



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad
Provincial de San Martín, Tarapoto - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cárdenas Flores, Leandro (ORCID:0000-0002-2725-6626)

ASESOR:

Dr. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico al forjador de mi camino, a Dios, al que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo.

A mis padres que han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme confianza, consejos y oportunidad.

A mi hermano, quien con sus palabras de aliento no me dejaba decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

Con todo mi amor y cariño a mi querida novia, por su sacrificio, esfuerzo y por creer en mi capacidad; aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

Leandro

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

A mi asesor de Tesis, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

A la Municipalidad Provincial de San Martín por haberme permitido realizar esta investigación.

A mis compañeros de clase, por el grupo formado, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA	33
3.1.Tipo y diseño de investigación	33
3.2.Variables y Operacionalización	33
3.3.Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	34
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
3.5.Procedimientos.....	37
3.6.Métodos de análisis de datos	37
3.7.Aspectos éticos	37
IV.RESULTADOS	39
V.DISCUSIÓN	53
VI.CONCLUSIONES	57
VII.RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	65

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto - 2021.....	47
Tabla 2.	Nivel de la gestión administrativa por dimensiones en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto - 2021...	48
Tabla 3.	Nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto - 2021.....	49
Tabla 4.	Nivel de la calidad de servicio por dimensiones en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto – 2021....	50
Tabla 5.	Prueba de normalidad.....	51
Tabla 6.	Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto - 2021.....	51

Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto -	
	2021.....	52

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto – 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 4 219 y la muestra fue de 232 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto-2021, muestra un nivel muy bajo en 51 %. Asimismo, el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto-2021, tiene un nivel bajo con 49 %; concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto - 2021., debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,989 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras clave: Gestión, calidad, pública.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Provincial Municipality of San Martín, Tarapoto - 2021. The research was a basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 4,219 and the sample consisted of 232 users. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of administrative management in the Provincial Municipality of San Martín, Tarapoto-2021, shows a very low level at 51%. Likewise, the level of quality of service in the Provincial Municipality of San Martín, Tarapoto-2021, has a low level with 49%; concluding that there is a relationship between administrative management and quality of service in the Provincial Municipality of San Martín, Tarapoto - 2021., because the Spearman correlation coefficient obtained a value of 0.989 that indicates a high positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Management, quality, public.