



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Habilidades Gerenciales y Calidad de Servicios en la Institución Educativa  
Ángela Moreno de Gálvez. Tarma-2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Ventocilla Rojas David Rolando

ASESORA:

Dra. Alva Díaz Lyda Palmira

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

---

Dr. Mucha Hospinal Luis Florencio

Presidente

---

Mg. Carhuamaca Claudio Alex Juan

Secretario

---

Dra. Alva Díaz Lyda Palmira

Vocal

## DEDICATORIA

A mis padres Lorenza y Marcelo Q.E.P.D, por haber sido el mejor ejemplo a seguir en la vida, su memoria siempre esta presente en mí y que motivan en los proyectos que realizo.

David

## **AGRADECIMIENTO**

Al Rector fundador Dr. César Acuña por haberme brindado la oportunidad de seguir mis estudios de maestría en Gestión Pública en la sede de Tarma de la Región Junín.

A mi asesora de tesis la Dra. Lyda Palmira Alva Díaz, quien contribuyo con sus orientaciones metodológicas y técnicas al trabajo de investigación.

A la Institución Educativa “Ángela Moreno de Gálvez”, quienes facilitaron para la aplicación de los instrumento de estudio.

A los docentes, alumnos y padres de familia de la Institución Educativa “Ángela Moreno de Gálvez” de la provincia de Tarma, por apoyar en resolver en la aplicación de los instrumentos de evaluación.

**EL AUTOR**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, David Rolando Ventocilla Rojas, estudiante del programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 21123939, con la tesis titulada: "Habilidades Gerenciales y Calidad de Servicios en la Institución Educativa "Ángela Moreno de Gálvez". Tarma-2017.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para *las fuentes consultadas*.
- 3) Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
- 4) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan 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), auto plagio (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 sensaciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo

Tarma, julio de 2017



---

David Rolando Ventocilla Rojas

DNI N° 2112393

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: "Habilidades Gerenciales y Calidad de Servicios en la Institución Educativa "Ángela Moreno de Gálvez". Tarma-2017, con la finalidad de determinar la relación la relación entre las Habilidades Gerenciales y Calidad de Servicios en la Institución Educativa "Ángela Moreno de Gálvez". Tarma-2017.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

El documento consta de varios capítulos que poco a poco va formando la estructura de la tesis, parte de la introducción donde se establece el problema, las hipótesis y los objetivos, el marco teórico que direcciona el trabajo de investigación; los resultados donde se desarrolla el análisis de los datos; la discusión, las conclusiones, por último las referencias bibliográficas que son el soporte de todo trabajo de investigación.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea considerada y merezca su aprobación.

**EL AUTOR**

## INDÍCE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación al problema.....	30
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivo.....	32
CAPÍTULO II	
MÉTODO.....	34
2.1. Diseño de investigación.....	34
2.2. Variables de operacionalidad.....	36
2.3. Población y muestra.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	38
2.5. Métodos de análisis de datos.....	40
2.6. Análisis éticos.....	40
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	41
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN.....	60
CAPÍTULO V CONCLUSIONES.....	64

CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES.....	66
CAPÍTULO VII REFERENCIAS.....	67
ANEXO	
Instrumentos	
Matriz de consistencia	

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1. Habilidades técnicas de los directivos de la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	41
Tabla N° 2. Habilidades humanas de los directivos de la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	42
Tabla N° 3. Habilidades conceptuales de los directivos de la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	43
Tabla N° 4. Habilidades gerenciales de los directivos de la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	44
Tabla N° 5. Dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicios en la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	45
Tabla N° 6. Dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios en la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	46
Tabla N° 7. Dimensión garantía/seguridad de la variable calidad de servicios en la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	47
Tabla N° 8. Dimensión empatía de la variabilidad calidad de servicios en la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	48
Tabla N° 9. Dimensión elementos físicos de la variable de servicios en la I. E Ángela Moreno de Gálvez.....	49
Tabla N° 10. Calidad de servicios en la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	50

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Habilidades técnicas de la directora de la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	41
Gráfico N° 2. Habilidades humanas de la directora de la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	42
Gráfico N° 3. Habilidades conceptuales de la directora de la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	43
Gráfico N° 4. Habilidades gerenciales de la directora de la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	44
Gráfico N° 5. Dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicios en la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	45
Gráfico N° 6. Dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicios en la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	46
Gráfica N° 7. Dimensión garantía/seguridad de la variable calidad de servicios en la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	47
Gráfica N° 8. Dimensión empatía de la variable calidad de servicios en la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	48
Gráfica N° 9. Dimensión elementos físicos de la variable calidad de servicios en la I.E Ángela Moreno de Gálvez.....	49
Gráfica N° 10. Calidad de servicios en la I.E Ángela Morenos de Gálvez.....	50

## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo el propósito conocer la relación entre las habilidades gerenciales y la calidad de servicios en la institución educativa de nivel secundario “Ángela Moreno de Gálvez” del distrito de Tarma durante el año 2017. Para lo cual se utilizó el método descriptivo y estadístico. El estudio de investigación es de tipo descriptivo y el diseño no experimental. La población estuvo conformado por docentes, alumnas y padres de familia la muestra estuvo conformado por 100 alumnas, 20 docentes y 100 padres de familia del 5º grado de secundaria.

La técnica de estudio ha sido la encuesta y teniendo como instrumento el cuestionario aplicado a las variables de habilidades Gerenciales y Calidad de Servicios. El cálculo se dio por medio del programa estadístico (SPSS Versión 24.0), los resultados se puede visualizar mediante tablas y gráficos estadísticos. El estudio determinó que existe una relación significativa de las habilidades gerenciales con la calidad de servicios en la Institución Educativa “Ángela Moreno de Gálvez”.

**PALABRAS CLAVE:** Habilidades Gerenciales, Calidad de Servicios.

## **ABSTRACT**

The research work aimed to determine the relationship between management skills and quality of services in the secondary school "Ángela Moreno de Gálvez" of the district of Tarma during the year 2017. For this purpose, the descriptive and statistical. The study was framed in descriptive research and non-experimental design. The sample consisted of 100 students, 20 teachers and 100 parents of the fifth grade of secondary school.

The technique used was the survey and having as instrument the questionnaire applied to the variables of Managerial skills and Quality of Services. The calculation was given through the statistical program (SPSS Version 24.0), the results can be visualized using tables and statistical graphs. Concluding that there is a significant relationship of managerial skills with the quality of services in the Educational Institution "Ángela Moreno de Gálvez".

**KEY WORDS:** Management Skills, Quality of Services.