



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión administrativa y la calidad del servicio en la  
institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista,  
2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en gestión pública

**AUTOR:**

Bach. Juan Carlos Llerena Dávila

**ASESORA:**

Dra. Nélida Valencia Coral

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

Perú - 2018



Dra. Doris Vela Valles

**PRESIDENTE**

Mtro. Gilberto Fernández Arica

**SECRETARIO**

Dra. Nérida Valencia Coral

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A mi señor todo poderoso, que me dio todo en esta vida, y me dio la luz del entendimiento para poder discernir entre lo bueno y lo malo.

A mi esposa Patricia y mi hija Vianca que son todo para mí en esta vida y han hecho en mí, una persona agradecida de la vida.

**Juan Carlos Llerena**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a nuestros docentes por su esmerada labor dedicándose a la formación de profesionales, entregándonos las herramientas que nos permitieron culminar con éxito esta nueva experiencia, y de ésta manera ampliar nuestros horizontes en nuestra vida profesional.*

*De la misma forma quiero agradecer a mis compañeros de trabajo, que me apoyaron en la recolección de los datos dentro de la institución educativa, impulsándome en todo momento a desarrollar la capacidad de superación, y así mismo, los buenos deseos y parabienes en esta nueva etapa de mi vida profesional.*

*Y, por último, a todas las personas que me motivaron y alentaron a seguir adelante para la elaboración y culminación de este trabajo.*

**Llerena**



## **PRESENTACIÓN**

La elaboración de la actual teoría, titulada “La gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018”, trata en lo posible encontrar el vínculo que se da entre dos variables, primera la gestión administrativa y la segunda calidad del servicio, desarrollado en la institución educativa Aplicación UNAP-San Juan Bautista, 2018.

Esta investigación, busca convertirse en una herramienta para dar una posible solución a las dificultades surgidas en la atención que se brinda en las instituciones educativas, y la satisfacción de las personas ante este servicio.

Para la ejecución de este trabajo de investigación, se ha seguido con todas las directivas metodológicas y requerimientos que exige la escuela de Posgrado. Después de los análisis efectuados y luego de evaluar los antecedentes de ésta, se ha identificado los factores a investigar; teniendo en cuenta algunos estudios ya desarrollados y las diversas teorías que fundamentan y sostienen el presente estudio, para luego efectuar un análisis exhaustivo de las mismas, lo cual ha sido fundamental para desarrollar la investigación.

Por otra parte, en esta labor de exploración se utilizó el cuestionario, como herramienta de recojo de datos, estructurándose en función a lo que se quiere demostrar en la presente investigación. Luego se procedió con el instrumento informático SPSS22, aplicación estadística que permitió procesar todos los datos de la investigación.

Queda solo esperar, cumplir con las normas y reglamento que emanan de la Universidad, para la evaluación y aprobación del presente trabajo, y de esta manera poder cumplir con la meta tan ansiada.

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la institución educativa aplicación UNAP-San Juan Bautista 2018. Se estableció que el enfoque de estudio es cuantitativo de tipo correlacional no experimental cuya finalidad fue, determinar la relación significativa que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Se determinó la relación de dichas variables con respecto a sus seis dimensiones: calidad de respuesta, la cortesía, competencias personales, confianza en el servicio, trato recibido y optimización del servicio.

Se empleó 48 encuestas para los trabajadores de la institución educativa aplicación UNAP-San Juan Bautista 2018, quienes están laborando en la institución educativa durante el periodo, 2018.

Para la recopilación de la información se usó como instrumento un cuestionario con 20 ítems, entre ambas variables con una escala dicotómica con respuestas de sí y no.

La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizados de acuerdo con el coeficiente de Alfa de Cronbach y el resultado obtenido fue de 0,852 para el cuestionario utilizado.

Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes.

Palabras claves: Gestión administrativa y calidad del servicio



## **ABSTRACT**

The present investigation was developed in the educational institution application UNAP-San Juan Bautista 2018. It was established that the study approach is quantitative non-experimental correlation type whose purpose was to determine the significant relationship that exists between administrative management and service quality.

The relationship of these variables was determined with respect to its six dimensions: quality of response, courtesy, personal competences, trust in the service, treatment received and optimization of the service.

48 surveys were used for the workers of the educational institution application UNAP-San Juan Bautista 2018, who work in the educational institution during the period, 2018.

For the collection of information, a questionnaire with 20 items was used as a tool, between both variables with a dichotomous scale with yes and no answer.

The validity and reliability of the instrument were performed according to the Cronbach's Alpha coefficient and the result obtained was 0.852 for the questionnaire used. Therefore, the instruments are reliable and consistent.

Keywords: Administrative management and quality of service

## INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARACIÓN JURADA .....	vii
PRESENTACIÓN .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
ÍNDICE .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	01
1.1. Realidad Problemática.....	04
1.2. Trabajos Previos.....	06
1.2.1. Antecedentes de la investigación.....	06
1.2.1.1. A nivel internacional.....	06
1.2.1.2. A nivel nacional.....	07
1.2.1.3. A nivel local.....	07
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	08
1.3.1. La Gestión Administrativa .....	08
1.3.1.1. Origen y evolución de la gestión administrativa .....	12
1.3.1.2. Precursores de la gestión administrativa .....	14
1.3.1.3. Importancia de la gestión administrativa.....	15
1.3.1.4. Principios de la gestión administrativa .....	16
1.3.2. Calidad del servicio .....	18
1.3.2.1. Concepto de servicio .....	18
1.3.2.2. Características de servicio .....	20
1.3.2.3. Tipos de servicios .....	20
1.3.2.4. Importancia de la calidad del servicio .....	24
1.3.3. Dimensiones de la gestión administrativa .....	25
1.3.3.1. Dimensión capacidad de respuesta.....	25
1.3.3.2. Dimensión cortesía .....	25
1.3.3.3. Dimensión competencias personales .....	26
1.3.4. Dimensiones de la calidad del servicio.....	26
1.3.4.1. Dimensión confianza en el servicio.....	26

