



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

## ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Institución Parroquial  
Educativa Madre Admirable, San Luis, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Licenciado en Administración

AUTOR:

Annette De La Cruz Muñico

ASESOR:

Dr. Darien Rodríguez Galán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

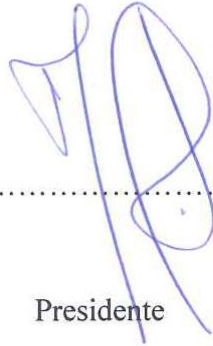
Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

**PÁGINA DE JURADO**



.....

Presidente



.....

Secretario



.....

Vocal

## **DEDICATORIA**

A Ana Patricia Muñico Gonzales, por ser ejemplo de la mujer que yo quiero ser y Ángel Eduardo De La Cruz Marín por ser un gran apoyo y no soltarme la mano.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fuerza necesaria, concretada en Rafaella H. De La Cruz, mi hija. A cada miembro de mi familia y amistad que hizo posible y/o contribuyo a que se concrete esta etapa

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Annette De La Cruz Muñico, identificado con DNI.72910036, en cumplimiento a las disposiciones vigentes del reglamento de Grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña a la presente investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos datos e información que exponen en la presente tesis son auténticos y veraces.

En este sentido asumo la responsabilidad que corresponda en mi calidad de autor de la presente investigación ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, 16 de Julio 2018



FIRMA

ANNETTE DE LA CRUZ MUÑICO

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad Cesar Vallejo se pone a su consideración la investigación titulada “Gestión administrativa y Calidad de servicio en Institución Parroquial Educativa Madre Admirable, San Luis, 2018”, donde la estructura está compuesta por los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. La finalidad de la investigación fue definir si existe relación entre la Gestión administrativa con relación a la Calidad de servicio en Institución Parroquial Educativa Madre Admirable, la misma que hoy presento ante ustedes, esperando cumpla con los requisitos para optar el título profesional de licenciado en Administración.



FIRMA

ANNETTE DE LA CRUZ MUÑICO

# ÍNDICE

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b> .....	<b>ii</b>
PÁGINA DE JURADO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE.....	viii
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionales al tema .....	22
1.4. Formulación del problema .....	31
1.5. Justificación de estudio .....	31
1.6. Hipótesis .....	32
1.7. Objetivo General.....	33
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>34</b>
2.1 Diseño de investigación .....	35
2.2 Variables y Operacionalización .....	37
2.3 Población y Muestra.....	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	44
2.5. Metodología de recolección de datos .....	48
2.6. Aspectos éticos.....	48
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>49</b>
3.1. Análisis descriptivo de la investigación .....	50
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>62</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>67</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>70</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	<b>73</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>77</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Gestión administrativa.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 2: Calidad de servicio .....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 3: Validación de juicio de expertos variable Marketing relacional .....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 4: Validación de juicio de expertos variable calidad de servicio.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 5: Validación de juicio de expertos variable calidad de servicio.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 6: Fiabilidad de la variable desempeño laboral.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 7: Distribución de gestión administrativa – calidad de servicio .....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 8: Distribución de Planeación y Calidad de Servicio.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 9: Distribución de Organización y Calidad de Servicio.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 10: Distribución de Dirección y Calidad de Servicio.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 11: Distribución de Dirección y Calidad de Servicio.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 12: Correlaciones entre la Gestión Administrativa – Calidad de Servicio .....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 13: Correlaciones entre la Gestión Administrativa – Calidad de Servicio .....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 14: Correlaciones entre la Gestión Administrativa – Calidad de Servicio .....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 15: Correlaciones entre la dirección – calidad de servicio.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 16: Correlaciones entre la dirección – calidad de servicio.....</i>	<i>60</i>

## RESUMEN

La presente investigación está evocada al estudio de la Gestión administrativa y Calidad de servicio en Institución Parroquial Educativa Madre Admirable, San Luis, 2018”, en ese sentido, se ha analizado cada una de las presentes variables mencionadas con sus respectivas dimensiones. De este modo se fijó como objetivo general: Determinar la relación que tiene la Gestión administrativa y Calidad de servicio en Institución Parroquial Educativa Madre Admirable, San Luis, 2018. El diseño de estudio corresponde al tipo descriptivo correlacional, se sustenta bajo los fundamentos teóricos de Louffat sobre Gestión Administrativa y los fundamentos teóricos de Parasuraman, sobre Calidad de Servicio. La población del presente estudio estuvo integrada por 30 colaboradores de la Institución Educativa Madre Admirable, institución dedicada al servicio de educación estatal. La recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios, así mismo la validez del instrumento se obtuvo mediante el juicio de tres expertos miembros de la Universidad Cesar Vallejo, dos temáticos y un metodólogo, los datos recolectados fueron ingresados al programa SPSS 22, resultando en un nivel de confiabilidad de coeficiente Alfa de Cronbach de 0.802 para el cuestionario Gestión Administrativa y de un 0.762 para el de Calidad de Servicio. La encuesta cuenta con 52 preguntas que fueron recolectadas y procesadas en un determinado momento y lugar. Finalmente se hizo la prueba de hipótesis, dando como resultado que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio, con un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) y un grado de correlación Rho de Spearman de 0,677.

**Palabras clave:** Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Planeación.

## ABSTRACT

The present investigation is evoked to the study of the administrative Management and Quality of service in Paroquial Educational Institution Mother Admirable, San Luis, 2018 ", in that sense, each one of the present mentioned variables has been analyzed with its respective dimensions. In this way, the following general objective was established: Determine the relationship between Administrative Management and Service Quality in the Madre Admirable Parochial Educational Institution, San Luis, 2018. The study design corresponds to the correlational descriptive type, it is based on the theoretical foundations of Louffat on Administrative Management and the theoretical foundations of Parasuraman, on Quality of Service. The population of the present study consisted of 30 employees of the Madre Admirable Educational Institution, an institution dedicated to the state education service. The data collection was obtained through 2 questionnaires, likewise the validity of the instrument was obtained through the trial of three expert members of the Cesar Vallejo University, two thematic and one methodologist, and being admitted to the SPSS program, resulting in a Cronbach's Alpha coefficient level reliability of 0.802 for the Administrative Management questionnaire and 0.762 for the Quality of Service questionnaire. The survey has 52 questions that were collected and processed at a certain time and place. Finally, the hypothesis test was carried out, resulting in a significant relationship between both study variables, with a level of significance of 0.000 (bilateral) and a Spearman's degree of Rho correlation of 0.677.

**Keywords:** Management, Quality of Service, Planning.