



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y calidad de servicio según los
trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación
Lima, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Yolanda O'Brien Chumpitazi

ASESOR:

Mgtr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ – 2015

Presidente

Mgtr. Ángel Salvatierra Melgar

Secretario

Dr. Ricardo Guevara Fernández

Vocal

Mgtr. Jesús Núñez Untiveros

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida; a mi madre, hermano, esposo e hijas, por su amor, paciencia y apoyo incondicional para el logro de mis objetivos.

Agradecimientos

Al personal jerárquico, docente y administrativo de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente, en especial a los docentes que directamente pudieron brindarme su orientación en el desarrollo del presente trabajo.

Declaración Jurada

Yo, Yolanda Margarita O'Brien Chumpitazi, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 06675640, respectivamente con la tesis titulada " Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación Lima, 2014"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 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, 14 de Abril de 2015

Firma.....

DNI N° 06675640
Yolanda Margarita O'Brien Chumpitazi

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, sede Los Olivos presento la Tesis titulada: “ Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación Lima, 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.

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

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	15
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	25
1.2.1 Variable 1: Gestión administrativa	25
1.2.2 Variable 2: Calidad de servicio	43
1.3 Justificación	64
1.4. Problema	66
1.5 Hipótesis	68
1.6 Objetivos	68
II MARCO METODOLÓGICO	70
2.1 Variables	71
2.2 Operacionalización de variables	72
2.3 Metodología	73
2.4 Tipo de estudio	73
2.5 Diseño	73
2.6 Población, muestra y muestreo	75
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	76
2.8 Métodos de análisis de datos	81

2.9 Aspectos éticos	82
III. RESULTADOS	83
IV. DISCUSIÓN	92
V. CONCLUSIONES	97
VI. RECOMENDACIONES	99
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
ANEXOS	109
Anexo 1. Matriz de consistencia	110
Anexo 2. Instrumentos	112
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	115
Anexo 4. Base de datos	119
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	123

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización del gestión administrativa	72
Tabla 2. Operacionalización de la calidad de servicio	72
Tabla 3. Validez del instrumento gestión administrativa	79
Tabla 4. Validez del instrumento calidad de servicio	79
Tabla 5. Confiabilidad cuestionario de gestión administrativa	80
Tabla 6. Confiabilidad cuestionario de calidad de servicio	80
Tabla.7. La gestión administrativa y la calidad de servicio	84
Tabla 8. La gestión recursos humanos y la calidad de servicio	85
Tabla 9. La gestión recursos materiales y la calidad de servicio	86
Tabla 10. La gestión recursos financieros y la calidad de servicio	87
Tabla 11. Correlación la gestión administrativa y la calidad de servicio	88
Tabla 12. Correlación gestión recursos humanos y la calidad de servicio	89
Tabla 13. Correlación la gestión recursos materiales y la calidad de servicio	90
Tabla 14. Correlación gestión recursos financieros y la calidad de servicio	91

Lista de Figuras

	Página
Figura.1. Esquema del diseño de investigación	74
Figura.2. La gestión administrativa y la calidad de servicio	84
Figura 3. La gestión recursos humanos y la calidad de servicio	85
Figura 4. La gestión recursos materiales y la calidad de servicio	86
Figura 5. La gestión recursos financieros y la calidad de servicio	87

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación Lima, 2014. La población es de 97 trabajadores, la muestra fue no probabilística, en los cuales se han empleado la variable: Gestión administrativa y calidad de 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 transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario gestión administrativa, el cual estuvo constituido por 20 preguntas en la escala de Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) y el Cuestionario en bases teóricas de calidad de servicio, el cual estuvo constituido por 30 con sus respuestas están en Likert: Cuestionario-Índices: (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) que brindaron información acerca de la gestión administrativa y la calidad de servicio, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación Lima, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.771, representando una alta correlación entre las variables.

Palabras Clave: Gestión administrativa y calidad de servicio

Abstract

The present investigation had as a general objective, to determine the relationship between the administrative management and quality of service as employees of the Metropolitan Institute of Lima, 2014. Planning, population is 97 workers, the sample was not random, in which they have used the variable: Administrative management and service quality.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire administration, which consisted of 20 questions on the Likert scale (never, rarely, sometimes, often, always) and Questionnaire on theoretical basis of quality of service, which consisted of 30 with their answers are Likert: Questionnaire-indices: (never, rarely, sometimes almost always, always) that they provided information about the administrative and service quality through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to assert that administrative management is significantly related to quality of service as employees of the Metropolitan Institute of Lima, 2014 planning, with the correlation coefficient Spearman Rho 0.771, representing a high correlation between variables.

Keywords: Administrative management and quality of service