1.3.4.2. Dimensión trato recibido .....	26
1.3.4.3. Dimensión optimización del servicio .....	27
1.4. Formulación del problema .....	27
1.5. Justificación del estudio .....	28
1.6. Hipótesis .....	29
1.6.1. Hipótesis específicas.....	29
1.7. Objetivo General.....	30
1.7.1. Objetivos específicos .....	30
II. MÉTODO .....	31
2.1. Diseño de investigación .....	31
2.2. Variables. Operacionalización .....	31
2.2.1. Variable 01: Gestión administrativa.....	31
2.2.1.1. Dimensiones de la gestión administrativa.....	31
2.2.2. Variable 02: Calidad del servicio .....	32
2.2.2.1. Dimensiones de la calidad del servicio .....	32
2.2.3. Matriz de operacionalización .....	33
2.3. Población y muestra .....	34
2.3.1. Población .....	34
2.3.2. Muestra .....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.4.1. Técnica.....	36
2.4.2. Instrumento .....	36
2.4.3. Validez .....	37
2.4.4. Confiabilidad .....	37
2.5. Método de análisis de datos .....	39
2.6. Aspectos éticos.....	40
III. RESULTADOS.....	41
3.1. Resultados.....	41
3.2. Tablas y gráficos descriptivos.....	41
3.3. Análisis inferencial .....	55
3.3.1. Prueba de hipótesis estadística.....	55
IV. DISCUSIÓN .....	69

V. CONCLUSIONES .....	71
VI. RECOMENDACIONES .....	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: El servicio fue cumplido en los plazos establecidos .....	41
Tabla N° 2: Recursos y materiales adecuados .....	42
Tabla N° 3: Servicios que ofrece la institución .....	43
Tabla N° 4: Confianza y buena disposición en el servicio .....	43
Tabla N° 5: Manejo de un lenguaje comprensible .....	44
Tabla N° 6: Personal administrativo respetuoso.....	45
Tabla N° 7: Disponibilidad para apoyarlo en los trámites administrativos .....	455
Tabla N° 8: Resuelven situaciones conflictivas .....	466
Tabla N° 9: Imagen de honestidad y confianza .....	477
Tabla N° 10: Personal administrativo preparado .....	477
Tabla N° 11: Dominio de los procedimientos administrativos.....	488
Tabla N° 12: Se resuelven las necesidades solicitadas .....	499
Tabla N° 13: Se dieron soluciones a las demandas solicitadas .....	499
Tabla N° 14: Atención lenta en los servicios .....	50
Tabla N° 15: Servicio adecuado .....	51
Tabla N° 16: Solicitudes atendidas .....	51
Tabla N° 17: Expectativas esperadas .....	52
Tabla N° 18: Conocimiento de necesidades prioritarias.....	53
Tabla N° 19: Mejora de la calidad del servicio prestado.....	533
Tabla N° 20: Estrategias para agilizar el trabajo requerido .....	544
Tabla N° 21: Prueba general de chi-cuadrado .....	555
Tabla N° 22: Medidas simétricas general.....	566
Tabla N° 23: Prueba chi-cuadrado .....	577
Tabla N° 24: Medidas simétricas.....	588
Tabla N° 25: Prueba chi-cuadrado .....	59
Tabla N° 26: Medidas simétricas.....	60
Tabla N° 27: Prueba chi-cuadrado .....	611
Tabla N° 28: Medidas simétricas.....	622
Tabla N° 29: Prueba chi-cuadrado .....	633
Tabla N° 30: Medidas simétricas.....	644
Tabla N° 31: Prueba chi-cuadrado .....	655
Tabla N° 32: Medidas simétricas.....	666

Tabla N° 33: Prueba chi-cuadrado .....	67
Tabla N° 34: Medidas simétricas.....	68

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cumplimiento de los plazos establecidos.....	42
Figura 2: Recursos y materiales adecuados .....	42
Figura 3: Información de todos los servicios prestados.....	43
Figura 4: Se inspira confianza y disposición en la atención .....	44
Figura 5: Se maneja un lenguaje comprensible .....	44
Figura 6: Es respeto con el personal .....	45
Figura 7: Disponibilidad para apoyarlo en los trámites documentarios .....	46
Figura 8: Preparados para afrontar situaciones conflictivas .....	46
Figura 9: Honestidad y confianza en el servicio .....	47
Figura 10: Preparación y profesionalismo en el cargo .....	48
Figura 11: Muestra dominio de los procedimientos administrativos .....	48
Figura 12: Se resuelven y priorizan las necesidades .....	49
Figura 13: Se dieron soluciones satisfactorias a las demandas .....	50
Figura 14: La atención es lenta .....	50
Figura 15: El servicio es el adecuado.....	51
Figura 16: Las solicitudes son atendidas .....	52
Figura 17: Se cumplió con las expectativas esperadas.....	52
Figura 18: Se conoce de las necesidades prioritarias .....	53
Figura 19: Se busca la manera de mejorar la calidad del servicio .....	54
Figura 20: busca estrategias para agilizar el trabajo requerido .....	54

## ANEXOS

Anexo N° 1 .....	79
Anexo N° 2 .....	81
Anexo N° 3 .....	90
Anexo N° 4 .....	92
Anexo N° 5 .....	93
Anexo N° 6 .....	94



