



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

**PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE
IMPRESA DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN EN EL AÑO 2014**

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

AUTOR:

EDWIN TAYLOR TIMOTEO ENDO

ASESOR:

MG. NEYRA CARBAJAL YRMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2014



Dr. Bernardo Cojal Loli
Presidente

Mg. Teresa Gonzales Moncada
Secretario



Eco. Cesar Cifuentes La Rosa
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darme la dicha de llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mi esposa Meriley a mis hijos Diego, Sebastián, Kendra, porque son el motor de mi vida y quienes me impulsan a luchar por mis sueños.

A mis padres, Manuel y Rosa, porque tengo la certeza de que se sienten orgullosos por este logro alcanzado.

A mis hermanos Eduardo, Shirley, Dickson y Lady por darme comprensión en momentos difíciles y luchar por mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque siempre está presente y hace posible hasta lo imposible.

Al programa sube de la Universidad Cesar Vallejo, por los conocimientos compartidos.

A los colaboradores internos del Área de Imprenta, por el apoyo brindado.

Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibido de mi familia y amigos.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Edwin Taylor, Timoteo Endo con DNI N° 40278541, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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 Cesar Vallejo.

Edwin Taylor Timoteo Endo

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE IMPRENTA DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN EN EL AÑO 2014", con la finalidad de identificar la relación entre la Productividad y la calidad de Servicio en el Área de Imprenta del Ministerio de Educación el año 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Edwin Taylor Timoteo Endo

INDICE

RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.- INTRODUCCIÓN	01
1.1. Problema	17
1.1.1. Problema general	19
1.1.2. Problemas específicos	19
1.2. Hipótesis	19
1.2.1. Hipótesis general	20
1.2.2. Hipótesis específicas	20
1.3. Objetivos	20
1.3.1. Objetivo general	21
1.3.2. Objetivos específicos	21
II.- MARCO METODOLÓGICO	22
2.1. Identificación de variables	22
2.2. Operacionalización de variables	23
2.3. Metodología	26
2.4. Tipos de estudio	27
2.5. Diseño de investigación	28
2.6. Población, muestra y muestreo	28
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.8. Métodos de análisis de datos	31
III.- RESULTADOS	32
IV.- DISCUSIÓN	54
V.- CONCLUSIONES	56
VI.- RECOMENDACIONES	57
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	61

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo principal identificar la relación entre Productividad y la Calidad de Servicio en el Área de Imprenta del Ministerio de Educación. Según el autor Koontz H. Y Wehrich H, define la productividad como la razón del producto del insumo en periodo específico y considerando la calidad. Desde la misma forma el autor Parasumaran desarrolla un modelo de calidad en el servicio en el que se presenta a esta como un constructo multidimensional. que está dado por el proceso de impresiones, áreas operativas del planeamiento y producción, control de calidad, cantidad de volumen, almacenamiento de productos semielaborados y terminados de manejar la información relacionada con dicho proceso, desde el inicio de producto hasta el final de la impresión, con el propósito de satisfacer en forma adecuada los requerimientos de cada oficina usuario.

El presente estudio es de tipo cualitativo, por el tipo de estudio es descriptiva correlacional y por el diseño es no experimental de tipo transversal, la población objeto de estudio es de cuatrocientos veinte que conforman el total de colaboradores internos de en el Ministerios de Educación, tomando como muestra a veinticinco trabajadores que intervienen en el área de imprenta, los mismos que fueron seleccionados a través de una muestreo no probabilístico, de tipo intencionado, se utilizó el programa estadístico SPSS para la recopilación de datos, y de los resultados obtenidos se puede afirmar que existe una relación significativa entre las variables, por lo que se debe emplear una eficiencia.

Palabras claves: Productividad, calidad de Servicio.

ABSTRACT

This research mainly aims to identify the relationship between Productivity and Quality of Service in the Area Printing the Ministry of Education. According to the author Koontz H. And Wehrich H defines productivity as the ratio of the product of input in specific period and considering the quality. Since the same way the author Parasumaran develop a model of quality service, which is presented to it as a multidimensional construct. which is given by the process of impressions , operational planning and production areas , quality control , amount of volume , storage of semi-finished and finished products to manage information related to this process , since the beginning of the product to the end of printing , in order to adequately meet the requirements of each office user.

This study is qualitative , the type of study is correlational descriptive and design is not experimental , cross-sectional , population under study is four hundred and twenty that make up the total internal partners in the Ministries of Education, taking as example to twenty workers involved in the area of printing, the same who were selected through an intentional non-probabilistic sampling rate , the SPSS statistical software was used for data collection, and the results can be say that there is a significant relationship between the variables, so you must use efficiency .

Keywords : Productivity, Quality of Service.