



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el
Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede
Bellavista-Callao 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rafael Ricardo Del Valle Martel

ASESOR:

M. Sc. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ – 2018

Página del Jurado

Dr. Joaquín Vertiz Osorez
Presidente

Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca
Secretaria

M.Sc. Abner Chavez Leandro
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por permitirme existir; a mi madre que en paz descansa, por darme la vida y brindarme su apoyo incondicional, su amor, paciencia y sus exigencias para mi formación profesional, ética y moral; a mi amada esposa por su tolerancia, comprensión y apoyo, a mis hijos por ser mi motivación para salir adelante y emprender nuevos proyectos.

Agradecimiento

A Jehová, por iluminar mi camino, por darme sabiduría, por estar conmigo en cada nuevo proyecto que emprendo, por guiar mis pasos en las sendas del camino correcto.

A mis hijos, por su sacrificio y paciencia en los días de ausencia y por darme las fuerzas en los momentos de flaqueza y brindarme la fortaleza para culminar un objetivo mas en la vida.

A mis profesores de la universidad, por incentivar la educación con respeto y valores, moldeando a los ciudadanos y profesionales de este país.

El autor

Declaración jurada

Yo, Rafael Ricardo Del Valle Martel, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima; identificado con DNI Nro. 10680047, con el trabajo académico titulado “**Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017**”, declaro bajo juramento que:

1. El presente trabajo académico es de mi autoría.
2. He mencionado en el presente trabajo académico todas las citas y referencias para las fuentes consultadas, respetado las normas internacionales. En consecuencia la presente tesis no ha sido plagiada de manera total o parcialmente.
3. El presente trabajo de investigación no sido distribuida, tampoco presentada anteriormente para hacerse un grado académico precedente o título profesional.
4. La información y los datos contenidos en el presente trabajo son verídicos, y en consecuencia los resultados mostrados deben ser considerados como aportes a la realidad objeto de estudio.

De encontrarse el uso de información ajena en el que no se haya consignado la fuente o autor, la presencia de datos falsos o la representación falsamente los puntos de vista o ideas de terceros, asumo las sanciones y/o resultados que se deriven, y me someto al proceso disciplinario vigente de la institución.

17 de marzo de 2018

Rafael Ricardo Del Valle
DNI: 10680047

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a normativa establecida en el reglamento de Grados y Titulos, seccion de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo para obter el grado de Maestro en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación descriptivo de correlación denominado: **“Gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017”**.

La investigación tiene la finalidad de determinar la relación existente entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017.

Señores miembros del jurado espero que este trabajo de investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Realidad problemática	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Trabajos previos	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Teorías relacionadas al tema	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Formulación del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Justificación del estudio	¡Error! Marcador no definido.
1.6. Hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
1.7. Objetivos	¡Error! Marcador no definido.
II. Método	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Diseño de investigación	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Variables, operacionalización	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Población y muestra	¡Error! Marcador no definido.
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	¡Error! Marcador no definido.
2.5. Método de análisis de datos	¡Error! Marcador no definido.
2.6 Aspectos éticos de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
III. Resultados	¡Error! Marcador no definido.
IV. Discusión	¡Error! Marcador no definido.
V. Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
VI. Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
VII. Referencias	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Instrumentos	
Anexo 4: Validez de los Instrumentos	
Anexo 5: Pruebas de confiabilidad de los instrumentos	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa.	36
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de servicio.	37
Tabla 3. Población mensual por módulos de servicio en el Centro MAC, sede Bellavista-Callao	38
Tabla 4. Muestra probabilística estratificada por módulos de servicio en el Centro MAC, sede Bellavista-Callao	40
Tabla 5. Validez de contenido: Gestión administrativa.	42
Tabla 6. Validez de contenido: Calidad de servicio.	42
Tabla 7. Prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach.	43
Tabla 8. Distribución de frecuencias de los niveles de la gestión administrativa.	46
Tabla 9. Distribución de frecuencias conjuntas de la gestión administrativa.	47
Tabla 10. Distribución de frecuencias de los niveles de la variable calidad de servicio.	49
Tabla 11. Distribución de frecuencias conjuntas de los niveles de la variable calidad de servicio.	50
Tabla 12. Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de incidencia de la gestión administrativa y la calidad de servicio.	52
Tabla 13. Pruebas de incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio.	53
Tabla 14. Pruebas de ajuste de los modelos pseudo R cuadrado de incidencia de la planificación de la gestión administrativa en la calidad de servicio.	55
Tabla 15. Pruebas de incidencia de la planificación de la gestión administrativa en la calidad de servicio.	55
Tabla 16. Pruebas de ajuste de los modelos pseudo R cuadrado de incidencia de la organización de la gestión administrativa en la calidad de servicio.	57
Tabla 17. Pruebas de incidencia de la organización de la gestión administrativa en la calidad de servicio.	57

Tabla 18. Pruebas de ajuste de los modelos pseudo R cuadrado de incidencia de la dirección de la gestión administrativa en la calidad de servicio.	59
Tabla 17. Pruebas de incidencia de la dirección de la gestión administrativa en la calidad de servicio.	59
Tabla 18. Pruebas de ajuste de los modelos pseudo R cuadrado de incidencia del control de la gestión administrativa en la calidad de servicio.	61
Tabla 19. Pruebas de incidencia del control de la gestión administrativa en la calidad de servicio.	61

