



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión administrativa y la calidad de servicio de la
biblioteca agrícola nacional de la UNALM - Lima
2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Fiorella Katherine Ramos Lumbres

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Talento Humano

PERÚ – 2018

Dr. Juan Méndez Vergaray
Presidente

Dra. Lidia Neyra Huamani
Secretario

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada en primer lugar a Dios, quien me encamino por el buen camino y me brindo la fortaleza de seguir adelante y no dejarme vencer por ningún motivo.

A mi madre Josefina Lumbres, por ser mi apoyo incondicional desde el inicio hasta la culminación de esta investigación.

Agradecimiento

El desarrollo de una tesis no es fácil, solo quienes lo han realizado pueden saber el sacrificio y dedicación que se necesita para poder culminar satisfactoriamente.

Quiero empezar agradeciendo al Dr. Alejandro Menacho Rivera por su asesoramiento y paciencia para finalmente lograr la aprobación de esta investigación; asimismo agradecer a mis compañeros de estudio y amistades que aportaron sus conocimientos y brindaron las facilidades para culminar esta tesis.

Declaración de autenticidad

Yo, Fiorella Katherine Ramos Lumbres, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “La gestión administrativa y la calidad de servicio de la biblioteca agrícola nacional de la UNALM - Lima 2017”, presentada, en 114 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, 03 de Setiembre del 2017

Fiorella Katherine Ramos Lumbres

DNI: 44897353

Presentación

En cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la Elaboración y Sustentación de la Tesis de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Magister en Gestión Pública, presento la tesis titulada: La gestión administrativa y la calidad de servicio de la biblioteca agrícola nacional de la UNALM - Lima 2017, la investigación tiene por finalidad determinar la influencia existente de La gestión administrativa y la calidad de servicio brindada en la Biblioteca de la UNALM.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado introducción en la cual se describen los antecedentes, la fundamentación (marco teórico), justificación, problema y objetivos.

El segundo capítulo denominado marco metodológico el cual comprende: las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, en el cuarto capítulo se menciona la discusión; en el quinto capítulo se da cuenta de las conclusiones; en el sexto capítulo se sugieren las recomendaciones; en el séptimo capítulo se nombran las referencias bibliográficas y por último los anexos se detallan en el octavo capítulo.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Lista de contenidos**PÁGINAS PRELIMINARES**

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenidos	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	2
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	9
1.3. Justificación	16
1.3.1 Justificación Práctica	16
1.3.2 Justificación Teórica	16
1.3.3 Justificación Metodológica	17
1.3.4 Justificación Legal	17
1.3.5 Justificación Epistemológica	17
1.4. Problema	18
1.4.1 Formulación del problema	21
1.5. Hipótesis	22

1.5.1 Hipótesis General	22
1.5.2 Hipótesis Específicas	22
1.6. Objetivos	22
1.6.1 Objetivo General	22
1.6.2 Objetivo Específicos	23
II. MARCO METODOLÓGICO	23
2.1. Variables	23
2.1.1 Definición Conceptual	23
2.1.2 Definición Operacional	29
2.2. Operacionalización de variables	29
2.3. Metodología	31
2.4. Tipos de estudio	32
2.5. Diseño	32
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.6.1 Población	34
2.6.2 Muestra	34
2.6.3 Muestreo	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.7.1 Técnicas	37
2.7.2 Instrumentos	37
2.8. Métodos de análisis de datos	39
2.9. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	50
Anexo 1. Matriz de consistencia	79
Anexo 2. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	80

Anexo 3. Matriz de datos	82
Anexo 4. Matriz de datos de la Confiabilidad	84
Anexo 5. Instrumento	85
Anexo 6. Carta de consentimiento firmado	87
Anexo 7. Certificación de validación del instrumento	88

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Tabla de operacionalización de la variable gestión administrativa.	31
Tabla 2. Tabla de operacionalización de la variable calidad de servicio.	32
Tabla 3. Distribución de la población según tipo usuario.	36
Tabla 4. Muestra de estudio	38
Tabla 5. Ficha Técnica de recolección de datos del instrumento 1	40
Tabla 6. Ficha Técnica de recolección de datos del instrumento 2	41
Tabla 7. Niveles porcentuales de la variable gestión administrativa en la biblioteca agrícola nacional de la UNALM – Lima 2017.	42
Tabla 8. Niveles porcentuales de la dimensión Planeación en la biblioteca agrícola nacional de la UNALM – Lima 2017.	45
Tabla 9. Niveles porcentuales de la dimensión Organización en la biblioteca agrícola nacional de la UNALM – Lima 2017.	48
Tabla 10. Niveles porcentuales de la dimensión Dirección en la biblioteca agrícola nacional de la UNALM – Lima 2017.	49
Tabla 11. Niveles porcentuales de la dimensión Control en la biblioteca agrícola nacional de la UNALM – Lima 2017.	50
Tabla 12. Valores de las dimensiones de la variable calidad de servicio en sus tres niveles.	51
Tabla 13. Valores de la dimensión valor afectivo en sus tres niveles.	51
Tabla 14. Valores de la dimensión la biblioteca como lugar	51

