



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa en la calidad de servicios de
trabajadores del Colegio Nacional Julio C. Tello

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Mary Luz Magallanes Rodríguez

ASESOR:

Dr. Juan Méndez Vergaray

SECCIÓN:

Administración - Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA - PERU

2018

Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Presidente

Dr. Ángel Salvatierra Melgar
Secretario

Dr. Juan Méndez Vergaray
Vocal

Dedicatoria

A mi madre, mis hermanos y amistades, por el apoyo incondicional, por el cariño, amor y fuerzas que me han dado para seguir adelante en mi carrera profesional.

A mis familiares y amigos quienes estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, para culminar y alcanzar mi meta.

A mi padre y mamita quienes son mis ángeles y que desde el cielo ilumina mi vida.

A todos los docentes de la maestría quienes me dieron buenos conocimientos para crecer en mi carrera profesional.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, el cual me abrió la puerta para seguir con mis estudios de postgrado, y crecer profesionalmente hacia el éxito.

Declaración de Autoría

Yo, Mary Luz Magallanes Rodríguez, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio C. Tello”, presentada, en 118 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de Enero del 2018

Mary Luz Magallanes Rodríguez

DNI: 45446640

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magister en Gestión Pública, presento la tesis titulada “Gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio C. Tello”.

En base a una ardua investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presento esta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad de gestión e innovación en la educación.

La tesis está conformada por los siguientes capítulos:

En el Capítulo I se considera la introducción, los antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, las justificaciones, el problema de investigación, la hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II se considera en el aspecto metodológico de la investigación. En el Capítulo III se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados. En el Capítulo IV se analizan los resultados. En el Capítulo V se da respuesta a las interrogantes expuestas. En el Capítulo VI se proponen dar solución al problema investigado o sugerencias. En el Capítulo VII se muestra las referencias del material bibliográfico utilizado, instrumentos de recolección de datos, validación de los instrumentos, la confiabilidad de los instrumentos, las autorizaciones para la investigación y la data.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice de contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiii
I. Introducción	15
1.1 Antecedentes	16
1.1.1. Antecedentes internacionales	16
1.1.2. Antecedentes nacionales	18
1.2. Fundamentos científica, técnica o humanística	20
1.2.1. Gestión Administrativa	20
1.2.2. Calidad de servicio	41
1.3. Justificación	50
1.3.1. Justificación practica	50
1.3.2. Justificación teórica	51
1.3.3. Justificación metodológica	51
1.4. Problema	52
1.5. Hipótesis	54

1.6. Objetivos	54
II. Metodología	57
2.1. Variables	58
2.2. Operacionalización de variables	59
2.3. Metodología	61
2.4. Tipos de estudio	61
2.5. Diseño	62
2.6. Población, muestra y muestreo	62
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
2.7.1. Técnicas de recolección de datos	63
2.7.2. Instrumentos de recolección de datos	64
2.8. Métodos de análisis de datos	69
2.9. Aspectos éticos (si corresponde)	71
III. Resultados	72
3.1. Resultados descriptivos	73
3.2. Resultados inferenciales	76
3.2.1 Resultados previos al análisis de los datos	76
3.2.2. Prueba de hipótesis	78
IV. Discusión	88
V. Conclusiones	93
VI. Recomendaciones	95
VII. Referencias	97
Anexos	102
Anexo 1. Matriz de consistencia	103
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variable: Gestión Administrativa	106
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos de las variables	111

Anexo 4. Base de datos	114
Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	118
Anexo 7. Carta de consentimiento informado	119
Anexo 8. Formato de validación de instrumento	120

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización variable Gestión Administrativa	59
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad del Servicio	60
Tabla 3. Distribución de la población de estudio	63
Tabla 4. Estadística de fiabilidad de la variable Gestión Administrativa	65
Tabla 5. Confiabilidad de la dimensiones Calidad de servicio	68
Tabla 6. Evaluación criterio de jueces para validación del instrumento Calidad de servicio	69
Tabla 7. Baremo para medir la percepción del Gestión Administrativa	70
Tabla 8. Baremo para medir la percepción de la calidad de servicio	71
Tabla 9. Niveles de la gestión administrativa de los trabajadores del C.N. Julio C. Tello	73
Tabla 10. Niveles de la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	74
Tabla 11. Niveles comparativos entre la gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	75
Tabla 12. Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	76
Tabla 13. Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	77
Tabla 14. Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	77
Tabla 15. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	78

Tabla 16. Presentación de los eficientes de la regresión logística ordinaria de los recursos humanos en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	79
Tabla 17. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	80
Tabla 18. Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la planificación en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	81
Tabla 19. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	82
Tabla 20. Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la toma de decisiones en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	83
Tabla 21. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	84
Tabla 22. Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la resolución de conflictos en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	85
Tabla 23. Pseudo coeficiente de determinación de las variables	86

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de frecuencias de la gestión administrativa de los trabajadores del C.N. Julio C. Tello	73
Figura 2. Distribución porcentual de la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	74
Figura 3. Representación del área COR como incidencia de la Gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	78
Figura 4. Representación del área COR de los recursos humanos en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	80
Figura 5. Representación del área COR de la planificación en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	82
Figura 6. Representación del área COR de la Toma de decisiones en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	84
Figura 7. Representación del área COR de la incidencia de la Resolución de conflictos en la calidad de servicios de trabajadores del C.N. Julio C. Tello	86

Resumen

La investigación presento como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio C. Tello, es un estudio de enfoque cuantitativo desarrollado en una institución pública.

Es una investigación básica que trata de responder a los problemas teóricos, el diseño asumido es no experimental, transversal de alcance correlaciona logístico, se tomó una población finita conformado por los 65 trabajadores de la institución, en consecuencia la muestra es censal, se aplicó dos instrumentos elaborados para el estudio en base a la teoría, se validó a través de juicio de expertos y se determinó la confiabilidad a través del coeficiente Alpha de Cronbach.

Las conclusiones indican que: Con un coeficiente de correlación logística ordinal y asumiendo el reporte SPSS, en los resultados comparativos por niveles de la variable entre gestión administrativa y la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio c. Tello, se tiene al 19.7% que perciben que la calidad de servicio es regular por lo que el nivel de la gestión administrativa es moderado y el 71.2% de los trabajadores perciben que la calidad de servicios es bueno por lo que la gestión administrativa es eficiente.

Palabras clave: Gestión Administrativa – Calidad de servicio

Abstract

The research presented as objective to determine the relationship between the administrative management in the quality of services of workers of the National School Julio C. Tello, is a study of quantitative approach developed in a public institution.

It is a basic research that tries to respond to the theoretical problems, the assumed design is not experimental, transversal of logistical correlation, a finite population consisting of 65 workers of the institution was taken, consequently the sample is census, two were applied instruments developed for the study based on the theory, was validated through expert judgment and reliability was determined through Cronbach's Alpha coefficient.

The conclusions indicate that: With an ordinal logistic correlation coefficient and assuming the SPSS report, in the comparative results by levels of the variable between administrative management and the quality of services of workers of the National School Julio c. Tello, you have 19.7% who perceive that the quality of service is regular so that the level of administrative management is moderate and 71.2% of workers perceive that the quality of services is good so that administrative management is efficient.

Keywords: Administrative Management - Quality of service