



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y calidad de servicio en la debe del ministerio de educación, San Borja, Lima, 2017

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

AUTORA

Joyce Mariniee Del Aguila Gime

ASESOR

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

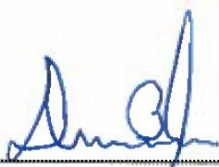
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Operaciones

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado



Mg. Daniel Armando Cardenas Canales
Presidente



Mg. Lupe Esther Graus Cortez
Secretaria



Mg. Wilder Pizarro Rodas
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo, lo dedico a mi familia, quienes han sido mi principal motivación durante todo este proceso y los que me han impulsado a seguir adelante para alcanzar mis metas.

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por su bendición y por guiar siempre mis pasos.

A mis padres y hermanos por el amor y confianza hacia mí; a Elmer por su apoyo incondicional, paciencia y amor. Finalmente a mis sobrinas Vania y Gianni por la comprensión y ayuda constante.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Joyce Mariniee Del Aguila Gime, con DNI N° 44887963, 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 Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro 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 César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, diciembre de 2017



Joyce Mariniee, Del Aguila Gime

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DEBE DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, SAN BORJA, LIMA, 2017, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Atenta y respetuosamente

La autora

Índice

Página del Jurado	ii
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	4
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.4 Formulación del problema	17
1.5 Justificación del estudio.....	18
1.6 Hipótesis.....	19
1.7 Objetivos	20
II. MÉTODO	21
2.1 Diseño de investigación.....	21
2.2 Variable, operacionalización.....	22
2.3 Población y muestra	24
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Métodos de análisis de datos.....	27
2.6 Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII. REFERENCIAS	44
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable	23
Tabla 2	Población de estudio	24
Tabla 3	Población de muestra.....	24
Tabla 4	Juicio de expertos	26
Tabla 5	Confiabilidad del instrumento	26
Tabla 6	Alfa de cronbach	26
Tabla 7	Valores delos coeficientes de correlación	27
Tabla 8	Percepción de la gestión administrativa	28
Tabla 9	Percepción de la calidad de servicio	29
Tabla 10	Descripción correlacional: V1 y V2.....	30
Tabla 11	Descripción correlacional: V1 y calidad de servicio.....	31
Tabla 12	Descripción correlacional: V1 y fiabilidad.....	32
Tabla 13	Descripción correlacional: V1 y capacidad de respuesta	33
Tabla 14	Descripción correlacional: V1 y seguridad	34
Tabla 15	Descripción correlacional: V1 y empatía	35
Tabla 16	Matriz de consistencia.....	49
Tabla 17	Tabla de especificaciones	51
Tabla 18	Edad de los encuestados	71
Tabla 19	Percepción de la planificación.....	72
Tabla 20	Percepción de la organización	72
Tabla 21	Percepción de la dirección	73
Tabla 22	Percepción del control.....	73
Tabla 23	Percepción de los elementos tangibles	75
Tabla 24	Percepción de fiabilidad	75
Tabla 25	Percepción de capacidad de respuesta	76
Tabla 26	Percepción de la seguridad.....	77
Tabla 27	Percepción de la empatía.....	77
Tabla 28	Prueba de normalidad: variable 1 y variable 2	78
Tabla 29	Prueba de normalidad: variable 1 y elementos tangibles.....	79
Tabla 30	Prueba de normalidad: variable 1 fiabilidad	80
Tabla 31	Prueba de normalidad: variable 1 y capacidad de respuesta	81
Tabla 32	Prueba de normalidad: variable 1 y seguridad	82

Índice de figuras

Figura 1	Percepción de la gestión administrativa.....	28
Figura 2	Percepción de la calidad de servicio	29
Figura 3	Matriz de datos observados variable 1.....	70
Figura 4	Matriz de datos observados variable 2.....	74
Figura 5	Prueba de normalidad: variable 1 y variable 2	78
Figura 6	Prueba de normalidad: variable 1 y elementos tangibles.....	79
Figura 7	Prueba de normalidad: variable 1 y fiabilidad	80
Figura 8	Prueba de normalidad: variable 1 y capacidad de respuesta.....	81
Figura 9	Prueba de normalidad: variable 1 y seguridad	82
Figura 10	Prueba de normalidad: variable 1 y empatía.....	83
Figura 11	Nivel de correlación: variable 1 y variable 2.....	83
Figura 12	Nivel de correlación: variable 1 y elementos tangibles.....	83
Figura 13	Nivel de correlación: variable 1 y fiabilidad	83
Figura 14	Nivel de correlación: variable 1 y capacidad de respuesta	83
Figura 15	Nivel de correlación: variable 1 y seguridad.....	83
Figura 16	Nivel de correlación: variable 1 y empatía	83

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección de Educación Básica Especial (DEBE) del Ministerio de Educación, San Borja, Lima, 2017. El estudio es de enfoque cuantitativo, de corte transversal, diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 46 trabajadores, a quienes se les aplicó la encuesta; las respuestas fueron procesadas mediante el programa estadístico SPSS versión 23. El grado de relación encontrada mediante el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,568, por lo que se concluyó que existe una correlación positiva moderada entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección de Educación Básica Especial.

Al formular las conclusiones, se resalta que el desarrollo correcto de los procesos de la gestión administrativa contribuye directamente a la mejora de la calidad de servicio, mientras mejor se desarrolle la planificación, organización, dirección y control, mayor y positiva será la percepción en cuanto a la calidad de los usuarios. Finalmente al establecer las recomendaciones, se propone continuar reforzando las actividades de los colaboradores, debiendo: mejorar las condiciones físicas de trabajo, realizar el seguimiento y control de las actividades establecidas, y desarrollar programas de capacitación que permitan mejorar las capacidades de desarrollo de los trabajadores.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio y gestión pública.

ABSTRACT

This investigation is aimed to demonstrated the link between management and quality service given on 2017 by the Direction of Special Basic Education of the Ministry of Education of Peru, The study is of quantitative approach, of transverse court, not experimental design of descriptive type correlacional. The sample was of 46 workers the data was studied throught SPSS Program. The degree of relation found by means of Rho de Spearman's coefficient was of 0,568, for what one concluded that there exists a positive correlation moderated between administrative management and quality of service.

The conclusions highlights that the right design of management process support directly to the improvement of quality service. While the planification, organization, direction and control is better developed, much positive and bigger will be the users' perception of quality. The study allow to suggest the strengthened the supporters activities by implementing an improvement program of work condition, a tool for control that allows to test the strategic and the develop of capacity programs to improvement workers skills

Key words: management, quality service, public management