



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE VILLA MARIA DEL TRIUNFO  
UGEL 01 - 2012**

**PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAGISTER**

**EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR**

**Br. MARGARITA TENORIO SANCHEZ**

**ASESOR**

**Dr. SEMINARIO LEON HUAMAN QUISPE**

**LIMA-PERU**

**2013**

## DEDICATORIA

A mis hijos, fuente permanente de inspiración y sustento.

A mis amigos quienes con infinita confianza y cariño incentivaron la culminación de este proyecto.

## AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la Maestría de la Universidad César Vallejo, quienes compartieron sus experiencias y enseñanzas con nosotros los profesores maestristas.

A mis alumnos y colegas de las Instituciones Educativas por su colaboración en la ejecución de la investigación.

A todas las personas que me apoyaron y animaron en la culminación de este trabajo.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado de revisión de tesis.

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en educación con mención en Administración de la Educación de la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de Villa María Del Triunfo UGEL 01 -2012”

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I : Planteamiento del problema: Donde se describe el problema de investigación relacionado con la calidad de servicio y se formula los problemas generales y específicos, por último los objetivos generales y específicos.

Capítulo II : Marco teórico: Se presenta el marco teórico conceptual de las variables calidad de servicio y gestión administrativa, así como sus dimensiones.

Capítulo III : Marco metodológico: Se muestra el tipo y nivel de investigación, así como las variables de estudio, la población y muestra, procedimiento e interpretación de los resultados.

Capítulo IV : Resultados: donde se dan el resultado de nivel descriptivo se efectúan las pruebas de hipótesis.

Conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas.

Anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

## INDICE GENERAL

|                   | Pagina |
|-------------------|--------|
| Dedicatoria       | ii     |
| Agradecimientos   | iii    |
| Presentación      | iv     |
| Índice            |        |
| Anexos            | vii    |
| Índice de tablas  | viii   |
| Índice de figuras | ix     |
| Resumen           | x      |
| Abstract          | xi     |
| Introducción      | xiii   |

### **CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1.1. Planteamiento del problema | 15 |
| 1.2. Formulación del problema   | 18 |
| 1.2.1. Problema general         | 18 |
| 1.2.2. Problemas específicos    | 18 |
| 1.3. Justificación              | 19 |
| 1.4. Limitaciones               | 21 |
| 1.5. Antecedentes               | 21 |
| 1.6. Objetivos                  | 25 |
| 1.6.1. Objetivo general         | 25 |
| 1.6.2. Objetivos específicos    | 26 |

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

|  |    |
|--|----|
| 2.1. La Gestión administrativa.                                  | 29 |
| 2.1.1. Definición conceptual                                     | 29 |
| 2.1.2. Fundamentos teóricos de gestión administrativa            | 29 |
| 2.1.3. Características de gestión administrativa                 | 30 |
| 2.1.4. La Gestión administrativa en el sistema educativo peruano | 33 |
| 2.1.5. Dimensiones de gestión administrativa                     | 38 |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.6. Evaluacion de gestión administrativa        | 44 |
| 2.2. Calidad de servicio.                          | 45 |
| 2.2.1. Definición conceptual                       | 45 |
| 2.2.2. Fundamentos teóricos de calidad de servicio | 46 |
| 2.2.3. Características de calidad de servicio      | 59 |
| 2.2.4. Dimensiones de calidad de servicio          | 61 |
| 2.3. Definición de términos básicos                | 68 |

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO**

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Hipótesis                                       | 73 |
| 3.1.1. Hipótesis general                             | 73 |
| 3.1.2. Hipótesis específicos                         | 73 |
| 3.2. Variables                                       | 73 |
| 3.2.1. Definición conceptual                         | 74 |
| 3.2.2. Definición operacional                        | 74 |
| 3.3. Metodología                                     | 76 |
| 3.3.1. Tipo de estudio                               | 76 |
| 3.3.2. Diseño de estudio                             | 76 |
| 3.4. Población y muestra                             | 77 |
| 3.5. Método de investigación                         | 79 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 80 |
| 3.7. Métodos de análisis de datos                    | 86 |

