



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Modelo teórico de gestión administrativa para la calidad de  
atención al ciudadano en un gobierno local, Jaén

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Delgado Tapia, Victor Andres ([orcid.org/0000-0002-7903-7716](https://orcid.org/0000-0002-7903-7716))

**ASESORA:**

Dra. Arbulu Perez Vargas, Carmen Graciela ([orcid.org/0000-0002-8463-6553](https://orcid.org/0000-0002-8463-6553))

**CO-ASESOR:**

Dr. Bustamante Coronel, Wilhelm ([orcid.org/0000-0001-9204-4147](https://orcid.org/0000-0001-9204-4147))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHICLAYO - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mis padres por su apoyo incondicional y permanente, a mi hoy única hija Ariana Nickole por representar la continuidad de mi existencia, a mis ex alumnos de la Universidad Particular de Chiclayo Filial Jaén, donde trabajé por espacio de Nueve años.

**Delgado Tapia, Víctor Andres**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por preservar la vida y la salud personal y familiar. También a mis padres por estar siempre conmigo y por formar parte de mi crecimiento profesional.

A mi Asesora de Tesis Dra. Carmen Graciela Arbulu Pérez Vargas, al Co - Asesor Dr. Wilhelm Bustamante Coronel de la Universidad César Vallejo - Chiclayo, por su elevada Formación Académica garantía de un buen proceso de enseñanza - aprendizaje.

**Delgado Tapia, Víctor Andres**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimientos .....	18
3.6 Método de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES .....	33
VIII.PROUESTA .....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Satisfacción e insatisfacción desde el modelo SERVQUAL.....	17
Tabla 2. Nivel de satisfacción e insatisfacción .....	21

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de expectativas de los ciudadanos en un gobierno local, Jaén....	19
Figura 2. Nivel de Percepciones de los ciudadanos.....	20
Figura 3. Nivel de satisfacción e insatisfacción de los ciudadanos .....	21
Figura 4. Supuestos teóricos en la calidad del servicio de atención .....	22
Figura 5. Validez del modelo teórico de gestión administrativa.....	23
Figura 6. Modelo teórico de gestión administrativa .....	35

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general construir un modelo teórico de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano en el gobierno local de Jaén. La metodología asumió el enfoque positivista, de tipo básica, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 380 ciudadanos que oscilan entre las edades de 18 a 50 años, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario de Expectativas y Percepciones basado en el Modelo SERVQUAL; se obtuvo la validez a través del juicio de expertos ( $V$  de Aiken  $>0,80$ ) y la confiabilidad se determinó mediante muestra piloto, obteniéndose el índice de confiabilidad del Alfa en el cuestionario de expectativas de manera general de  $\alpha = 0.966$ , y en el cuestionario de percepciones de  $\alpha = 0.980$ . Los resultados obtenidos demostraron que el modelo teórico de gestión administrativa es válido para ser aplicado en un gobierno local y contribuye a la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos. También, se encontró que el 88.5% de los ciudadanos se ubican en el nivel de insatisfacción por mejorar en cuanto a la calidad del servicio de atención que reciben en el gobierno local de Jaén; el 7.37% se ubican en el nivel aceptable y el 3.68% en el nivel en proceso.

**Palabras clave:** Atención al ciudadano, calidad de servicio, gestión administrativa, modelo teórico.

## **Abstract**

The general objective of the research was to construct a theoretical model of administrative management to improve the quality of citizen services in the local government of Jaén. The methodology assumed the positivist approach, basic type, non-experimental design, the sample consisted of 380 citizens ranging in age from 18 to 50 years, the instrument used for data collection was the Expectations and Perceptions questionnaire based on the SERVQUAL Model; validity was obtained through expert judgment (Aiken's  $V > 0.80$ ) and reliability was determined by pilot sample, obtaining the Alpha reliability index in the expectations questionnaire in a general way of  $\alpha = 0.966$ , and in the perceptions questionnaire of  $\alpha = 0.980$ . The results obtained showed that the theoretical model of administrative management is valid to be applied in a local government and contributes to the quality of service in the attention to citizens. Also, it was found that 88.5% of the citizens are located at the level of dissatisfaction to be improved in terms of the quality" of the service of attention they receive in the local government of Jaen; 7.37% "are located at the acceptable level and 3.68% at the level in process.

**Keywords:** Citizen service, quality of service, administrative management, theoretical model.