



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La administración y la calidad de servicio en las visitas  
guiadas a estudiantes en la casa museo José Carlos  
Mariátegui - Lima, 2014.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

**Br. Aldo Giovanni Rondón de la Cruz**

ASESOR:

**Mgtr. David Fredy Villa Calderón**

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2014

## **Página del Jurado**

---

**Mgrt. EMIL BERAÚN BERAÚN**

**Presidente**

---

**Mgrt. FERNANDO ALEXIS NOLAZCO LABAJOS**

**Secretario**

---

**Mgrt. DAVID FREDY VILLA CALDERÓN**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi adorado padre que desde el cielo me da conocimientos claves y la persistencia,

A mi querida madre por seguir mostrándome la fuerza y ahínco de hacer de la vida la sencillez para vivir en amor, unión y trabajo en equipo.

Aldo Giovani.

### **Agradecimiento**

A Dios porque está conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

Al Doctor César Acuña Peralta, fundador de la Universidad Cesar Vallejo, quien nos da la oportunidad de perfeccionarnos para mejorar nuestra labor de funcionarios públicos y concretizar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

A mi docente asesora, Mg. Elen Solemi Vergara Causo, por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A los estudiantes que visitan la casa museo José Carlos Mariátegui - Lima, 2014, por facilitarnos la realización de este trabajo.

El autor.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Aldo Rondón de la Cruz, estudiante del Programa académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 42836135, con la tesis titulada “La administración y la calidad de servicio en las visitas guiadas a estudiantes en la casa museo José Carlos Mariátegui - Lima, 2014”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es totalmente de nuestra autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, diciembre del 2014.

.....  
Aldo Rondón de la Cruz  
DNI:

## **Presentación**

SEÑOR PRESIDENTE:

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento la tesis titulada “La administración y la calidad de servicio en las visitas guiadas a estudiantes en la casa museo José Carlos Mariátegui - Lima, 2014”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo – correlacional, donde se busca hallar la relación entre la variable administración y calidad de servicio. Está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone el planteamiento del problema. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a las variables en estudio. En el tercer capítulo se muestra como se ha desarrollado la metodología de la investigación. El cuarto capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio, finalizando con referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos, pues, que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

El autor.

## Índice

	Pág.
Pagina de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.1. Problemas específicos	18
1.3.. Justificación	19
1.4. Limitaciones	21
1.5. Antecedentes	21
1.6. Objetivos	26
1.6.1 General	26
1.6.2 Específicos	26
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>28</b>
2.1. Bases teóricas de administración	29
2.1.1. Teoría de administración	29
2.1.2. Definición de la variable administración	35
2.1.3. Dimensiones de administración	38
2.1.4. Definición de las dimensiones de administración	38
2.2. Bases teóricas de calidad de Servicio	43
2.2.1 Teoría de calidad de servicio Quality Management	43
2.2.2 Definición de la variable calidad de Servicio	44

	Pág.
2.2.3 Dimensiones de calidad de servicio	46
2.1.4 Definición de las dimensiones de calidad de servicio	46
2.3. Definición de términos básicos.	51
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>54</b>
3.1. Hipótesis	55
3.2. Variables	56
3.2.1. Definición conceptual	56
3.2.2. Definición operacional	57
3.2.3. Operacionalización de las variables	57
3.3. Metodología	59
3.3.1. Tipo de estudio	60
3.3.2. Nivel de investigación	60
3.3.2. Diseño	61
3.4. Población, muestra y muestreo	62
3.5. Método de Investigación	64
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
3.7. Métodos de análisis de datos	68
<b>CAPÍTULO 4: RESULTADOS</b>	<b>69</b>
4.1. Desarrollo de resultados	70
4.1.1. Análisis descriptivo de la investigación	70
4.1.2. Prueba y contrastación de hipótesis	77
4.2. Discusión de resultados	74
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>88</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>89</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>91</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>96</b>

## Indicé de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Administración	58
Tabla 2: Operacionalización de la variable Calidad de servicio	59
Tabla 3: Población de trabajadores	62
Tabla 4: Muestra proporcional de trabajadores	63
Tabla 5: Resultados de la validez por jueces expertos	67
Tabla 6: Descripción de la variable calidad de servicio	70
Tabla 7: Descripción de la variable administración	71
Tabla 8: Descripción de la dimensión planeación	72
Tabla 9: Descripción de la dimensión organización	73
Tabla 10: Descripción de la dimensión dirección	74
Tabla 11: Descripción de la dimensión coordinación	75
Tabla 12: Descripción de la dimensión control	76
Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman Hipótesis general	77
Tabla 14: Coeficiente de correlación de spearman hipótesis específica 1	78
Tabla 15: Coeficiente de correlación de spearman hipótesis específica 2	79
Tabla 16: Coeficiente de correlación de spearman hipótesis específica 3	80
Tabla 17: Coeficiente de correlación de spearman hipótesis específica 4	81
Tabla 18: Coeficiente de correlación de spearman hipótesis específica 5	82

