



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Dirección Subregional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Talavera – 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Maricarmen Ortiz Montes

ASESOR:

Dr. Percy Fritz Puga Peña

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

PERÚ – 2018

Página del jurado

Mg. Ydalia Yesenia Velasquez Casana

Presidenta

Msc. Rudy Alvaro Arpasi Pancca

Secretario

Dr. Percy Fritz Puga Peña

Vocal

Dedicatoria

A mis padres, y a mi hermana quienes siempre me apoyaron incondicionalmente, dándome fortaleza constante a seguir adelante para ser cada día mejor persona y mejor profesional.

Para mi esposo eh hija, quienes son mi motivación, causante de mi anhelo de salir adelante, progresar y culminar con éxito esta tesis.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por pensar en la educación peruana, en bien de la educación de la misma forma al Dr. Percy Fritz Puga Peña por su asesoría profesional para el presente trabajo.

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante Uds. La tesis titulada “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Dirección Subregional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Talavera – 2018” para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública. La presente tesis tiene como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Subregional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Talavera – 2018.

La investigación consta de VII capítulos, se inicia en el capítulo I que comprende la introducción se describe el problema, los antecedentes investigados, las teorías, enfoques conceptuales, justificación, objetivos e hipótesis, En el capítulo II, se detalla el aspecto metodológico, que se describen las fases del proceso de investigación, tipo de estudio, diseño, las variables su operacionalización, población, técnicas e instrumento de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el capítulo III, se muestran las tablas y figuras como resultado al análisis estadístico, en el capítulo IV se refiere a la discusión en relación a los resultados obtenidos y los antecedentes, en el capítulo V se presentan las conclusiones, en el capítulo VI se presentan las recomendaciones de la investigación, en el capítulo VII, se detallan las referencias bibliográficas y finalmente los anexos correspondientes.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación del estudio	37
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
II. MÉTODO	41
2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Variables, operacionalización	42
2.3. Población y muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5 Métodos de análisis de datos	48

2.6 Aspectos éticos.....	49
III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN.....	76
V.CONCLUSIONES.....	79
VI.RECOMENDACIONES	80
VII.REFERENCIAS	81
ANEXOS	84
Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	84
Anexo 2:.....Matriz del instrumento para la recolección de datos de la variable Gestión administrativa.	86
Anexo 3: Matriz del instrumento para la recolección de datos de la variable Calidad de servicio.....	88

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Operacionalización de la v1</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 2: Operacionalización de la v2</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 3: Población.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 4: Escala de fiabilidad según alfa de cronbach</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad del instrumento de investigación</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 6: Escala de valor de rho de spearman</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 7: Resultados de la variable gestión administrativa.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 8: Resultados de la dimensión planeación.</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 9: Resultados de la dimensión organización</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 10: Resultados de la dimensión dirección.</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 11: Resultados de la dimensión control.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 12: Resultados de la variable calidad de servicio.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 13: Resultados de la dimensión elementos tangibles.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 14: Resultados de la dimensión fiabilidad.</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 15: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 16: Resultados de la dimensión seguridad.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 17: Resultados de la dimensión empatía.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 18: Prueba de correlación rho de spearman de la hipótesis general.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 19: Tabla cruzada entre gestión administrativa y calidad de servicio.</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 20: Prueba de correlación rho de spearman de la hipótesis específica1....</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 21: Tabla cruzada entre la dimensión planeación y calidad de servicio</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 22: Prueba de correlación rho de spearman de la hipótesis específica 2... </i>	<i>68</i>
<i>Tabla 23: Tabla cruzada entre la dimensión organización y calidad de servicio. </i>	<i>69</i>
<i>Tabla 24: Prueba de correlación rho de spearman de la hipótesis específica 3... </i>	<i>71</i>
<i>Tabla 25: Tabla cruzada entre la dimensión dirección y calidad de servicio</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 26: Prueba de correlación rho de spearman de la hipótesis específica 4... </i>	<i>73</i>
<i>Tabla 27: Tabla cruzada entre la dimensión control y calidad de servicio.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 28: Correlación Múltiple.....</i>	<i>75</i>

Índice de figuras

<i>Figura 1. Resultados de la variable gestión administrativa</i>	<i>52</i>
<i>Figura 2. Resultados de la dimensión planeación</i>	<i>53</i>
<i>Figura 3. Resultados de la dimensión organización.</i>	<i>54</i>
<i>Figura 4. Resultados de la dimensión dirección.</i>	<i>55</i>
<i>Figura 5. Resultados de la dimensión control.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 6. Resultados de la variable calidad de servicio.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 7: Resultados de la dimensión elementos tangibles.</i>	<i>58</i>
<i>Figura 8. Resultados de la dimensión fiabilidad.</i>	<i>59</i>
<i>Figura 9. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta.</i>	<i>60</i>
<i>Figura 10: Resultados de la dimensión seguridad.....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 11: Resultados de la dimensión empatía</i>	<i>62</i>
<i>Figura 12: Dispersión entre las variables 1 y variable 2.</i>	<i>64</i>
<i>Figura 13: Tabla cruzada entre gestión administrativa y calidad de servicio.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 14: Dispersión entre la dimensión planeación y calidad de servicio.</i>	<i>66</i>
<i>Figura 15: Tabla cruzada entre planeación y calidad de servicio.</i>	<i>67</i>
<i>Figura 16: Dispersión entre la dimensión organización y calidad de servicio.....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 17: Tabla cruzada entre organización y calidad de servicio</i>	<i>70</i>
<i>Figura 18: Dispersión entre la dimensión dirección y calidad de servicio.....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 19: Tabla cruzada entre dirección y calidad de servicio</i>	<i>72</i>
<i>Figura 20: Dispersión entre la dimensión control y calidad de servicio</i>	<i>74</i>
<i>Figura 21: Tabla cruzada entre control y calidad de servicio.</i>	<i>75</i>

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Dirección Subregional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Talavera – 2018”, tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Subregional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Talavera – 2018.

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional, se recogió información en un período determinado, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de las dos variables gestión administrativa y calidad de servicio de 30 preguntas aplicando la escala de Likert, contando con una población de 64 trabajadores con el fin de recabar información, luego se empleó la prueba estadística Rho de Spearman.

En los resultados encontrados, como parte de la investigación, se muestra que existe una relación significativa entre las variables de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Dirección Subregional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Talavera – 2018.

Palabra clave: Gestión administrativa, calidad de servicio.

ABSTRACT

This research work entitled: "Administrative management and its relationship with the quality of service in the Subregional Directorate of Transport and Communications Chanka, Talavera - 2018", aims to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Subregional Directorate of Transport and Communications Chanka, Talavera - 2018.

In the present investigation the non-experimental correlational level design was used, information was collected in a given period, using the survey technique and as an instrument the questionnaire of the two variables administrative management and quality of service of 30 questions applying the scale of Likert, counting on a population of 64 workers in order to gather information, the Spearman's Rho statistical test was then used.

In the results found, as part of the investigation, it is shown that there is a significant relationship between the variables of administrative management with the quality of service in the Subregional Directorate of Transport and Communications Chanka, Talavera - 2018.

Keyword: Administrative management, quality of service.