



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución  
Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora  
en Trujillo, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORA:**

Cortez Rodríguez, Nancy Nélica (ORCID: 0000-0002-2691-6661)

**ASESORA:**

Mg. Carranza Yuncor, Nelly Roxana (ORCID: 0000-0002-3268-4414)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad Educativa

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Gianfranco y Ximena, mis adorados hijos por su apoyo y comprensión en mis largas horas de ausencia para culminar mis estudios, quienes son el motor que me impulsa a cumplir mis metas.

A Luis Alberto, mi añorado esposo, que desde la eternidad me acompaña y guía para mi superación personal como lo hizo en vida.

## **Agradecimiento**

A mi familia por su comprensión y apoyo para realizar mis estudios de posgrado.

A mi asesora Mg. Nelly Roxana Carranza Yuncor por su orientación y guía desinteresada en la realización de mi tesis.

Y a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron a la realización de este trabajo de investigación.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	01
II. Marco teórico.....	04
III. Metodología.....	12
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	12
3.2 Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Método de análisis de datos.....	17
3.6. Procedimientos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. Resultados.....	19
V. Discusión.....	26
VI. Conclusiones.....	29
VII. Recomendaciones.....	30
Referencias.....	31
Anexos.....	37

## Índice de tablas

Tabla N <sup>o</sup> 01: Distribución de docentes de la Población en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	13
Tabla N <sup>o</sup> 02: Distribución de docentes de la Muestra en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	14
Tabla N <sup>o</sup> 03: Prueba de Normalidad de Variables.....	21
Tabla N <sup>o</sup> 04: Correlación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	22
Tabla N <sup>o</sup> 05: Correlación entre las variables Gestión Administrativa e Instalaciones en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	23
Tabla N <sup>o</sup> 06: Correlación entre las variables Gestión Administrativa y Personal en Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	24
Tabla N <sup>o</sup> 07: Correlación entre las variables Gestión Administrativa y Dimensión Organización en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	25

## Índice de figuras

Figuras N° 01: Nivel de Gestión Administrativa en la Institución Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	19
Figuras N° 02: Nivel: Calidad de Servicio en la Institución Pública Túpac Amaru II de Florencia de Mora en Trujillo 2020.....	20

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito de Florencia de Mora en Trujillo ,2020.

Es de tipo aplicada con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la muestra fueron 44 docentes del nivel secundario, como instrumento un cuestionario.

De acuerdo con los resultados se tiene que la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la I.E. Túpac Amaru II tienen un nivel medio. Observamos un índice de correlación de Spearman de 0.783 con un  $p = 0.000$ , por lo cual la  $H_0$  es rechazada, es decir, hay relación fuertemente positiva y significativa ( $p=0.000$ ) entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. En conclusión la Gestión Administrativa está relacionada con la Calidad de Servicio, respecto al nivel de significancia ( $p$ -valor $<0,05$ ). Esta relación es directa y positiva, es decir, cuánto mejor sea la Gestión Educativa, mejor será la Calidad de Servicios. La correlación rho de Spearman, reporta 0.783 considerado como una correlación fuerte entre ambas.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, institución educativa.

## ABSTRACT

This following study was conducted to determine if there is a relationship between the administrative management and service quality at the Túpac Amaru II School at the Florencia de Mora district in Trujillo, 2020.

It is an applied research with a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational design, the sample was 44 teachers from the secondary level, and a questionnaire was used as the instrument.

According to the results, the Administrative Management and the Quality of Service at the I.E. Túpac Amaru II School have a medium level. It was observed a Spearman correlation index of 0.783 with a  $p = 0.000$ , for which the  $H_0$  is rejected, therefore, there is a strongly positive and significant relationship ( $p = 0.000$ ) between the variables Administrative Management and Service Quality. In conclusion, Administrative Management is related to Quality of Service, regarding the level of significance ( $p$ -value  $< 0.05$ ). This relationship is direct and positive, which means, the better the Educational Management, the better the Quality of Services. The rho correlation of Spearman reports 0.783, which is considered as a strong correlation between the two of them.

Keywords: Administrative management, quality of service, educational institution.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Declaratoria de Autenticidad  
del Asesor

Yo, Mg. Carranza Yuncor Nelly Roxana, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo Trujillo, asesora de la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020." de la autora Cortez Rodríguez Nancy Nelida, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 01 de agosto de 2020

Mg. Carranza Yuncor Nelly Roxana	
DNI: 43409358	
ORCID: 0000-0002-3288-4414	