## Indicé de figuras

	Pág.
Figura 1: Esquema de tipo de diseño	61
Figura 2 Descripción de la variable calidad de servicio	70
Figura 3 Descripción de la variable administración	71
Figura 4 Descripción de la dimensión planeación	72
Figura 5 Descripción de la dimensión organización	73
Figura 6 Descripción de la dimensión dirección	74
Figura 7 Descripción de la dimensión coordinación	75
Figura 8 Descripción de la dimensión control	76

## Resumen

La presente investigación titulada “La administración y la calidad de servicio en las visitas guiadas a estudiantes en la casa museo José Carlos Mariátegui - Lima, 2014”, investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la administración y la calidad de servicio.

La investigación es cuantitativa no experimental y transversal, su estudio es de tipo descriptivo - correlacional. La población lo constituyó 90 estudiantes, de los cuales se determinó una muestra de 73 trabajadores de la casa museo José Carlos Mariátegui, dedicados a labor de guías a los estudiantes visitantes; se empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumentos fue dos cuestionarios que fue aplicado a los usuarios de la casa museo José Carlos Mariátegui - Lima, 2014.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que existe relación significativa y positiva entre la administración y la calidad de servicio en las visitas guiadas a estudiantes en la casa museo José Carlos Mariátegui, Lima, en el año 2014; el cual está sustentado con la prueba de Spearman ( $Rho = 0,755$   $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ ).

**PALABRAS CLAVE:** La Administración, planeación, organización, ejecución, control, evaluación y la calidad de servicio.

## **Abstract**

The present investigation takes the relation as a general determinar aim between The Administration and the Quality of service in the visits guided to students in the house museum Jose Carlos Mariátegui - Lima, 2014.

The investigation is quantitative not experimental and transverse and his study is, correlacional. the population belonged 90 students and I work with a sample of 73 users of the house museum Jose Carlos Mariátegui - Lima, 2014, the technology of the survey was used, for which was in use two questionnaires that Jose Carlos Mariátegui was applied to the users of the house museum - Lima, 2014

The results obtained by the technique of the survey, whose instrument was the Likert questionnaire, were submitted to the correlation test Spearman Rho which concluded, according to the results, that there is a significant relationship between Documentary procedures system and quality service (Rho = 0,755 p-valor = 0.00 < 0.05).

**PALABRAS CLAVE:** Administration, planeación, organización, ejecución, inspection, inspection y la quality the service.

## Introducción

La presente investigación pretende determinar la relación entre la administración y la calidad de servicio en las visitas guiadas a estudiantes en la casa museo José Carlos Mariátegui - Lima, 2014.

Para mejorar el equilibrio en ambas variables de tal manera que la Administración brinde acciones pertinentes en bien de la dirección y manejo de la casa museo José Carlos Mariátegui y de tal manera que se refleje un mejor nivel en la Calidad de Servicio y sea percibida por los estudiantes en las visitas a la casa museo José Carlos Mariátegui - Lima, 2014.

La Administración son todos los procesos técnicos que apoyan la elaboración y puesta en marcha del proyecto, se vincula con las tareas que se requieren realizar para suministrar, con oportunidad, los recursos humanos, materiales y financieros, disponibles para alcanzar los objetivos de una institución, así como las múltiples demandas cotidianas, los conflictos y la negociación, con el objeto de conciliar los intereses individuales con los institucionales. (Fayol, Citado en Vergara 2011, p.21).

La calidad del servicio al cliente es la orientación adecuada de los recursos materiales y humanos de una institución o empresa para lograr la satisfacción y bienestar en los clientes y usuarios". (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.55).

En tal sentido, la investigación se ha desarrollado bajo el esquema de cuatro capítulos: En el primer capítulo, se realiza el planteamiento y la formulación de problemas, justificación, las limitaciones, antecedentes y los objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se presenta las bases teóricas de las variables estudiadas. Este capítulo consta de dos subcapítulos, en los cuales se da a conocer una revisión teórica de cada variable, para su mejor comprensión. En el tercer capítulo se presenta el marco metodológico, donde se formulan las hipótesis, se definen las variables y se detalla la metodología empleada. En el cuarto capítulo se presenta los resultados de la investigación, lo cual implica la descripción de cada variable y la relación entre ellas; además, se ha incluido la

contrastación de las hipótesis correspondientes. En esta sección también se incluye la discusión de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones y sugerencias que se derivaron de los resultados.

Se espera que el presente estudio motive a continuar con esta línea de investigación, tan necesaria para mejorar: La Administración y la Calidad de Servicio en las visitas guiadas a estudiantes en la casa museo José Carlos Mariátegui - Lima, 2014.