



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del
Usuario en el “Centro de Mejor Atención al Ciudadano” de
la Región Callao 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

AUTORES

Br. Roxana Marlene Flores Tinedo

Br. Mario Ricardo Salirrosas Pelaez

ASESOR

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2014

Dedicatoria

A nuestra familia, que son lo más hermoso que Dios nos dió.

A nuestros maestros por su constancia en las enseñanzas que nos impartieron para lograr nuestros objetivos y metas en la vida.

A nuestros hijos que son la mayor fortaleza de vida y por las largas horas de ausencia que no se les dedico.

Agradecimiento

A Dios por darnos la oportunidad y la fortaleza necesaria para lograr un objetivo más en la vida y en bienestar de nuestra familia.

A mi esposo, por su paciencia y horas de estudio que compartimos juntos.

A mis hijos, por su sacrificio y paciencia en los días de ausencia y por darme las fuerzas en los momentos de flaqueza y brindarme la fortaleza para seguir.

A mis esposa y compañeros por sus palabras de aliento en mis momentos de debilidad.

Los autores

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las disposiciones establecidas dentro del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, en la elaboración de Tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el Trabajo de Investigación correlacional denominado: “La Gestión Administrativa y La Calidad de Servicio del Usuario en el “Centro De Mejor Atención Al Ciudadano” de La Region Callao 2014”.

En el trabajo mencionado ha sido diseñado en Cuatro Capítulos, divididos éstos en: Problema de investigación, Marco teórico, Metodología y Resultados.

Señores Miembros del jurado espero que esta Investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Autores

Resumen

El principal objetivo de la esta investigación es determinar la relación que existe entre La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del usuario en el “Centro de Mejor Atención al Ciudadano” de la región Callao, este estudio se enmarca dentro de la investigación correlacional, ya que por medio del análisis y la comparación de las variables se ha establecido que hay relación significativa entre ellas. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación son de tipo básica correlacional y con la finalidad de obtener información se aplicó los instrumentos al ciudadano usuario, el mismo que fuera validado por expertos en el área de gestión.

Como técnica se utilizó la guía de encuesta, con un cuestionario de 41 ítems, en gestión administrativa y 39 ítems en calidad de servicio. También hemos utilizado cuadros y gráficos estadísticos para organizar, presentar e interpretar los resultados obtenidos.

Finalmente concluyo que la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda al usuario en el “Centro de Mejor Atención al Ciudadano” de la región Callao, se encuentra en un grado de satisfacción, según la percepción del ciudadano en un nivel eficiente.

La investigación está dividida en cuatro capítulos:

Capitulo I. Problema de Investigación; Capitulo II Marco Teórico, donde se sustentan las bases teóricas; Capitulo III Marco Metodológico, tipo básico - correlacional y el Capítulo IV los resultados; siendo el análisis realizado con el coeficiente de correlación de Spearman.

Palabras Claves: Planeación, Ubicación, Organización, Control, Supervisión, Satisfacción, Motivación y Calidad.

Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between the Administrative Management and Quality of Service user in the “Center Best Citizen” of the Callao region, this study is part of correlational research, and that through the analysis and comparison of variables has been established that there is significant relationship between them. Statistical data supporting this research is correlational basic type and order of information instruments applied to the citizen user, the same that was validated by experts in the management area.

As a technical guide survey was used, with a questionnaire of 41 items, in administration and 39 items in service quality. We have also used statistical tables and charts to organize, present and interpret the results.

Finally I conclude that the administrative management and quality of service that the user is provided in the “Center Best Citizen” of the Callao region is at a level of satisfaction, as perceived by the citizens in an efficient level.

The research is divided into four chapters:

Chapter I. Research Problem; Chapter II Theoretical Framework, where the theoretical underpinnings are based; Chapter III Methodological Framework, - correlational basic type and Chapter IV results; analysis being performed with the Spearman correlation coefficient.

Keywords: Planning, Location, Organization, Control, Supervision, Satisfaction, Motivation and Quality.

Introducción

La necesidad de la reforma de la administración gubernamental y su sinergia con la innovación se hace manifiesta por la propia democracia que requiere la satisfacción de las necesidades de la mayoría de los ciudadanos y no sólo de un sector, además de la relación entre el funcionamiento gubernamental y el desempeño económico (Kamarck, 2003). En Perú, se están realizando grandes esfuerzos para lograr un mejor servicio al ciudadano, acercando al Estado, logrando la satisfacción de los usuarios, por la calidad del servicio que se le brinda.

En las tendencias actuales de la mejora de la gestión gubernamental, el contar con un indicador sobre la satisfacción de los usuarios de los programas gubernamentales es importante como retroalimentador de las acciones tomadas. La finalidad es mejorar la satisfacción de los usuarios.

Esta tesis tiene como objetivo determinar el grado de integración que existe entre la Nueva gestión administrativa y la Calidad de servicio que se brinda al usuario en el centro de mejor atención al ciudadano de la región Callao, y como ha ido evolucionando este modelo de gestión simplificada y agilizada que brinda el Estado a través de la Secretaría de Gestión Pública PCM. Con sus programas de Desarrollo Local.

Por lo que identifica las áreas de oportunidad de mejora, esto es muy importante porque la administración pública contiene procesos grandes y complejos, en los que se necesita identificar áreas de mejora, que permitan una adecuada utilización de los escasos recursos con que cuentan, y de esta forma lograr que sean más eficientes y efectivos.

