

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**GESTIÓN DEL SERVICIO EMPRESARIAL Y EL RENDIMIENTO  
ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DEL VI SEMESTRE DE LA  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA JOSÉ  
PARDO DE LA VICTORIA, LIMA-2011.**

**PARA OPTAR EL GRADO DE**

**DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

**Mg. JULIO ERMÓGENES DIESTRA VÁSQUEZ**

**ASESOR:**

**Dr. ROGER SOTO QUIROZ**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

## **DEDICATORIA**

A mi hija Marielena Marina,

A mis padres Teófilo y Marina,

A mis hermanas Blanca, Agustina y  
Luzmila...

... por su sacrificio y su contribución a mí  
mayor virtud: El estudio.

Mi éxito lo comparto con todos ustedes,  
¡Los amo!

## **AGRADECIMIENTO**

A:

Todas las personas e instituciones que hicieron posible la elaboración y la culminación de la tesis, en especial al Dr. Roger Soto Quiroz y a la Mg. Yris Díaz por sus correcciones y sugerencias precisas.

Mil gracias a mi hija Marielena Marina, por motivar al logro de nuevos retos, por iluminarme con la paz de tu sonrisa y enseñarme a disfrutar la vida.

Muchas Gracias.

## **PRESENTACIÓN**

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Doctor en Administración de la Educación de la Universidad Privada “César Vallejo”, pongo a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada Gestión del Servicio Empresarial y el Rendimiento Académico de los Estudiantes del VI Semestre de la Institución de Educación Superior Tecnológica José Pardo de La Victoria, Lima-2011.

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I : Planteamiento del problema.

Capítulo II : Marco teórico.

Capítulo III : Marco metodológico.

Capítulo IV : Resultados.

Conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas.

Anexos.

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

## Índice

|   | Página      |
|---|-------------|
| <b>Dedicatoria</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>Agradecimiento</b>                                     | <b>iii</b>  |
| <b>Presentación</b>                                       | <b>iv</b>   |
| <b>Índice</b>   | <b>v</b>    |
| <b>Índice de tablas</b>                                   | <b>vii</b>  |
| <b>Índice de figuras</b>                                  | <b>viii</b> |
| <b>Resumen</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>Abstract</b>   | <b>x</b>    |
| <b>Introducción</b>                                       | <b>xi</b>   |
| <br>  |             |
| <b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>              | <b>12</b>   |
| 1.1. Planteamiento del problema                           | 13          |
| 1.2. Formulación del problema                             | 22          |
| 1.2.1. Problema general                                   | 22          |
| 1.2.2. Problemas específicos                              | 22          |
| 1.3. Justificación  | 22          |
| 1.4. Limitaciones   | 24          |
| 1.5. Antecedentes   | 24          |
| 1.5.1. Antecedentes internacionales                       | 25          |
| 1.5.2. Antecedentes nacionales                            | 34          |
| 1.6. Objetivos  | 45          |
| 1.6.1. Objetivo general                                   | 45          |
| 1.6.2. Objetivos específicos                              | 45          |
| <b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>                         | <b>47</b>   |
| 2.1. Gestión del servicio empresarial                     | 48          |
| 2.1.1. Definiciones de gestión del servicio empresarial   | 48          |
| 2.1.2. Dimensiones de la gestión del servicio empresarial | 50          |
| 2.1.3. Enfoques de gestión                                | 63          |
| 2.2. Rendimiento académico                                | 66          |
| 2.2.1. Conceptualización del rendimiento académico        | 75          |
| 2.3. Definición de términos básicos                       | 82          |

|   |            |
|---|------------|
| <b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>                                 | <b>85</b>  |
| 3.1. Hipótesis  | 86         |
| 3.1.1. Hipótesis general  | 86         |
| 3.1.2. Hipótesis específicas  | 86         |
| 3.2. Variables de investigación   | 87         |
| 3.2.1. Definición conceptual  | 87         |
| 3.2.2. Definición operacional   | 88         |
| 3.3. Metodología  | 89         |
| 3.3.1. Tipo de investigación  | 89         |
| 3.3.2. Diseño de investigación  | 89         |
| 3.4. Población y muestra  | 90         |
| 3.5. Método de investigación  | 91         |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos                    | 92         |
| 3.7. Método de análisis de datos  | 93         |
| <b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b>  | <b>94</b>  |
| 4.1. Descripción de Resultados  | 95         |
| 4.2. Prueba de Hipótesis  | 101        |
| 4.3. Discusión  | 110        |
| <b>CONCLUSIONES</b>   | <b>113</b> |
| <b>SUGERENCIAS</b>  | <b>115</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                                       | <b>116</b> |
| <b>ANEXOS</b>   | <b>125</b> |
| Anexo 1. Matriz de consistencia.  |            |
| Anexo 2. Cuestionario 1 gestión del servicio empresarial.               |            |
| Anexo 3. Actas de notas finales.  |            |
| Anexo 4. Juicio de expertos.  |            |
| Anexo 5. Base de datos de la variable gestión del servicio empresarial. |            |
| Anexo 6. Base de datos de la confiabilidad.                             |            |

