



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios
del Centro de Estudios del Minjus**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Rosa María Orrego Villegas

ASESORA:

Dra. Isabel Menacho Vargas

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Juan Méndez Vergaray

Presidente

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

Secretario

Dra. Isabel Menacho Vargas

Vocal

Dedicatoria

A mis padres: Fermín y Magna, por su dedicación y esfuerzo.

A mi hijo Diego, quien me motiva a seguir creciendo día a día.

Agradecimiento

Al Dr. Carlos Venturo Orbegoso, Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por la oportunidad de seguir capacitándome.

A la Dra. Isabel Menacho Vargas, asesora de mi tesis y al Dr. Rodolfo Talledo Reyes, revisor de mi tesis, por el apoyo incondicional.

A mis familiares y amigos, que de una u otra forma, me apoyan en el reto profesional de estudiar esta maestría y de realizar la tesis, ya que sus palabras de aliento, son las que fortalecen mi perseverancia.

Declaración de autoría

Yo, **Rosa María Orrego Villegas**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Filial Lima, Sede Los Olivos; declaro el trabajo académico titulado “**Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus**” presentada en 157 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, julio de 2017

Rosa María Orrego Villegas

DNI: 07020736

Presentación

Señores miembros del jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima - Sede Los Olivos, se presenta a ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus”, año 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de maestra en gestión pública.

Esta investigación tiene la finalidad de analizar y establecer la relación existente entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus.

La investigación realizada tiene VIII capítulos, a saber: el capítulo I, contiene la introducción que se refiere a los antecedentes, fundamentación, justificación, problema, hipótesis, objetivos y el marco teórico. El capítulo II, comprende el marco metodológico, se refiere a las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis y aspectos éticos. En el capítulo III, se describen y se interpretan los datos recogidos, consecuencia de procesar la información y organizar los resultados. El capítulo IV, se refiere a la discusión en relación a los resultados obtenidos y los antecedentes. El capítulo V, contiene las conclusiones arribadas. El capítulo VI propone recomendaciones para aportar en el tema estudiado. Finalmente, el capítulo VII hace alusión a las referencias bibliográficas y en el capítulo VIII a los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

	Páginas
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstrac	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación teórica de las variables	19
1.3 Justificación	41
1.4 Problema	43
1.5 Hipótesis	52
1.6 Objetivos	53
II. Marco metodológico	54
2.1 Variables	55
2.2 Operacionalización de las variables	57
2.3 Metodología	58
2.4 Tipo de estudio	60
2.5 Diseño de la investigación	60
2.6 Población, muestreo y muestra	61
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	64
2.8 Métodos de análisis de datos	69
2.9 Aspectos éticos	71
III. Resultados	75
3.1 Resultados descriptivos	74
3.2 Resultados inferenciales	90

IV. Discusión	98
V. Conclusiones	103
VI. Recomendaciones	103
VII. Referencias bibliográficas	106
VIII. Anexos	110
Anexo A: Matriz de consistencia	111
Anexo B: Operacionalización de variable: Gestión administrativa	112
Anexo B: Operacionalización de variable: Gestión administrativa	113
Anexo C: Operacionalización de variable: Calidad de servicio	114
Anexo D: Instrumento de recolección de datos	115
Anexo E: Certificado de validez: Gestión administrativa	118
Anexo F: Certificado de validez: Calidad de servicio	123
Anexo G: Base de datos confiabilidad	128
Anexo H: Base de datos	130
Anexo I: Solicitud de autorización	144
Anexo J: Documento autorización	145
Anexo K: Artículo científico	146

Lista de tablas

Tabla 1.	Resumen de gestión administrativa 2015 del Centro de Estudios del Minjus	49
Tabla 2.	Resumen de gestión administrativa 2016 del Centro de Estudios del Minjus	50
Tabla 3.	Operacionalización de gestión administrativa.	57
Tabla 4	Operacionalización calidad de servicio	58
Tabla 5.	Validez de contenido del instrumento gestión administrativa.	66
Tabla 6.	Validez de contenido del instrumento calidad de servicio.	67
Tabla 7	Resumen de procesamiento de prueba piloto Variable 1	68
Tabla 8	Resumen de procesamiento de prueba piloto Variable 2	68
Tabla 9	Baremos para medir la opinión de la gestión administrativa	70
Tabla 10	Baremos para medir la opinión de la calidad de servicio	70
Tabla 11	Niveles de gestión administrativa según secigristas del Programa Secigra Derecho 2016.	74
Tabla 12	Niveles de planear según secigristas del Programa Secigra Derecho 2016	75
Tabla 13	Niveles de organizar según secigristas del Programa Secigra Derecho 2016	76
Tabla 14	Niveles de dirigir según secigristas del Programa Secigra Derecho 2016	77
Tabla 15	Niveles de controlar según secigristas del Programa Secigra Derecho 2016	78
Tabla 16	Niveles de calidad de servicio según secigristas del Programa Secigra Derecho 2016.	79