Bajo esta percepción, en el presente trabajo se ha desarrollado el estudio de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en el “Centro de

Mejor Atención al Ciudadano” de la región Callao. Los resultados a los que se ha llegado se encuentran en el presente informe, el mismo que, se ha organizado de la siguiente manera:

En el primer capítulo: planteamiento del problema de investigación, su formulación, los objetivos, la justificación y las definiciones operacionales.

En el segundo capítulo: se desarrolla el marco teórico, de la gestión administrativa y la calidad de servicio.

En el tercer capítulo: el marco metodológico, que comprende las hipótesis del trabajo, las variables e indicadores, la población y muestra, el diseño de investigación, las técnicas e instrumentos de medición y población.

En el cuarto capítulo: se presenta los resultados obtenidos del trabajo de investigación.

Para finalizar, en base a los resultados se realizaron algunas conclusiones y recomendaciones de la investigación, luego se describe la bibliografía consultada, además de la presentación de los anexos que contienen los cuestionarios aplicados a clientes externos y las entrevistas aplicadas al usuario, prueba piloto y resultados obtenidos.

Indice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	vii
Índice	ix
Índice de Tablas	xii
Índice de Figuras	xiii

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del Problema	02
1.2. Formulación del problema	04
1.2.1. Problema general	05
1.2.2. Problemas específicos	05
1.3. Justificación	06
1.3.1. Conveniencia	06
1.3.2. Relevancia Social	06
1.3.3. Implicancias prácticas	06
1.3.4. Valor teórico	07
1.3.5. Utilidad metodológica	07
1.4. Limitaciones	08
1.5. Antecedentes	08
1.5.1. Ámbito Internacional	09
1.5.2. Ámbito Nacional	17
1.6. Objetivos	21
1.6.1 Objetivo general	21
1.6.2 Objetivos específicos	21

II. MARCO TEÓRICO

2.1	Gestión Administrativa	24
2.1.1	Conceptualización de Gestión administrativa	24
2.1.2.	Enfoques teóricos de Gestión administrativa	26
2.1.3.	Dimensiones de la Gestión administrativa	29
2.1.4.	Importancia de la Gestión administrativa	31
2.2.	Calidad de Servicio	
2.2.1	Conceptualización de Calidad de Servicio	35
2.2.2.	Enfoques teóricos de la Calidad de servicio	38
2.2.3.	Dimensiones de la Calidad de servicio	40
2.2.4.	Modelos de la Calidad de servicio	41
2.2.5.	Creación del MAC	45

III.MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Hipótesis	48
3.1.1.	Hipótesis General	48
3.1.2	Hipótesis Específicas	48
3.2.	Variables	49
3.2.1.	Definición Conceptual Gestión Administrativa	49
3.2.2.	Definición Conceptual Calidad de Servicio	49
3.3.	Operacionalización de las Variables	50
3.4.	Metodología	51
3.4.1.	Tipo de estudio	51
3.4.2.	Diseño de investigación	51
3.4.3.	Método de investigación	52
3.5.	Población y muestra	52
3.5.1.	Población	52
3.5.2.	Muestra	52
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.6.1.	Instrumentos de investigación	54
3.7.	Procedimiento de recolección de datos	55

3.8. Método de análisis de datos	55
----------------------------------	----

IV RESULTADOS

4.1. Descripción de Resultados	58
4.1.1. Análisis de la variables Gestión Administrativa	58
4.1.2. Dimensiones de la Gestión Administrativa	59
4.1.3. Análisis de la variable Calidad de Servicio	61
4.1.4. Dimensiones de la Calidad de Servicio	62
4.2. Resultados Correlacionales	64
4.2.1. Gestión Administrativa y Calidad de Servicio	64
4.2.2. Planificación administrativa y la calidad de servicios	65
4.2.3. Organización administrativa y la calidad de servicios	66
4.2.4. Dirección administrativa y la calidad de servicios	67
4.2.5. Control administrativo y la calidad de servicios	68
4.3. Discusión de Resultados	79

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones	73
Sugerencias	75

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	84
Anexo 2 Instrumentos	85
Anexo 3 Validación y Confiabilidad	88
Anexo 4 Base de Datos	94

Indice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	50
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	50
Tabla 3. Distribución de frecuencias Gestión administrativa	58
Tabla 4. Dimensiones de la Gestión Administrativa	59
Tabla 5. Distribución Conjunta de Calidad de Servicio	61
Tabla 6. Dimensiones de la Calidad de Servicio	62
Tabla 7. Correlación de Spearman entre las Variables Gestión Adm. y la Calidad de Servicio del MAC Callao.	64
Tabla 8. Correlación de Spearman entre la Planificación Adm. y la Calidad de Servicio del MAC Callao.	65
Tabla 9. Correlación de Spearman entre Organización Administrativa y la Calidad de Servicio del MAC Callao	66
Tabla 10. Correlación de Spearman entre la Dirección Administrativa y la Calidad de Servicio del MAC Callao	67
Tabla 11. Correlación de Spearman entre el Control Administrativo y la Calidad de Servicio del MAC Callao	68

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Niveles por Dimensiones de la Gestión Administrativa	58
Figura 2. Niveles por Dimensión de la Gestión Administrativa	60
Figura 3. Niveles por Dimensiones de la Calidad de Servicio	61
Figura: 4. Niveles por Dimensión de la Calidad de Servicio	63