



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de
servicios de Sedapal, Comas, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios (MBA)

AUTOR:

Bach. Madeleine Esmeralda Condori Huamani

ASESOR:

Dr. Yolvi Javier Ocaña Fernandez

SECCION:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Talento Humano

PERÚ – 2018

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi esposo e hijos por el apoyo incondicional a mi carrera. Asimismo a mi amiga Leidy gracias a su motivación y ánimo, han hecho posible dar término a este sueño.

A mi familia, padres, hermanos que de alguna forma, me fortalecieron y apoyaron para el logro de mi objetivo y la culminación de mi meta.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios, quien me dio la fortaleza para culminar con este sueño de terminar de elaborar mi tesis. A la Universidad Cesar Vallejo, porque gracias a dicha entidad varios jóvenes, adultos pueden superarse mediante el estudio, obteniendo grados académico.

De manera muy especial agradezco a mi asesor Dr. Yolvi Javier Ocaña Fernandez por su colaboración y su apoyo incondicional en la elaboración del presente estudio.

Presentación

Señores miembros del jurado calificado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima, Sede Los Olivos, presento la Tesis titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Administración de Negocios MBA, cuyo objetivo general es determinar la relación en los procesos de Gestión Administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.

Esta investigación se caracteriza como método el hipotético deductivo, de tipo descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental, que comprende de dos variables: gestión administrativa y calidad de servicio. Asimismo, está estructurada en siete capítulos. En el primer capítulo se expone la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación de estudio, hipótesis y objetivos. En segundo capítulo se presenta al diseño de investigación, variables de estudio, operacionalización, definición de las variables, población, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones en el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes, según los resultados se obtuvo que la “Gestión administrativa y la calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018”, tiene un grado de correlación positiva con la calidad de servicio hacia los usuarios; sin embargo, es de gran significancia, en ese sentido se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Madeleine Esmeralda Condori Huamani

La autora

Índice de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. Introducción	xvi
1.1 Realidad Problemática	17
1.2 Trabajos previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	40
1.5 Justificación del estudio	41
1.6 Hipótesis	42
1.7 Objetivos	43
II. Método	44
2.1 Metodología	45
Tipo de estudio	45
2.2 Diseño de la investigación	45
2.3 Variables, operacionalización	47
2.3.1. Variable 1 Gestión Administrativa	47
2.3.1. Variable 2 Calidad de Servicio	48
2.4 Población, Muestra y Muestreo	49
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.5 Métodos de análisis de datos	56
2.6 Aspectos éticos	56
IV. Discusión	89
V. Conclusiones	92
VI. Recomendaciones	94

IV. Referencias	96
Anexo 1. Artículo científico	101
Matriz de consistencia	113
Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Centro de Servicios de SEDAPAL Comas, 2018	113
Anexo	117
Instrumentos de recolección de datos de Gestión Administrativa	117
Anexo D Instrumentos de recolección de datos de Calidad de Servicio	118
Anexo	119
Instrumentos de recolección de datos de Calidad de Servicio	119
Anexo	122
Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos 122	
Anexo Base de datos	141

Índice de tablas

	Pag.	
Tabla 1	Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	47
Tabla 2	Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	49
Tabla 3	Distribución población de estudio del centro de servicios de Sedapal, Comas 2018	50
Tabla 4	Ficha técnica de la variable gestión administrativa	52
Tabla 5	Ficha técnica de la variable calidad de servicio	53
Tabla 6	Validez juicio de expertos de la variable gestión administrativa	54
Tabla 7	Validez juicio de expertos de la variable calidad de servicio	54
Tabla 8	Niveles de confiabilidad	55
Tabla 9	Confiabilidad de la variable gestión administrativa	56
Tabla 10	Confiabilidad de la variable calidad de servicio	56
Tabla 11	Nivel de Gestión Administrativa desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	58
Tabla 12	Nivel de Planificación desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	59
Tabla 13	Nivel de Organización desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	60
Tabla 14	Nivel de Dirección desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	61
Tabla 15	Nivel de Control desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	62

