideración la heterogeneidad de estas entidades para procurar que las exigencias a la administración sean adecuadas.

EL Peruano (2019) Mediante Resolución N° 005-2019-PCM-SGP se aprobó el Manual Operativo de los Centros para una Mejor Atención al Ciudadano - MAC, el cual fue publicado por la Secretaría de la Gestión Pública .Con ayuda del

mencionado documento, se espera establecer el marco operativo, así como las prácticas y procedimientos fundamentales que aseguren que los ciudadanos reciban los servicios y la atención de calidad que merecen de acuerdo con los estándares establecidos por la Secretaría de la Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

Temas relacionados con la presidencia del Consejo de Ministros de 2019 La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público fue aprobada por Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP con el objetivo de establecer los lineamientos técnicos para la Gestión de la Calidad de los Servicios en los organismos de la Administración Pública. Ofrecer a las organizaciones de la administración pública una herramienta de gestión que dirija la mejora de los productos y servicios entregados y así ayude a mejorar la calidad de vida de las personas .

La Norma Internacional ISO 9001 - Sistemas de Gestión de la Calidad , que se basa en los conceptos de gestión de la calidad descritos en la ISO 9000, fue publicada por INTERCERT en 2015. Las descripciones contienen una declaración de cada principio, una explicación de por qué es importante para el negocio, algunos ejemplos de las ventajas relacionadas con el concepto y ejemplos de actividades comunes para impulsar el desempeño de la organización mientras se usa el principio.

## 2.4. Marco conceptual

### 2.4.1. Modernización de la gestión pública

#### 2.4.1.1. Definición

Según la Ley Marco N° 27658 (2002), Ley de Modernización del Estado, la modernización es un proceso constante de progreso que permite que las actividades del Estado se acerquen más a las aspiraciones de su población. Implica, entre otras cosas, mejorar el funcionamiento del Estado, poner en marcha sistemas más abiertos y eficaces, y poner mayor énfasis en los procedimientos que subyacen a los esfuerzos del Estado para satisfacer las demandas de las personas. Requiere aportes continuos ya que la evaluación y el monitoreo son esenciales para identificar las áreas donde se pueden realizar mejoras. Puede resumirse como un intento continuo de mejorar las operaciones del Estado.

De acuerdo con la Política Nacional para la Modernización de la Gestión Pública al 2021, que fue dada a conocer por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de ministros en 2013, la ciudadanía demanda un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo que implica un cambio en su enfoques y prácticas de gestión, pensando en sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos ciudadanos.

**Eficiencia:** Un estado eficiente hace uso de sus recursos para satisfacer las demandas de sus ciudadanos. Entonces, si la gente quiere una mejor salud, los recursos públicos ya disponibles deben orientarse en esa dirección. El primer término alude a la íntima conexión entre las demandas de la población y las medidas adoptadas por el Estado para satisfacer esas necesidades.

Pero también significa hacer el mejor uso posible de los recursos públicos. En consecuencia, el comportamiento eficiente tiene como objetivo satisfacer los requisitos de los ciudadanos al menor costo posible, manteniendo un nivel de calidad predefinido. Debido a que hay muchas necesidades y recursos financieros limitados, esto es muy importante en la administración pública. El objetivo del gestor público debe ser reducir los gastos si se prioriza una determinada política con el fin de liberar recursos para que puedan ser aplicados a otras necesidades de la población.

**Transparencia:** El Estado aspira a ser transparente en el sentido de que el conocimiento debe estar disponible para el público en general. Esto se refiere a ser abierto en el sentido de realizar conductas conocidas por todos, además de tener acceso a la información. La transparencia implica dos niveles: el mundo privado y el público, particularmente en el caso de los empleados y las instituciones públicos. Cuando un funcionario público maneja la transparencia en el ámbito privado mientras desempeña una función pública. Tiene una responsabilidad como ciudadano además de sus actividades, empleo y experiencia. Los empleados públicos siguen siendo agentes públicos aun cuando no estén empleados, por lo que uno no deja de ser miembro de la administración pública. La transparencia implica dos cosas cuando uno es un agente público: máxima publicidad, lo que significa divulgar todos sus actos como empleados públicos y como entidades públicas, y se debe trabajar en el área de transparencia.

La palabra inclusivo es crucial porque la actividad estatal debe estar enfocada en brindar igualdad de oportunidades a todas las personas. Esto implica que todos deben ser valorados como ciudadanos, tener

acceso a atención médica y educación de alta calidad, y que se respeten sus derechos constitucionalmente protegidos. Uno de los problemas de la nación es que hay muchos lugares donde el Estado no está presente, lo que impide que las personas utilicen los servicios que ofrece. Las posibilidades que trae el progreso económico no serán las mismas si un joven accede a la educación y otro no, ya que uno estará más equipado que el otro para conseguir un trabajo mejor pagado. Aquí, es importante enfatizar un punto crucial: la igualdad de oportunidades no garantiza la igualdad de resultados. Incluso si dos personas tienen el mismo nivel de educación, no hay seguridad de que tendrán la misma calidad de vida en el futuro, ya que pueden interferir una serie de circunstancias externas incontrolables.

**Descentralización:** El término "descentralizado" describe la diversidad que existe a nivel nacional. Como se sabe en general, la topografía de nuestra nación es compleja y hay muchos ecosistemas además de distinciones históricas, sociales y políticas. Como resultado, al hablar de un estado que cumple con los requisitos de sus residentes, es importante recordar que estas demandas varían según la región a la que sirven. En consecuencia, se requiere una visión en la que el área es de suma importancia. Si es así, un Estado debe ser eficaz al mismo tiempo que proporciona lo que la gente necesita en varias áreas fácilmente distinguibles. Por ejemplo, no tiene sentido que todas las escuelas tengan el mismo diseño o que las pautas para la construcción de viviendas sean las mismas en toda la región. Al crear políticas con objetivos similares, pero disposiciones distintas en función de los requisitos de cada grupo demográfico, es importante considerar las variaciones en el clima y las culturas que existen en cada lugar.

**Adaptación al Cambio:** En este sentido, se entiende por "moderno" lo contrario de "tradicional". Esto implica que el Estado debe ser adaptable para atender las demandas de los habitantes, así como los vientos políticos impuestos por los distintos gobiernos y los avances tecnológicos, entre otros, sin perder de vista este objetivo. Esto último es crucial ya que un Estado contemporáneo se centra en el ciudadano, asegurando que se respeten todos sus derechos políticos, sociales y económicos y que se satisfagan todas sus necesidades. Por lo tanto, mejorar la calidad de vida de la población a través de la implementación de políticas públicas, o a través de la administración pública, es el fin último del Estado.

#### **2.4.1.2. Calidad de atención al usuario**

La calidad total es un desarrollo de la idea de calidad integral, combinando ideas anteriores y avanzando con una nueva comprensión promovida por la gestión y dirección participativa.

Dado que el servicio al usuario no se puede sentir con el tacto, pero se puede apreciar, entra en la categoría de marketing intangible. Según Parra (2013), el objetivo del servicio al usuario es gestionar la satisfacción fomentando impresiones favorables del servicio, estableciendo así un valor percibido para nuestra marca.

La experiencia del usuario se ha fortalecido a medida que aumenta la competencia, ya que los clientes tienen más opciones sobre dónde comprar los bienes o servicios que necesitan. Esto destaca la importancia de refinar y adaptar la experiencia del usuario a las demandas de los usuarios, ya que finalmente tomar la decisión.

Evaluación de la calidad.

Cualquier mejora debe preceder a un análisis exhaustivo del estado actual de la organización y de los métodos de prestación de servicios. Trabajar con hechos y datos es crucial en este sentido para que la felicidad de los usuarios y trabajadores pueda determinarse sobre la base de resultados exitosos y verificables de forma independiente.

Sin embargo, el control de calidad es un deber compartido por todos y no se limita a un departamento de control. La implementación de indicadores y la evaluación de resultados con base en su evaluación es un control preventivo, no correctivo.

Los distintos modelos de evaluación incluyen las normas ISO 9000.

### **Los servicios.**

Según Tigani, (2006) El servicio es cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra. Esta definición nos hace claro que quienes de alguna manera están dependiendo de nuestro trabajo, son nuestros usuarios sin importar si están de éste u otro lado del mostrador. Esto es lo que alimenta el concepto de usuario interno y aquellas personas que no están sirviendo a los usuarios en forma directa, deben servir a los que sí lo hacen.

El servicio es un intangible. Su prestación y su consumo son simultáneos, al contrario de lo que ocurre con los productos, que primero deben ser fabricados, luego vendidos y posteriormente utilizados o consumidos.

La calidad de un servicio se mide por el nivel de satisfacción de los usuarios. Las tres grandes condiciones que debe cumplir la calidad de un servicio son:

El usuario es el único evaluador de la calidad del servicio.

El usuario es quien determina el nivel de prestación del servicio.

Interesa conocer la opinión del usuario para acercar las condiciones de prestación de un servicio a los deseos o expectativas de los usuarios, de ahí la importancia de disponer de encuestas de percepción de la realización del servicio.

La administración debe saber satisfacer y gestionar las expectativas de los ciudadanos, reduciendo la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del usuario, esto es, entre el servicio ofrecido y el nivel de servicio que requiere el usuario.

Todo esfuerzo realizado por una persona en beneficio de otra se considera servicio, según Tigani (2006). Esta definición deja en claro que todos los que dependen de nuestro trabajo de cualquier manera, ya sea que estén de este lado del mostrador o no, son nuestros usuarios. La idea del usuario interno se alimenta de esto, y aquellos que no atienden directamente a los usuarios deben ayudar a los que sí lo hacen.

Un intangible es un servicio. A diferencia de los artículos, que primero deben crearse, venderse y luego utilizarse o consumirse, se proporciona y utiliza simultáneamente.

El grado de satisfacción del cliente sirve como indicador de la calidad del servicio. Los siguientes son los tres requisitos clave que debe satisfacer la calidad de un servicio:

La única persona que puede juzgar el valor de un servicio es el usuario.

El grado de prestación del servicio lo elige el usuario.

La necesidad de encuestas de percepción del desempeño del servicio surge de la necesidad de comprender las opiniones de los clientes para

ajustar las circunstancias de la prestación del servicio para satisfacer mejor las preferencias o expectativas de los usuarios.

La administración debe entender cómo satisfacer y gestionar las expectativas de los ciudadanos para cerrar la brecha entre el desempeño real del servicio y lo que el usuario espera, o entre el nivel de servicio brindado y lo que el usuario realmente necesita.

### **Servicio al Usuario**

Para configurar un servicio de calidad, el usuario (interno o externo) debe tener acceso a información suficiente para utilizar y recibir el servicio en cuestión de forma precisa y rápida.

#### **2.4.1.3. El usuario en los distintos modelos de aseguramiento de la calidad**

##### **En la norma ISO 9001-2000, el usuario es:**

Un sistema de gestión de calidad que se adhiere a las normas ISO 9000 (2005) identifica varias consideraciones para el servicio al usuario. Los siguientes son los más importantes:

Atención al usuario: Para aumentar la satisfacción del cliente, la alta dirección debe velar por que se identifiquen y satisfagan las necesidades de los usuarios.

Los comentarios del usuario deben incluirse en la información de la reseña. Todas las opciones y actividades relacionadas con la mejora del producto con respecto a las necesidades del usuario deben incluirse en los hallazgos de la revisión.

Procesos relativos a los usuarios:

Determinación de las necesidades del producto: Las necesidades especificadas por el usuario, como las de entrega y tareas de seguimiento, deben ser decididas por la organización.

Requisitos que no fueron realizados por el usuario, pero, cuando se reconocieron, fueron necesarios para el uso previsto.

Comunicación con el usuario: La empresa debe desarrollar y poner en marcha planes eficientes de comunicación con el usuario en cuanto a:  
Información del producto.

Solicitudes de información, contratos o cumplimiento de pedidos, incluidas las revisiones, así como comentarios de los usuarios, incluidas las quejas.

Propiedad del usuario: Mientras los bienes del usuario (materiales o intelectuales) estén siendo utilizados por la organización, se debe tener cuidado para identificar, verificar, preservar y asegurar los que pertenecen al usuario. Cualquier bien de usuario perdido, dañado o que ya no se pueda utilizar también debe registrarse e informado al usuario.

Satisfacción del usuario: la empresa debe monitorear los datos que reflejen la opinión del usuario sobre el cumplimiento de las normas por parte de la organización como uno de los indicadores de desempeño del sistema de gestión de la calidad. Se deben elegir las mejores formas de adquirir y utilizar estos datos.

#### **El usuario en el modelo EFQM de Gestión de la calidad:**

El diseño, gestión y mejora de los procesos por parte de la empresa para apoyar su política y estrategia y satisfacer integralmente, generando cada

vez más valor, a sus usuarios y demás grupos de interés se definen bajo los criterios de Calidad Total de Castro: Modelo EFQM de Excelencia, 2005.

- Gestión y mejora de las relaciones con los usuarios.
- Conocer y satisfacer las expectativas de los usuarios como consecuencia de la interacción frecuente con ellos.
- Gestionar la información recopilada de los contactos habituales, como reclamaciones y quejas.
- Interactuar activamente con las personas para conocer y responder a sus deseos, expectativas y problemas.
- Supervise las ventas, el servicio al cliente y otras interacciones con los clientes para medir qué tan satisfechos están los clientes con los bienes y servicios ofrecidos, así como otros procedimientos de ventas y servicio al cliente.
- Haga un esfuerzo para mantener sus conexiones de ventas y servicio al cliente innovadoras y creativas.
- Para averiguar qué tan satisfechas están las personas con sus interacciones con la empresa, utilice encuestas frecuentes, otros métodos de recopilación de datos estructurados y datos recopilados a través de encuentros regulares.

#### **2.4.1.4. Dimensiones de la calidad de atención al usuario**

Las seis etapas de evaluación del desempeño de una organización según la satisfacción recibida, cuyos componentes conceptuales se explican a continuación, se utilizarán para operacionalizar el estándar de atención al cliente desde el punto de vista pragmático de Druker (1990).

La confiabilidad es la capacidad de la empresa que brinda el servicio para hacerlo de manera confiable, segura y consciente. La confiabilidad, o la capacidad de brindar el servicio correctamente desde el principio, se refiere a la idea que abarca todos los componentes que permiten al usuario evaluar la capacidad y el nivel de experiencia de la organización.

Accesibilidad. Existe la posibilidad de que ponerse en contacto con el proveedor sea simple y amigable. Cuando sea necesario o cuando surja un problema importante, si el acceso a las personas a cargo de la empresa de origen es accesible, si es posible comunicarse con la persona designada para realizar el servicio, si hay números gratuitos disponibles para consultas o quejas. Si las ubicaciones y oficinas cuentan con la señalización adecuada. Si se hace evidente la información sobre los horarios de servicio, los números de teléfono y a quién contactar para cada problema.

