



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana
de Lima

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Noblecilla Alburqueque, María Esperanza (ORCID: 0000-0002-2902-3260)

ASESORA:

Dra. Menacho Vargas, Isabel (ORCID: 0000-0001-6246-4618)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios y a mis Padres

Por darme salud y vida para lograr este amado sueño. Gracias porque siempre estuvieron ahí, apoyándome y brindándome amor incondicional.

A mi hermana Rosa:

Gracias por tu apoyo en este camino, sin ti no lo hubiera logrado.

A mi amada hija:

Porque sólo tú eres la razón de mi existir, cada vez que quise darme por vencida tu amor me ayudo a seguir luchando. Este trabajo y todo lo que hace tu madre es para que tú tengas un futuro mejor. Te amo mi amor.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por el apoyo brindado. A todos mis profesores de la Escuela de Posgrado, que me ayudaron a crecer profesionalmente. A la Dra. Menacho Vargas Isabel y al Dr. Ramirez Ríos Alejandro, por brindarme siempre la ayuda y guía en el momento oportuno, por brindarme sus conocimientos y experiencia, que me ayudaron a acabar esta tesis. A la Municipalidad Metropolitana de Lima, porque me brindo toda la ayuda que solicité y con ello se pudo concretizar el presente trabajo de investigación.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El / La Bachiller: **Noblecilla Alburqueque, María Esperanza**

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima

Fecha: 10 de agosto de 2020

Hora: 1:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE:

Dr. Alejandro Ramirez Rios



SECRETARIO:

Mg. Gilmer Segundo Iglesias Martinez



VOCAL:

Dra. Isabel Menacho Vargas



El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- Aprobar por Unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

-
-
-

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

-
-
-

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el Jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Declaratoria de Autenticidad

Yo, María Esperanza Noblecilla Alburqueque, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima.” Presentada, en 98 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de agosto del 2020



Firma

María Esperanza Noblecilla Alburqueque

DNI: 46079766

Índice

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos	26
III. Resultados	26
IV. Discusión	36
V. Conclusiones	41
VI. Recomendaciones	42
Referencias	43
Anexos	52

Índice de Tablas

	Pág
Tabla 1: Operacionalización de la variable 1-Gestión Administrativa	20
Tabla 2: Operacionalización de la variable 2-Calidad de Servicio	20
Tabla 3: Validación de los instrumentos por juicio de experto	24
Tabla 4: Fiabilidad del Instrumento	24
Tabla 5: Rango de Alfa de Cronbach	24
Tabla 6: Dimensiones de Gestión Administrativa	26
Tabla 7: Dimensiones de Calidad de Servicio	27
Tabla 8: Tabla cruzada Gestión Administrativa*Calidad de Servicio	28
Tabla 9: Tabla Cruzada Planificación*Calidad de Servicio	29
Tabla 10: Tabla Cruzada Organización*Calidad de Servicio	29
Tabla 11: Tabla Cruzada Dirección*Calidad de Servicio	30
Tabla 12: Tabla Cruzada Control*Calidad de Servicio	31
Tabla 13: Prueba No paramétrica de Correlación según la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima	32
Tabla 14: Prueba No paramétrica de Correlación según la Planificación y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima	33
Tabla 15: Prueba No paramétrica de Correlación según la Organización y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima	33
Tabla 16: Prueba No paramétrica de Correlación según la Dirección y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima	34
Tabla 17: Prueba No paramétrica de Correlación según el Control y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima	35

Índice de Figuras

	Pág
Figura 1: Fórmula Población Finitas	22
Figura 2: Niveles de Gestión Administrativa	26
Figura 3: Niveles de Calidad de Servicio	27

Resumen

El objetivo principal del estudio fue Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima. La metodología de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de tipo básica, con un diseño no experimental y un corte transversal. La muestra se obtuvo empleando la fórmula para población finita y estuvo conformada por 375 ciudadanos que se atendieron en el año 2019, en la Gerencia de Defensa Del Ciudadano de la Municipalidad Metropolitana de Lima. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, asimismo se usaron 2 cuestionarios tipo Likert, que comprendieron 37 ítems entre ambos. La validez se determinó mediante el juicio de 3 expertos, que calificaron aplicables los instrumentos y la confiabilidad se calculó mediante el alfa de Cronbach que fue de 0.994 y 0,997 respectivamente. Los datos se tabularon mediante Excel y después se ingresaron al programa estadístico SPSS V25.0, los resultados descriptivos mostraron que el 75.7 % de los ciudadanos encuestados, perciben como mala la gestión administrativa; por otro lado, el 77.9% percibe como mala la calidad de servicio. Se concluyó a través de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman; cuyo coeficiente de Rho Spearman de 0.941** con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$), que existe una relación positiva y altamente significativa entre las variables de estudio.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Ciudadano.

Abstract

The main objective of the study was to determine the relationship between Administrative Management and Quality of Service in the Metropolitan Municipality of Lima. The research methodology had a quantitative approach, descriptive-correlational level, basic type, with a non-experimental design and a cross section. The sample was obtained using the finite population formula and was made up of 375 citizens who were treated in 2019 at the Citizen Defense Department of the Metropolitan Municipality of Lima. The data collection technique used was the survey, and 2 Likert-type questionnaires were also used, which included 37 items between them. Validity was determined by the judgment of 3 experts, who rated the instruments applicable, and reliability was calculated using Cronbach's alpha, which was 0.994 and 0.997, respectively. The data were tabulated using Excel and then entered the statistical program SPSS V25.0, the descriptive results showed that 75.7% of the surveyed citizens perceived administrative management as poor; on the other hand, 77.9% perceive the quality of service as poor. It was concluded through the Spearman nonparametric correlation test; whose Rho Spearman coefficient of 0.941 ** with 95% confidence and a probability less than 0.05 ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$), that there is a highly significant and positive relationship between the study variables.

Keywords: *Administrative Management, Quality of Service, Citizen.*