



**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.