El término "capacidad de respuesta" se relaciona con la disposición de una empresa para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. También se refiere a la prontitud con la que se cumplen los acuerdos, así como la facilidad con la que un cliente puede ponerse en contacto con la organización.

La seguridad es la sensación que recibe un usuario cuando confía sus problemas a una empresa y cree que serán atendidos de la mejor manera posible. La credibilidad, que comprende integridad, confiabilidad y honestidad, sugiere seguridad. Esto indica que para brindar mayor felicidad al usuario, la organización no solo debe considerar los intereses del usuario sino también mostrar que se preocupa por ellos.

Empatía: Se refiere a la disposición de la organización para brindar a los clientes un cuidado y una atención individualizada. Exige un importante

compromiso y participación con el usuario, conociendo en profundidad sus cualidades y sus requerimientos individuales. La cortesía es un componente vital de la empatía, ya que también es parte de la seguridad. Componentes tangibles, Esto se relaciona con el aspecto exterior de los edificios, el mobiliario, el personal y las herramientas de comunicación en uso. Si el entorno es acogedor, bien ventilado, bien iluminado, diseñado con buen gusto, el personal está bien arreglado y vestido, los utensilios son apropiados, las instrucciones y la información estática son comprensibles, el empaque es suficiente y los dispositivos de carga funcionan.

### **Resultados en los usuarios**

Logros de la empresa con respecto a sus usuarios externos.

- Indicadores de percepción

Medidas que están relacionadas con la forma en que los usuarios ven la organización. Pueden adquirirse, entre otras cosas, a través de encuestas a clientes, grupos focales y proveedores, así como del manejo oportuno de elogios y críticas. Las métricas de percepción incluyen:

- Métricas de rendimiento

Medidas utilizadas internamente para realizar un seguimiento, comprender, pronosticar y mejorar el rendimiento, así como anticipar cómo lo percibirían los usuarios externos.

#### **2.4.1.5. Orientaciones de la calidad**

En consecuencia, existen varias definiciones en lugar de una sola, pero esto no implica que ninguna de ellas sea inexacta ya que son consistentes con varios enfoques de la calidad; Como resultado, las siguientes definiciones de calidad se utilizan en una publicación de (Adra, 2001) " Control de calidad":

P. Crosby: Hacer las cosas correctamente la primera vez asegura la calidad.

J. M. Jurán: Se considera calidad ofrecer un producto o servicio que satisfaga plenamente las demandas del usuario.

Gto. CFE Irapuato: La satisfacción de las demandas del usuario es calidad.

Howard Gitlow: La calidad se refiere a la opinión que los consumidores o usuarios tienen sobre un bien o servicio. Es cuando las personas sienten que va más allá de lo que esperaban.

Valdéz Luigi Buratti: El servicio es calidad. La definición de servicio es dar a nuestros clientes lo que quieren, cuando lo quieren, cómo lo quieren y dónde lo quieren. También incluye la atención post-venta y el trato personal que todo servicio de excelencia debe brindar.

Kaoru Ishikawa: La calidad se refiere a la creación, el diseño, la producción y la comercialización de un producto de acuerdo con las demandas y los deseos del cliente. En este sentido, la calidad en su sentido más amplio se refiere al calibre del trabajo, al calibre del servicio, al calibre de la información, al calibre de la división, al calibre del personal que labora en la empresa (trabajadores, gerentes, ejecutivos, etc.), el calibre del sistema, el calibre del negocio y el calibre de las metas.

Norma ISO 9000:2000. El grado en que una colección de cualidades innatas satisface los criterios.

Como podemos ver, prácticamente todas las definiciones tienen algunas características, como un enfoque centrado en el usuario, el compromiso de atender las necesidades y demandas del usuario, el apego a las especificaciones y hacer las cosas bien. De esta forma, el Modelo SERVQUAL, cuyo objetivo es mejorar la calidad del servicio prestado por una organización, sirvió como modelo fundacional para este estudio.

Utiliza un cuestionario estandarizado para este propósito, sin embargo, puede modificarse para adaptarse a los requisitos de cualquier negocio. El Modelo de Calidad del Servicio SERVQUAL evalúa las expectativas del usuario sobre el prestador del servicio en las cinco categorías mencionadas. Esto permite comparar la medición con la percepción estimada del servicio por parte del usuario en esos términos.

## **2.5. Definición de términos básicos**

Calidad: una palabra utilizada para describir las cualidades de un producto o servicio. Estas cualidades deben ser cuantificables y cualitativamente medibles (Adra, 2001).

Acuerdo de servicio: Un documento que sea accesible para los usuarios y proporcione obligaciones de calidad específicas a los consumidores, al mismo tiempo que refleja cómo opera una organización (Adra, 2001).

EFQM: para la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, abreviatura. Metodología de autoevaluación que permite examinar el personal, las operaciones y la producción de una organización (Adra, 2001).

Administración abierta: Se fundamenta en los principios de apertura y accesibilidad a la información, participación ciudadana, rendición de cuentas, cooperación e innovación, y tiene como objetivo involucrar a los ciudadanos en la formulación e implementación de políticas públicas, así como la mejora de la calidad en la provisión de bienes, servicios y regulaciones. Esto se hace con el fin de fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo (Adra, 2001).

Evaluación: Basado en el cumplimiento de las metas preestablecidas y las características de los bienes y servicios, este proceso se utiliza para confirmar y evaluar el efecto de los procesos anteriores. La evaluación se realiza sobre la técnica utilizada, así como el resultado que finalmente se logró (Adra, 2001).

Evaluación de la gestión de riesgos: Como medio de coadyuvar al logro de los objetivos institucionales, los organismos públicos coordinan y ejecutan operaciones relacionadas con la gestión de riesgos. Independientemente de la fuente del riesgo, implica la implementación sistemática de procedimientos para

la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión del riesgo (Adra, 2001).

ISO 9000: Organización Internacional de Normalización, o ISO conjunto de normas y directrices establecidas por la organización que dan fe de la existencia de un sistema de calidad dentro de una empresa (Adra, 2001).

Racionalización administrativa: Su objetivo es descubrir y eliminar demandas, requisitos y trámites inútiles en los procesos administrativos para acortar los tiempos de espera (Adra, 2001).

Reglamentos de alta calidad: Su objetivo es transformar la regulación en una herramienta para el logro de los objetivos de política pública, adoptando decisiones regulatorias basadas en la lógica, la evidencia y la evaluación de los efectos potenciales y los costos administrativos, todo ello con el objetivo de fomentar y promover el desarrollo integral y el bienestar social. La cooperación interinstitucional y el análisis de calidad son prácticas de los organismos públicos (Adra, 2001).

Recursos y capacidades: al interior de los órganos de una entidad ya través de las entidades públicas, es un mandato encaminado a establecer coherencia y articulación en las intervenciones públicas y optimizar la gestión interna. Cuando se integran entidades públicas de varios niveles de gobierno, se representa en una conexión vertical. Cuando participan entidades públicas del mismo nivel de gobierno, se expresa en una relación horizontal (Adra, 2001).

Administración del conocimiento: Su objetivo es generar y asimilar información que será de valor para la gestión de la entidad y favorecer la previsibilidad de las decisiones. Incluye actividades encaminadas a la identificación y documentación del conocimiento orientadas a potenciar la gestión interna y la toma de decisiones de la entidad y facilitar su trazabilidad, actividades relacionadas con

su difusión, así como actividades relacionadas con la promoción de espacios de intercambio entre empleados públicos o entre entidades públicas para su asimilación y utilización (Adra, 2001).

Mejorando continuamente: La mentalidad y la disciplina que provienen de entender que todo puede ser mejor y que siempre hay más por hacer (Adra, 2001).

## **CAPÍTULO III**

### **PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

La modernización de la gestión pública influye significativamente en la calidad de servicio en atención al usuario percibida en la Municipalidad Provincial de Chota, periodo 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- ✓ La modernización de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Chota es sensible para los usuarios en aspectos relacionados a la eficiencia y a la adaptación al cambio.
- ✓ La calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Chota es percibida por los usuarios como deficiente en los aspectos de accesibilidad y capacidad de respuesta.

#### **3.2. Variables**

V1 = Modernización de la gestión pública.

V2 = Calidad de atención al usuario.

#### **3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis**

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de los componentes de las hipótesis*

<b>Título: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, PERIODO 2021.</b>					
<b>Hipótesis</b>	<b>Definición conceptual de las variables</b>	<b>Definición operacional</b>			<b>instrumento de recolección de datos</b>
		<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
La modernización de la gestión pública influye en la calidad de servicio en atención al usuario percibida en la Municipalidad Provincial de Chota, periodo 2021.	La Modernización de la Gestión Pública comprende un proceso continuo de mejora con el fin de que las acciones del Estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Implica mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, introducir mecanismos más transparentes y eficientes, enfocarse en mejorar los procesos de provisión de bienes y servicios, entre otros aspectos. (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 2018)	Modernización de la Gestión Pública	- Eficiencia - Transparencia - Inclusión - Descentralización - Adaptación al cambio.	- Servicio eficiente - Implementación de acciones de transparencia - Servicio Inclusivo - Servicio descentralizado - Implementación de técnicas e instrumentos modernos	- La fuente son los usuarios de la MPCH - El instrumento de recojo de datos es el cuestionario de opinión y la observación.
	Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario		Calidad de atención al usuario.	- Confiabilidad - Accesibilidad - Respuesta - Seguridad - Empatía - Tangibles	- Precepción de la confiabilidad - Percepción de la accesibilidad - Percepción de capacidad de respuesta - Percepción de seguridad - Percepción de empatía - Percepción de tangibles
La calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor (Jair, 2005). Entre los factores de la calidad según el autor están la confiabilidad, accesibilidad, respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.					

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación geográfica

Región: Cajamarca.

Provincia: Chota.

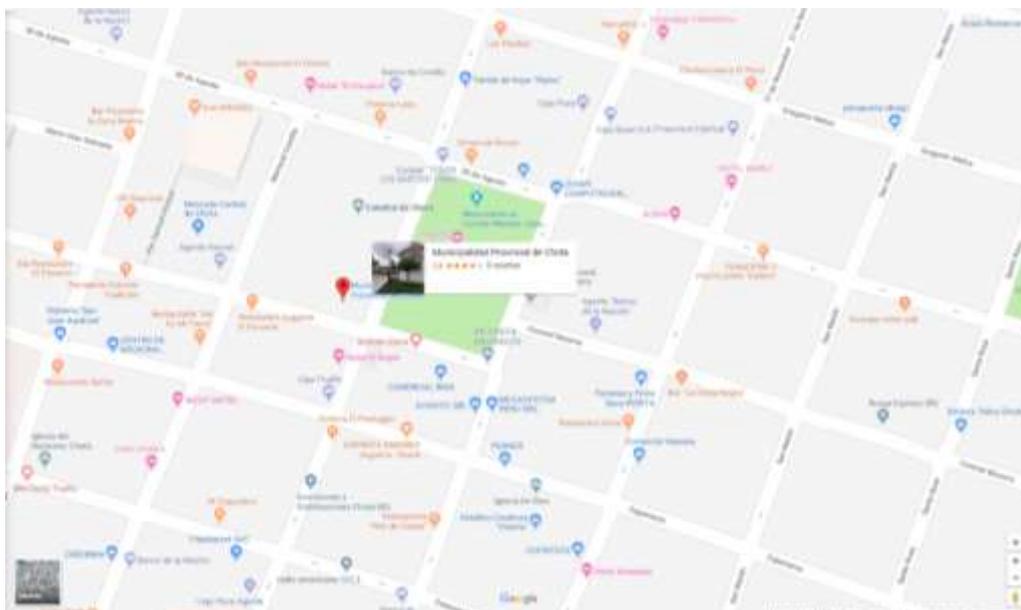
Distrito: Chota.

Localización: Municipalidad Provincial de Chota.

Jr. Anaximandro Vega N° 409.

#### Figura 1

*Provincia de Chota.*



Fuente: Google maps.

#### **4.2. Diseño de la investigación**

La investigación fue observacional; ya que no se interviene en el curso natural de los procesos, solo se observa y registra información de la realidad observada (Manterola y Otzen, 2014); en tal sentido le corresponde un diseño no experimental, transversal, descriptivo y de alcance correlacional causal (Explicativo); pues busca conocer la situación de la modernización de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Chota y como esto influye en el nivel de satisfacción de la calidad de atención al ciudadano, para luego proponer estrategias de mejora de la gestión municipal.

Las investigaciones descriptivas constituyen una mera descripción de algunos fenómenos, para lo que se centran en la medición de una o más variables dependientes en alguna población o muestra. La investigación correlacional causal explicativa, en cambio, va más allá tratando de encontrar una explicación del fenómeno en cuestión, para lo cual busca establecer, de manera confiable, la naturaleza de la relación entre uno o más efectos o variables dependientes y una o más causas o variables independientes según el autor Cazau (2006, p. 28).

#### **4.3. Método de investigación**

Se utilizó el método científico, ya que parte de la observación directa de los eventos, luego se propone una posible explicación a estos eventos; es decir, se elaboró la hipótesis, la cual sirvió de base para planear el diseño de la investigación (recolección y tratamiento de los datos), y posteriormente generar un nuevo conocimiento, que sería la confirmación de la hipótesis (Gonzalez, 2003).

Se usó método al deductivo-inductivo; acá se estudió a los factores de la modernización de la gestión, desde lo más general que haya en cuanto a las dos variables luego se hizo un contraste desde lo particular. El analítico-sintético,

donde se hizo una desagregación del todo en sus partes para estudiarlo y luego se sintetizó los resultados, al final como método específico se tuvo al estadístico, que se usó para tabular y graficar los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas.

#### **4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación**

##### **4.4.1. Población y muestra**

###### **a) Población**

La población estuvo determinada por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota, pues se busca determinar el nivel de calidad de atención brindada por esta institución, percibida por los usuarios.

Según información de la Municipalidad Provincial de Chota, las atenciones promedio por año son de 7859, así mismo el promedio de atenciones a un mismo usuario es de 5, dando un total de 1571, por lo tanto, la población mensual que realiza un trámite es de 655, en tal sentido se tomó este número, como población para la investigación.

###### **b) Muestra**

La muestra ha sido calculada mediante fórmula:

$$n = (z^2 * N * p * q) / (E^2 * N - 1 + Z^2 * p * q)$$

Donde:

- N: 242
- Z: 1.96
- E: 5%=0.05
- p: 50%= 0.5
- q: 50 %= 0.5

#### **Calculamos la muestra para el estudio:**

$$n = (1.96^2 * 242 * 0.5 * 0.5) / (0.1^2 * 242 - 1 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)$$

$$n = 177 \text{ usuarios.}$$

En la investigación se realizó un muestreo, haciendo un total de 177 encuestas.

#### **4.4.2. Unidad de análisis**

La unidad de análisis colectiva fueron los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota, quienes fueron los que percibieron el grado de modernización de la gestión pública de esta institución y determinan su nivel de calidad de servicio en la atención al usuario.

