



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad del servicio en el Ministerio de la
Producción - Lima, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Peirano Llanos, Judith Ada (ORCID: 0000-0002-6615-8770)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a todas las personas que me brindaron apoyo incondicional en los diferentes momentos y etapas de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A Dios, gracias por darme las fuerzas para culminar mis estudios con salud, especial gratitud al Ing. R. Siancas, mi amigo y mentor por su extraordinario apoyo en todas las etapas de la carrera; y al Dr. Edwin Arce Álvarez, por su asesoría en mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatória	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	09
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables, operacionalización	20
3.3. Población, criterio selección, muestra, muestreo, y unidad análisis	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimientos	36
3.6. Método de análisis de datos	36
3.7. Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS	38
V. DISCUSIÓN	52
VI. CONCLUSIÓN	57
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS	70

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de Operacionalización	31
Tabla 2	Validación de Expertos	34
Tabla 3	Coeficiente de Confiabilidad	35
Tabla 4	Resumen del procesamiento de casos	35
Tabla 5	Estadístico de fiabilidad	36
Tabla 6	Frecuencias de Dimensión: Planeación	38
Tabla 7	Frecuencias de Dimensión: Organización	39
Tabla 8	Frecuencias de Dimensión: Dirección	40
Tabla 9	Frecuencias de Dimensión: Control	41
Tabla 10	Frecuencias de Dimensión: Elementos tangibles	42
Tabla 11	Frecuencias de Dimensión: Fiabilidad	43
Tabla 12	Frecuencias de Dimensión: Capacidad de respuesta	44
Tabla 13	Frecuencias de Dimensión: Empatía	45
Tabla 14	Frecuencias de Dimensión: Seguridad	46
Tabla 15	Prueba de Normalidad	47
Tabla 16	Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	48
Tabla 17	Correlación: Gestión Administrativa y Calidad del servicio	49
Tabla 18	Correlación de Planeación y calidad del servicio	50
Tabla 19	Correlación de Organización y la calidad del servicio	51

Índice de figuras

Figura 1.	Gráfico de barras: – Dimensión Planeación	38
Figura 2.	Gráfico de barras: – Dimensión Organización	39
Figura 3.	Gráfico de barras: – Dimensión Dirección	40
Figura 4.	Gráfico de barras: – Dimensión Control	41
Figura 5.	Gráfico de barras: – Dimensión Elementos Tangibles	42
Figura 6.	Gráfico de barras: – Dimensión Fiabilidad	43
Figura 7.	Gráfico de barras – Dimensión Capacidad de Respuesta	44
Figura 8.	Gráfico de barras – Dimensión Empatía	45
Figura 9.	Gráfico de barras – Dimensión Seguridad	46

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la “Gestión Administrativa y la Calidad del servicio en el Ministerio de la Producción Lima, 2019”, el nivel de estudio fue descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, la población objeto de estudio fueron 104 colaboradores del área administrativa y presupuestal de la entidad, fue aplicada con el método censal por ser una población pequeña. La técnica fue la encuesta, teniendo como instrumento de recolección de datos un cuestionario de tipo Likert conformado con 60 preguntas. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS 24, y se logró determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach. Para medir la relación de las variables: X Gestión Administrativa, y Variable Y: Calidad del Servicio, así mismo para determinar la correlación se utilizó el método de Spearman. Finalmente, se determinó que existe relación positiva alta de Rho: 0.967, entre las dos variables.

Palabras Clave: Modernización, gestión pública, calidad del servicio.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between "Administrative Management and Service Quality in the Ministry of Production Lima, 2019", the level of study was correlational descriptive, cross-sectional non-experimental design, the population under study was 104 collaborators of the area and budget of the entity, was applied with the census method for being a small population. The technique was the survey, having as a data collection instrument a Likert-type questionnaire made up of 60 questions. The statistical tool SPSS 24 was used to process the information, and the reliability of the instrument was determined through the use of Cronbach's alpha. To measure the relationship of the variables: x Administrative Management, and Variable Y: Quality of Service, likewise Spearman's method was used to determine the correlation. Finally, it was determined that there is a positive relation of Rho: 0.967 between the two variables.

Keywords: Modernization, public management, quality of service.