

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN
LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS DOCENTES DE LA UGEL 04 -
COMAS – 2011**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUTORES:

**Br. ELISA SALAZAR MEJÍA
Br. GABRIELA PATRICIA VEGAS GUERRERO**

ASESOR:

Mg. JOSÉ DANIEL URVIOLA CORZO

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A mis hijos

Gabriela

A mi esposo y a mis hijos por su apoyo y
comprensión

Elisa

AGRADECIMIENTOS

A los integrantes de la Universidad César Vallejo, por habernos dado la oportunidad de fomentar el desarrollo docente a través del programa de Maestría.

A los profesores de la UGEL 04 de Comas, por compartir con nosotras su visión de la calidad del servicio que reciben y a los administrativos por su orientación para entender la gestión administrativa, lo que nos permitió contar con la información necesaria para realizar esta investigación.

PRESENTACIÓN

Señores(as) integrantes del jurado:

El propósito de la investigación realizada fue determinar cómo influye un modelo de gestión, en la calidad del servicio que dan los trabajadores de una organización educativa gubernamental; el estudio realizado se desarrollo como culminación del proceso de formación en la maestría de Educación de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de magíster en Educación, con mención en Docencia y Gestión Educativa.

La tesis fue elaborada de acuerdo al protocolo de la Escuela de Post grado en cuatro capítulos. En el primero se fundamenta el problema de investigación, en el segundo se conforma un marco doctrinal de apoyo, el tercero contiene la definición metodológica de la investigación, la cual permite arribar a los resultados y conclusiones presentadas en el cuarto capítulo; se espera que éstas se constituyan en referentes útiles para situaciones similares en otras realidades educativas y contribuyan a solucionar la problemática generada en torno a la gestión administrativa en el convencimiento de su estrecha relación con la calidad del servicio a los usuarios.

En tal sentido, ésta y otras investigaciones al respecto, por las dimensiones de relevancia que alcanzan requieren de una revisión y análisis exhaustivo. Por ello, ponemos a su disposición nuestra tesis y agradecemos las sugerencias que tengan a bien realizar sobre nuestro trabajo.

Los autores

INDICE GENERAL

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación	18
1.4. Limitaciones	18
1.5. Antecedentes	20
1.6. Objetivos	24
1.6.1. Objetivo general	24
1.6.2. Objetivos específicos	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	25
2.1. Clima Organizacional.	26
2.1.1. Definición conceptual de gestión administrativa	26
2.1.2. Fundamentos teóricos de la gestión administrativa	26
2.1.3. Características de la gestión administrativa	29
2.1.4. Dimensiones de la gestión administrativa	32
2.2. Calidad de Servicio.	38
2.2.1. Definición conceptual	38
2.2.2. Fundamentos teóricos de Calidad de Servicio	38
2.2.3. Características de Calidad de Servicio	39

2.2.4. Dimensiones de Calidad de Servicio	40
2.2.5. Satisfacción y rendimiento en la calidad de servicio	45
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO	51
3.1. Hipótesis	52
3.1.1. Hipótesis general	52
3.1.2. Hipótesis específicos	52
3.2. Variables	52
3.2.1. Definición conceptual	52
3.2.2. Definición operacional	53
3.3. Metodología	55
3.3.1. Tipo de estudio	55
3.3.2. Diseño de estudio	56
3.4. Población y muestra	56
3.5. Método de investigación	58
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.7. Métodos de análisis de datos	62
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	64
4.1. Descripción	65
4.2. Prueba de hipótesis	69
4.2. Discusión	73
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	78
CONCLUSIONES	79
SUGERENCIAS	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	85
Anexo 1. Instrumento para medir Gestión Administrativa	
Anexo 2. Instrumento para medir Calidad de Servicio	
Anexo 3. Ficha de Validación de los instrumentos	
Anexo 4. Matriz de consistencia	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estilo de gestión en la práctica administrativa	35
Tabla 2 Operacionalización del modelo de gestión administrativa	54
Tabla 3 Operacionalización de la calidad de servicio a los docentes	55
Tabla 4 Población de docentes y administrativos de las IE de la sede - UGEL N° 04 – Comas	57
Tabla 5 Muestra de docentes de las IE y administrativos de la sede – UGEL N° 04 – Comas	58
Tabla 6: Validez y aplicabilidad del cuestionario para establecer el modelo de gestión administrativo empleado	61
Tabla 7: Validez y aplicabilidad del cuestionario para establecer la calidad del servicio al docente	61
Tabla 8. Distribución de encuestados según percepción del Modelo de gestión administrativa	65
Tabla 9. Distribución de encuestados según percepción de las estrategias de gestión administrativa	66
Tabla 10. Distribución de encuestados según percepción del estilo de gestión administrativa	67
Tabla 11. Distribución de encuestados según percepción de la calidad de servicio a los docentes en la UGEL 04	68
Tabla 12. Contingencia modelo de gestión y calidad de servicio	70
Tabla 13. Contingencia Estrategias de gestión y calidad de servicio	71
Tabla 14. Contingencia Estilo de gestión y calidad de servicio	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de encuestados según percepción del Modelo de gestión administrativa	65
Figura 2. Distribución de encuestados según percepción de las estrategias de gestión administrativa	66
Figura 3. Distribución de encuestados según percepción del estilo de gestión administrativa	67
Figura 4. Distribución de encuestados según percepción de la calidad de servicio a los docentes en la UGEL 04	68

RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los docentes de la UGEL N° 04 de Comas en el 2011.

El estudio desarrollado bajo un enfoque mixto, consistió en una investigación sustantiva de diseño y método descriptivo explicativo; la información, se recogió mediante la aplicación de dos cuestionarios, cuya validez fue establecida por el método de jueces y su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach. De la población conformada por 7997 personas, entre docentes y administrativos, se calculó estadísticamente una muestra de 381 personas, 375 de las cuales fueron docentes y 6 administrativos. Por la selección realizada de las unidades muestrales, el muestreo se consideró de tipo probabilístico.

A partir de la información recogida y en base a la tipificación de estilos gerenciales establecidos por Likert, se determinó que en el año 2011 el modelo de Gestión se correspondía con el estilo autoritario y el autoritario benevolente, los cuales exigen productividad y eficiencia; sin embargo, a juicio de los usuarios el servicio que recibían no era de calidad. A partir de ello, se concluye que el modelo de gestión no influyó en que los administrativos brindarían un servicio de calidad a los usuarios, pese a que se evidenció que las estrategias desarrolladas en la gestión administrativa y asimismo el servicio a los usuarios, no fueron adecuados.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the influence of management administrative in the quality of service of teachers UGEL Comas No. 04 in 2011.

The study developed under a mixed approach, consisted of a substantive research design and explanatory descriptive method, information, collected by the application of two questionnaires, whose validity was established by the method of judges and their reliability using Cronbach's alpha. Population comprised 7997 people, including teachers and administrators, statistically calculated a sample of 381 people, 375 of whom were teachers and 6 administrative. For the selection of sampling units, sampling a probabilistic considered.

From the information gathered and based on the definition of management styles established by Likert, found that in 2011 the management model matched the authoritarian style and benevolent authoritarian, which require productivity and efficiency, but , according to the service users were not receiving quality. From this, we conclude that the model did not influence management that administrators provide quality service to the users, it was evident that the strategies developed in the administration and also the service users were not adequate.

Keywords: Governance, Quality of service,