#### **4.4.3. Unidad de observación**

Fueron los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota, en la región de Cajamarca.

### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

#### **a) Técnicas**

- Encuesta: la misma que fue elaborada en base a los indicadores e ítems trabajados en la operacionalización de variables, para lo cual se utilizó la encuesta de opinión, posteriormente validadas por expertos.

#### **b) Instrumentos**

- Cuestionario: Se compuso de una serie de indagaciones sobre las variables de estudio.

En cuanto al cuestionario utilizado para la recogida de datos, la mayoría de las preguntas requerían una respuesta cerrada o clasificada, lo que significaba que las respuestas debían encajar en categorías predeterminadas. Por el contrario, algunas preguntas requerían una respuesta abierta, lo que significa que se animaba a los encuestados a usar

sus propias palabras para responder. También debe mencionarse que cada ítem del cuestionario examinó una indicación específica.

También se utilizó la escala de Likert; esta escala estaba compuesta por una serie de afirmaciones o juicios a los que se pedía respuesta a los encuestados. Se entregó cada afirmación y se solicitó al respondedor que externalizara su respuesta seleccionando uno de los cinco puntos de la escala. Se asignó un número a cada punto. Como resultado, el sujeto recibió una puntuación con respecto a la afirmación y, en la conclusión, se calculó una puntuación total sumando las puntuaciones del sujeto en respuesta a cada una de las afirmaciones.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Para el procesamiento de los datos se utilizaron las técnicas de categorización, codificación y tabulación de datos. Para ello se utilizaron hojas de cálculo de Microsoft Excel, y los resultados de las encuestas y entrevistas que se realizaron en la Municipalidad Provincial de Chota fueron ingresados por indicador.

Para el análisis de datos y medición de variables se utilizó el proceso de media aritmética ponderada, basado en la medida de tendencia central. Por último, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson para conocer la conexión entre las variables de la investigación.

#### **4.7. Matriz de consistencia metodológica**

**Tabla 2**

*Matriz de consistencia metodológica*

Título: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA, PERIODO 2021.								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
¿Cómo influye la modernización de la gestión pública en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chota periodo 2021?	Determinar la influencia de la Modernización de la Gestión Publica en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chota, periodo 2021.	La modernización de la gestión pública influye en la calidad de servicio en atención al usuario percibida en la Municipalidad Provincial de Chota, periodo 2021.	Variable independiente: Modernización de la Gestión Pública.  Variable dependiente: Calidad de atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al Ciudadano</li> <li>- Orientación a resultados</li> <li>- Eficacia y eficiencia</li> <li>- Flexibilidad</li> <li>- Simplicidad y armonización</li> <li>- Reconocimiento de la Heterogeneidad</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Respuesta</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de acciones de orientación al ciudadano</li> <li>- Implementación de acciones de orientación a resultados</li> <li>- Percepción de la Eficacia y Eficiencia en el servicio</li> <li>- flexibilidad en el servicio</li> <li>- Simplicidad y armonización en el servicio</li> <li>- Heterogeneidad en el servicio</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Precepción de la confiabilidad</li> <li>- Percepción de la accesibilidad</li> <li>- Percepción de capacidad de respuesta</li> <li>- Percepción de seguridad</li> <li>- Percepción de empatía</li> <li>- Percepción de tangibles</li> </ul>	<p>La fuente son los usuarios de la MPCH</p> <p>El instrumento de recojo de datos es el cuestionario de opinión y la observación.</p>	<p>El método hipotético-deductivo y un enfoque cuantitativo.</p> <p>Tiene un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional</p>	<p>La población está determinada por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota,</p> <p>Se va a determinar de acuerdo a la formula estadística.</p>

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Presentación de resultados

##### 5.1.1. Modernización de la gestión pública

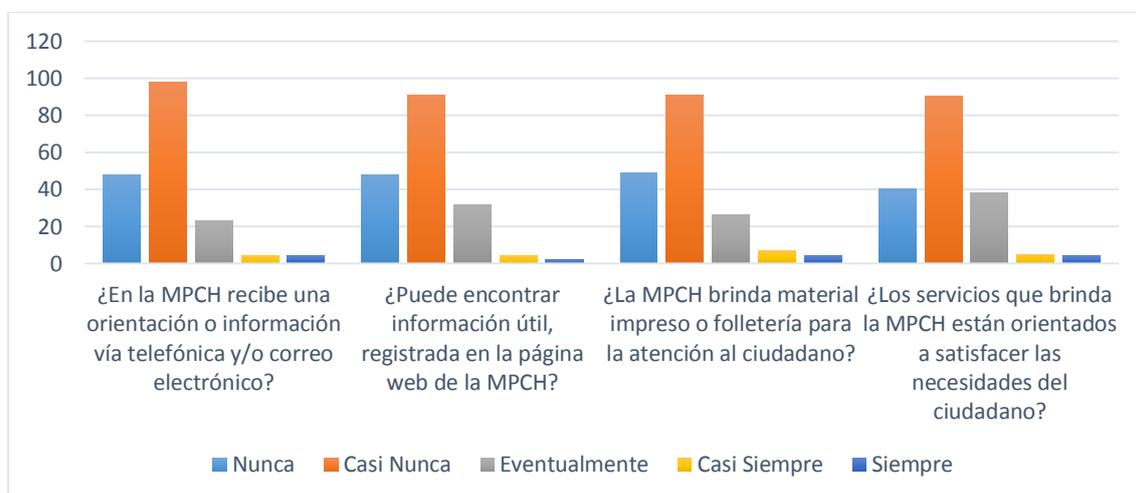
**Tabla 3**

*Orientación al ciudadano*

<b>Dimensión 1: Orientación al ciudadano</b>	Recibe una orientación o información vía telefónica y/o correo electrónico	Encuentra información útil, registrada en la página web de la MPCH	Le brindan material impreso o folletería para la atención en la MPCH	Los servicios de la MPCH están orientados a satisfacer las necesidades del ciudadano
Nunca	48	48	49	40
Casi Nunca	98	91	91	90
Eventualmente	23	32	26	38
Casi Siempre	4	4	7	5
Siempre	4	2	4	4

**Figura 2**

*Orientación al ciudadano*



En la modernización de la gestión pública, específicamente en la dimensión de orientación al ciudadano, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un 52% califica como casi nunca la orientación al ciudadano, esto se entiende como una orientación mala hacia el ciudadano por parte de la Municipalidad Provincial de Chota, como en los canales alternos al presencial, el telefónico o el uso

del correo electrónico, que falta información relevante en su página web, también contribuye a que no se entregue material impreso o folletería que pueda contribuir una mejor orientación al ciudadano.

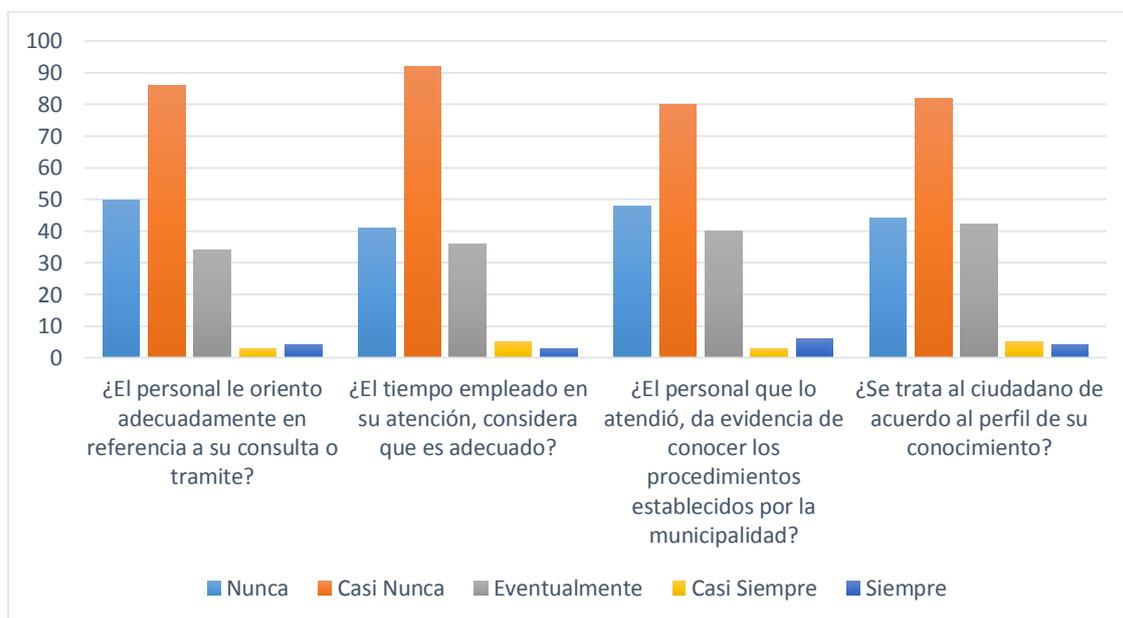
**Tabla 4**

*Orientación a resultados*

<b>Dimensión 2: Orientación a resultados</b>	El personal orienta adecuadamente	Tiempo de atención es adecuado	El personal conoce los procedimientos establecidos en la MPCH	Trato adecuado al ciudadano de acuerdo con el perfil
Nunca	50	41	48	44
Casi Nunca	86	92	80	82
Eventualmente	34	36	40	42
Casi Siempre	3	5	3	5
Siempre	4	3	6	4

**Figura 3**

*Orientación a resultados*



En la modernización de la gestión pública, específicamente en la dimensión de orientación a resultados, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un 48% califica como casi nunca la orientación a resultados, esto se entiende como una orientación hacia resultados que es mala, como la falta de

conocimientos en los procedimientos y plazos para la atención, la falta de empatía por los colaboradores de la municipalidad, mal trato diferenciado de acuerdo al perfil de conocimientos de los usuarios que acuden a solicitar orientación o algún tipo de trámite, todo ello conlleva a que sea mala la orientación por resultados.

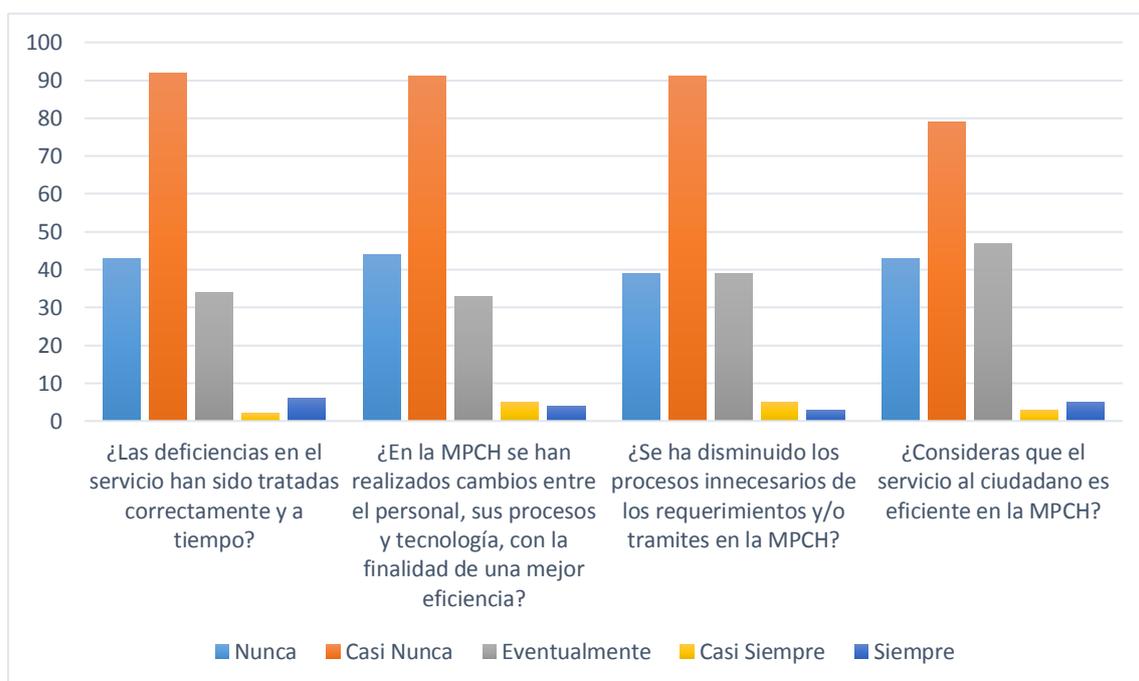
**Tabla 5**

*Eficiencia y eficacia*

<b>Dimensión 3: Eficiencia y eficacia</b>	Las deficiencias en el servicio han son resueltas a tiempo	Se realizan cambios en el personal, procesos y tecnología, para mejorar la eficiencia	Disminuyen los procesos innecesarios para los tramites en la MPCH	El servicio al ciudadano es eficiente en la MPCH
Nunca	43	44	39	43
Casi Nunca	92	91	91	79
Eventualmente	34	33	39	47
Casi Siempre	2	5	5	3
Siempre	6	4	3	5

**Figura 4**

*Eficiencia y eficacia*



En la modernización de la gestión pública, específicamente en la dimensión de eficiencia y eficacia, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un

50% califica como casi nunca la aplicación de la eficiencia y la eficacia en la municipalidad, es decir que también la aplicación de ello es mala, por la existencia de fallas o problemas técnicos, ya que con ello no se brinda alternativas que contengan soluciones para los usuarios, también la capacitación en cuanto a mejora continua, no existe sistema para el registro y seguimiento de los diferentes trámites documentarios, solo se maneja un cuaderno de registro, esto conlleva a que los expedientes sufran pérdidas.