en sus tres niveles.	
Tabla 15. Valores de la dimensión control de la información en sus tres niveles.	51
Tabla 16. Medición del parámetro Adecuación.	51
Tabla 17. Medición del parámetro Superioridad.	51
Tabla 18. Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.	51
Tabla 19. Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y la calidad de servicio.	52
Tabla 20. Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio.	53
Tabla 21. Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio.	54
Tabla 22. Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio.	55

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Niveles de frecuencia de la gestión administrativa	37
Figura 2. Niveles de frecuencia de la dimensión Planeación	38
Figura 3. Niveles de frecuencia de la dimensión Organización.	39
Figura 4. Niveles de frecuencia de la dimensión Dirección.	39
Figura 5. Niveles de frecuencia de la dimensión Control.	39
Figura 6. Valores de las dimensiones de la calidad de servicio	40
Figura 7. Niveles de la dimensión valor afectivo.	40
Figura 8. Niveles de la dimensión biblioteca como lugar	41
Figura 9. Niveles de la dimensión control de la información	41

Resumen

La presente investigación titulada “La gestión administrativa y la calidad de servicio de la biblioteca agrícola nacional de la UNALM – Lima 2017”, indico como objetivo principal determinar la relación que existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la biblioteca agrícola nacional de la Universidad Nacional Agraria La Molina en el año 2017.

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo básico correlacional porque se asoció las variables con un enfoque cuantitativo y diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 357 usuarios que utilizaron el servicio en la biblioteca agrícola nacional de la UNALM, los cuales fueron elegidos para aplicarles dos cuestionarios, el primero de 11 preguntas elaborados para la variable gestión administrativa y el segundo de 22 preguntas para la variable calidad de servicio. La prueba de confiabilidad del instrumento se realizó mediante la técnica del Alfa de Cronbach, en la cual se obtuvo un valor de 0,864 para la variable gestión administrativa y de 0,821 para la variable calidad de servicio, mediante este procedimiento se determinó que existe confiabilidad de nivel alto para los instrumentos utilizados en la recolección de datos; es por tal motivo que se aplicó en la muestra de estudio. Asimismo, los datos recolectados fueron registrados y procesados en el programa de cálculo estadístico, obteniendo los resultados esperados.

Finalmente, después de aplicar la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman y con los resultados obtenidos se pudo comprobar que la gestión administrativa tiene una relación positiva alta con la calidad de servicio que se brinda en la biblioteca agrícola nacional de la UNALM; esto se fundamenta con el valor $r = 0,773$ con un grado de significación estadística de 0,005; por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, biblioteca universitaria, proceso administrativo.

Abstract

This research entitled "The administrative management of the quality of service of the National Agricultural Library of the UNALM - Lima 2017", indicated as main objective to know the influence that exists between the administrative management and the quality of service of the national agricultural library of The UNALM in 2017.

The methodology used in this research is of the basic correlational type because it was associated the variables with a quantitative approach and transversal design. The sample consisted of 357 users who used the service in the national agricultural library of UNALM, who were chosen to apply two questionnaires, the first of 11 questions elaborated for the administrative variable variable and the second of 22 questions for the quality variable of service. The instrument reliability test was performed using the Cronbach Alpha technique, in which a value of 0.864 was obtained for the administrative management variable and 0.821 for the quality of service variable. This procedure determined that level reliability exists High for the instruments used in data collection; It is for this reason that it was applied in the study sample. Also, the data collected were recorded and processed in the statistical calculation program, obtaining the expected results.

Finally, after applying the statistical test and with the results obtained it was determined that the administrative management influences the quality of service provided to the users of the national agricultural library of UNALM, because through the descriptive result of the questionnaire questions, It was possible to appreciate that 73% of the respondents affirm that the quality is service has a level of regular perception.

Key words: Administrative management, quality of service, university libraries, administrative process.