



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio del programa de administración  
y negocios del instituto IDAT, 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN EDUCACIÓN  
CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**AUTOR:**

Br. Peralta Aguilar, Augusto

**ASESOR:**

Mgrt. Villa Calderón, David Fredy

**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ - 2015**

Dra. Tamara Tatiana Pando Ezcurra

Presidente

Mgtr. Patricia Bejarano Alvarez

Secretario

Mgtr. David Fredy Villa Calderón

Vocal

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi hijo, que de manera constante es la razón de mi esfuerzo, a mi familia que de un modo u otro ha contribuido al desarrollo del mismo.

El autor

## **Agradecimiento**

Deseamos agradecer a la distinguida autoridad de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Dr. César Acuña Peralta.

Asimismo expreso mi profundo agradecimiento a todos los profesores que fortalecieron nuestros conocimientos y en especial al Mgtr. David Fredy Villa Calderón, por su constante asesoramiento y apoyo incondicional al presente trabajo de investigación.

A nuestras familias, quienes son el motor que nos impulsa a seguir luchando y mejorando nuestra labor profesional.

El autor

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Augusto Peralta Aguilar, identificado con DNI N° 07563568, estudiante del Programa Maestría en Educación con Mención en Docencia y Gestión de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Calidad de servicio del programa de administración y negocios del instituto IDAT, 2014.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es totalmente de mi 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 auto plagiada; 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, abril del 2015.

.....  
Augusto Peralta Aguilar  
DNI 07563568

## **Presentación**

SEÑOR PRESIDENTE:

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presentamos la tesis intitulada “Calidad de servicio del programa de administración y negocios del instituto IDAT en el año 2014”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa.

Conscientes que nuestro quehacer como docentes no está limitado sólo al desarrollo de actividades dentro de las aulas, sino que, se extiende también hacia el campo de la investigación, realizamos este estudio en nuestro centro educativo para mejorar la expresión oral en el idioma inglés de nuestras alumnas.

La presente investigación 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 el desarrollo de 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 la variable del estudio, finalizando con referencias bibliográficas y anexos.

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

## Índice General

	Pág.
<b>Carátula</b>	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice General	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>I. Planteamiento del problema</b>	16
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Formulación del Problema	27
1.2.1. Problema General	27
1.2.2. Problema Específico	27
1.3. Justificación	28
1.3.1 Teórica	28
1.3.2 Metodológica	29
1.3.3 Práctica	29
1.4. Objetivos	29
1.5.1. Objetivo General	29
1.5.2. Objetivos Específicos	30
<b>II. Marco referencial</b>	31
2.1 Antecedentes	32
2.1.1. Antecedentes Nacionales	32
2.1.2 Antecedentes Internacionales	34

	Pág.
2.2. Marco teórico	35
2.2.1. Base teórica de Calidad de Servicios	35
<b>III. Variables</b>	<b>53</b>
3.1. Identificación de Variables	54
3.1.1. Variable 1	54
3.2 Descripción de Variables	
3.3.1. Definición conceptual	59
3.3. Operacionalización de variables	59
<b>IV. Marco metodológico</b>	<b>60</b>
4.1. Tipo de investigación	61
4.2. Población, muestra y muestreo	63
4.3. Criterios de Selección	64
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	64
4.5. Validez y confiabilidad del instrumento	66
4.6. Procedimiento de Recolección de datos	68
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	68
4.8. Consideraciones éticas	69
<b>V. Resultados</b>	<b>70</b>
5.1. Presentación de resultados descriptivos	71
<b>VI. Discusión</b>	
Discusión con Antecedentes	101
Conclusiones y sugerencias	106
<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>109</b>
<b>Anexos</b>	<b>111</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	112
Anexo 2. Base de datos para la prueba de validez y confiabilidad	114
Anexo 4. Base de datos	118-130



profesionalismo	91
Tabla 27: Personal docente realiza sus labores con competencia y profesionalismo	92
Tabla 28: Personal administrativo muestra predisposición para realizar su trabajo y atender al alumno	93
Tabla 29: Personal docente muestra predisposición para explicar y hacer que el alumno entienda la clase	94
Tabla 30: Personal administrativo tiene capacidad para conectarse con el alumno y sus necesidades	95
Tabla 31: Personal docente tiene la capacidad para conectarse positivamente con el alumno en clases	96
Tabla 32: El tiempo y el horario de atención al alumno es el adecuado	97
Tabla 33: Trámites se realizan con la suficiente velocidad que permita resolver nuestros problemas adecuadamente	98
Tabla 34: Formatos y documentos utilizados son los necesarios y suficientes para la realización fácil de nuestros trámites	99

