



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario del área de trámite documentario de la Municipalidad de Lima Metropolitana, gestión 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR

Julio Gerar Ascencio Ñaure

ASESOR

Mg. Marco Antonio Candia Menor

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA - PERU

Año 2016 - II

PÁGINA DEL JURADO

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

Ante todo a Dios y a mi familia, por inculcarme a ser empeñoso, persistente y dedicado en cada tarea que realizo. Gracias por ser parte de mi motivación e inspiración.

Agradezco al Mg. Marco Antonio Candía Menor por orientarme hacia una investigación rigurosa en las ciencias empresariales.

Agradezco al doctor Flabio Romeo Paca Pantigoso por ayudarme a desarrollar conocimientos estadísticos indispensables para hacer una investigación objetiva.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Julio Gerar Ascencio Ñaure con DNI N° 74911644 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de Noviembre del 2016

JULIO GERAR ASCENCIO ÑAURE

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario del área de tramite documentario de la Municipalidad de Lima Metropolitana, gestión 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de empresas.

ASCENCIO ÑAURE JULIO GERAR

INDICE

	Pág.
PAGINA DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCION.....	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación del problema.....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivo.....	27
II. METODOLOGIA.....	28
2.1. Diseño de investigación.....	28
2.2. Variables, Operacionalización.....	29
2.3. Población, muestra y muestreo.....	32
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, validez y confiabilidad.....	33
2.5. Método de Análisis de Datos.....	36
2.6. Aspectos éticos.....	37

III. RESULTADOS.....	38
IV. DISCUSION.....	44
V. CONCLUSION.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	55
01: Cuestionario de gestión administrativa.....	55
02: Cuestionario del calidad de servicio.....	56
03: Validación del instrumento gestión administrativa.....	57
04: Validación del instrumento calidad de servicio.....	58
05: Matriz de consistencia.....	69
06: Tabla de especificación de la gestión administrativa.....	70
07: Tabla de especificación de la calidad de servicio.....	71
08: Ficha técnica de calidad de servicio.....	72
09: Solicitud de permiso para aplicar el instrumento.....	73
10: Porcentaje de similitud.....	74

INDICE DE TABLAS

01: Operacionalización de la variable Gestión administrativa.....	
02: Operacionalización de la variable Calidad de Servicio.....	
03: Validación por juicio de expertos primera variable: Gestión administrativa....	
04: Validación por juicio de expertos segunda variable: Calidad de Servicio.....	
05: Expertos de validación de cuestionarios.....	
06: Fiabilidad de la variable gestión administrativa.....	
07: Fiabilidad de la variable calidad de servicio.....	
08: Distribución de frecuencia de variable 1 y variable 2.....	
09: Distribución de frecuencia de dimensión 1 y variable 2.....	
10: Distribución de frecuencia de dimensión 2 y variable 2.....	
11: Distribución de frecuencia de dimensión 3 y variable 2.....	
12: Distribución de frecuencia de dimensión 4 y variable 2.....	
13: Distribución de frecuencia de dimensión 5 y variable 2.....	

RESUMEN

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo general fue Identificar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de tramite documentario de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2016. Se utilizó las teorías propuestas por Koontz & Weihrich y Parasuraman, Zeithaml & Berry. La población de estudio estuvo conformada por 350 usuarios y la muestra fue de 172 usuarios de la gerencia de trámite a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva permitiendo obtener las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de investigación, se analizó y se interpretó la variable gestión administrativa, indicando que es bueno en un 57 % y muy bueno en un 24%. Asimismo, se interpretó la variable calidad de servicio indicando que un 22% consideran que es bueno y un 49% señalan que es muy bueno. Además, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se logró una correlación moderada en un 0.758, lo cual demuestra que una inadecuada gestión administrativa conlleva a que los trabajadores desarrollen su trabajo de forma ineficiente, generando una mala calidad en el servicio.

Palabras Claves: gestión administrativa, calidad de servicio, usuarios y gerencia.

ABSTRACT

The present research is at a descriptive correlational level, with a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach, where the general objective is to identify the relationship between Administrative Management and quality of service to the user of the documentary area of the Municipality of Lima Metropolitana, 2016. Theories proposed by Koontz & Weihrich and Parasuraman, Zeithaml & Berry were used. The study population consisted of 350 users and the sample was 172 users of the management of processing who were used a survey based on a questionnaire. We then processed the information collected in the SPSS software, where descriptive statistics were used to obtain cross tables according to the research objectives, analyzed and interpreted the variable administrative management, indicating that it is good in 57% and Very good at 24%. Also, the variable quality of service was interpreted indicating that 22% consider it good and 49% indicate that it is very good. In addition, the results obtained in the statistical analysis by means of the Rho Spearman test in the hypothesis testing between the variables obtained a moderate correlation in a 0.758, which shows that an inadequate administrative management entails that the workers develop an inefficient quality of service.

Keywords: Administrative management, quality of service, users and management