



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y calidad del servicio en el colegio
Agroindustrial N° 34024 Paucartambo - Pasco, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Br. Cerrón Montero, Alfredo Roberto

ASESORA:

Dra. Santiago Rivera Lucy Inés

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2018

A Dios por estar siempre conmigo.

A mis padres, Por sus enseñanzas ejemplares de Amor, Trabajo, y Honestidad, a mis hijos por ser el motor Indispensable Para culminar mis estudios de Post Grado.

Alfredo

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por todas las cosas buenas que me ha brindado durante este tiempo de estudios y en mi vida personal, al Dr. Cesar Acuña Peralta, fundador de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo por brindarnos la oportunidad de realizar nuestros estudios de post grado.

·
Mi gratitud y agradecimiento a mi Asesora Dra. Lucy Inés Santiago Rivera, por su inmensa paciencia en bien de consolidar la presente investigación al doctor de estadística Raúl Malpartida Lovatòn y demás Doctores, por sus valiosas sugerencias que contribuyeron a mejorar la realización y culminación del presente trabajo de tesis.

·
Mi profundo agradecimiento a mis queridos Magísteres y Doctores de la Universidad Cesar vallejo a la escuela de post grado, a mis compañeros docentes que se encuentran seguros de que la educación únicamente transformará nuestro país con investigación y tecnología.

·
Finalmente mi gratitud a mi hermosa familia que son la fuerza fundamental para seguir avanzando dentro de mi verdadera vocación de ser docente, los quiero mucho y que Dios bendiga a cada uno de ellos.

ALFREDO.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, se pone a vuestra consideración la revisión y evaluación el presente trabajo de tesis titulada “Gestión administrativa y calidad del servicio en el colegio Agroindustrial N° 34024 Paucartambo – Pasco, 2018”.

Este trabajo de tesis analizó el comportamiento de dos variables en estudio, con la finalidad de encontrar la relación entre ambos fenómenos que se circunscriben en el distrito de Paucartambo, provincia y región Pasco. Esta variables gestión administrativa y calidad del servicio, fueron identificadas como parte de la problemática educativa en este ámbito y por ende dieron origen a este proceso de investigación.

Este estudio es importante porque permitirá conocer y establecer las relaciones existentes entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio en educación. La investigación busca contribuir con datos teóricos que eventualmente ayudarían a describir los rasgos ideales de un líder directivo, las cualidades de una gestión educativa de calidad, así como determinar la relación entre ambas variables y, probablemente, cómo debe organizarse y conducirse la educación con miras a la calidad.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado asumiré con humildad sus sugerencias y aportaciones si el caso lo amerita.

ALFREDO

INDICE

	2.	Pág.
CARÁTULA		i
PÁGINA DEL JURADO		ii
DEDICATORIA		iii
AGRADECIMIENTO		iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD		v
PRESENTACIÓN		vi
INDICE		vii
INDICE DE TABLAS		xiii
INDICE DE GRÁFICOS		ix
RESUMEN		x
ABSTRACT		xi
I. INTRODUCCION		12
1.1. Realidad problemática		12
1.2. Antecedentes		14
1.3. Teorías relacionadas con el tema		21
1.4. Formulación del problema		39
1.5. Justificación del problema		39
1.6. Hipótesis		40
1.7. Objetivos		41
II. MÉTODO		42
2.1 Diseño de investigación		42
2.2 Variables, operacionalización		43
2.3 Población y muestra		48
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad		48
2.5 Métodos de análisis de datos		50
2.6 Aspectos éticos		50
III. RESULTADOS		51
IV. DISCUSIÓN		66

V.CONCLUSIONES	72
VI.RECOMENDACIONES	73
VII.REFERENCIAS	74
ANEXOS	77

4. INDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N° 01 Planificación educativa	52
TABLA N° 02 Organización educativa	53
TABLA N° 03 Dirección institucional	54
TABLA N° 04 Gestión Administrativa	55
TABLA N° 05 Elementos Tangibles	56
TABLA N° 06 Empatía	57
TABLA N° 07 Seguridad	58
TABLA N° 08 Capacidad de Respuesta	59
TABLA N° 09 Fiabilidad	60
TABLA N° 10 Calidad de Servicio	61
TABLA N° 11 Rho de Spearman para Gestión administrativa y calidad del servicio	62
TABLA N° 12 Rho de Spearman para Gestión administrativa y calidad del servicio	63
TABLA N° 13 Rho de Spearman para Gestión administrativa y calidad del servicio	64
TABLA N° 14 Rho de Spearman para Gestión administrativa y calidad del servicio	65

5. INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO N° 01 Planificación educativa	52
GRÁFICO N° 02 Organización educativa	53
GRÁFICO N° 03 Dirección institucional	54
GRÁFICO N° 04 Gestión Administrativa	55
GRÁFICO N° 05 Elementos Tangibles	56
GRÁFICO N° 06 Empatía	57
GRÁFICO N° 07 Seguridad	58
GRÁFICO N° 08 Capacidad de Respuesta	59
GRÁFICO N° 09 Fiabilidad	60
GRÁFICO N° 10 Calidad de Servicio	61

6. RESUMEN

La presente tesis titulada “Gestión administrativa y calidad del servicio en el colegio Agroindustrial N° 34024 Paucartambo – Pasco, 2018”, donde el objetivo general es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el colegio Agroindustrial N° 34024 Paucartambo, – Pasco, 2018.

La Población de la institución educativa fue de 30 docentes y con un muestreo censal, se trabajó con los 30 docentes para el recojo de la información se empleó la técnica de la encuesta en ambas variables con el instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a la muestra.

Los resultados del estudio fueron que en el colegio Agroindustrial N° 34024 Paucartambo – Pasco la mayoría de docentes perciben que la planificación es regular (50%) y perciben que existe calidad del servicio en un nivel regular (63.3%). Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el colegio Agroindustrial N° 34024 Paucartambo – Pasco, 2018($p= 0.029 < 0.05$).

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio

7. ABSTRACT

The present thesis entitled "Administrative management and quality of service in the school Agroindustrial N° 34024 Paucartambo - Pasco, 2018 ", where the objective was to establish the relationship between administrative management and service quality. The type of study is basic and its design is correlational.

The population of the educational institution was 30 teachers and with a census sample, we worked with the 30 teachers to collect the information used the survey technique in both variables with the instrument the questionnaire which was applied to the sample .

The results of the study were that in the school Agroindustrial N° 34024 Paucartambo - Pasco the majority of teachers perceive that the planning is regular (50%) and they perceive that quality of service exists at a regular level (63.3%). Concluding that there is a significant relationship between administrative management and the quality of service in the school Agroindustrial 34024 Paucartambo - Pasco, 2018 ($p = 0.029 < 0.05$).

Keywords: Administrative management, quality of service