



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrategias gerenciales y calidad de servicio en el
instituto de educación superior tecnológico público
“Argentina” del distrito de Lima en el año 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Mgtr en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa

AUTORA:

Bch LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA

ASESORA:

Mgtr. Lucila Amelia De la Cruz Rojas

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2014

DEDICATORIA

A Ernesto y Rosario, mis maravillosos hijos, por el inmenso amor que me prodigan cada día y que es el motor de mi existencia.

AGRADECIMIENTO

A los responsables de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo por brindarnos las facilidades para culminar nuestro trabajo de investigación. A mis colegas y amigas Hilda, Iracema y Etelvina por su apoyo moral y académico. A mis amigos Arturo, y a Hilda por su apoyo permanente e incondicional.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magister en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, presentamos el trabajo de investigación correlacional denominado: estrategias gerenciales y calidad de servicio en el instituto de educación superior tecnológico público Argentina en el 2014.

La investigación tiene la finalidad de determinar cómo las estrategias gerenciales que se aplicaron en la gestión, se relacionan con la calidad de servicio en IESTP Argentina en el 2014.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos: En el capítulo se expone el planteamiento del problema: incluyen formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y los antecedentes. En el capítulo II: que contiene el marco teórico sobre el tema a investigar: las estrategias gerenciales y la calidad de servicio. En el capítulo III: se desarrolla el tipo, diseño, método, la población, muestra las variables de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. Finalmente el capítulo IV: corresponde al trabajo de campo y la interpretación de los resultados; que comprende la descripción y discusión del trabajo de estudio.

Señores miembros del jurado presento este modesto pero significativo trabajo de investigación que ha sido el resultado de un concienzudo estudio, para que a su buen criterio sea evaluado y aprobado.

La Autora.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	13
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problema específico	18
1.3. Justificación	19
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación metodológica	19
1.3.3. Justificación practica	19
1.4. Limitaciones	20
1.5. Antecedentes	22
1.5.1. Internacionales	22
1.5.2. Nacionales	25
1.6. Objetivos	27
1.6.1. Objetivo general	27
1.6.2. Objetivo específico	28
II. MARCO TEÓRICO	29
2.1. Bases teóricas de la variable estrategias gerenciales	30
2.1.1. Definición de Estrategia	30
2.1.2. Clasificación de la estrategia	31

2.1.3. Diferentes visiones de estrategia	32
2.1.4. Niveles de la estrategia	34
2.1.5. Elementos de las estrategias	35
2.1.6 Características de las estrategias	39
2.2. Definición de la variable estrategias gerenciales	39
2.2.1 Dimensiones de la variable estrategias gerenciales	43
2.2.2 Proceso estratégico	46
2.2.3 Administración estratégica	47
2.3 Bases teóricas de la variable calidad de servicio	48
2.3.1. Definición de calidad	48
2.3.2. Definición de los servicios	50
2.3.3. Característica de los servicios	50
2.4 Definición de la variable calidad de servicio	51
2.5 Dimensiones de la calidad de servicio	52
2.6. Modelo conceptual de la calidad de servicio	55
2.7 Definición de términos básicos	59
III. MARCO METODOLÓGICO	61
3.1. Hipótesis	62
3.2. Variables	62
3.2.1. Definición conceptual	62
3.2.2. Definición operacional	63
3.3. Metodología	65
3.3.1. Tipo de investigación	65
3.3.2. Diseño de investigación	65
3.4. Población y muestra	66
3.4.1. Población	66
3.4.2. Muestra	66
3.4.3 Unidad de análisis	67
3.5. Método de investigación	67
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.7 Método de análisis de datos	74

IV. RESULTADOS	76
Conclusiones	91
Sugerencias	92
Discusión de resultados	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96

ANEXOS

Anexo I	Matriz de consistencia
Anexo II	Instrumentos
Anexo III	Análisis de fiabilidad de Cronbach
Anexo IV	Validación de expertos
Anexo 1	Carta de presentación
Anexo 2	Definición conceptual de las variables
Anexo 3	Operacionalización de las variables
Anexo 4	Certificado de validez de contenido
Anexo V	Análisis FODA
Anexo VI	Matriz FODA

Índice de tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la variable estrategias gerenciales	63
Tabla 2:	Operacionalización de la variable calidad de servicio	64
Tabla 3:	Población de estudiantes	66
Tabla 4:	Validez de contenido por criterio de jueces	71
Tabla 5:	Confiabilidad del cuestionario sobre estrategias gerenciales	72
Tabla 6:	Confiabilidad del cuestionario sobre calidad de servicio	72
Tabla 7:	Rangos de confiabilidad	73
Tabla 8:	Baremo de la variable estrategias gerenciales	74
Tabla 9:	Baremo de la variable calidad de servicio	74
Tabla 10:	Distribución de frecuencias de las estrategias gerenciales y calidad de servicio	77
Tabla 11:	Distribución de frecuencias de las estrategias FO y calidad de servicio.	78
Tabla 12:	Distribución de frecuencias de las estrategias FA y calidad de servicio.	78
Tabla 13:	Distribución de frecuencias de las estrategias DO y calidad de servicio.	81
Tabla 14:	Distribución de frecuencias de las estrategias DA y calidad de servicio.	83
Tabla 15:	Resultados de la correlación de las estrategias gerenciales y calidad de servicio.	85