Tabla 16	Nivel de Calidad de Servicio desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	63
Tabla 17	Nivel de Elementos Tangibles desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	64
Tabla 18	Nivel de Fiabilidad desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	65
Tabla 19	Nivel de Capacidad de respuesta desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	66
Tabla 20	Nivel de Seguridad desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	67
Tabla 21	Nivel de Empatía desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	68
Tabla 22	<i>Distribución de frecuencias entre nivel de Gestión Administrativa y la Calidad de servicio de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018</i>	69
Tabla 23	<i>Distribución de frecuencias entre nivel de Planificación y la Calidad de Servicio de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.</i>	71
Tabla 24	<i>Distribución de frecuencias entre nivel de Organización y la Calidad de Servicio de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.</i>	73
Tabla 25	<i>Distribución de frecuencias entre nivel de Dirección y la Calidad de Servicio de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.</i>	75
Tabla 26	Distribución de frecuencias entre nivel de Control y la Calidad de Servicio de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.	77
Tabla 27	Prueba de Correlación de Spearman entre los Calidad de Servicio y la Gestión Administrativa de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.	79

Tabla 28	Prueba de Correlación de Spearman entre los Calidad de Servicio y la Planificación de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.	81
Tabla 29	Prueba de Correlación de Spearman entre Calidad de Servicio y la Organización de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas.	83
Tabla 30	Prueba de Correlación de Spearman entre Calidad de Servicio y la Dirección de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas.	85
Tabla 31	Prueba de Correlación de Spearman entre Calidad de Servicio y Control de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas.	87

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Nivel de Gestión Administrativa desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	58
Figura 2 Nivel de Planificación desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	59
Figura 3 Nivel de Organización desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	60
Figura 4 Nivel de Dirección desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	61
Figura 5 Nivel de Control desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	62
Figura 6 Nivel de Calidad de Servicio desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	63
Figura 7 Nivel de Elementos Tangibles desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	64
Figura 8 Nivel de Fiabilidad desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	65
Figura 9 Nivel de Capacidad de Respuesta desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	66
Figura 10 Nivel de Seguridad desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	67
Figura 11 Nivel de Empatía desde la percepción de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	68
Figura 12 Barras entre el nivel de Calidad de Servicio y Gestión Administrativa de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	69
Figura 13 Barras entre el nivel de Calidad de Servicio y Planificación de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas	71

Figura 14	Barras entre el nivel de Calidad de Servicio y la Organización de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.	73
Figura 15	Barras entre el nivel de Calidad de Servicio y la Dirección de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.	75
Figura 16	Barras entre el nivel de Calidad de Servicio y el control de los colaboradores en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018.	77

Resumen

Esta investigación tiene como título “Gestión administrativa y la calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación en los procesos de Gestión Administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018. Se utilizó como método el hipotético deductivo, de tipo descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 63 individuos que corresponden al Centro de Servicios Comas SEDAPAL, Lima, 2018, a quienes se les aplicó instrumentos de recolección de datos, lo cual arrojaron una confiabilidad aceptable, según los resultados se obtuvieron en la tabla 11 figura 1, desde la percepción de los trabajadores de Sedapal Comas, señala que la gestión administrativa el nivel es deficiente (88,9%), de nivel regular (3,2%) y de nivel eficiente (7,9%). Por otro lado, en la tabla 16 y figura 6, los trabajadores de Sedapal Comas, señala que la Calidad de Servicio el nivel es de baja calidad representa 85,7%, de nivel regular es 6,3% y de alta calidad es 7,9%.

Finalmente, la prueba de correlación que figura en la tabla 27 la variable calidad de servicio se relaciona de manera directa y positivamente con la variable gestión administrativa, a través de la correlación de Spearman de 0,888 siendo un resultado moderado y con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0,01. De tal manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión administrativa, planeación, organización, calidad de servicio, confiabilidad, capacidad de respuesta.

Abstract

This research has the title "Administrative management and quality of service in the service center of Sedapal, Comas, 2018", aimed to determine the relationship in the processes of Administrative Management and quality of service in the service center of Sedapal, Comas, 2018. The hypothetical deductive method was used as a descriptive, correlational method with a non-experimental design. We worked with a sample of 63 individuals that correspond to the Comas Service Center SEDAPAL, Lima, 2018, to whom data collection instruments were applied, which showed an acceptable reliability, according to the results obtained in table 11 figure 1 , from the perception of the workers of Sedapal Comas, it indicates that the administrative management level is deficient (88.9%), of regular level (3.2%) and of efficient level (7.9%). On the other hand, in table 16 and figure 6, the workers of Sedapal Comas, indicates that the Quality of Service level is of low quality represents 85.7%, of regular level is 6.3% and of high quality is 7 , 9).

Finally, the correlation test shown in Table 27, the quality of service variable, is directly and positively related to the variable administrative management, through the Spearman correlation of 0.888, which is a moderate result with a statistical significance of $= 0.000$ being less than 0.01. In this way the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Administrative management, planning, organization, quality of service, reliability, responsiveness.