



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad  
Distrital de Pacasmayo 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Angulo Rodríguez, María Alexandra (ORCID: 0000-0001-6530-8223)

**ASESOR:**

Mg. Aguilar Chávez, Pablo Valentino (ORCID: 0000-0002-8663-3516)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

La tesis que se presentará a continuación se lo dedico ante todo a Dios y a mi padre que esta junto a él, por ser quienes me inspiran y me dan ímpetu para persistir en este largo transcurso de lograr uno de los anhelos más deseados.

A mis madres, por su afecto, comprensión, labor y sacrificio en todo este proceso, gracias a ellas he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Es un privilegio ser su hija, son las mejores madres.

Y, por último, pero no menos importante a todas las personas que me han guiado paso por paso y han hecho que este proyecto de investigación se realice con éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi alma mater la Universidad César Vallejo, por la educación y formación profesional otorgada desde el inicio de mi carrera universitaria, a mis docentes que con su experiencia y conocimientos han contribuido al desarrollo y fortalecimiento de mis habilidades como administradora. Una mención especial a mi metodólogo AGUILAR CHAVEZ, PABLO. Por otro lado, también demuestro mi agradecimiento a la municipalidad distrital de Pacasmayo por a verme brindado la información que necesitaba para el desarrollo de mi investigación

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1 Tipo y Diseño de Investigación:.....	9
3.2 Variables y Operacionalización:.....	11
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	11
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:.....	12
3.5 Procedimiento.....	15
3.6 Métodos de análisis de datos:.....	15
3.7 Aspectos éticos:.....	16
IV. RESULTADOS:.....	17
V. DISCUSIÓN:.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	35

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Grado de correlación y nivel de significancia entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019 .....	17
<b>Tabla 2:</b> Nivel de gestión administrativa de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2019 .....	18
<b>Tabla 3:</b> Nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019 .....	19
<b>Tabla 4:</b> Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión planeación de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2019 .....	20
<b>Tabla 5:</b> Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión organización de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2019 .....	21
<b>Tabla 6:</b> Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión dirección de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2019.....	22
<b>Tabla 7:</b> Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión control de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2019.....	23
<b>Tabla 8:</b> Prueba de Kolmogórov-Smirnov para las variables gestión administrativa y la calidad de servicio.....	39

## **Índice de gráficos**

<b>Gráfico 1:</b> Niveles de la variable Gestión Administrativa.....	18
<b>Gráfico 2:</b> Niveles de la variable Calidad de Servicio.....	19

## Resumen

la presente tesis, tiene como objetivo principal Determinar la relación entre la gestión administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019.

Se utilizó un diseño correlacional simple pues se determinará si dos variables están relacionadas o no lo están, con un enfoque cuantitativo y de naturaleza no experimental, quiere decir que las variables no fueron manipuladas para realizar la investigación.

La población consistió en un total de 17, 229 usuarios considerando solo a los que tienen entre 18 y 60 años de edad y la muestra está conformada por 376 usuarios, resultado obtenido al realizar la formula finita. A nivel de campo se utilizó un cuestionario como instrumento para obtener los datos que se necesitaba con una escala de Likert, consistiendo en 12 interrogantes para cada una de las variables.

En la presente tesis se logró determinar que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019. Al analizar los datos estadísticos obtuve un coeficiente de correlación entre ambas variables de  $r = 0,895$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ .

**Palabras claves:** Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Procesos

## **Abstract**

The following research work has the main objective of determining the relationship between administrative management and the Quality of Service of the Pacasmayo District Municipality 2019.

A simple correlational design was used since it will be determined if two variables are related or not, with a quantitative approach and a non-experimental nature, since the research was carried out without manipulating the variables.

The population consisted of a total of 17, 229 users considering only those between 18 and 60 years of age, and the sample is made up of 376 users, a result obtained by performing the finite formula. At the field level, a questionnaire was used as an instrument to obtain the data needed with a Likert scale, consisting of 12 questions for the administrative management variable, as well as 12 questions for the quality of service variable.

In the present research work it was possible to determine that there is a direct relationship between administrative management and the quality of service of the Pacasmayo District Municipality 2019. The statistical results indicated that there is a correlation coefficient of  $r = 0.895$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** Administrative Management, Quality of Service, Processes