Tabla 16:	Resultados de la correlación de las estrategias FO y la calidad de servicio.	86
Tabla 17:	Resultados de la correlación de las estrategias FA y la calidad de servicio.	87
Tabla 18:	Resultados de la correlación de las estrategias DO y la calidad de servicio.	89
Tabla 19:	Resultados de la correlación de las estrategias DA y la calidad de servicio.	90

Índice de figuras

Figura 1:	Análisis de correlación de estrategias gerenciales y calidad de servicio	77
Figura 2:	Análisis de correlación de estrategias FO y calidad de servicio	79
Figura 3:	Análisis de correlación de estrategias FA y calidad de servicio	80
Figura 4:	Análisis de correlación de estrategias DO y calidad de servicio	82
Figura 5:	Análisis de correlación de estrategias DA y calidad de servicio	83

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias gerenciales que se implementaron en la gestión y la calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Argentina del distrito de Lima, en el 2014.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el método general que se utilizó fue el científico, el tipo de investigación es básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transeccional. La población estuvo conformada por 2642 alumnos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Argentina de los turnos Mañana y Noche. La muestra fue de 336 alumnos. La técnica empleada fue la encuesta para la recopilación de datos, se utilizó como instrumento un cuestionario, tipo escala de Likert, para obtener información respecto a las variables estrategias gerenciales y calidad de servicio.

Los instrumentos de recolección de datos fueron validados mediante el juicio de expertos y para la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto, cuyos resultados fueron 0,749 y 0,845. Los resultados demuestran que: La aplicación de las estrategias gerenciales se relacionan directamente con la calidad de servicio, según la correlación de Spearman es 0,386 nos indica que existe una correlación positiva baja, el p valor observado es decir la significancia bilateral es .000, menor a 0,05 teórico.

Palabras claves: estrategias gerenciales, calidad de servicio.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between managerial strategies that were implemented in the management and quality of service in the Technological Institute of Higher Education Public Argentina district of Lima in 2014.

The research was conducted quantitative approach, the general method used was the scientist, the research is basic, correlational level, with a non-experimental design, transactional court. The population consisted of 2642 students of Higher Education Institute of Technology Public Argentina Morning and Night shifts. The sample was 336 students. The technique used was the survey for data collection instrument was used as a questionnaire, Likert-type scale, for information regarding the variables managerial strategies and quality of service.

The data collection instruments were validated by expert judgment and reliability, a pilot test, the results were 0.749 and 0.845 was applied. The results show that: The application of managerial strategies is directly related to the quality of service, according to Spearman correlation is 0.386 indicates that there is a low positive correlation, the p value observed ie bilateral significance is .000, lower theoretical 0.05.

Keywords: management strategies, quality of service

Introducción

Estrategias gerenciales y calidad de Servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Argentina”, es el título de la investigación que se presenta para el análisis respectivo.

Los Institutos Superiores del Estado experimentan serias dificultades y limitaciones que restringen su desarrollo y su contribución al crecimiento económico, social y cultural del país donde operan, que las sitúa con desventajas en un escenario en el que deben enfrentar con mayores fortalezas los cambios y transformaciones cada vez más acelerados del entorno. Esta situación se agrava cuando en su administración no se aplican herramientas de gestión modernas que le permitan monitorear, analizar y reforzar la estructura interna de la organización a través del mejoramiento continuo y así dar respuesta a un mercado globalizado cada vez más competitivo; para mejorar los procesos en una institución dependerá principalmente de su talento humano.

La hipótesis planteada en la presente investigación que da respuesta al problema de estudio es que las estrategias gerenciales que se han aplicado en la gestión se relacionan directamente con la calidad de servicio en la población seleccionada.

El procedimiento seguido ha consistido en la aplicación de diferentes técnicas empezando por la observación sistemática, la investigación bibliográfica y documental a través de su instrumento la ficha, la encuesta mediante el cuestionario y las técnicas estadísticas para el procesamiento, análisis e interpretación de los datos recogidos.

La investigación se ha desarrollado en cuatro capítulos cuyo contenido se describe a continuación: El primer capítulo se presenta el planteamiento del problema, la justificación y las limitaciones; el capítulo II comprende las bases teóricas y la terminología básica de la investigación; el capítulo III desarrolla el marco metodológico donde se plantea la hipótesis y se utilizan técnicas con resultados estadísticos cuyas interpretaciones se encuentran en el capítulo IV. Finalmente, se presentan las conclusiones y sugerencias, luego las referencias bibliográficas y los anexos.