

**Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de Sedapal en el
centro de servicios Comas, Lima- 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Olga Cuicapuza Rojas

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ-2017

Página del jurado

Dra. Luzmila Garro Aburto

Presidente

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Secretario

M.Sc. Abner Chávez Leandro

Vocal

Dedicatoria

La presente investigación la dedico a mis padres que me inculcaron valores y sobre todo la perseverancia para lograr mis objetivos, a mi esposo que me impulsó para lograr esta meta y a mis hijos por su entendimiento.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de lograr mi maestría, a la Universidad Cesar Vallejo, a mi asesor y docentes que nos han acompañado en todo este caminar, de quienes hemos aprendido no solo la parte académica, sino también de sus experiencias *laborales*.

Declaración de Autoría

Yo, Olga Cuicapuza Rojas, estudiante de la escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Filial Lima, Sede los Olivos; declaro el trabajo académico titulado "Gestión administrativa en la calidad de servicio a usuarios de Sedapal en el Centro de Servicios Comas, Lima- 2016", presentada en 93 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- Menciono todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando cabalmente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente mencionadas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado total ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi investigación puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 13 de mayo del 2017

.....
Olga Cuicapuza Rojas

DNI: 20066769

Presentación

A los señores miembros del jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima presento la Tesis titulada: “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de Sedapal en el Centro de Servicios Comas, Lima-2016”; cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de Sedapal en el Centro de Servicios Comas, Lima- 2016.

Esta investigación se caracteriza como método el hipotético deductivo, de tipo descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental; cuyas variables son: gestión administrativa y calidad de servicio. Asimismo, está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de las dos variables con sus dimensiones respectivas, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En segundo capítulo 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 en el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Según los resultados se obtuvo que la gestión administrativa del centro de servicio de Sedapal del distrito de Comas en el año 2016, tiene un grado de correlación positiva con la calidad de servicio hacia los usuarios; sin embargo, es de gran significancia, en ese sentido se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Olga Cuicapuza Rojas

Índice

	Pag.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes Internacionales	16
1.1.2 Antecedentes Nacionales	17
1.2 Fundamentación	20
1.2.1 Bases teóricas (Variable 1-Gestión Administrativa)	20
1.2.2 Bases teóricas (Variable 2-Calidad de Servicio)	26
1.3 Justificación	30
1.3.1 Justificación teórica	31
1.3.2 Justificación práctica	31
1.3.3 Justificación metodológica	31
1.4 Problema	31
1.4.1 Problema general	32
1.4.2 Problema específico	32
1.5 Hipótesis	33
1.5.1 Hipótesis general	33
1.5.2 Hipótesis específicos	33
1.6 Objetivos	34
1.6.1 Objetivo General	34
1.6.2 Objetivo Específico	34

II. Marco metodológico	
2.1 Variables	36
2.1.1 Gestión administrativa	36
2.1.2 Calidad de servicio	36
2.2 Operacionalización de variables	37
2.3 Metodología	38
2.4 Tipos de estudio	38
2.5 Diseño	39
2.6 Población, muestra y muestreo	39
2.6.1 Población	39
2.6.2 Muestra	40
2.6.3 Muestreo	40
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.7.1 Técnica	41
2.7.2 Instrumentos	41
2.7.3 Validez y Confiabilidad de instrumentos	43
2.8 Métodos de análisis de datos	44
2.9 Aspectos éticos	44
III. Resultados	
3.1 Resultados descriptivos	46
3.1.1 Gestión administrativa	46
3.1.2 Calidad de servicios	48
3.2 Resultados correlacionales	50
IV. Discusión	56
V. Conclusiones	60
VI. Recomendaciones	62
VII. Referencias	64
Anexos	68
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Consentimiento por la institución	

