



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión Municipal y Calidad de Servicio en Usuarios del Centro
Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, 2020**

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

AUTORA:

Aparicio Soria, Isabel Emma (ORCID: 0000-0002-2192-6203)

ASESOR:

Dr. Vega Vilca, Carlos Sixto (ORCID: 0000-0002-2755-8819)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por cuidarme y protegerme siempre de todo mal, permitiéndome cumplir con mis objetivos en mi vida y bendecirme cada día.

A mi esposo Yllman por su amor y apoyo incondicional para cumplir con mis objetivos. Así mismo a mis queridos hijos Elian y Josselyn, por ser la luz de mi vida y llenarme de alegría y amor cada día, y ser mi fortaleza para poder seguir adelante siendo un ejemplo para ellos.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por haberme formado académicamente estos años con una plana docente de profesionales calificados y especializados de calidad.

A mis asesores de tesis Carlos Vega y Gilmer Iglesias por apoyarme y guiarme con sus conocimientos para el desarrollo de mi trabajo de investigación. De igual manera a los papitos del Centro Adulto Mayor de San Pedro de Carabayllo por su cariño y confianza que brindaron durante la encuesta.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice de contenidos	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	3
METODOLOGÍA	
Tipo y diseño de investigación	13
Operacionalización de variables	14
Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	18
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
Procedimiento	22
Método de análisis de datos	22
Aspectos éticos	23
RESULTADOS	24
DISCUSIÓN	29
CONCLUSIONES	32
RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

RESUMEN

Se realizó el presente estudio con el objetivo de determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio en los usuarios del Centro del Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, 2020. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, y prospectivo. Participaron 66 adultos mayores usuarios del centro del adulto mayor San Pedro de Carabayllo, calculados mediante muestreo no probabilístico, por conveniencia, se aplicó un cuestionario constituido por 40 ítems, que midió la percepción de la gestión municipal y la calidad de servicio recibida en el centro del adulto mayor San Pedro de Carabayllo de la Municipalidad de Carabayllo. Se encontró relación estadísticamente significativa ($p=0,008$) entre la gestión municipal y la calidad de servicio en general, además, al correlacionar la gestión municipal con cada dimensión de la calidad de servicio se encontró relación estadísticamente significativa entre gestión municipal y comprensión del cliente y seguridad, sin embargo no se encontró relación con capacidad de respuesta percibida por el usuario. Se concluyó que la relación entre las variables gestión municipal y calidad de servicio reflejan relación entre la planificación, organización, dirección y control que la Municipalidad de Carabayllo administra sobre el Centro del Adulto Mayor San Pedro y la percepción de la calidad de servicio que manifiestan los adultos mayores. A pesar de la deficiente distribución presupuestal conocida a nivel nacional, evidenciándose que la salud del adulto mayor es una de las prioridades de la Municipalidad de Carabayllo.

Palabras clave: gestión municipal, calidad de servicio, centro del adulto mayor.

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining the relationship between municipal management and the quality of service in the users of the San Pedro de Carabayllo Senior Center, 2020. The study was of a basic type, with a quantitative approach, of non- design. experimental, correlational, and prospective. 66 elderly users of the San Pedro de Carabayllo center participated, calculated by non-probability sampling, for convenience, a questionnaire consisting of 40 items was applied, which measured the perception of municipal management and the quality of service received in the center of the elderly San Pedro de Carabayllo of the Municipality of Carabayllo. A statistically significant relationship ($p = 0.008$) was found between municipal management and municipal management in general, in addition, when correlating municipal management with each dimension of service quality, a statistically significant relationship was found between municipal management and understanding of the client and safety. However, no relationship was found with the responsiveness perceived by the user. It was concluded that the relationship between the variables municipal management and quality of service reflects the relationship between the planning, organization, direction and control that the Municipality of Carabayllo administers over the San Pedro Elderly Center and the perception of the quality of service manifested by the older adults. Despite the known poor budget distribution at the national level, it is evident that the health of the elderly is one of the priorities of the Municipality of Carabayllo.

Keywords: municipal management, quality of service, center for the elderly.