



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión administrativa, calidad de atención en la satisfacción del
cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Rubio Castelli, Ricardo Rafael (orcid.org/0000-0001-7355-3616)

ASESOR:

Dr. Melgar Begazo, Arturo Eduardo (orcid.org/0000-0002-1150-1519)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Se dedica este preciado trabajo a mi esposa carla e hija Raffaella que con tanto amor y comprensión han apoyado mi esfuerzo, y a mi madre que siempre me apoya y me motiva.

Agradecimiento

A mi asesor Dr. Melgar Begazo Arturo Eduardo, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación	19
3.2. Variable y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	22
3.5 Procedimiento	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
4.1 Resultados descriptivos	25
4.2 Resultados inferenciales	34
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	54

VIII. PROPUESTA	55
REFERENCIAS	59
ANEXOS	69
Anexo 1: Operacionalización de variables	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Instrumento de recolección datos	
Anexo 4: Base de datos	
Otros anexos	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Distribución de frecuencias de la variable Gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac, 2021	25
Tabla 2.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de Gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac, 2021	26
Tabla 3.	Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención en la Municipalidad del Rímac, 2021	27
Tabla 4.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de Calidad de atención en la Municipalidad del Rímac, 2021	29
Tabla 5.	Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción del cliente en la Municipalidad del Rímac, 2021	30
Tabla 6.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de Satisfacción del cliente en la Municipalidad del Rímac, 2021	32
Tabla 7.	Prueba de bondad de ajuste de la gestión Administrativa y Calidad de Atención en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021	34
Tabla 8.	Prueba de variabilidad de la gestión Administrativa y Calidad de Atención en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac 2021	35
Tabla 9.	Prueba paramétrica de gestión Administrativa y Calidad de Atención en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac	36
Tabla 10.	Prueba paramétrica de gestión Administrativa y Calidad de Atención en el acceso a la atención en la Municipalidad Distrital del Rímac	37
Tabla 11	Prueba paramétrica de gestión Administrativa y Calidad de Atención en trata del usuario en la Municipalidad Distrital del Rímac	38
Tabla 12	Prueba paramétrica de gestión Administrativa y Calidad de Atención en la recomendación en la Municipalidad Distrital del Rímac	39

Tabla 13	Prueba paramétrica de gestión Administrativa y Calidad de Atención en la expectativa en la Municipalidad Distrital del Rímac	40
Tabla 14	Prueba paramétrica de gestión Administrativa y Calidad de Atención en la satisfacción global en la Municipalidad Distrital del Rímac	41

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1.	Niveles de la Gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac, 2021	25
Figura 2.	Niveles de Gestión administrativa por dimensiones	26
Figura 3.	Niveles de la Calidad de atención en la Municipalidad del Rímac, 2021	28
Figura 4.	Niveles de Calidad de atención por dimensión	29
Figura 5	Niveles de la Satisfacción del cliente en la Municipalidad del Rímac, 2021	31
Figura 6	Niveles de Satisfacción del cliente por dimensión	32

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar, manera de la gestión Administrativa y Calidad de Atención incide en la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital del Rímac 2022. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, el método empleado fue hipotético deductivo, tipo básica, nivel correlacional causal, enfoque cuantitativo; diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 120 clientes. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta. En los resultados se observa que en cuenta el puntaje Wald los seis niveles de gestión Administrativa y Calidad de Atención del más bajo que es $10,111 > 4$ siendo punto de corte para regresión ordinal se prueba que existe incidencia y teniendo en cuenta el valor de $p: 0,030 < \alpha: 0,05$ permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que las variables independientes incide significativamente en la satisfacción del cliente básicamente el nivel por cuanto Wald $31,888 > 4$ y $p: 0,000 < \alpha: 0,05$, por lo que infiere que: la gestión Administrativa y calidad de atención incide en la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de atención, Satisfacción del cliente

Abstract

The objective of this research was to determine how administrative management and quality of care affect customer satisfaction in the District Municipality of Rímac 2022. The instruments used were questionnaires on a Likert scale for the variables. These instruments were subjected to the respective reliability and validity analyses, the method used was hypothetical deductive, basic type, causal correlational level, quantitative approach; cross-sectional non-experimental design. The population was made up of 120 clients. The technique used to collect information was a survey. The results show that taking into account the Wald score, the six levels of Administrative Management and Quality of Care, the lowest being $10.111 > 4$, being the cut-off point for ordinal regression, it is proven that there is an incidence and taking into account the p value: $0.030 < \alpha: 0.05$ allows us to reject the null hypothesis and accept that the independent variables significantly affect customer satisfaction basically the level because $Wald\ 31.888 > 4$ and $p: 0.000 < \alpha: 0.05$, therefore it infers that: Administrative management and quality of care affect customer satisfaction.

Keywords: Administrative management, Quality of care, Customer satisfaction

Resumo

O objetivo desta pesquisa foi determinar como a gestão administrativa e a qualidade do atendimento afetam a satisfação dos clientes no Município Distrital de Rímac 2022. Os instrumentos utilizados foram questionários em escala Likert para as variáveis. Esses instrumentos foram submetidos às respectivas análises de confiabilidade e validade, o método utilizado foi hipotético dedutivo, tipo básico, nível correlacional causal, abordagem quantitativa; desenho transversal não experimental. A população era composta por 120 clientes. A técnica utilizada para coletar informações foi a pesquisa. Os resultados mostram que tendo em conta o escore de Wald, os seis níveis de Gestão Administrativa e Qualidade do Cuidado, sendo o mais baixo $10,111 > 4$, sendo o ponto de corte para a regressão ordinal, fica comprovado que existe incidência e tendo em conta levar em conta o valor $p: 0,030 < \alpha: 0,05$ nos permite rejeitar a hipótese nula e aceitar que as variáveis independentes afetam significativamente a satisfação do cliente basicamente o nível porque $Wald\ 31,888 > 4$ e $p: 0,000 < \alpha: 0,05$, portanto infere que: Administrativo a gestão e a qualidade do atendimento afetam a satisfação do cliente.

Palavras-chave: Gestão administrativa, Qualidade do atendimento, Satisfação do cliente



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MELGAR BEGAZO ARTURO EDUARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa, calidad de atención en la satisfacción del cliente en la Municipalidad distrital del Rimac, Lima, 2022", cuyo autor es RUBIO CASTELLI RICARDO RAFAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MELGAR BEGAZO ARTURO EDUARDO DNI: 29308486 ORCID: 0000-0002-1150-1519	Firmado electrónicamente por: ARMELGARBEG el 13-08-2022 18:40:48

Código documento Trilce: TRI - 0408188