



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL BALANCED SCORECARD Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA FAMILIA
Y LA COMUNIDAD DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y
POBLACIONES VULNERABLES, DISTRITO DE LIMA, AÑO 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

CHUMPITAZ LEÓN, MARCELA DEL PILAR

ASESOR

Dr. DÁVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERU

Año 2015

PRESIDENTE

DR. VICTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA

SECRETARIO

DR. EDWIN ARCE ALVAREZ

VOCAL

**DR. AUGUSTO LESSNER LEÓN
ESPINOZA**

DEDICATORIA

A mí querida familia:

A mis padres Víctor Chumpitaz y Amparo León, a mi hermana Ingrid porque son los seres que más amo, por su apoyo incondicional y porque fueron quienes me motivaron y me motivan cada día para alcanzar mis sueños, lograrlos y cumplirlos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, porque me da todo lo que tengo, por la salud, por los problemas y por darme la capacidad y la fuerza para salir de ellos, por nunca desampararme y porque en cada prueba que me da, me ayuda a salir de ella.

A la Universidad César Vallejo, porque ha contribuido que con estos cinco años de formación académica, cumpla uno de mis más grandes sueños.

A Víctor Chumpitaz, quien con su constante soporte y motivación, me permitió terminar mis estudios superiores, a ti padre, mi eterno agradecimiento y admiración.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Chumpitaz León Marcela Del Pilar con DNI N° 46712711, a efectos 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 demuestra 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, 02 de Diciembre del 2015

Nombres y Apellidos del tesista

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presenté ante ustedes la Tesis titulada “**El Balanced Scorecard y su relación con la calidad de servicios en la Dirección General de la Familia y la Comunidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, distrito de Lima, Año 2015**” esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Marcela Del Pilar Chumpitaz León
AUTORA

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	IX
I. INTRODUCCIÓN:	- 1 -
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	- 3 -
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	- 4 -
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	- 10 -
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	- 17 -
1.4.1 PROBLEMA GENERAL.....	- 17 -
1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:.....	- 17 -
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	- 17 -
1.5.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	- 18 -
1.5.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	- 18 -
1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	- 18 -
1.6. OBJETIVOS.....	- 18 -
1.6.1 OBJETIVO GENERAL.....	- 19 -
1.6.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS:.....	- 19 -
1.7 HIPÓTESIS.....	- 19 -
1.7.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	- 19 -
1.7.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	- 20 -
II. MÉTODO.....	- 20 -
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	- 20 -
2.1.1 TRANSVERSAL:.....	- 20 -
2.1.2 NO EXPERIMENTAL:.....	- 21 -
2.2 MÉTODO CUANTITATIVO:.....	- 21 -
2.3 TIPOS DE ESTUDIO:.....	- 21 -
2.3.1 APLICADA:.....	- 20 -
2.3.2 DESCRIPTIVA.....	- 20 -

2.3.3 CORRELACIONAL.....	- 20 -
2.2. VARIABLES.....	- 21 -
2.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	- 23 -
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	- 24 -
2.3.1 POBLACIÓN.....	- 24 -
2.3.2 MUESTRA	- 24 -
2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	- 24 -
2.4.1 TÉCNICA E INSTRUMENTOS.....	- 24 -
2.4.2 VALIDEZ	- 24 -
2.4.3 CONFIABILIDAD	- 24 -
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	- 26 -
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	- 26 -
III. RESULTADOS	- 27 -
3.1 PRUEBA DE NORMALIDAD	- 27 -
3.2 PRUEBA DE HIPOTESIS.....	- 28 -
3.2.1 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	- 28 -
3.3 TABLA DE FRECUENCIAS Y GRAFICOS	- 32 -
IV.DISCUSIÓN	- 36 -
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	- 36 -
4.1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO 1	- 36 -
4.1.3 OBJETIVO ESPECÍFICO 2	- 37 -
4.1.4 OBJETIVO ESPECÍFICO 3	- 38 -
4.2 HIPÓTESIS GENERAL	- 39 -
4.2.1 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	- 39 -
4.2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	- 40 -
4.2.3 HIPOTESIS ESPECÍFICA 3	- 41 -
V. CONCLUSIONES	- 42 -
VI. RECOMENDACIONES.....	- 43 -
REFERENCIAS	-38-
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación, ha tenido como objetivo general determinar la relación que existe entre la herramienta de gestión Balanced Scorecard y la Calidad de los servicios de la Dirección General de la Familia y la Comunidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, teniendo una población de 60 colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario el cual contenía 22 preguntas dirigidas a los colaboradores. Estos resultados fueron procesados por el programa SPSS, teniendo como resultados cuadros y gráficos, de los que se concluyó que existe una significativa relación de la herramienta de gestión Balanced Scorecard y su relación con la calidad de los Servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Palabras Claves: Balanced scorecard y calidad de servicio, herramienta de gestión.

ABSTRACT

This research had as general objective to determine the relationship between the management tool Balanced Scorecard Quality and services of the Directorate General of Family and Community Ministry of Women and Vulnerable Populations, with a population of 60 employees. The technique used was the survey instrument and a questionnaire which contained 22 questions to reviewers. These results from the study were processed by the SPSS program , with the results charts and graphs , of which it was concluded that there is a significant relationship management tool Balanced Scorecard and its relation with the quality of services of the Ministry of Women and Vulnerable Populations .

Keywords: Balanced scorecard and service quality management tool.