### **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 4.1. Descripción           | 89  |
| 4.2. Discusión             | 103 |
| <br>                       |     |
| CONCLUSIONES               | 108 |
| SUGERENCIAS                | 110 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 111 |

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Operalización de la variable

Anexo 3. Instrumento para medir la gestión administrativa

Anexo 4 Instrumento para medir la calidad de servicio

Anexo 5. Ficha de validación de los instrumentos

Anexo 6 Base de datos

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1: Operacionalización variable gestión administrativa   | 74  |
| Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad del servicio                                       | 75  |
| Tabla 3. Distribución de la población de estudio  | 78  |
| Tabla 4. Instituciones educativas que conforman la población y muestra                                | 79  |
| Tabla 5. Evaluación criterio de jueces para validación del instrumento                                | 83  |
| Tabla 6. Confiabilidad de la dimensiones gestión administrativa                                       | 84  |
| Tabla 7. Evaluación criterio de jueces para validación del instrumento<br>calidad de servicio         | 85  |
| Tabla 8. Confiabilidad de la dimensiones calidad de servicio  | 86  |
| Tabla 9. Medidas de tendencia central gestión administrativa  | 89  |
| Tabla 10. Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la<br>variable calidad de servicio | 90  |
| Tabla 11: Prueba de normalidad de datos gestión administrativa  | 90  |
| Tabla 12: Prueba de normalidad de datos calidad de servicio   | 91  |
| Tabla 13: Prueba de normalidad de datos dimensiones de gestión<br>administrativa                      | 92  |
| Tabla 14: Prueba de normalidad de datos dimensiones calidad de servicio                               | 93  |
| Tabla 15. Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio                              | 95  |
| Tabla 16. Relación entre la administración de recursos y calidad de<br>servicio                       | 97  |
| Tabla 17. Relación entre la planificación de acciones y calidad de servicio                           | 98  |
| Tabla 18. Relación entre la toma de decisiones y calidad de servicio                                  | 100 |
| Tabla 19. Relación entre la resolución de problemas y calidad de servicio                             | 102 |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1: Dispersión de la prueba de normalidad gestión administrativa     | 91  |
| Figura 2: Dispersión de la prueba de normalidad calidad de servicio        | 91  |
| Figura 3. Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio      | 96  |
| Figura 4. Relación entre administración de recursos y calidad de servicio  | 97  |
| Figura 5. Relación entre planificación de acciones y calidad de servicio   | 99  |
| Figura 6. Relación entre la toma de decisiones y calidad de servicio       | 101 |
| Figura 7. Relación entre la resolución de conflictos y calidad de servicio | 102 |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones Educativas. La investigación se enmarca en el tema; Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones Educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 -2012. Ante esta problemática se plantea como medir el nivel de gestión administrativa desde el componente de la calidad de servicios .

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 235 participantes y la muestra fue probabilística resultando 146 padres de familia, Se utilizó como técnica de recopilación de datos: una encuesta, que hizo uso como instrumento un cuestionario, para obtener información respecto a la percepción de la gestión administrativa y otro para medir la calidad de servicio. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio del juicio de expertos con un resultado de 0.876 y su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0.925.

Los resultados de la investigación demuestran que se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,374$ , con un  $p=0,000$  ( $p<,0,5$ ) con la cual se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe relación directa y significativa alta entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 -2012

**Palabras clave:** Gestión administrativa - Calidad de servicio.

## **ABSTRACT**

The present study aimed to determine the relationship between the Administrative and Service Quality in Educational Institutions of Villa Maria del Triunfo UGEL 01 - 2012.

The research approach was quantitative, basic, correlational level, with a non-experimental, cross sectional study. The sample consisted of 235 teachers and 146 resulting sample was probabilistic parents, was used as a technique for data collection: a survey, which made use of a questionnaire as a tool to obtain information about the perception of the Administrative and another to measure the quality of service. The data collection instruments were validated through expert judgment with a score of 0876 and its reliability using Cronbach's Alpha, whose value was 0.925.

The research results show that there is direct correlation level high between the Administrative and Service Quality in Educational Institutions of Villa Maria del Triunfo UGEL 01 -2012

Keywords: Administrative Management - Quality of Service