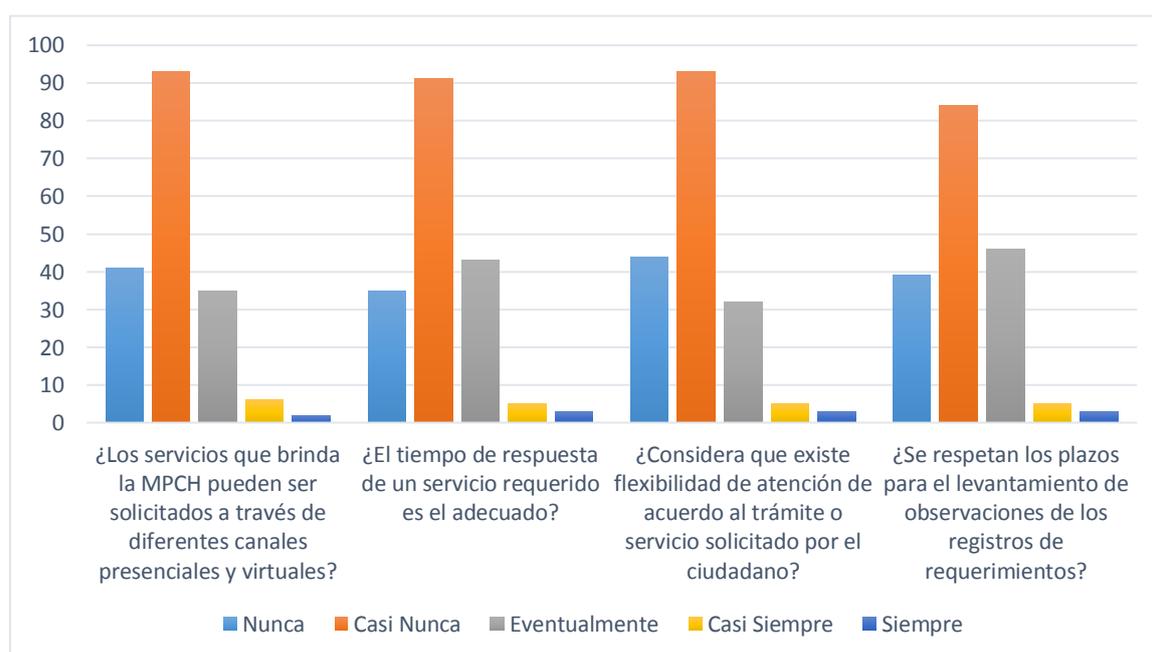
**Tabla 6**

*Flexibilidad*

<b>Dimensión 4: Flexibilidad</b>	Los servicios pueden ser tramitados a través de diferentes canales presenciales y virtuales	El tiempo de respuesta de un servicio requerido es el adecuado	Existe flexibilidad de atención de acuerdo con el trámite solicitado por el ciudadano	Respetan los plazos para el levantamiento de observaciones de los registros de requerimientos
Nunca	41	35	44	39
Casi Nunca	93	91	93	84
Eventualmente	35	43	32	46
Casi Siempre	6	5	5	5
Siempre	2	3	3	3

**Figura 5**

*Flexibilidad*



En la modernización de la gestión pública, específicamente en la dimensión de flexibilidad, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un 51% califica como casi nunca la aplicación de la flexibilidad en la municipalidad, es decir que también la aplicación de ello es mala, carecen de la existencia de canales alternos al presencial para los servicios, los tiempos de respuesta para los diferentes trámites no son respetados y que son establecidos por la misma municipalidad, el usuario tiene que estar realizando constante seguimiento, además no se cuenta con canales efectivos de comunicación.

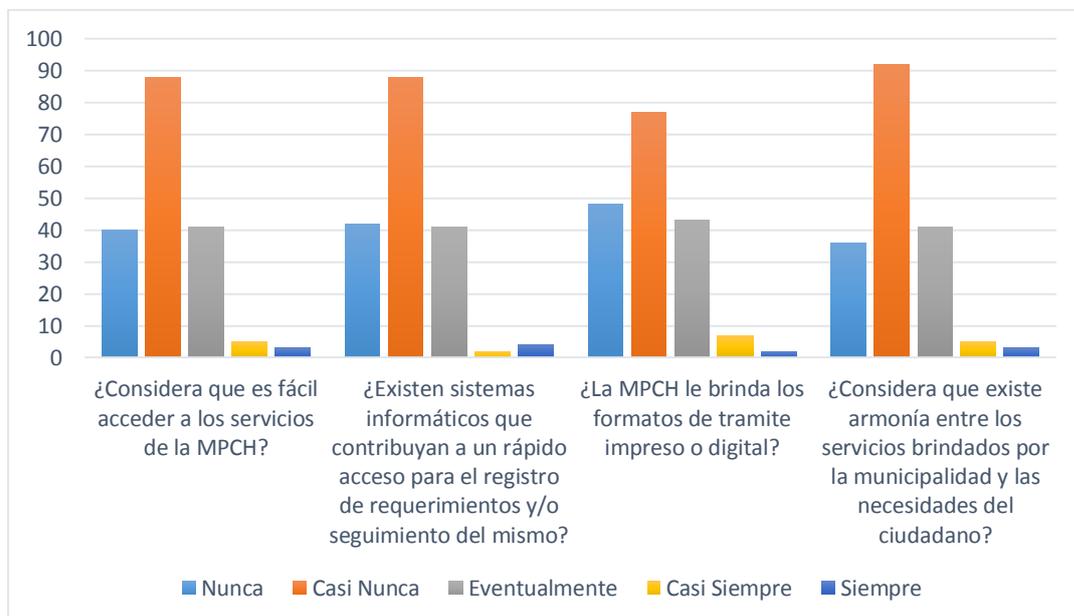
**Tabla 7**

*Simplicidad y armonización*

<b>Dimensión 5: Simplicidad y Armonización</b>	Es fácil acceder a los servicios de la MPCH	Existen sistemas informáticos que contribuyan a un rápido acceso para el registro de requerimientos y/o seguimiento	La MPCH brinda formatos de tramite impreso o digital	Existe armonía entre los servicios brindados por la municipalidad y las necesidades del ciudadano
Nunca	40	42	48	36
Casi Nunca	88	88	77	92
Eventualmente	41	41	43	41
Casi Siempre	5	2	7	5
Siempre	3	4	2	3

**Figura 6**

*Simplicidad y armonización*



En la modernización de la gestión pública, específicamente en la dimensión de simplicidad y armonización, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un 49% la califica como casi nunca, es decir tiene una calificación de ser mala, no existe una plataforma de fácil acceso, ya que se carecen de un sistema informático que soporte todo lo que conllevan los trámites en la institución, todo ello aunado a la carencia de formatos físicos para que se haga un adecuado requerimiento de un trámite, y de esa manera sea uniformizado, todo ello conlleva a que sea mala la simplicidad y uniformización en la municipalidad.

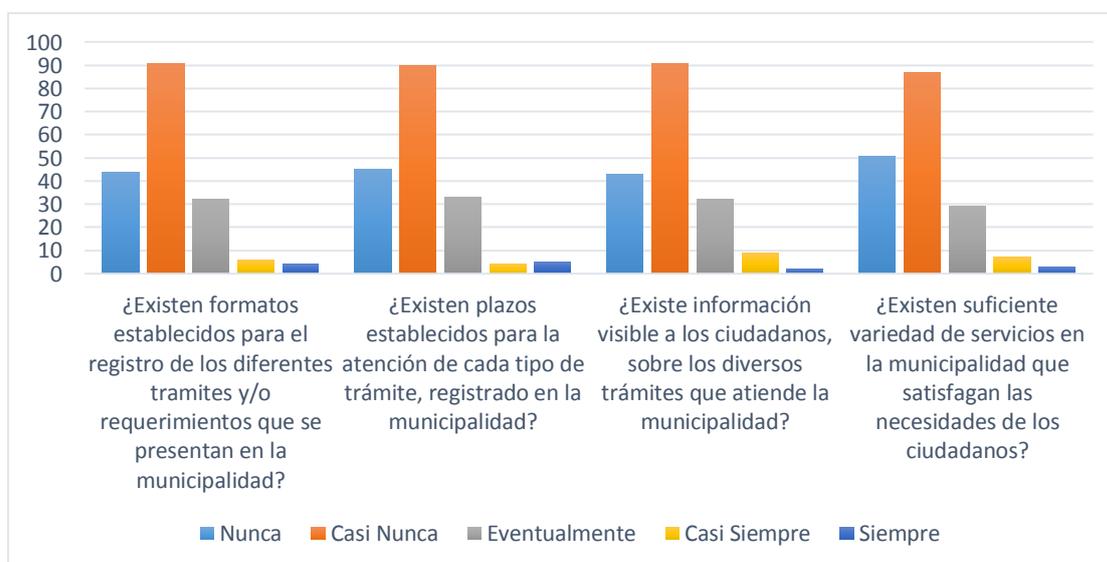
**Tabla 8**

*Heterogeneidad del servicio*

<b>Dimensión 6: Heterogeneidad en el servicio</b>	Existen formatos para el registro de los diferentes tramites y/o requerimientos	Existen plazos establecidos para la atención de cada tipo de trámite	Existe información sobre los diversos servicios que brinda la municipalidad	Existe variedad de servicios en la municipalidad que satisfagan las necesidades de los ciudadanos
Nunca	44	45	43	51
Casi Nunca	91	90	91	87
Eventualmente	32	33	32	29
Casi Siempre	6	4	9	7
Siempre	4	5	2	3

**Figura 7**

*Heterogeneidad del servicio*



En la modernización de la gestión pública, específicamente en la dimensión de heterogeneidad del servicio, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un 51% califica como casi nunca esta dimensión, es decir también es mala la heterogeneidad del servicio, porque no existen formatos físicos y menos digitales para los requerimientos o trámites de los usuarios, carecen de respeto por los plazos para los trámites, carecen de información clara y visible para los diferentes trámites que se puedan realizar en la institución.

### 5.1.1. Calidad de atención

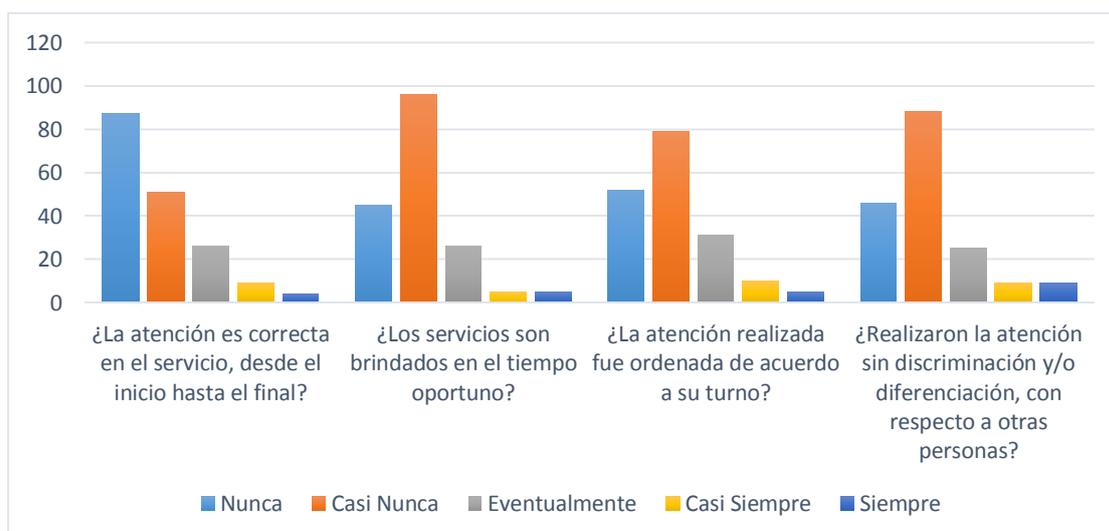
**Tabla 9**

*Confiabilidad*

<b>Dimensión 1: Confiabilidad</b>	La atención es correcta en el servicio	Los servicios son brindados en el tiempo oportuno	Se respeta turno de atención	La atención es sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas
Nunca	87	45	52	46
Casi Nunca	51	96	79	88
Eventualmente	26	26	31	25
Casi Siempre	9	5	10	9
Siempre	4	5	5	9

**Figura 8**

*Confiabilidad*



En la calidad de atención, específicamente en la dimensión de confiabilidad, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un 44% califica como casi nunca, que se entiende como una confiabilidad mala, es decir el servicio que se brinda es malo de inicio a fin, carecen de respeto por los tiempos que la misma institución estipula en sus manuales, el otro factor resaltante es que a las personas que son conocidas por los colaboradores, ellas son las que reciben atención preferencial en sus diferentes trámites, lo mismo ocurre con dirigentes de grupos de interés para la gestión que tiene las riendas de la municipalidad.

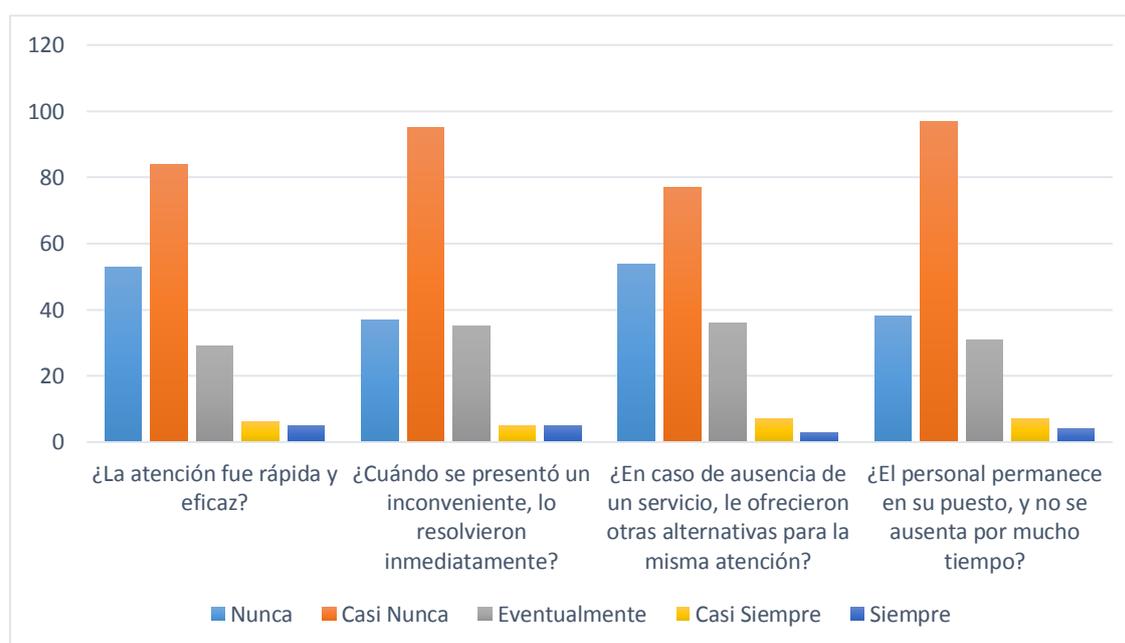
**Tabla 10**

*Capacidad de respuesta*

<b>Dimensión 2: Capacidad de Respuesta</b>	La atención es rápida y eficaz	Resuelven los inconvenientes presentados en inmediatamente	Le ofrecieron otras alternativas de atención de servicios	El personal permanece en su puesto
Nunca	53	37	54	38
Casi Nunca	84	95	77	97
Eventualmente	29	35	36	31
Casi Siempre	6	5	7	7
Siempre	5	5	3	4

**Figura 9**

*Capacidad de respuesta*



En la calidad de atención, específicamente en la dimensión de capacidad de respuesta, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un 44% califica como casi nunca, es decir que la capacidad de respuesta es mala, porque el servicio no se brinda con eficacia y rapidez, al carecer de alternativas de solución para los inconvenientes que se pueden presentar en los trámites que se puedan realizar, todo ello también con la carencia de canales alternos para realizar trámites, conlleva que en muchos caso se tiene que esperar largos periodos de tiempo para poder obtener algún tipo de respuesta.

