



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Jerry Marcial Vega Anhuaman (ORCID: 0000-0003-4878-2163)

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, porque siempre ha estado a mi lado en todo momento de mi vida, dándome la fuerza para seguir adelante en los momentos de flaqueza, y dotarme de sabiduría y perseverancia durante mi carrera universitaria.

A mis Padres Marcos y Angélica por el ejemplo de perseverancia y constancia que los ha caracterizado y que me han infundado siempre, a mi Esposa por el amor y apoyo incondicional, a mis hijos Bright, Jean Franco y Fabianita, por su constante apoyo e incentivos en todo momento, que me sirvió en el desarrollo de mi carrera profesional.

Agradecimiento

A mis hermanos y familia en general por el apoyo que me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.


A nuestros compañeros y amigos de estudios con quienes compartimos tantas jornadas para alcanzar este hermoso ideal y a todas aquellas personas que de alguna manera han contribuido para culminar nuestra Tesis.

A mis asesoras por ser mis docentes, amigas y asesoras, porque en cada revisión siempre hubo una motivación y palabras de aliento para seguir adelante.

A la Universidad César Vallejo.

Por ser la casa de estudios a nivel superior, donde me pude formar como profesional y de la cual guardo gratos recuerdos.

Página del jurado

| | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|---|
|  | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código Versión Fecha Página | F07-PA-FG-020 10 10-06-2019 1 de 1 |
|---|--------------------------------|--------------------------------------|---|

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(ña)...

Jerry Marcial Vega Anhuaman

cuyo título es:

Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda

La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número)

Diecisiete .(letras).

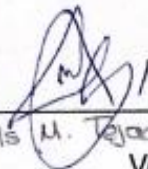
Trujillo 09 de Julio del 2019..



Flor Alicia Calvanapán Alva
Presidente



Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez
Secretario



Luis M. Tejeda Chavez
Vocal

Declaratoria de autenticidad

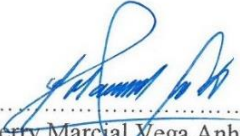
Yo, Vega Anhuaman Jerry Marcial, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, de la universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 18018241 con la tesis titulada: Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda La Gerencia Regional de Educación La Libertad, Trujillo 2019.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 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.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, no copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, julio del 2019


.....
Jerry Marcial Vega Anhuaman
DNI N° 18018241

Índice

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Resumen | vii |
| <i>Abstract</i> | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MÉTODO | 18 |
| 2.1. Diseño de investigación | 18 |
| 2.2. Variables, Operacionalización | 18 |
| 2.3 Población y muestra | 20 |
| 2.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad | 20 |
| 2.5. Procedimiento | 21 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 21 |
| 2.7. Aspectos éticos | 22 |
| III. RESULTADOS | 23 |
| IV. DISCUSIÓN | 29 |
| V. CONCLUSIONES | 31 |
| VI. RECOMENDACIONES | 32 |
| VII. PROPUESTA | 33 |
| REFERENCIAS | 35 |
| ANEXOS | 38 |

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo Determinar el efecto de la gestión administrativa en la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo - 2019. Investigación de alcance descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal, se aplicó un instrumento con un cuestionario a los 32 colaboradores que laboran en la Gerencia Regional de Educación La Libertad, se llegó a la conclusión que: la gestión administrativa en la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación La Libertad Trujillo – 2019 es regular se encontró que la gestión administrativa es mala y la calidad de servicio es regular con un porcentaje de 54%. En sus dimensiones la Gerencia Regional de Educación La Libertad en planificación es mala y calidad regular con un 56%, en cuanto a organización también es mala la gestión y regular con un 39%, en la dimensión dirección 45% también regular y por último en la dimensión control la gestión administrativa es mala y regular la calidad de servicio con un 62%.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad, servicio.

Abstract

The objective of this research is to determine the effect of administrative management on the quality of the service provided by the Regional Education Office of La Libertad Trujillo - 2019. Research of descriptive scope, of non-experimental cross-sectional design, an instrument was applied with a questionnaire to the 32 collaborators who work in the Regional Management of Education La Libertad, it was concluded that: the administrative management in the quality of the service provided by the Regional Education Management La Libertad Trujillo - 2019 is regular it was found that the management administrative is bad and the quality of service is regular with a percentage of 54%. In its dimensions the Regional Management of Education La Libertad in planning is bad and regular quality with 56%, in terms of organization is also bad management and regular with 39%, in the dimension direction 45% also regular and finally in The control dimension of the administrative management is bad and regulate the quality of service with 62%.

Keywords: administrative management, quality, service.