



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la
Municipalidad Distrital de Pimentel**

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

AUTOR:

Cabanillas Santa Cruz, Floriberto (ORCID: 0000-0002-6092-1800)

ASESOR:

Dr. Villón Prieto, Rafael Damian (ORCID: 0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de tesis a mi familia, en especial a mi amada esposa, Yénifer Pilar, a mis adorados hijos: Jack Anthony y Yénifer Leidy, por haberme motivado constantemente para alcanzar esta meta anhelada.

A mis padres por su incondicional apoyo y su constante ejemplo de superación.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida y conducirme por el camino del bien.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad y las facilidades para el desarrollo de la presente tesis, y alcanzar los objetivos trazados.

A mis docentes por sus enseñanzas, en especial al Dr. Rafael Damián Villón Prieto por su permanente asesoramiento en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLÓGICA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
VIII. PROPUESTA.....	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución del personal de la Municipalidad Distrital de Pimentel	22
Tabla 2	Conformación de la muestra	23
Tabla 3	Estadística de fiabilidad del instrumento	24
Tabla 4	Calificación de la VI: Gestión administrativa efectiva	26
Tabla 5	Calificación de la dimensión Planeación	27
Tabla 6	Calificación de la dimensión Organización	28
Tabla 7	Calificación de la dimensión Dirección	29
Tabla 8	Calificación de la dimensión Control	30
Tabla 9	Calificación de la variable dependiente Calidad de servicio	31
Tabla 10	Calificación de la dimensión Eficiencia del servicio	32
Tabla 11	Calificación de la dimensión Satisfacción del servicio	33

Índice de figuras

Figura 1	Gráfico de niveles de calificación de la variable independiente	26
Figura 2	Gráfico de niveles de calificación de la dimensión Planeación	27
Figura 3	Gráfico de niveles de calificación de la dimensión Organización	28
Figura 4	Gráfico de niveles de calificación de la dimensión Dirección	29
Figura 5	Gráfico de niveles de calificación de la dimensión Control	30
Figura 6	Gráfico de niveles de calificación de la variable dependiente	31
Figura 7	Gráfico niveles de calificación D1: Eficiencia del servicio	32
Figura 8	Gráfico de niveles de calificación D2: Satisfacción del servicio	33

RESUMEN

El trabajo investigativo tuvo como propósito elaborar un modelo de gestión administrativa efectiva que contribuya a mejorar la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Pimentel. El proceso metodológico se respalda por un estudio propositivo, bajo un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo propositivo y teniendo para ello un diseño no experimental de tipo transversal descriptivo; la muestra estuvo conformada por 47 trabajadores administrativos de la entidad, a los cuales se les aplicó una encuesta haciendo uso del instrumento cuestionario elaborado en Google forms. Este cuestionario estuvo conformado por 25 ítems con alternativas de respuesta tipo Likert; la confiabilidad instrumento fue comprobada por medio del estadístico alfa de cronbach con un valor de 0.952. Los resultados obtenidos por parte de los encuestados indican que la calidad de servicio en la Municipalidad fue 27.7% en un nivel deficiente, 59.6% regular, 12.8% califican como buena. En cuanto a la gestión administrativa efectiva los encuestados la califican como inadecuada para un 27.7%, poco adecuada para el 55.3% y adecuada para el 17%. A la luz de los resultados se puede concluir que con la elaboración de un modelo de gestión administrativa eficiente se beneficiará tanto a la Municipalidad como a la ciudadanía.

Palabras clave: gestión administrativa efectiva, calidad de servicio, modelo

ABSTRACT

The purpose of the investigative work was to develop an effective administrative management model that contributes to improving the quality of service of the administrative workers of the District Municipality of Pimentel. The methodological process is supported by an applied study, under a quantitative approach with a purposive descriptive scope and having a non-experimental design of a descriptive cross-sectional type; The sample consisted of 47 administrative workers of the entity, to whom a survey was applied using the questionnaire instrument elaborated in Google forms. This questionnaire was made up of 25 items with Likert-type response alternatives; The instrument reliability was verified by means of the Cronbach's alpha statistic with a value of 0.952. The results obtained by the respondents indicate that the quality of service in the Municipality was 27.7% at a poor level, 59.6% regular, 12.8% qualify as good. Regarding effective administrative management, respondents rate it as inadequate for 27.7%, not very adequate for 55.3% and adequate for 17%. In light of the results, it can be concluded that the development of an efficient administrative management model will benefit both the Municipality and the citizens.

Keywords: effective administrative management, quality of service, model