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Niveles de la gestión administrativa del Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017.	46
Figura 2. Niveles por dimensiones de la variable gestión administrativa del Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017.	48
Figura 3. Niveles de calidad de servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017.	49
Figura 4. Niveles por dimensiones de la calidad de servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017.	51
Figura 5. Curva COR entre la variable dependiente, calidad de servicio y la variable independiente gestión administrativa del Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao.	54
Figura 6. Curva COR entre la variable planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio del Centro del Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao.	56
Figura 7. Curva COR entre la variable organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio del Centro del Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao.	58
Figura 8. Curva COR entre la variable dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio del Centro del Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao.	60
Figura 9. Curva COR entre la variable control de la gestión administrativa y la calidad de servicio del Centro del Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao.	62

Resumen

La investigación “Gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017”, tuvo como principal propósito identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, este centro concentra un conjunto de entidades públicas que ofrecen diversos servicios en un mismo espacio físico donde los ciudadanos acuden a realizar sus trámites ahorrando tiempo y dinero; el tipo de estudio realizado es básico de enfoque cuantitativo, luego del análisis y contrastes de las variables se ha determinado que existe correlación débil entre ellas. Los datos estadísticos que sustentan esta investigación son de tipo básica correlacional causal, con la finalidad de construir validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha estimado la validez del contenido, mediante la técnica de opinión de expertos de las variables de estudio; se usó la guía de encuestas con un cuestionario de preguntas tipo Escala de Lickert de 31 ítems, en gestión administrativa y 33 ítems en calidad de servicio. Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó Alpha de Cronbach, también se utilizó tablas y representaciones estadísticas para organizar, difundir e interpretar los resultados obtenidos.

Finalmente se concluye que la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda al usuario en el “Centro de Mejor Atención al Ciudadano” sede Bellavista-Callao, se encuentra en un grado de satisfacción aceptable, según la percepción del ciudadano.

Palabras Claves: Planificación, organización, control, supervisión, satisfacción, motivación y calidad.

Abstract

The research "Administrative management and quality of service in the Center for Better Citizen Services, Bellavista-Callao 2017", had as its main purpose to identify the relationship that exists between administrative management and quality of service, from the point of view of the citizen who goes to the center to carry out their procedures, the type of study was basic quantitative approach, and after the analysis and contrast of the variables it has been determined that there is weak correlation between them. The statistical data that sustain this research are of a basic causal correlation type, with the purpose of constructing validate and demonstrate the reliability of the instruments the validity of the content has been estimated, by means of the expert opinion technique of the study variables; the survey guide was used with a questionnaire of questions type Lickert Scale of 31 items, in administrative management and 33 items in quality of service. For the reliability of the instruments, Cronbach's Alpha was used. Tables and statistical representations were also used to organize, disseminate and interpret the results obtained.

Finally, I conclude that the administrative management and the quality of service provided to the user in the "Center for Better Citizen Services", Bellavista-Callao, is in an acceptable level of satisfaction, according to the citizen's perception.

Keywords: Planning, Organization, Control, Supervision, Satisfaction, Motivation and Quality.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Abner CHAVEZ LEANDRO**, tomando conocimiento de la tesis del estudiante **Rafael Ricardo DEL VALLE MARTEL**, titulado “**Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista – Callao 2017**” Constato que la misma tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 17 de marzo de 2018

Abner Chávez Leandro

DNI: 22469265



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
Del Valle Martel Rafael Ricardo
D.N.I. : 10680047
Domicilio : URB. Los Naranjos, Mz. Q3 LT27 Los Olivos
Teléfono : Fijo : 655 9385 Móvil : 986965288
E-mail : rafaelistemas@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[X] Tesis de Posgrado
[X] Maestría [] Doctorado
Grado : Maestro
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Del Valle Martel Rafael Ricardo
Título de la tesis:
Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista - Callao 2017
Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 08/09/2018



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Abner Chavez
1242-18

FORMATO DE SOLICITUD



SOLICITA:
..... *VISTO BUENO PARA*
..... *TESIS*
.....

ESCUELA DE POSGRADO

..... *RAFAEL RICARDO DEL VALLE MARTEL* con DNI N° *70680047*
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en *URB. LOS NARANJOS MCQ3 LT 27 - LOS OJIVOS*
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2016-II* del programa: *MAESTRIA EN*
GESTION PUBLICA (Promoción) (Nombre del programa)
identificado con el código de matrícula N° *6000137851*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

QUE HABIENDO TOMADO EN CONSIDERACION LAS RECOMENDACIONES
DEL JURADO, ESTAS HAN SIDO INCLUIDAS EN LA ACTUAL
DOCUMENTO TESIS, MOTIVO POR EL CUAL SOLICITO SE
ME OTORQUE EL VISTO BUENO CORRESPONDIENTE

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.



Lima *17* de *AGOSTO* de 2018

[Firma]
(Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto: *[Firma]*
- a. *TESIS CORREGIDA*
 - b. *COPIA RESOL. JURADURAL*
 - c. *ACTA DE JURADO FINAL*
 - d. *ACTA DE APROBACION*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: *986965288*
Email: *rafael.sistemas@ucv.edu.pe*



Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Bellavista-Callao 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rafael Ricardo Del Valle Marciel

ASESOR:

Resumen de coincidencias

22%

1	unl.dynids.org	2%
2	biblioteca2.ucab.edu.ve	2%
3	icent.com	1%
4	www.unirc.edu.pe	1%
5	www.unfv.edu.pe	1%
6	m.memografias.com	1%
7	www.oas.org	1%
8	www.politicasandina...	1%
9	sites.google.com	1%