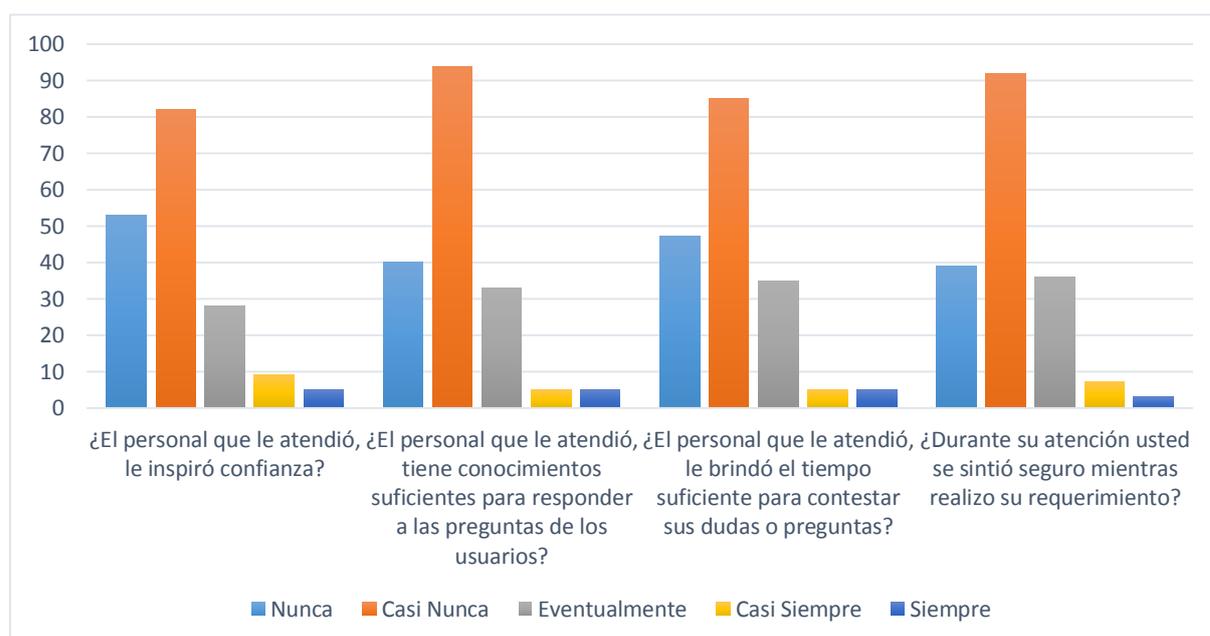
**Tabla 11**

*Seguridad*

<b>Dimensión 3: Seguridad</b>	El personal de atención, inspira confianza	El personal responde correctamente a las preguntas de los usuarios	Le brindaron el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	Se sintió seguro mientras realizo su requerimiento
Nunca	53	40	47	39
Casi Nunca	82	94	85	92
Eventualmente	28	33	35	36
Casi Siempre	9	5	5	7
Siempre	5	5	5	3

**Figura 10**

*Seguridad*



En la calidad de atención, específicamente en la dimensión de seguridad, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un 50% lo califica como casi nunca, que se entiende como una mala seguridad brindada por la entidad, ya que no se cuenta con alternativas de solución, poco conocimiento en las normas para la orientación a los ciudadanos en los trámites, ya que en ocasiones no sabes qué respuestas brindar, pidiendo que regrese el usuario para cuando esté el jefe inmediato u otra persona que conozca de la realización de los trámites.

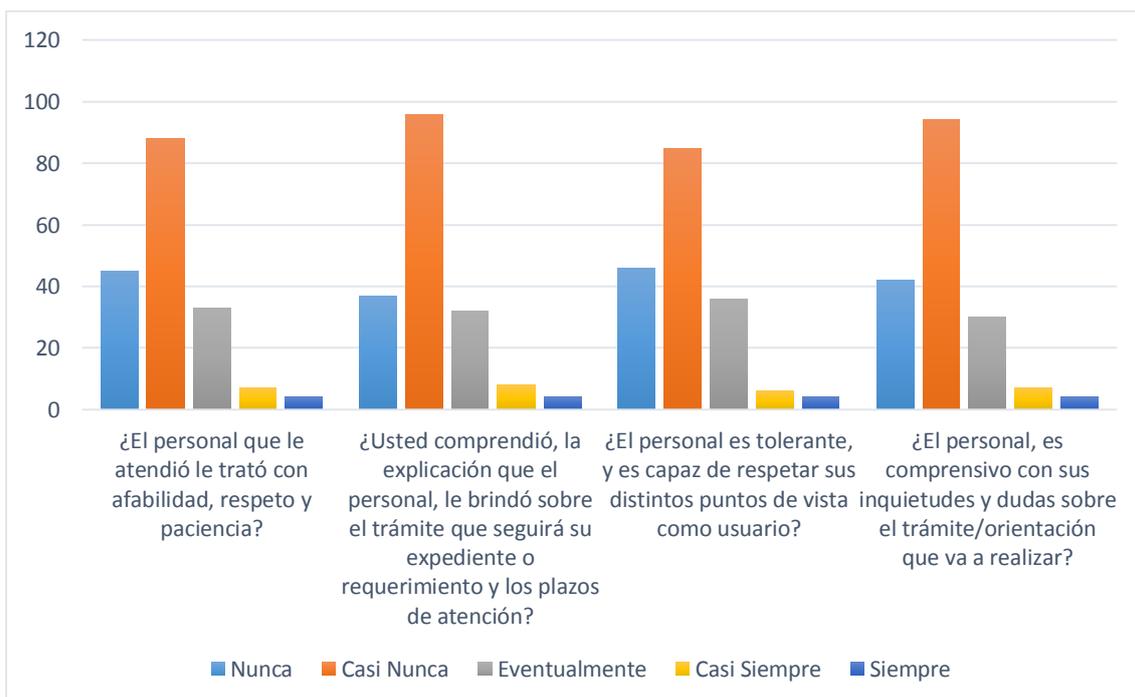
**Tabla 12**

*Empatía*

<b>Dimensión 4: Empatía</b>	La atención es con afabilidad, respeto y paciencia	Comprendió claramente la explicación sobre el proceso que seguirá su trámite	El personal es tolerante, y respeta distintos puntos de vista	El personal, es comprensivo con sus inquietudes y dudas sobre el trámite/orientación
Nunca	45	37	46	42
Casi Nunca	88	96	85	94
Eventualmente	33	32	36	30
Casi Siempre	7	8	6	7
Siempre	4	4	4	4

**Figura 11**

*Empatía*



En la calidad de atención, específicamente en la dimensión de empatía, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un 51% lo califica como nunca, que se entiende como una empatía mala por parte de los colaboradores de la entidad, ya que estos no responden a los saludos, la guía o absolución de consultas lo realizan de forma ligera y rápida, con ello no brindando una información clara y certera, ello conlleva a que los usuarios manifiesten que los colaboradores de la entidad no sea comprensivos con las consultas, ya que muchas veces tienen que volver a repreguntar.

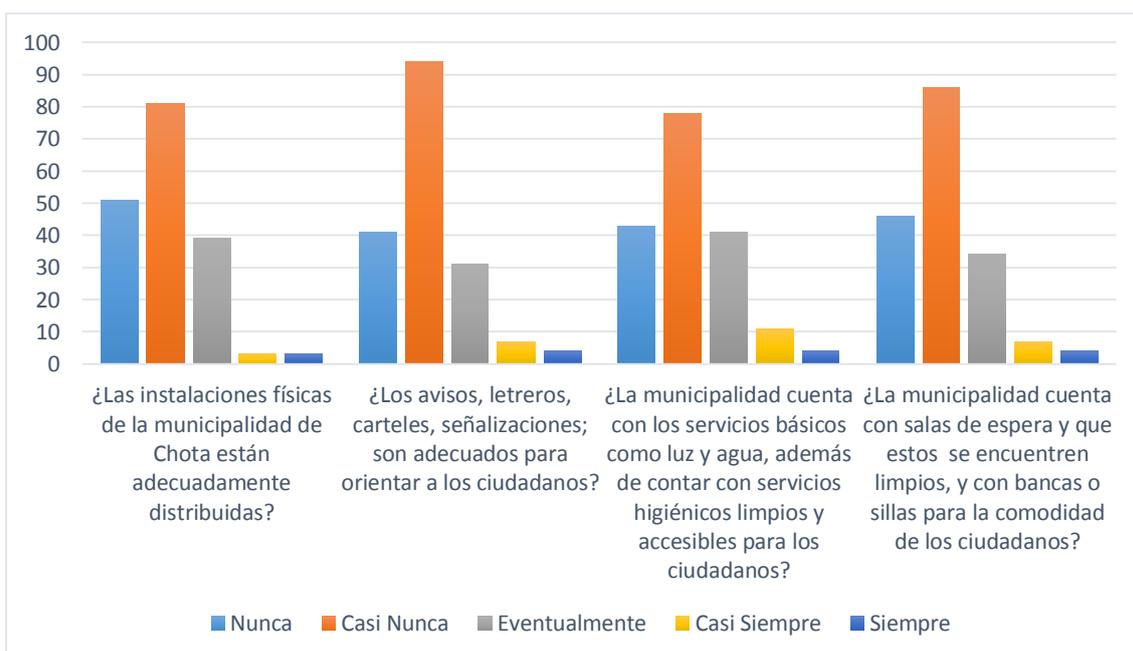
**Tabla 13**

*Tangibilidad*

<b>Dimensión 5: Tangibilidad</b>	Las instalaciones físicas de la MPCH están adecuadamente distribuidas	Los avisos, y señalizaciones; son adecuados para orientar a los ciudadanos	La MPCH cuenta con los servicios básicos permanentemente	La MPCH cuenta con salas de espera
Nunca	51	41	43	46
Casi Nunca	81	94	78	86
Eventualmente	39	31	41	34
Casi Siempre	3	7	11	7
Siempre	3	4	4	4

**Figura 12**

*Tangibilidad*



En la calidad de atención, específicamente en la dimensión de tangibilidad, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un 48% lo califica como casi nunca, que también se entiende como un tangibilidad mala, ya que la entidad cuenta con instalaciones deficientes, carecen de una sala de espera para la atención de los usuarios, carecen de máquina para la emisión de tickets para el orden de atención, carecen de un plano de ubicación para las diferentes oficinas para que el usuario se oriente, también la poca iluminación de los espacios de la entidad, carecen de espacios para el libre tránsito, teniendo una percepción de desorden.

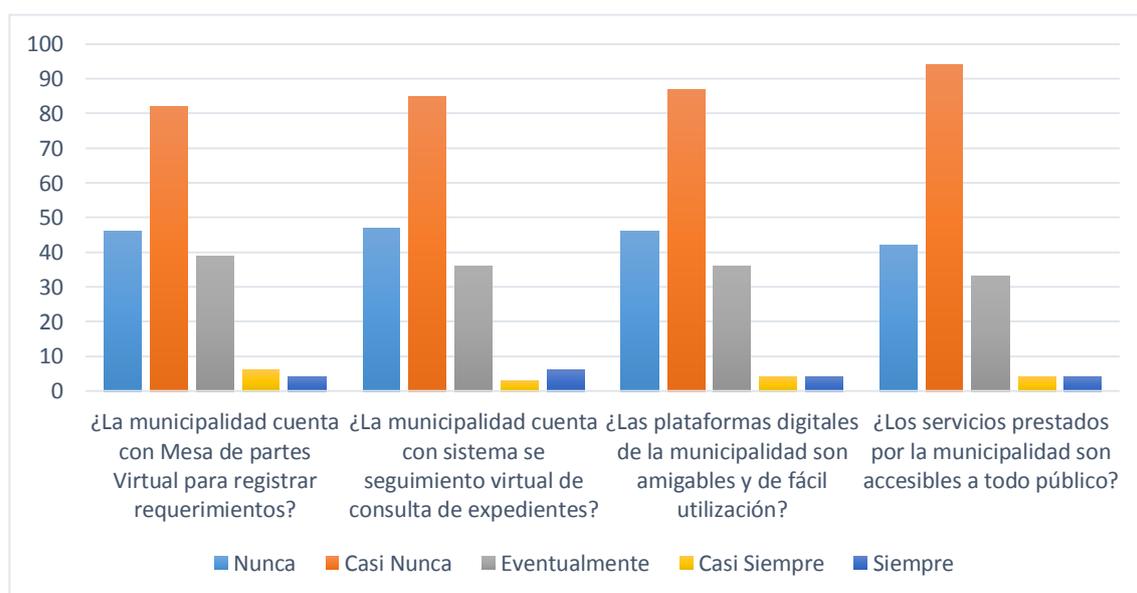
**Tabla 14**

*Accesibilidad*

<b>Dimensión 6: Accesibilidad</b>	La MPCH cuenta con Mesa de partes Virtual para registrar requerimientos	La MPCH cuenta con sistema de seguimiento virtual	Las plataformas digitales de la MPCH son amigables y de fácil uso	Los servicios prestados por la MPCH son accesibles a todo público
Nunca	46	47	46	42
Casi Nunca	82	85	87	94
Eventualmente	39	36	36	33
Casi Siempre	6	3	4	4
Siempre	4	6	4	4

**Figura 13**

*Accesibilidad*



En la calidad de atención, específicamente en la dimensión de accesibilidad, de los encuestados en la Municipalidad Provincial de Chota, se tiene que un 48% lo califica como casi nunca, que se entiende como accesibilidad mala, ya que no existen alternativas o canales de atención, carecen de sistema informático que soporte todos los trámites, en la página web con la que cuenta la entidad carece de buscador para revisar el estado de los trámites, de esa manera limitando el acceso solo de manera presencial en la entidad.