Tabla 17	Niveles de elementos tangibles según secigristas del Programa Secigra Derecho 2016	80
Tabla 18	Niveles de fiabilidad según secigristas del Programa Secigra Derecho 2016.	81
Tabla 19	Niveles de capacidad de respuesta según secigristas del Programa Secigra Derecho 2016.	82
Tabla 20	Niveles de seguridad según secigristas del Programa Secigra Derecho 2016.	83
Tabla 21	Niveles de empatía según secigristas del Programa Secigra Derecho 2016.	84
Tabla 22	Gestión administrativa y calidad de servicio	85
Tabla 23	Planear y calidad de servicio	86
Tabla 24	Organizar y calidad de servicio.	87
Tabla 25	Dirigir y calidad de servicio.	88
Tabla 26	Controlar y calidad de servicio.	89
Tabla 27	Prueba de correlación de Spearman entre gestión administrativa y calidad de servicio	91
Tabla 28	Prueba de correlación de Spearman entre planear y calidad de servicio.	92
Tabla 29	Prueba de correlación de Spearman entre organizar y calidad de servicio	92
Tabla 30	Prueba de correlación de Spearman entre dirigir y calidad de servicio	93
Tabla 31	Prueba de correlación de Spearman entre controlar y calidad de servicio.	94

Lista de figuras

Figura 1: Niveles de gestión administrativa	74
Figura 2: Niveles de planear	75
Figura 3: Niveles de organizar	76
Figura 4: Niveles de dirigir	77
Figura 5: Niveles de controlar	78
Figura 6: Niveles de calidad de servicio	79
Figura 7: Niveles de elementos tangibles	80
Figura 8: Niveles de fiabilidad	81
Figura 9: Niveles de capacidad de respuesta	82
Figura 10: Niveles de seguridad	83
Figura 11: Niveles de empatía	84
Figura 12: Gestión administrativa y calidad de servicio	85
Figura 13: Planear y calidad de servicio	86
Figura 14: Organizar y calidad de servicio	87
Figura 15: Dirigir y calidad de servicio	88
Figura 16: Controlar y calidad de servicio	89

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus, centrándose en la opinión de un grupo de secigristas del Programa Secigra Derecho 2016 de la ciudad de Lima.

El estudio fue básico, diseño no experimental, corte transversal y correlacional, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, paradigma positivista, utilizó una muestra de 197 secigristas del Programa Secigra Derecho 2016, de la ciudad de Lima. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, escalas de opinión tipo liker validadas por expertos y determinada su consistencia a través del coeficiente de Alpha de Cronbach. Se aplicó para el análisis de datos el nivel de significancia y Rho Spearman para la correlación de variables y dimensiones. Los resultados indicaron que la relación fue significativa (p valor 0,000) y positiva ($Rho=0,822$), validándose la hipótesis general propuesta, concluyendo que se logró el objetivo general de la investigación, al determinarse que existe relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios del Centro de Estudios del Minjus, año 2016.

Palabras claves: gestión administrativa-calidad de servicio.

Abstrac

The research aimed to establish the relationship between the level of administrative management and the quality of service to users of the Centro de Estudios of the Minjus, focusing on the opinion of a group of secigristas of the Programa Secigra Derecho 2016 in the city of Lima.

The study was basic, non experimental design, transversal cutting and correlational, quantitative approach, hypothetical deductive method and positivist paradigm, it was used a sample of 197 secigristas of the Programa Secigra Derecho 2016, from the city of Lima. The technique of data collection was the survey and the instrument were, scales of opinion licker type validated by experts and its consistency was determined through the coefficient of Cronbach's Alpha. The level of significance was applied to the data analysis and Spearman's Rho for the correlation of variables and dimensions. The results indicated that the relationship was significant (p value 0.000) and positive ($Rho = 0,822$), validating the proposed general hypothesis, concluding that the overall objective of the research was reached, as it was determined that there is a significant and positive relationship between the level of administrative management and the quality of service to users of the Centro de Estudios of the Minjus, year 2016.

Key words: administrative management - quality of service.