<b>Índice de Figuras</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1: Las oficinas administrativas (limpieza y orden)	66
Figura 2: Salones de clase (limpieza y orden)	67
Figura 3: Pasillos del local (limpieza y orden)	68
Figura 4: Escaleras del local (limpieza)	69
Figura 5: Instalaciones de baños (limpieza)	70
Figura 7: Ascensores (limpieza)	71
Figura 8: Oficinas administrativas (acceso a atención)	72
Figura 9: Laboratorios de cómputo (acceso)	73
Figura 10: Conservación de salones de clase	74
Figura 11: Estado de conservación de carpetas	75
Figura 12: Conservación de las computadoras, multimedia, imagen y sonido	76
Figura 13: Conservación de los pasillos	77
Figura 14: Conservación de ascensores y escaleras	78
Figura 15: Conservación de los baños	79
Figura 16: Seguridad de instalaciones del instituto	80
Figura 17: Climatización de salones de clase	81
Figura 18: Ruidos en salones de clase	82
Figura 19: Comodidad del mobiliario de salones	83
Figura 20: Número de carpetas por salón de clase	84
Figura 21: Personal administrativo amable	85
Figura 22: Personal docente amable	86
Figura 23: Personal administrativo es competente	87
Figura 24: Personal docente es competente	88
Figura 25: Predisposición del personal administrativo	89
Figura 26: Predisposición del personal docente	90
Figura 27: Empatía del personal administrativo	91
Figura 28: Empatía del personal docente	92
Figura 29: Horario de atención	93
Figura 30: Velocidad de los trámites	94
Figura 31: Formatos y documentos utilizados	95

## Resumen

La presente tesis titulada “Calidad de servicio del programa de administración y negocios del instituto IDAT en el año 2014” tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad de atención para los alumnos del Programa de Administración y Negocios del Instituto IDAT 2014.

La metodología empleada en la investigación es cualitativa inductiva, básica, de carácter transversal. Su nivel de investigación es descriptiva no correlacional. El diseño es no experimental. La muestra estuvo constituida por 225 alumnos del Instituto IDAT elegidos probabilísticamente mediante muestreo aleatorio simple. La población estuvo conformada por los estudiantes del Programa de Administración y Negocios del Instituto IDAT. A través de ello se buscó conocer el nivel de calidad de servicio ofrecido a los alumnos por el Programa de Administración y Negocios del Instituto IDAT, para ello se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento de cuestionario con preguntas cerradas tipo Likert, el muestreo adoptado fue el probabilístico aleatorio simple estratificado porque la población se encontraban en diferentes ciclos y todas las unidades de investigación tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 30 preguntas cerradas referentes a la variable Calidad de Servicio.

Los resultados obtenidos mediante la técnica de encuesta por muestreo y cuyo instrumento fue un cuestionario fueron sometidos a la prueba Alfa de Crombach obteniendo a un nivel de significación del 0.952 a través del cual, se concluye que: Existe un alto grado de confiabilidad en el instrumento utilizado. para medir el nivel de calidad en el servicio educativo entre los estudiantes del Programa de Administración y Negocios de IDAT el año 2014.

Keywords : Performance of personnel , facilities, organizing paperwork to use the service, enrollment .

## **Abstract**

This thesis entitled "Quality of service management and business program idat Institute in 2014" had as its general objective to determine the quality of care for students of Business Administration Program Institute of IDAT 2014.

The methodology is inductive qualitative research, basic, transversal. His level of research is correlational descriptive. The design is not experimental. The sample consisted of 225 students of the Institute IDAT probabilistically chosen by simple random sampling. The population consisted of students of Business Administration Program Institute of IDAT. Through this we sought to determine the level of quality of service provided to students by the Program Management and Business Institute IDAT, this first survey technique was used with the instrument questionnaire with closed questions Likert sampling It was adopted simple stratified random probability because people were on different cycles and all research units had the same probability of being selected for the implementation of the survey. The questionnaire for data collection, which consisted of 30 closed questions concerning the variable QoS is applied.

The results obtained by the technique of sample survey and whose instrument was a questionnaire underwent Alpha Cronbach test obtaining a significance level of 0.952 through which, it is concluded that: There is a high degree of reliability of the instrument used. to measure the level of quality in educational service among students of Business Administration Program of IDAT 2014.