## 5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.

### 5.2.1. Modernización de la gestión pública

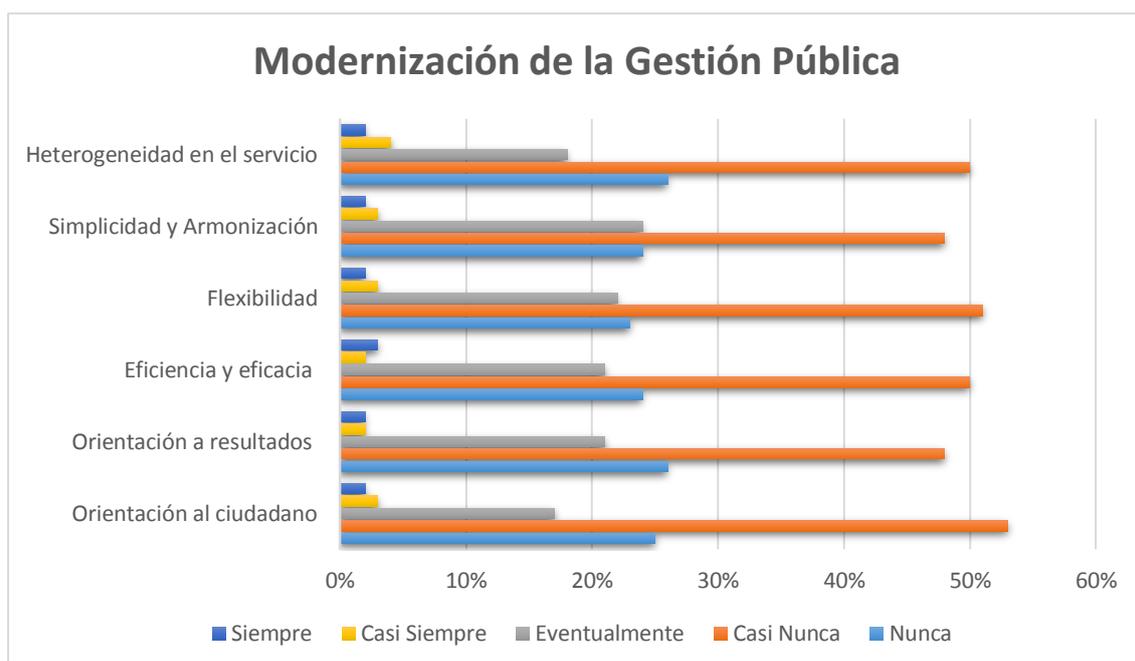
**Tabla 15**

*Agrupación de dimensiones de la variable modernización de la gestión pública*

<b>Modernización de la Gestión Pública</b>	Orientación al ciudadano	Orientación a resultados	Eficiencia y eficacia	Flexibilidad	Simplicidad y Armonización	Heterogeneidad en el servicio
Nunca	25%	26%	24%	23%	24%	26%
Casi Nunca	53%	48%	50%	51%	48%	50%
Eventualmente	17%	21%	21%	22%	24%	18%
Casi Siempre	3%	2%	2%	3%	3%	4%
Siempre	2%	2%	3%	2%	2%	2%

**Figura 14**

*Agrupación de dimensiones de la variable modernización de la gestión pública*



Respecto a la Modernización de la Gestión Pública se puede observar que en sus diferentes dimensiones evaluadas y calificadas por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota los mayores porcentajes se encuentran con calificación desfavorable en el servicio (Nunca y Casi nunca), lo que demuestra que el usuario no percibe que se esté trabajando en pro de una modernización de la gestión en esta entidad pública, la cual implica mejorar la forma de hacer las cosas, crear mecanismos eficientes y mejorar los procesos orientándolos a satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

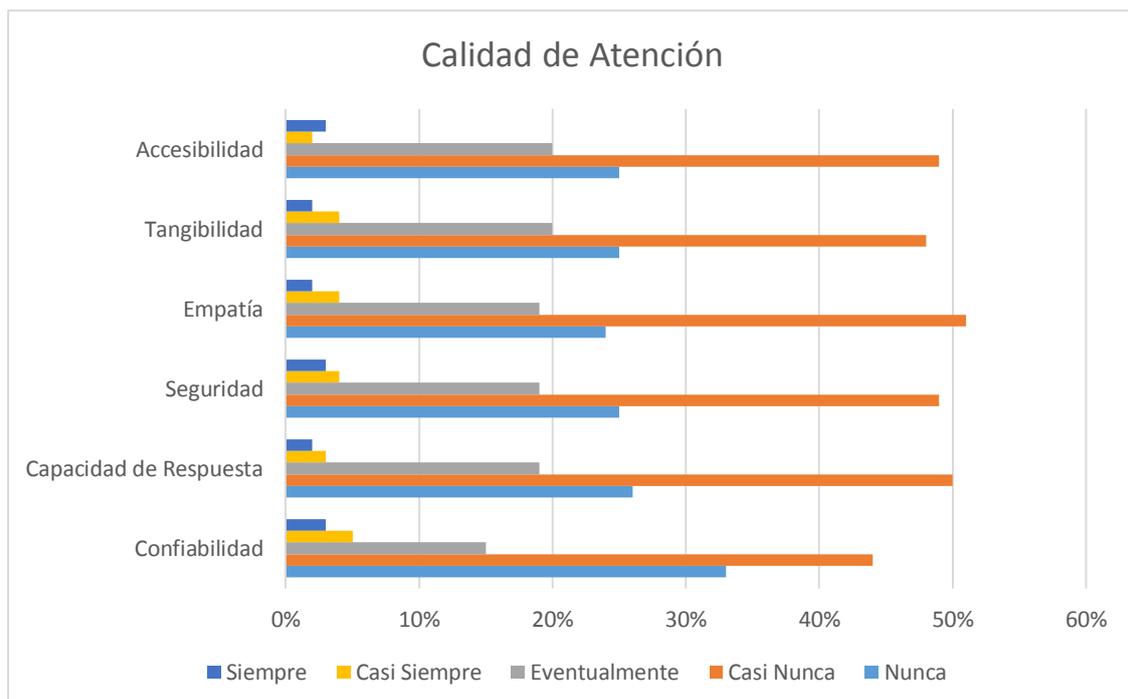
**Tabla 16**

Agrupación de dimensiones de la variable calidad de atención

Calidad de atención	Capacidad de Respuesta					
	Confiabilidad	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	Accesibilidad	
Nunca	33%	26%	25%	24%	25%	25%
Casi Nunca	44%	50%	49%	51%	48%	49%
Eventualmente	15%	19%	19%	19%	20%	20%
Casi Siempre	5%	3%	4%	4%	4%	2%
Siempre	3%	2%	3%	2%	2%	3%

**Figura 15**

Agrupación de dimensiones de la variable calidad de atención



La calidad de atención percibida por los usuarios de la municipalidad provincial de Chota en sus diferentes dimensiones, se encuentra en mayor porcentaje con calificación desfavorable (Nunca y Casi nunca), lo que demuestra que el usuario no percibe un servicio de calidad, esto debido a que no se brinda un servicio con enfoque al usuario, el cual se busca satisfacer las necesidades de los usuarios así como sus expectativas, generando un valor agregado en el servicio, considerando además que la gestión de calidad inicia impulsando a que todas las áreas y actividades generen confianza en los usuarios.

En la primera variable Modernización de la Gestión pública, en la dimensión orientación al ciudadano, más de la mitad de los encuestados (52%) sostienen que casi nunca se brinda un servicio por canales alternos al presencial, como telefónico y/o correo electrónico; además, falta información relevante en su página web, no se brinda material impreso o folletería que pueda contribuir a una mejor atención; en síntesis, la orientación brindada al ciudadano por la Municipalidad Provincial de Chota es deficiente.

Con respecto a la orientación a los resultados, un poco menos de la mitad de usuarios (48%) indica que casi nunca se brinda un servicio con orientación adecuada, falta de conocimiento de los procedimientos y plazos de atención establecidos por el municipio, falta de empatía por los servidores al no tener un trato diferenciado de acuerdo al perfil de conocimientos de los usuarios que se acercan a solicitar una orientación o trámite; por lo tanto, el servicio que se brinda no está orientado a los resultados.

En relación a la eficiencia y eficacia, la mitad de los encuestados (50%) indican que, ante un problema o falla técnica, casi nunca se les brinda alternativas de solución, no hay cambios en el personal o capacitación

para una mejora continua, no se cuenta con sistemas de registro y seguimiento de sus trámites documentarios; solo existe un cuaderno de registro, lo que ocasiona que en algunos casos no se logre ubicar el expediente; trámite demasiado burocrático que incluye pérdida de tiempos; en síntesis, el servicio se percibe como poco eficiente y eficaz. Con respecto a la flexibilidad, más de la mitad (51%) indica que casi nunca se brinda un servicio por canales alternos al presencial, como es el virtual o por correo electrónico; los tiempos de respuesta a un trámite solicitado no es respetado de acuerdo a lo establecido por el municipio, puesto que si no se le está realizando constante seguimiento no pasa de un área a otra, por otro lado este seguimiento del estado del trámite no se puede realizar por teléfono o por sistemas virtuales, puesto que el municipio no cuenta con teléfono fijo a donde el ciudadano pueda llamar a consultar. Esto contribuye a que la población perciba que esta forma de atención al ciudadano no es flexible.

Con respecto a la simplicidad y armonización, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota sostienen que nunca (23%) o casi nunca (49%) se brinda un servicio fácil de acceder, puesto que no existen sistemas informáticos que ayuden al momento del registro y seguimiento de un trámite, no se brindan formatos físicos o digitales que faciliten el adecuado requerimiento de un trámite para que sea uniformizado y disminuyan las posibles observaciones, por falta de requisitos o datos. En síntesis, la atención no cumple con la simplicidad y armonía que busca la modernización de la gestión pública.

En relación a la heterogeneidad en el servicio, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chota afirman que nunca (26%) o casi nunca (51%) se brinda formatos físicos o digitales de acuerdo al tipo de requerimiento que solicita el usuario, no se respetan o no se conocen los

plazos de atención de acuerdo al tipo de trámite, y la información visible a los ciudadanos sobre los diversos servicios que ofrece el municipio es deficiente o escaso, en tal sentido no se podría determinar la variedad de posibles servicios que se brindan en tal sentido no todos los usuarios pueden acceder a ellos. No existe heterogeneidad en el servicio.

### 5.2.2. Calidad de atención

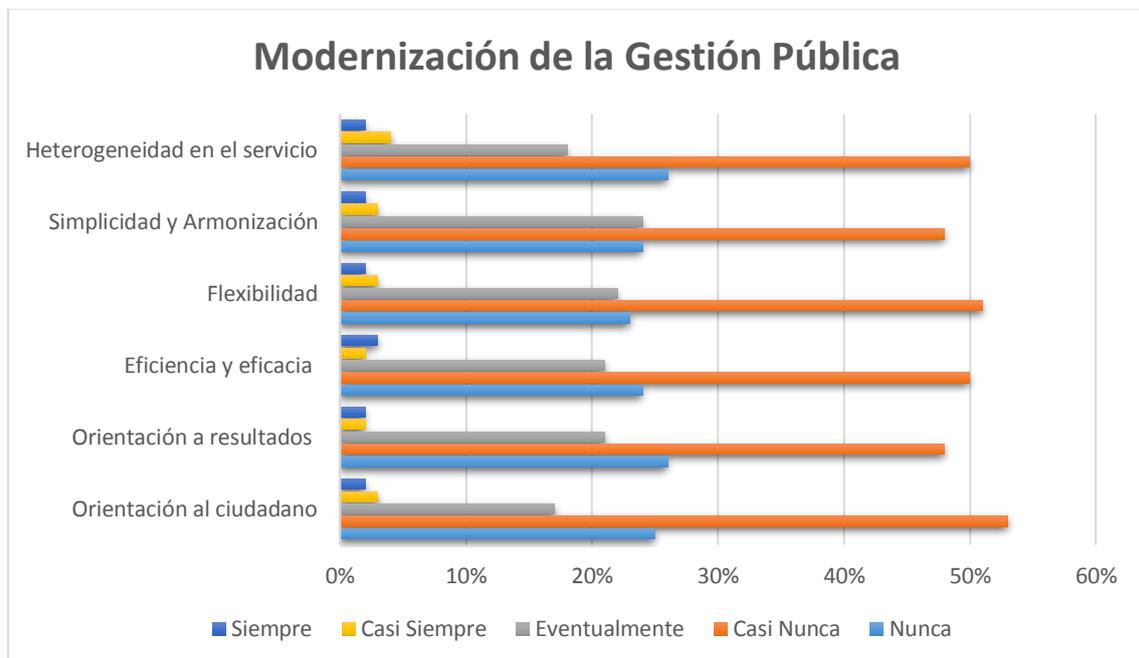
**Tabla 17**

*Agrupación de dimensiones de la variable modernización de la gestión pública*

<b>Modernización de la Gestión Pública</b>	Orientación al ciudadano	Orientación a resultados	Eficiencia y eficacia	Flexibilidad	Simplicidad y Armonización	Heterogeneidad en el servicio
Nunca	25%	26%	24%	23%	24%	26%
Casi Nunca	53%	48%	50%	51%	48%	50%
Eventualmente	17%	21%	21%	22%	24%	18%
Casi Siempre	3%	2%	2%	3%	3%	4%
Siempre	2%	2%	3%	2%	2%	2%

**Figura 16**

*Agrupación de dimensiones de la variable modernización de la gestión pública*



Respecto a la Modernización de la Gestión Pública se puede observar que en sus diferentes dimensiones evaluadas y calificadas por los usuarios de la Municipalidad

Provincial de Chota los mayores porcentajes se encuentran con calificación desfavorable en el servicio (Nunca y Casi nunca), lo que demuestra que el usuario no percibe que se esté trabajando en pro de una modernización de la gestión en esta entidad pública, la cual implica mejorar la forma de hacer las cosas, crear mecanismos eficientes y mejorar los procesos orientándolos a satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

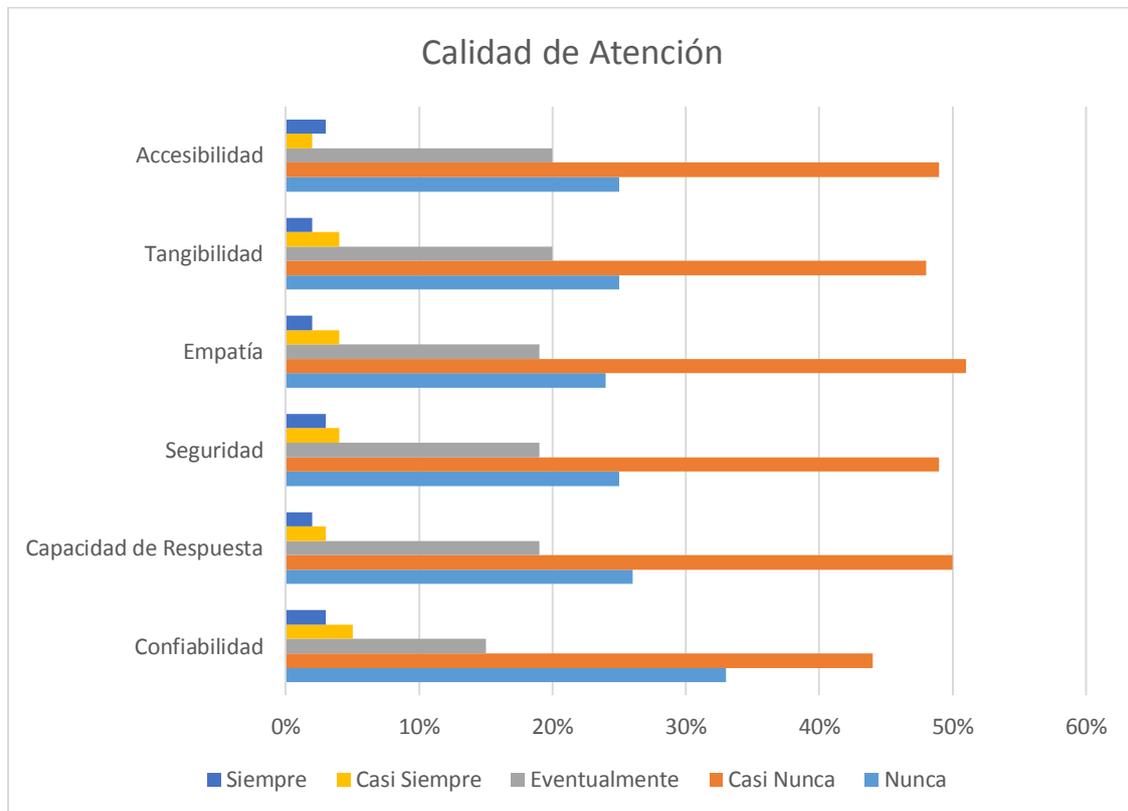
**Tabla 18**

Agrupación de dimensiones de la variable calidad de atención

Calidad de atención	Capacidad de Respuesta					
	Confiabilidad	Seguridad	Empatía	Tangibilidad	Accesibilidad	
Nunca	33%	26%	25%	24%	25%	25%
Casi Nunca	44%	50%	49%	51%	48%	49%
Eventualmente	15%	19%	19%	19%	20%	20%
Casi Siempre	5%	3%	4%	4%	4%	2%
Siempre	3%	2%	3%	2%	2%	3%

**Figura 17**

Agrupación de dimensiones de la variable calidad de atención



La calidad de atención percibida por los usuarios de la municipalidad provincial de Chota en sus diferentes dimensiones, se encuentra en mayor porcentaje con calificación desfavorable (Nunca y Casi nunca), lo que demuestra que el usuario no percibe un servicio de calidad, esto debido a que no se brinda un servicio con enfoque al usuario, el cual se busca satisfacer las necesidades de los usuarios así como sus expectativas, generando un valor agregado en el servicio, considerando además que la gestión de calidad inicia impulsando a que todas las áreas y actividades generen confianza en los usuarios.

