

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO**



**RELACIÓN ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO, DE LA  
MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA  
SUR, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTROS EN:  
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR LOS BACHILLERES  
LUIS ANTONIO USQUIANO CÁRDENAS  
JOSÉ DARÍO GONZALES ZARPAN**

**LIMA- PERÚ**

**2019**

## RESUMEN

El estudio tuvo como propósito identificar la relación entre gestión administrativa pública (GAP) y calidad del servicio al usuario (CSU) de la municipalidad de San Juan de Miraflores (SJM). El estudio es de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental, teniendo como muestra a 384 usuarios del Municipio de SJM. Para la recolección de los datos se utilizó como instrumentos de relación al Cuestionario de encuesta sobre la Gestión Administrativa Pública y la Escala de Calidad del Servicio al usuario, los cuales presentan altos niveles de confiabilidad en la población estudiada. Los resultados identifican que el nivel de la CSU más frecuentes son los niveles deficientes, 28.9% en muy deficiente y 14.1% en deficiente; mientras que en las dimensiones los que presentan los mayores puntajes en el nivel muy deficiente son la proyección de seguridad (33.85%) y la capacidad de respuesta (32.6%). Para la gestión administrativa los niveles más frecuentes son los puntajes deficientes: 26.82% en muy deficiente y 22.92% en deficiente, mientras que, en las dimensiones las más frecuentes en nivel deficiente, son la organización (39.58%) y la dirección (46.09%). El estudio concluye identificando una relación directa y altamente significativa  $p < 0.001$ , entre la CSU y la GAP y sus respectivas dimensiones o componentes.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad del servicio, gestión administrativa pública, usuario, municipalidad.