## Índice de tablas

|  | Página |
|--|--------|
| Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable gestión del servicio empresarial                              | 88     |
| Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable rendimiento académico   | 89     |
| Tabla 3. Población de estudio  | 90     |
| Tabla 4. Muestra de estudio  | 91     |
| Tabla 5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos   | 92     |
| Tabla 6. Resultados de la validez de contenido de los instrumentos   | 92     |
| Tabla 7. Resultados de la validación de instrumentos   | 93     |
| Tabla 8. Resultados de la confiabilidad de los instrumentos  | 93     |
| Tabla 9. Rendimiento académico   | 95     |
| Tabla 10. Gestión del servicio empresarial   | 96     |
| Tabla 11. Resultados de la gestión   | 97     |
| Tabla 12. Satisfacción del cliente   | 98     |
| Tabla 13. Procesos y hechos de la gestión  | 99     |
| Tabla 14. Política empresarial   | 100    |
| Tabla 15. Resultados de la prueba Kolmogorov Smirnov para las variables en estudio con sus respectivas dimensiones | 101    |
| Tabla 16. Gestión del servicio empresarial y el rendimiento académico  | 102    |
| Tabla 17. Resultados de la gestión y el rendimiento académico  | 104    |
| Tabla 18. Satisfacción del cliente y el rendimiento académico  | 106    |
| Tabla 19. Procesos y hechos de la gestión y el rendimiento académico   | 107    |
| Tabla 20. Política empresarial y el rendimiento académico  | 109    |

## Índice de figuras

|  | Página |
|--|--------|
| Figura 1. Satisfacción del cliente                                     | 54     |
| Figura 2. Proceso  | 58     |
| Figura 3. Gestión de procesos  | 60     |
| Figura 4. Política empresarial   | 63     |
| Figura 5. Modelo de gestión de calidad                                 | 65     |
| Figura 6. Gestión del conocimiento                                     | 66     |
| Figura 7. Rendimiento académico  | 72     |
| Figura 8. Competencias   | 73     |
| Figura 9. Rendimiento académico  | 76     |
| Figura 10. Aptitud cognitiva   | 81     |
| Figura 11. Esquema del diseño de investigación correlacional           | 90     |
| Figura 12. Porcentaje de barra de rendimiento académico                | 95     |
| Figura 13. Porcentaje de barra a gestión del servicio empresarial      | 96     |
| Figura 14. Porcentajes de barra a resultados de la gestión             | 97     |
| Figura 15. Porcentajes de barra a satisfacción del cliente             | 98     |
| Figura 16. Porcentajes de barra a procesos y hechos de la gestión      | 99     |
| Figura 17. Porcentajes de barra a política empresarial                 | 100    |
| Figura 18. Gestión del servicio empresarial y el rendimiento académico | 103    |
| Figura 19. Resultados de la gestión y rendimiento académico            | 104    |
| Figura 20. Satisfacción del cliente y el rendimiento académico         | 106    |
| Figura 21. Procesos y hechos de la gestión y el rendimiento académico  | 108    |
| Figura 22. Política empresarial y el rendimiento académico             | 109    |



## Resumen

La tesis Gestión del servicio empresarial y el rendimiento académico de los estudiantes del VI semestre de la Institución de Educación Superior Tecnológica José Pardo de La Victoria, Lima-2011. Tuvo como problema general, ¿Cuál es el grado de relación de la gestión del servicio empresarial con el rendimiento académico de los estudiantes del VI semestre de la institución de educación superior tecnológica José Pardo de La Victoria, Lima-2011?

La investigación realizada fue de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 420 estudiantes y la muestra fue de 136 estudiantes bajo el muestreo sistemático probabilístico, con la técnica de muestreo aleatorio simple. El cuestionario, gestión del servicio empresarial tiene un valor de 0.895 en el alfa de Cronbach; y que su validez fue verificada por el juicio de expertos de la UCV.

Según el análisis estadístico de independencia y correlación realizado a través del Chi cuadrada y el rho de Spearman, se observa que existe entre la gestión del servicio empresarial y el rendimiento académico una relación directa y significativa con un valor de este último de 0,239 en los estudiantes del VI semestre de la institución de educación superior tecnológica José Pardo de La Victoria, Lima-2011.

*Palabras claves:* Gestión del servicio empresarial, rendimiento académico

## **Abstract**

The thesis of business service management and academic performance of students in the sixth semester of the Institution of Higher Education Technology José Pardo de La Victoria, Lima- 2011. Have general problem, What is the degree of relationship management business service with the academic performance of students in VI semester technological higher education institution José Pardo, La Victoria, Lima -2011?

The investigation was basic type, non- experimental design, and correlational level, cross-sectional and quantitative approach. The population consisted of 420 students and the sample was 136 students under the probability systematic sampling with simple random sampling technique. The questionnaire management business service has a value of 0.895 in Cronbach's alpha; and that its validity was verified by expert judgment of the UCV.

According to the statistical independence and correlation analysis performed through Chi square and Spearman rho is observed between business service management and academic performance is a direct and meaningful relationship with a value of 0.239 in the latter students the sixth semester of the institution of higher education technology José Pardo La Victoria , Lima -2011.

Keywords: business service management, academic performance.