Con respecto a la segunda variable, calidad de atención, se precisa que, en relación con la confiabilidad, los encuestados sostienen que nunca (33%) o casi nunca (44%) se brinda un servicio correcto de inicio a fin, tampoco se respetan los tiempos de atención ni los turnos de llegada; en ocasiones se da preferencia en la atención a los conocidos de los servidores del municipio o a dirigentes de grupos de interés o representantes de entidades y/o empresas. Los usuarios tienen poca confianza en el servicio brindado por el municipio.

En relación con la capacidad de respuesta, los usuarios sostienen que nunca (26%) o casi nunca (50%) se brinda un servicio rápido y eficaz, no se ofrece alternativas de solución cuando se presentan inconvenientes, falta de opciones alternas de atención presencial, por ejemplo, la virtual; además, los servidores abandonan su puesto constantemente y se tiene que esperar por largos periodos hasta que este retorne. Existe poca capacidad de respuesta por parte del municipio.

Con respecto a la seguridad en el servicio, sostienen que nunca (25%) o casi nunca (50%) se brinda un servicio con personal que inspire mucha confianza. Ante las consultas, varias veces no se cuenta con las respuestas precisas o en todo caso, se debe esperar a que el jefe regrese

para que absuelva las dudas; además, no se le otorga el tiempo necesario a cada una de las atenciones. Se percibe la atención como poco segura. En relación con la empatía, los usuarios indican que casi nunca (51%) se responde el saludo del usuario, solo se consulta su necesidad, se registra o guía ligeramente en su trámite. Se percibe que el personal no comprende la necesidad del usuario, servicio poco empático.

En relación con la tangibilidad, los usuarios indican que nunca (26%) o casi nunca (48%) se percibe dicha dimensión: no cuenta con sala de espera, no se emite ticket de orden de atención, no existe un plano de ubicación de las oficinas y/o áreas para una mejor orientación del ciudadano, existen espacios con poca iluminación y oficinas que físicamente se nota poco orden al no tener espacio para una libre circulación; sin embargo, sí cuenta con los servicios básicos de luz y agua.

Acerca de la accesibilidad, los usuarios sostienen que nunca o casi nunca (26% y 49%, respectivamente) se brinda un servicio de forma virtual, no existe un sistema informático para el registro de un trámite u orientación, en la página web no se puede realizar consultas del estado de los expedientes, por tanto la única forma de poder acceder a los servicios municipales son de forma presencial, dificultando su accesibilidad, para usuarios que no puedan desplazarse con facilidad hasta el municipio.

### 5.3. Contratación de hipótesis

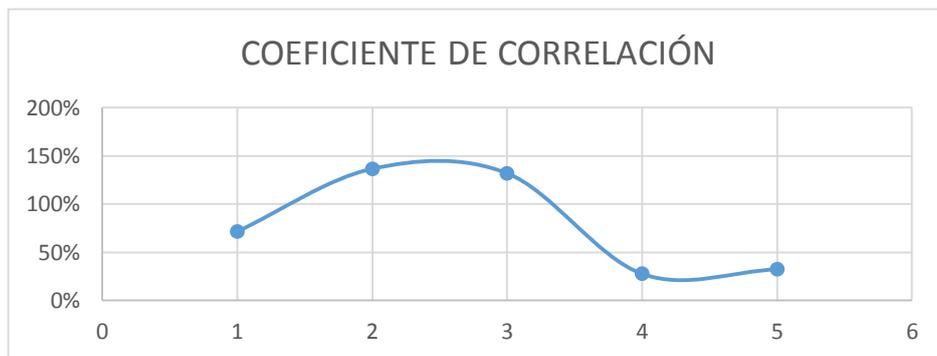
**Hipótesis alterna  $H_1$**  La modernización de la gestión pública influye significativamente en la calidad de servicio en atención al usuario percibida en la Municipalidad Provincial de Chota, periodo 2021

**Hipótesis nula  $H_0$**  La modernización de la gestión pública no influye significativamente en la calidad de servicio en atención al usuario percibida en la Municipalidad Provincial de Chota, periodo 2021

#### a) Coeficiente de correlación

**Figura 18**

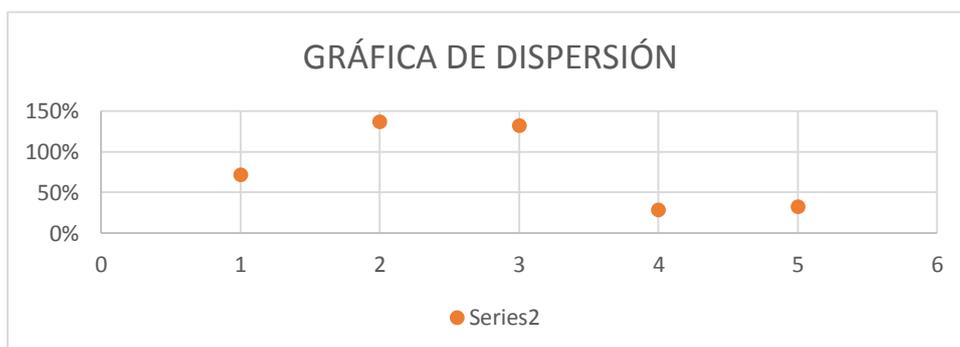
*Coeficiente de correlación*



El índice de correlación de los factores es de 0.82, es decir que existe una correlación muy alta en los factores de modernización de la gestión pública en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chota periodo 2021.

**Figura 19**

*Gráfica de dispersión*



Se obtiene una correlación alta en las variables, lo cual coincide con la hipótesis planteada en la investigación, en que la modernización de la gestión pública influye en la calidad de servicio en atención al usuario percibida en la Municipalidad Provincial de Chota, periodo 2021, esto debido a que la modernización de la gestión pública está dirigida a mejorar la calidad de atención y satisfacer con calidad las necesidades de los usuarios.

## CONCLUSIONES

- Existente una relación significativa entre modernización de la gestión pública de la municipalidad Provincial de Chota y calidad de atención percibida por el usuario; debido a que, si no se logra implementar una gestión moderna, según lo dispuesto Ley de modernización de Gestión Pública, se está descuidando aspectos esenciales relacionados con una mejor calidad de atención al ciudadano, lo que se puede observar claramente en el resultado obtenido en cada una de las dimensiones de ambas variables, lo que demuestra que la modernización de la gestión en la municipalidad es escasa por ende la calidad de atención también es deficiente.
- La Modernización de la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Chota aún no satisface las expectativas de la población. El servicio orientado al ciudadano, hacia los resultados, la eficiencia y eficacia, la flexibilidad, la simplicidad y armonización es considerada desfavorable por la mayoría de los usuarios; en tanto dista mucho de los objetivos que la ley de modernización de la gestión pública busca alcanzar hacia el 2021.
- La Calidad de Atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Chota, según sus dimensiones de Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles y la accesibilidad es deficiente según la opinión de los usuarios. Por tanto, el usuario percibe que servicio no satisface con eficiencia las necesidades de los servidores del municipio.

## RECOMENDACIONES

- En la Municipalidad Provincial de Chota, aplicar un proyecto de modernización de la gestión pública en línea con la ley marco de modernización de la gestión del Estado, Ley 27658; considerar también un análisis interno institucional para identificar los diferentes puntos de fallo en la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota, y partiendo de ello implementar acciones que mejoren la relación entre gestión pública y la calidad de atención al usuario.
- En la Municipalidad Provincial de Chota, aplicar de un proyecto que emplee una modernización de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Chota, para que el servicio sea orientado al usuario, mostrando una mejora; en los resultados, en la eficiencia y eficacia, la flexibilidad, la simplicidad y armonización, etc. según se establece en la pólítica de modernización de la gestión pública.
- En la Municipalidad Provincial de Chota, mejorar la gestión de recursos humanos y aplicar capacitaciones constantes al personal, sobre: la atención al usuario, habilidades blandas, comunicación eficaz, entre otros, mejorara significativamente la calidad de atención que brinda el personal de la Municipalidad de Chota a los diferentes usuarios que acuden a este centro público institucional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 9000, N. I. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario . Traducción Certificada*. Ginebra, Suiza: Secretaria General de ISO.
- Adra, P. M. (2001). *Control de Calidad en Construcción*. España: Universidad Politécnica de Cartagena.
- Castillo, J. L. (2015). *Calidad de Servicio . Revision de Corrientes Principales y Propuesta para la Investigación Futura*. Departamento de Economía de la Empresa, Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Castro, M. F. (2005). *Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia*. Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Cazau, P. (Marzo de 2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales .* Buenos Aires, Argentina.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM . (03 de mayo de 2002). *Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658*. Perú: Diario el Peruano.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM. (19 de Diciembre de 2018). *Decreto Supremo que Aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. Perú: Diario el Peruano.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (09 de enero de 2013). *Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Perú: Diario el Peruano.
- Druker, P. (1990). *EL ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Fernandez, E. (2015). *Calidad en Atención a Usuarios de la Administración Pública. Tesis Maestría*. Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino, Mar de Plata, Argentina.

- Fernández, L. J. (2015). Los sistemas de información y su influencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Cajamarca . *Tesis Maestría*. Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Jair, D. O. (junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Bogota, Colombia: undefined.
- LEY MARCO N° 27658. (30 de ENERO de 2002). *Ley Marco de modernización de la gestión del estado*. Lima: diario el peruano.
- Mendoza, P. R. (2017). nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2015. *Tesis Maestría*. Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- MINISTROS, P. D. (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. *Secretaría de gestión pública presidencia del consejo de ministros*. Lima, Perú.
- MINISTROS, S. D. (2013). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. LIMA, Perú: Secretaría De Gestión Pública Presidencia De Ministros.
- Núñez, M. O. (2011). propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011. *Tesis Doctoral*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Parra, M. E. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Usuario un Pilar en la Gestión Empresarial. *Revista el buson de Pacioli*, Mexico.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2019-PCM-SGP. (28 de febrero de 2019). *Aprueban Manual de funcionamiento de los centros de mejor atención al ciudadano- MAC*. Perú: Diario el Peruano.

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP. (28 de Febrero de 2019). *Aprueban Norma Técnica para la Gestión de Calidad de servicios en el sector Público*. Perú: Diario el Peruano.

Rivero, D. B. (2008). Metodología de la Investigación. Shalon.

Roberto Gonzalez, M. L. (Diciembre de 2003). Metodología d la investigacion Cientifica para las Ciencias Técnicas. Matanzas, Cuba: Universidad de Matanzas.

Roberto Hernandez, C. F. (2014). Definiciones de los Enfoques Cuantitativo y Cualitativo, sus Similitudes y Diferencias. Mexico: McGraw Hill Education.

Ros, E. A. (2015). La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución. Tesis Doctoral, Universidad de Murcia, España.

Tigani, D. (2006). Excelencia en Servicio. Liderazgo 21.

Tuesta, C. M. (2018). incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos para incrementar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-2018. *Tesis Maestria*. Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.

Ylasaca, L. L. (2018). Gestión municipal, atención al usuario y calidad de Servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017 . *Tesis Doctoral*. Universidad Casar Vallejo, Lima, Perú.

# APÉNDICES

## Apéndice A: Cuestionario para modernización de la gestión pública

### ENCUESTA SOBRE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Estimado ciudadano, se agradece anticipadamente responder la siguiente encuesta que es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial; misma que servirá para determinar el nivel de Modernización de la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Chota, percibida por el usuario.

#### Indicaciones

Marque con una Equis (X) o con una cruz (+), en las columnas enumeradas del 1 al 5 según su criterio y de acuerdo con la escala, cada pregunta que se formula.

#### Datos Específicos

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Eventualmente 4. Casi Siempre 5. Siempre

N°	Dimensiones/ Items	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Orientación al ciudadano</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿En la MPCH recibe una orientación o información vía telefónica y/o correo electrónico?					
2	¿Puede encontrar información útil, registrada en la página web de la MPCH?					
3	¿La MPCH brinda material impreso o folletería para la atención al ciudadano?					
4	¿Los servicios que brinda la MPCH están orientados a satisfacer las necesidades del ciudadano?					
	<b>Dimensión 2: Orientación a resultados</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿El personal le oriento adecuadamente en referencia a su consulta o tramite?					
6	¿El tiempo empleado en su atención, considera que es adecuado?					
7	¿El personal que lo atendió, da evidencia de conocer los procedimientos establecidos por la municipalidad?					
8	¿Se trata al ciudadano de acuerdo con el perfil de su conocimiento?					
	<b>Dimensión 3: Eficiencia y eficacia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Las deficiencias en el servicio han sido tratadas correctamente y a tiempo?					
10	¿En la MPCH se han realizados cambios entre el personal, sus procesos y tecnología, con la finalidad de una mejor eficiencia?					
11	¿Se ha disminuido los procesos innecesarios de los requerimientos y/o tramites en la MPCH?					
12	¿Consideras que el servicio al ciudadano es eficiente en la MPCH?					
	<b>Dimensión 4: Flexibilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Los servicios que brinda la MPCH pueden ser solicitados a través de diferentes canales presenciales y virtuales?					
14	¿El tiempo de respuesta de un servicio requerido es el adecuado?					
15	¿Considera que existe flexibilidad de atención de acuerdo al trámite o servicio solicitado por el ciudadano?					
16	¿Se respetan los plazos para el levantamiento de observaciones de los registros de requerimientos?					
	<b>Dimensión 5: Simplicidad y Armonización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Considera que es fácil acceder a los servicios de la MPCH?					
18	¿Existen sistemas informáticos que contribuyan a un rápido acceso para el registro de requerimientos y/o seguimiento del mismo?					
19	¿La MPCH le brinda los formatos de tramite impreso o digital?					
20	¿Considera que existe armonía entre los servicios brindados por la municipalidad y las necesidades del ciudadano?					
	<b>Dimensión 6: Heterogeneidad en el servicio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	¿Existen formatos establecidos para el registro de los diferentes tramites y/o requerimientos que se presentan en la municipalidad?					
22	¿Existen plazos establecidos para la atención de cada tipo de trámite, registrado en la municipalidad?					
23	¿Existe información visible a los ciudadanos, sobre los diversos trámites que atiende la municipalidad?					
24	¿Existen suficiente variedad de servicios en la municipalidad que satisfagan las necesidades de los ciudadanos?					

