



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios  
de la Municipalidad Distrital De Puente Piedra  
2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br. Leyden R. Acosta Romero

Br. Flor M. Ramírez Arones

**ASESOR:**

Mg. Jesús Núñez Untiveros

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración Pública

**PERÚ – 2015**

Dr. ....

**Presidente**

Dr.....

**Secretario**

---

**Vocal.**

Mg. Jesús Núñez Untiveros

### **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida, sabiduría, humildad, salud, empeño y paciencia para emprender nuevos retos en mi vida.

A mis padres por el amor, formación, disciplina, respeto y buen ejemplo, alegrándose de mis triunfos, a mi hermano por inculcarme deseos de superación y optimismo, a mi novio por su paciencia y apoyo incondicional y a mis amigos por sus consejos.

**Flor Marilú Ramírez Arones**

### **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida, y concederme salud, trabajo sabiduría para emprender nuevos retos en la vida. A mis padres, que desde el cielo siempre están guiando mi camino, a mi Hija por ser mi mayor motivación y fortaleza, a mi familia por inculcarme deseos de superación, respeto, perseverancia y apoyo incondicional.

**Leyden Rosa Acosta Romero**

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Unidad de Postgrado de la Universidad César Vallejo que nos transmitieron sus conocimientos y retaron para culminar y lograr esta meta. A los tutores por su apoyo constante. A los directivos, que hicieron posible el desarrollo de esta Maestría, para mejorar nuestro nivel y grado académico.

Los autores

## Declaratoria de autenticidad

Flor Marilú Ramírez Arones con DNI N° 42165142 y Leyden Rosa Acosta Romero con DNI N° 40306899, estudiantes de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicios según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra 2014.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplageada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis constituirán un aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de Marzo 2015

Firma.....  
Flor Marilú Ramírez Arones  
DNI: 42165142

Firma.....  
Leyden Rosa Acosta Romero  
DNI: 40306899

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Doctor en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado y el contraste de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas.

Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

# Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	15
Justificación	46
Problema	51
Hipótesis	51
Objetivos	53
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>54</b>
2.1. Variables	55
2.2. Operacionalización de variables	55
2.3. Metodología	56
2.4. Tipos de investigación	57
2.5. Diseño	57
2.6. Población, muestra y muestreo	58
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.8. Métodos de análisis de datos	66
2.9. Aspectos éticos	66

<b>III. Resultados</b>	68
<b>IV. Discusión</b>	79
<b>V. Conclusiones</b>	83
<b>VI. Recomendaciones</b>	85
<b>VII. Referencias bibliográficas.</b>	82
<b>Anexos</b>	92
Anexo 1. Matriz de Consistencia	93
Anexo 2. Instrumentos	95
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	97
Anexo 4. Base de datos	109
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	119

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa	55
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de la Variable Calidad de Servicio	56
<b>Tabla 3.</b> Población Muestra	59
<b>Tabla 4.</b> Baremo para medición de la Gestión Administrativa	62
<b>Tabla 5.</b> Baremo para medición de la calidad de Servicio	63
<b>Tabla 6.</b> Validez del instrumento de la Gestión Administrativa	64
<b>Tabla 7.</b> Validez del instrumento de la Calidad de Servicio	64
<b>Tabla 8.</b> Coeficiente de Alfa de Conbrach Gestión Administrativa	65
<b>Tabla 9.</b> Coeficiente de Alfa de Cronbrach Calidad de Servicio	65
<b>Tabla 10.</b> Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio	68
<b>Tabla 11.</b> Gestión Administrativa y la Eficiencia de la Calidad de Servicio	69
<b>Tabla 12.</b> Gestión Administrativa y Relevancia de la Calidad de Servicio	70
<b>Tabla 13.</b> Gestión Administrativa y la Pertinencia de la Calidad de Servicio	71
<b>Tabla 14.</b> Gestión Administrativa y la Satisfacción de la Calidad de Servicio	72
<b>Tabla 15.</b> Correlaciones entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio	73
<b>Tabla 16.</b> Correlaciones entre Gestión Administrativa y Eficiencia en el Servicio	74
<b>Tabla 17.</b> Correlaciones entre Gestión Administrativa y Relevancia en el Servicio	75
<b>Tabla 18.</b> Correlaciones entre Gestión Administrativa y la Pertinencia en el Servicio	76
<b>Tabla 19.</b> Correlaciones entre Gestión Administrativa y la Satisfacción en el Servicio	77

## Índice de figuras

Figuras 1. Diagrama del Diseño Correlacional	58
Figuras 2. Gestión Administrativa y Calidad de Servicio	68
Figuras 3. Gestión Administrativa y la Eficiencia en el Servicio.	69
Figuras 4. Gestión Administrativa y la Relevancia en el Servicio	84
Figuras 5. Gestión Administrativa y la Pertinencia en la Calidad del Servicio	91
Figuras 6. Gestión Administrativa y la Satisfacción en la Calidad del Servicio	92

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. Este estudio responde a la necesidad de conocer la consistencia del nivel de servicio en el marco de la reestructuración de la gestión administrativa en el ámbito de la gestión pública del Perú.

La investigación realizada fue un enfoque cualitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 154 806 personas consideradas en la población económicamente activa (PEA) de rango de edad entre 15 a 65 años del Distrito de Puente Piedra la muestra fue no probabilística resultando 384 usuarios, como técnica de recopilación de datos: una encuesta, que hizo uso como instrumento un cuestionario, para obtener información respecto a la percepción de la gestión administrativa y otro para medir la calidad de servicio. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio del juicio de expertos con un resultado por unanimidad de aplicabilidad, su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0.852.

Los resultados de la investigación demuestran que existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra.2014. Siendo el coeficiente de correlación de un Rho de Spearman de 0.877 representando una alta asociación entre las variables.

Palabras Claves: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

## **Abstract**

The present investigation had as aim determine the relation between the Administrative Management and Quality of service according to the users of the Municipality distrital of Bridge Stone. This study answers to the need to know the consistency of the level of service in the frame of the restructuring of the administrative Management and the area of the public management of Peru.

The realized investigation was a quantitative approach, of type basic, of level correlacional, with a not experimental design, of transverse court. The population was shaped by 233,602 inhabitants and the sample was not probabilística turning out to be 384 users, I use as technology of summary of information: a survey, which it did us since I orchestrate a questionnaire, to obtain information with regard to the perception of the administrative management and other one to measure the quality of service. The instruments of compilation of information were validated by means of the experts' judgment by a result unanimously of applicability, his confiabilidad determine by means of the coefficient of Cronbach's Alpha, which value was 0.852.

The research results show that there is a direct and significant relationship between the Administrative Management and Quality of Service in the Municipality of Puente distrital Piedra.2014. As the correlation coefficient Spearman Rho 0.877 representing a high association between variables.

**Keywords:** Administrative Management and Quality of Service.