



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de servicio de la
Institución Educativa N° 32282 “San Miguel”,
Lauricocha, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA

Br. Tacuche Mariño, Bertha Luz

ASESOR

Dr. Mendoza Balarezo, Javier

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

Dedicatoria

A mis queridos padres quienes representan la vida y son la motivación para mi superación brindándome un amor incondicional.

La autora.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por la formación y acogida brindada al permitirme optar con el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

A la Institución Educativa de “San Miguel”.

A los docentes por su sensibilidad, comprensión y facilidades para la realización de esta tesis.

Un especial agradecimiento al Dr. Javier Mendoza Balarezo por asesorarme en la elaboración de esta tesis.

A los que me han acompañado en este proceso de formación.

La autora.

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Educativa N° 32282 “San Miguel”, Lauricocha, 2018”, con la finalidad de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 32282 “San Miguel”, Lauricocha, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Cuadros	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación de problemas.....	29
1.5 Justificación del estudio.....	30
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.....	33
2.2. Variables, Operacionalización	33
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	38

III. RESULTADOS	
3.1. Descripción de resultados.....	39
3.2. Prueba de hipótesis	49
IV. DISCUSIÓN.....	58
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS	68
Anexo N° 1 Instrumentos	
Anexo N° 2 Validación de los instrumentos	
Anexo N° 3 Matriz de consistencia	
Anexo N° 4 Constancia	
Anexo N° 5 Evidencias fotográficas	

ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1 Operacionalización de variables.....	34
Cuadro N° 2 Población de las estudiantes de la I.E.....	35

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de la variable gestión administrativa.....	39
Tabla 2. Nivel de la dimensión gestión de planificación	41
Tabla 3. Nivel de la dimensión gestión de organización.....	42
Tabla 4. Nivel de la dimensión gestión de dirección.....	43
Tabla 5. Nivel de la dimensión gestión de control	44
Tabla 6. Nivel de la variable calidad de servicio.....	45
Tabla 7. Nivel de la dimensión de liderazgo	46
Tabla 8. Nivel de la dimensión de trabajo en equipo.....	47
Tabla 9. Nivel de la dimensión de clima laboral	48
Tabla 10. Equivalencia de correlación.....	49
Tabla 11. Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio.	51
Tabla 12. Correlación entre la gestión administrativa y el liderazgo.....	53
Tabla 13. Correlación entre la gestión administrativa y el trabajo en equipo	55
Tabla 14. Correlación entre la gestión administrativa y el clima laboral	57

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Nivel de la variable gestión administrativa.....	40
Figura 2. Nivel de la dimensión gestión de planificación	41
Figura 3. Nivel de la dimensión gestión de organización.....	42
Figura 4. Nivel de la dimensión gestión de dirección.....	43
Figura 5. Nivel de la dimensión gestión de control	44
Figura 6. Nivel de la variable calidad de servicio.....	45
Figura 7. Nivel de la dimensión de liderazgo	46
Figura 8. Nivel de la dimensión de trabajo en equipo.....	47
Figura 9. Nivel de la dimensión de clima laboral	48

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Educativa N° 32282 “San Miguel”, Lauricocha, 2018.

El tipo de investigación es no experimental, el diseño es correlacional transversal, la población censal estuvo conformado por 22 docentes por ser pequeña. Así mismo se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario siendo elaborado por sus dimensiones con sus respectivos ítems, fue validado por los expertos en investigación y para su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach siendo confiable ambos instrumentos.

En consecuencia, se concluye, que: existe relación positiva débil significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa N° 32282 “San Miguel”, Lauricocha, 2018, con un nivel de significancia de $p < 0,05$. $Rho = 0,425$. Entonces podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

PALABRA CLAVE: Gestión administrativa – calidad de servicio

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between the Administration and the quality of service in the institution educational N° 32282 “San Miguel”, Lauricocha, 2018.

The type of investigation is the non-experimental, design is the cross correlation, the Census population was comprised of 22 teachers for being small. Likewise the survey technique was used and the instrument the questionnaire being prepared by its dimensions with their respective items, was validated by experts in research and to its reliability was determined using Cronbach's alpha coefficient both instruments being reliable.

It is therefore concluded, that: there is significant weak positive relationship between the Administration and the quality of service in the institution educational N° 32282 “San Miguel”, Lauricocha, 2018, with a level of significance of $p < 0,049$ < $P_t (0.05)$. $Rho = 0,425$. Then we can say that the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

KEY WORD: Administrative management - quality of service.