## Apéndice B: Cuestionario para calidad de atención

### ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado ciudadano, se agradece anticipadamente responder la siguiente encuesta que es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial; misma que servirá para determinar la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Chota percibida por el usuario.

#### Indicaciones

Marque con una Equis (X) o con una cruz (+), en las columnas enumeradas del 1 al 5 según su criterio y de acuerdo con la escala, cada pregunta que se formula.

#### Datos Específicos

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Eventualmente 4. Casi Siempre 5. Siempre

N°	Dimensiones/ Items	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Confiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿La atención es correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?					
2	¿Los servicios son brindados en el tiempo oportuno?					
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?					
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?					
<b>Dimensión 2: Capacidad de Respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿La atención fue rápida y eficaz?					
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?					
7	¿En caso de ausencia de un servicio, le ofrecieron otras alternativas para la misma atención?					
8	¿El personal permanece en su puesto, y no se ausenta por mucho tiempo?					
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿El personal que le atendió, le inspiró confianza?					
10	¿El personal que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
11	¿El personal que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
12	¿Durante su atención usted se sintió seguro mientras realizó su requerimiento?					
<b>Dimensión 4: Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿El personal que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?					
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal, le brindó sobre el trámite que seguirá su expediente o requerimiento y los plazos de atención?					
15	¿El personal es tolerante, y es capaz de respetar sus distintos puntos de vista como usuario?					
16	¿El personal, es comprensivo con sus inquietudes y dudas sobre el trámite/orientación que va a realizar?					
<b>Dimensión 5: Tangibilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Las instalaciones físicas de la municipalidad de Chota están adecuadamente distribuidas?					
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; son adecuados para orientar a los ciudadanos?					
19	¿La municipalidad cuenta con los servicios básicos como luz y agua, además de contar con servicios higiénicos limpios y accesibles para los ciudadanos?					
20	¿La municipalidad cuenta con salas de espera y que estos se encuentren limpios, y con bancas o sillas para la comodidad de los ciudadanos?					
<b>Dimensión 6: Accesibilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	¿La municipalidad cuenta con Mesa de partes Virtual para registrar requerimientos?					
22	¿La municipalidad cuenta con sistema de seguimiento virtual de consulta de expedientes?					
23	¿Las plataformas digitales de la municipalidad son amigables y de fácil utilización?					
24	¿Los servicios prestados por la municipalidad son accesibles a todo público?					

## Apéndice C: Validación estadística

Fiabilidad del instrumento

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

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

### Escala: Encuesta global

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	48

### Escala: Modernización de la GP

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	24

### Escala: Calidad de atención

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	24

La encuesta tiene un alfa mayor a 0,90, tanto a escala total, escala modernización y escala calidad de atención por lo que el instrumento se considera una validez muy alta.

## Apéndice D: Validación por expertos

1. **Título de la Tesis:** *Influencia de modernización de la gestión pública en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chota, periodo 2021.*

2. **Nombre de la Maestrante:** Edwin Marín Muñoz

3. **Experto:** Dr. CPC. Lennin Rodríguez Castillo

4. **Instrucciones:**

Estimado (a) experto(a):

Adjunto encuesta estructurada y matriz de consistencia metodológica, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó prueba de fiabilidad estadística					
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas				X	
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactados utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				

**Observaciones:** La encuesta reúne lo necesario para ser aplicada en la investigación se recomienda aplicar fiabilidad estadística.

Gajamarca, 02 de marzo del 2021.

.....  
Firma del experto

DNI: 16657425

**1. Título de la Tesis:** Influencia de modernización de la gestión pública en la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Chota, periodo 2021.

**2. Nombre de la Maestrante:** Edwin Marín Muñoz

**3. Experto:** Dr. Lic. Adm. Alejandro Vásquez Ruiz

**4. Instrucciones:**

Estimado (a) experto(a):

Adjunto encuesta estructurada y matriz de consistencia metodológica, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicado prueba de fiabilidad estadística					
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas				X	
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				

**Observaciones:** La encuesta reúne lo necesario para ser aplicada en la investigación se recomienda as aplicar una prueba de fiabilidad estadística.

Cajamarca, 08 de marzo del 2021.

Firma del experto

DNI: 17824300

## Apéndice E: Tabulaciones de los datos

### Variable 1. Modernización de la Gestión Pública

#### Dimensión 1: Orientación al ciudadano

<i>Dimensión 1: Orientación al ciudadano</i>	<i>Orientación o información vía telefónica y/o correo electrónico</i>	<i>Utilidad de información útil, registrada en la página web</i>	<i>Material impreso o folletería para la atención al ciudadano</i>	<i>Servicios de la orientados a satisfacer las necesidades del ciudadano</i>
<b>Nunca</b>	48	48	49	40
<b>Casi Nunca</b>	98	91	91	90
<b>Eventualmente</b>	23	32	26	38
<b>Casi Siempre</b>	4	4	7	5
<b>Siempre</b>	4	2	4	4

#### Dimensión 2: Orientación a resultados

<i>Dimensión 2: Orientación a resultados</i>	<i>Orientación adecuada en referencia a su consulta o tramite</i>	<i>Tiempo de atención es adecuado</i>	<i>El personal conoce los procedimientos establecidos en la MPCH</i>	<i>Trato al ciudadano adecuado al ciudadano adecuado al perfil de conocimiento</i>
<b>Nunca</b>	50	41	48	44
<b>Casi Nunca</b>	86	92	80	82
<b>Eventualmente</b>	34	36	40	42
<b>Casi Siempre</b>	3	5	3	5
<b>Siempre</b>	4	3	6	4

#### Dimensión 3: Eficiencia y eficacia

<i>Dimensión 3: Eficiencia y eficacia</i>	<i>Las deficiencias en el servicio han son resueltas a tiempo</i>	<i>Se realizan cambios en el personal, procesos y tecnología, para mejorar la eficiencia</i>	<i>Disminuyen los procesos innecesarios para los tramites en la MPCH</i>	<i>El servicio al ciudadano es eficiente en la MPCH</i>
<b>Nunca</b>	43	44	39	43
<b>Casi Nunca</b>	92	91	91	79
<b>Eventualmente</b>	34	33	39	47
<b>Casi Siempre</b>	2	5	5	3
<b>Siempre</b>	6	4	3	5

#### Dimensión 4: Flexibilidad

<i>Dimensión 4: Flexibilidad</i>	<i>Los servicios pueden ser tramitados a través de diferentes canales presenciales y virtuales</i>	<i>El tiempo de respuesta de un servicio requerido es el adecuado</i>	<i>Existe flexibilidad de atención de acuerdo con el trámite solicitado por el ciudadano</i>	<i>Respetan los plazos para el levantamiento de observaciones de los registros de requerimientos</i>
<b>Nunca</b>	41	35	44	39
<b>Casi Nunca</b>	93	91	93	84
<b>Eventualmente</b>	35	43	32	46
<b>Casi Siempre</b>	6	5	5	5
<b>Siempre</b>	2	3	3	3

### Dimensión 5: Simplicidad y Armonización

<i>Dimensión 5: Simplicidad y Armonización</i>	<i>Es fácil acceder a los servicios de la MPCH</i>	<i>Existen sistemas informáticos que contribuyan a un rápido acceso para el registro de requerimientos y/o seguimiento</i>	<i>La MPCH brinda formatos de tramite impreso o digital</i>	<i>Existe armonía entre los servicios brindados por la municipalidad y las necesidades del ciudadano</i>
<b>Nunca</b>	40	42	48	36
<b>Casi Nunca</b>	88	88	77	92
<b>Eventualmente</b>	41	41	43	41
<b>Casi Siempre</b>	5	2	7	5
<b>Siempre</b>	3	4	2	3

### Dimensión 6: Heterogeneidad en el servicio

<i>Dimensión 6: Heterogeneidad en el servicio</i>	<i>Existen formatos para el registro de los diferentes tramites y/o requerimientos</i>	<i>Existen plazos establecidos para la atención de cada tipo de trámite</i>	<i>Existe información sobre los diversos servicios que brinda la municipalidad</i>	<i>Existe variedad de servicios en la municipalidad que satisfagan las necesidades de los ciudadanos</i>
<b>Nunca</b>	44	45	43	51
<b>Casi Nunca</b>	91	90	91	87
<b>Eventualmente</b>	32	33	32	29
<b>Casi Siempre</b>	6	4	9	7
<b>Siempre</b>	4	5	2	3

## Variable 2. Calidad de Atención

### Dimensión 1: Confiabilidad

<i>Dimensión 1: Confiabilidad</i>	<i>La atención es correcta en el servicio</i>	<i>Los servicios son brindados en el tiempo oportuno</i>	<i>Se respeta turno de atención</i>	<i>La atención es sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas</i>
<b>Nunca</b>	87	45	52	46
<b>Casi Nunca</b>	51	96	79	88
<b>Eventualmente</b>	26	26	31	25
<b>Casi Siempre</b>	9	5	10	9
<b>Siempre</b>	4	5	5	9

### Dimensión 2: Capacidad de Respuesta

<i>Dimensión 2: Capacidad de Respuesta</i>	<i>La atención es rápida y eficaz</i>	<i>Resuelven los inconvenientes presentados en inmediatamente</i>	<i>Le ofrecieron otras alternativas de atención de servicios</i>	<i>El personal permanece en su puesto</i>
<b>Nunca</b>	53	37	54	38
<b>Casi Nunca</b>	84	95	77	97
<b>Eventualmente</b>	29	35	36	31
<b>Casi Siempre</b>	6	5	7	7
<b>Siempre</b>	5	5	3	4

**Dimensión 3: Seguridad**

<i>Dimensión 3: Seguridad</i>	<i>El personal de atención, inspira confianza</i>	<i>El personal responde correctamente a las preguntas de los usuarios</i>	<i>Le brindaron el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas</i>	<i>Se sintió seguro mientras realizo su requerimiento</i>
<b>Nunca</b>	53	40	47	39
<b>Casi Nunca</b>	82	94	85	92
<b>Eventualmente</b>	28	33	35	36
<b>Casi Siempre</b>	9	5	5	7
<b>Siempre</b>	5	5	5	3

**Dimensión 4: Empatía**

<i>Dimensión 4: Empatía</i>	<i>La atención es con afabilidad, respeto y paciencia</i>	<i>Comprendió claramente la explicación sobre el proceso que seguirá su trámite</i>	<i>El personal es tolerante, y respeta distintos puntos de vista</i>	<i>El personal, es comprensivo con sus inquietudes y dudas sobre el trámite/orientación</i>
<b>Nunca</b>	45	37	46	42
<b>Casi Nunca</b>	88	96	85	94
<b>Eventualmente</b>	33	32	36	30
<b>Casi Siempre</b>	7	8	6	7
<b>Siempre</b>	4	4	4	4

**Dimensión 5: Tangibilidad**

<i>Dimensión 5: Tangibilidad</i>	<i>Las instalaciones físicas de la MPCH están adecuadamente distribuidas</i>	<i>Los avisos, y señalizaciones; son adecuados para orientar a los ciudadanos</i>	<i>La MPCH cuenta con los servicios básicos permanentemente</i>	<i>La MPCH cuenta con salas de espera</i>
<b>Nunca</b>	51	41	43	46
<b>Casi Nunca</b>	81	94	78	86
<b>Eventualmente</b>	39	31	41	34
<b>Casi Siempre</b>	3	7	11	7
<b>Siempre</b>	3	4	4	4

**Dimensión 6: Accesibilidad**

<i>Dimensión 6: Accesibilidad</i>	<i>La MPCH cuenta con Mesa de partes Virtual para registrar requerimientos</i>	<i>La MPCH cuenta con sistema de seguimiento virtual</i>	<i>Las plataformas digitales de la MPCH son amigables y de fácil uso</i>	<i>Los servicios prestados por la MPCH son accesibles a todo público</i>
<b>Nunca</b>	46	47	46	42
<b>Casi Nunca</b>	82	85	87	94
<b>Eventualmente</b>	39	36	36	33
<b>Casi Siempre</b>	6	3	4	4
<b>Siempre</b>	4	6	4	4

## Correlación de Variables

### Modernización de la gestión pública

<i>Modernización de la Gestión Pública</i>	<i>Orientación al ciudadano</i>	<i>Orientación a resultados</i>	<i>Eficiencia y eficacia</i>	<i>Flexibilidad</i>	<i>Simplicidad y Armonización</i>	<i>Heterogeneidad en el servicio</i>
<b>Nunca</b>	46	46	42	40	42	46
<b>Casi Nunca</b>	93	85	88	90	86	90
<b>Eventualmente</b>	30	38	38	39	42	32
<b>Casi Siempre</b>	5	4	4	5	5	7
<b>Siempre</b>	4	4	5	3	3	4

### Calidad de Atención

<i>Calidad de Atención</i>	<i>Confiabilidad</i>	<i>Capacidad de Respuesta</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Empatía</i>	<i>Tangibilidad</i>	<i>Accesibilidad</i>
<b>Nunca</b>	58	46	45	43	45	45
<b>Casi Nunca</b>	79	88	88	91	85	87
<b>Eventualmente</b>	27	33	33	33	36	36
<b>Casi Siempre</b>	8	6	7	7	7	4
<b>Siempre</b>	6	4	5	4	4	5

### Correlación

	<i>Modernización de la Gestión Pública</i>	<i>Calidad de Atención</i>
<b>Nunca</b>	44	47
<b>Casi Nunca</b>	89	86
<b>Eventualmente</b>	36	33
<b>Casi Siempre</b>	5	7
<b>Siempre</b>	4	4