



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en
una municipalidad provincial en Ayacucho**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Espinoza Rojas, Luiggi Roger (ORCID: 0000-0003-2134-3419)

ASESOR:

Dr. Izquierdo Espinoza, Julio Roberto (ORCID: 0000-0001-6827-273X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de tesis a mi familia, en especial a mis padres, Roger y Nancy, a mis adorados hermanos: Katherin, Gustavo y Lucero, por haberme motivado constantemente para alcanzar esta meta anhelada. A mi enamorada por su incondicional apoyo y su constante ejemplo de superación.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida y conducirme por el camino del bien. A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad y las facilidades para el desarrollo de la presente tesis, y alcanzar los objetivos trazados. A mis docentes por sus enseñanzas, en especial al Mg. Izquierdo Espinoza Julio Roberto por su permanente asesoramiento en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos.....	26
3.7. Aspectos éticos	27
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1	Calificación del nivel de Gestión Administrativa Efectiva	30
Tabla 2	<i>Calificación del nivel de Planeación</i>	30
Tabla 3	<i>Calificación del nivel de Organización</i>	31
Tabla 4	<i>Calificación del nivel de Dirección</i>	31
Tabla 5	<i>Calificación del nivel de Control</i>	32
Tabla 6	<i>Calificación del nivel de Calidad de Servicio</i>	32
Tabla 7	<i>Calificación del nivel de Eficiencia de Servicio</i>	33
Tabla 8	<i>Calificación del nivel de Satisfacción de Servicio</i>	33
Tabla 9	<i>Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio</i>	34
Tabla 10	<i>Correlación entre la dimensión planeación y calidad de servicio</i>	35
Tabla 11	<i>Correlación entre la dimensión organización y calidad de servicio</i>	36
Tabla 12	<i>Correlación entre la dimensión dirección y calidad de servicio</i>	37
Tabla 13	<i>Correlación entre la dimensión control y calidad de servicio</i>	38

Índice de figuras

Figura 1: Gráfico de género del personal encuestado.....	28
Figura 2: Gráfico de Rango de Edades	29

RESUMEN

El trabajo investigativo tuvo como propósito determinar la correlación entre la gestión administrativa efectiva y la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huamanga. El proceso metodológico se respalda por un estudio propositivo, bajo un enfoque cuantitativo con alcance correlacional y teniendo para ello un diseño no experimental de tipo transversal correlacional; la muestra estuvo conformada por 47 trabajadores administrativos de la entidad, a los cuales se les aplicó una encuesta haciendo uso del instrumento cuestionario elaborado en Google forms. Este cuestionario estuvo conformado por 25 ítems con alternativas de respuesta tipo Likert; la confiabilidad instrumento fue comprobada por medio del estadístico alfa de cronbach con un valor de 0.952. Los resultados obtenidos por parte de los encuestados indican que existe relación significativa entre la gestión administrativa efectiva y la calidad de servicio dentro de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Palabras clave: gestión, gestión administrativa, calidad de Servicio

ABSTRACT

The purpose of the investigative work was to determine the correlation between effective administrative management and the quality of service of the administrative workers of the Provincial Municipality of Huamanga. The methodological process is supported by a propositional study, under a quantitative approach with correlational scope and having a non-experimental design of a correlational cross-sectional type; The sample consisted of 47 administrative workers of the entity, to whom a survey was applied using the questionnaire instrument developed in Google forms. This questionnaire was made up of 25 items with Likert-type response alternatives; the instrument reliability was verified by means of the Cronbach's alpha statistic with a value of 0.952. The results obtained by the respondents indicate that there is a significant relationship between effective administrative management and quality of service within the Provincial Municipality of Huamanga.

Keywords: Effective Administrative Management, Quality of Service