Anexo 4. Matriz de datos

Anexo 5. Instrumentos

Anexo 6. Formato de validación

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1. Operacionalización de variable gestión administrativa	24
Tabla 2. Operacionalización de variable calidad de servicio	25
Tabla 3. Juicio de expertos	
Tabla 4. Confiabilidad de las variables de estudio	30
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa	33
Tabla 6. Distribución de frecuencia de gestión administrativa por dimensiones	34
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio	35
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio	36
Tabla 9. Prueba de correlación gestión administrativa y calidad de Servicio	37
Tabla 10. Prueba de correlación planeación y calidad de servicio	38
Tabla 11. Prueba de correlación organización y calidad de servicio	39
Tabla 12. Prueba de correlación dirección y calidad de servicio	40
Tabla 13. Prueba de correlación evaluación y calidad de calidad de servicio	41

Índice de figuras

	Pag.
Figura 1. Datos según la variable gestión administrativa	33
Figura 2. Datos según la dimensión de la gestión administrativa	34
Figura 3. Datos según la variable calidad de servicio	35
Figura 4. Datos según dimensiones de la calidad de servicio	36

Resumen

El presente estudio denominado “Gestión administrativa y la calidad de servicio de usuarios de Sedapal en el Centro de Servicios Comas, Lima-2016” tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de Sedapal en el Centro de Servicios Comas, Lima- 2016.

En la cual se utilizó como método el hipotético deductivo, de tipo descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 152 individuos (76 trabajadores administrativos y 76 usuarios) que corresponden al Centro de Servicios Comas SEDAPAL, Lima, 2016, a quienes se les aplicó instrumentos de recolección de datos, lo cual arrojaron una confiabilidad aceptable. Y según los resultados se obtuvieron en la tabla 5 y figura 1 que el 26,32% de los trabajadores perciben una gestión administrativa en un nivel malo, el 47,37% perciben un nivel regular y un 26,32% un nivel bueno. Por otro lado, en la tabla 7 y figura 3 que el 31,58% de los trabajadores presentan una calidad de servicio de nivel malo, el 40,79% perciben un nivel regular y un 27,63% un nivel bueno. Según la prueba de correlación que figura en la tabla 9 la variable gestión administrativa se relaciona de manera directa y positivamente con la variable calidad de servicio, a través de la correlación de Spearman de 0.474 siendo un resultado moderado y con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. De tal manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente, se concluye que la gestión administrativa se relaciona de manera directa y positivamente con la variable calidad de servicio, a través de la correlación de Spearman de 0.474 siendo un resultado moderado y con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Palabras clave: Gestión administrativa, planeación, organización, calidad de servicio, confiabilidad, capacidad de respuesta.

Abstract

The general objective of this study, called "Administrative management and service quality of users of Sedapal in the Comas Service Center, Lima-2016", was to determine the relationship between administrative management and the quality of service to Sedapal users in the Comas Service Center, Lima- 2016.

In which the hypothetical deductive method was used as a descriptive, correlational type, with a non-experimental design. We worked with a sample of 152 individuals (76 administrative workers and 76 users) that correspond to the Comas Service Center SEDAPAL, Lima, 2016, to whom data collection instruments were applied, which yielded an acceptable reliability. And according to the results, Table 5 and Figure 1 show that 26.32% of workers perceive an administrative management at a bad level, 47.37% perceive a regular level and 26.32% a good level. On the other hand, in table 7 and figure 3, 31.58% of workers have a poor quality of service, 40.79% perceive a regular level and 27.63% a good level. According to the correlation test shown in Table 9, the administrative management variable is directly and positively related to the variable quality of service, through the Spearman correlation of 0.474, which is a moderate result with a statistical significance of $p = 0.000$ being less than 0.01. In this way the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Finally, it is concluded that the administrative management is directly and positively related to the quality of service variable, through the Spearman correlation of 0.474 being a moderate result with a statistical significance of $p = 0.000$ being less than 0.01.

Keywords: Administrative management, planning, organization, quality of service, reliability, responsiveness.