



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General
de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de
Transportes y Comunicaciones 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Edgard German Alvarado Barreto

Br. Gustavo Guillermo Cevallos De Barrenechea

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Dra. Galia Lescano López
Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Secretario

Mgr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
Vocal

Dedicatoria

Con todo cariño a mis hijos, a mi esposa, mis padres y mis hermanos, que siempre me apoyaron en las buenas y las malas, y siguen esperando mucho más de mí.

Edgard Alvarado

A mis padres, a mi querida esposa, mis hijos y a la Universidad Cesar Vallejo, Alma Mater, por acogernos y brindarnos la oportunidad de aprender y enriquecer nuestros conocimientos, para servir a la sociedad con vocación y excelencia.

Gustavo Cevallos

Agradecimiento

A nuestros maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo que nos brindaron la oportunidad de afianzar e incrementar nuestros conocimientos.

A nuestro Asesor, por su apoyo, por su generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia científica en un marco de confianza, afecto y amistad, fundamentalmente para la concreción de este trabajo

Declaración Jurada

Yo, Edgard German Alvarado Barreto, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08473629, con la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (en coautoría con Gustavo Guillermo Cevallos De Barrenechea)
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de julio de 2015



Br. Edgard German Alvarado Barreto
DNI: 08473629



Br. Gustavo Guillermo Cevallos De Barrenechea
DNI: 17434570

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los 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 está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	21
1.2.1 Variable 1: Gestión Administrativa	21
1.2.2 Variable 2: Calidad de Servicio	31
1.2.3 Marco conceptual	41
1.3 Justificación	43
1.4. Problema	46
1.5 Hipótesis	50
1.6 Objetivos	51
II MARCO METODOLÓGICO	53
2.1 Variables	54
2.2 Operacionalización de variables	54
2.3 Metodología	55
2.4 Tipo de estudio	56
2.5 Diseño	57
2.6 Población, muestra y muestreo	58
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	60

2.8	Métodos de análisis de datos	63
2.9	Aspectos éticos	67
III	RESULTADOS	68
IV	DISCUSIÓN	79
V	CONCLUSIONES	83
VI	RECOMENDACIONES	86
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS		
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	95
	Anexo 2. Instrumentos	97
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	101
	Anexo 4. Base de datos	113
	Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	119

Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa	54
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio	55
Tabla 3	Relación de validadores	65
Tabla 4	Confiabilidad Cuestionario de gestión administrativa	66
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario de calidad del servicio	66
Tabla 6	Gestión administrativa y calidad del servicio	69
Tabla 7	Planeación y calidad del servicio	70
Tabla 8	Organización y calidad del servicio	71
Tabla 9	Dirección y calidad del servicio	72
Tabla 10	Control y calidad del servicio	73
Tabla 11	Correlaciones gestión administrativa y calidad del servicio	74
Tabla 12	Correlaciones planeación y calidad del servicio	75
Tabla 13	Correlaciones organización y calidad del servicio	76
Tabla 14	Correlaciones dirección y calidad del servicio	77
Tabla 15	Correlaciones control y calidad del servicio	78

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Gestión administrativa y calidad del servicio	69
Figura 2	Planeación y calidad del servicio	70
Figura 3	Organización y calidad del servicio	71
Figura 4	Dirección y calidad del servicio	72
Figura 5	Control y calidad del servicio	73

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014. La población estuvo conformada por 120 trabajadores de la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la muestra probabilística consideró 92 trabajadores; en los cuales se han empleado las variables: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario de gestión administrativa de 20 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), y el cuestionario de la calidad del servicio con 20 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), que brindaron información acerca de la relación que existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.708, lo que representó un nivel de asociación alta entre las variables y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$, se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad del Servicio

Abstract

The present study was aimed at determining the overall relationship between the Administrative Management and Quality of Service in the Directorate General of Control and Supervision of Communications, Ministry of Transport and Communications 2014. The population consisted of 120 workers Address General Control and Supervision of Communications, Ministry of Transport and Communications, the probability sample considered 92 workers; in which the variables have been used: Administrative Management and Service Quality.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for the purpose correlational not experimental design of transactional level court, which collected information over a specific period, which was developed by applying the questionnaire on administrative management of 20 questions on the Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree disagree, strongly disagree), and questionnaire quality of service with 20 questions on the Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree disagree, disagree), who provided information about that relationship between the administrative management and service quality in its various dimensions; The results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that the administrative management is significantly related to quality of service in the Directorate General of Control and Supervision of Communications, Ministry of Transport and Communications 2014; having found a Spearman Rho correlation coefficient of 0.708, which represented a high level of association between the variables and with the level of bilateral significance $p = 0.000 < 0.05$, the null hypothesis is rejected.

Keywords: Administrative Management, Service Quality