



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad total y gestión administrativa del centro de idiomas
de la universidad de San Martín de Porres de Santa Anita,
2015.

Tesis para optar el grado académico de:
Magister en Administración de la Educación

Autores:

Br. Buleje Cacñahuaray, Carlos Vidal

Br. Buleje Cacñahuaray, Julio

Asesor:

Dr. Ulises Córdova García

Sección:

Educación e Idiomas

Línea de Investigación

Gestión y Calidad Educativa

Perú – 2015

Página del Jurado

Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Presidente

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Secretario

Dra. Guíssela Rivera Arellano
Vocal

Dedicatoria:

A Dios, por iluminarme en la realización de este trabajo, a mis padres por su apoyo constante e incondicional, y a mi hermano Julio por su paciencia y bondad.

Carlos.

A Dios, que me permite gozar de buena salud, a mi familia por su apoyo, a mi hermano Carlos por su perseverancia y compromiso y a todas las personas que me aconsejan y guían en el logro de mis objetivos personales y profesionales.

Julio.

Agradecimiento:

A los directivos, a los docentes y a nuestro asesor de la Universidad César Vallejo por su dedicación, estímulo, orientación y apoyo constante que nos llevó a la realización del presente trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Carlos Vidal, Buleje Cacñahuaray, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42636586 con la tesis titulada “ Calidad total y gestión administrativa del centro de idiomas de la universidad de San Martin de Porres de Santa Anita, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría (compartida con Julio, Buleje Cacñahuaray).
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 29 de agosto de 2015

Carlos Vidal, Buleje Cacñahuaray.

DNI N° 42636586

Declaratoria de autenticidad

Yo, Julio, Buleje Cacñahuaray, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41753945 con la tesis titulada “Calidad total y gestión administrativa del centro de idiomas de la universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría (compartida con Carlos Vidal, Buleje Cacñahuaray).
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 29 de agosto de 2015

Julio Buleje Cacñahuaray.

DNI N° 41753945

Presentación

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Magister en Administración de la Educación, presentamos la tesis titulada: Calidad total y gestión administrativa del centro de idiomas de la universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.

El estudio se realizó con la finalidad de, determinar la relación de la calidad total con la mejora de la gestión administrativa del centro de idiomas de la universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015, y para esto se analizó datos tomados a 20 docentes, 90 alumnos y 10 trabajadores administrativos (muestra) y en base a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presentamos esta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad educativa.

La tesis está compuesta por siete capítulos: En el primer capítulo se consideró el problema de investigación, el segundo capítulo está referido al marco teórico, el tercer capítulo consta del marco metodológico, en el cuarto capítulo se consideró la descripción y discusión de los resultados, Asimismo en el quinto capítulo se presentan las conclusiones, en el sexto capítulo las sugerencias, en el capítulo séptimo las referencias bibliográficas y finalizando los anexos.

Los resultados que se han obtenido durante el proceso de investigación representan, aparte de un modesto esfuerzo, evidencias donde se han verificado que la enseñanza científica tiene un nivel de correlación positiva con tendencia a ser considerable con el nivel de conocimientos de investigación. Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación, sea evaluada y cumpla los parámetros para su aprobación.

Los Autores

Contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	xvi
Abstract	xvii
I. Introducción	
Antecedentes y fundamentación científica	1
Justificación	33
Problema	34
Hipótesis	35
Objetivos	36
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	39
2.2. Operacionalización de variables	41
2.3. Metodología	43
2.4. Tipos de estudio	43
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Aspectos éticos	54

III. Resultados	55
IV. Discusión	83
V. Conclusiones	87
VI. Recomendaciones	90
VII. Referencias Bibliográficas	92

Apéndices.

Apéndice 1: Cuestionario de Calidad Total	97
Apéndice 2: Cuestionario de Gestión Administrativa	101
Apéndice 3: Matriz de Consistencia	105
Apéndice 4: Base de Datos de Calidad Total	110
Apéndice 5: Base de Datos de Gestión Administrativa	118
Apéndice 6: Matriz de Validación de Calidad Total	127
Apéndice 7: Matriz de Validación de Gestión Administrativa	131

Índice de tablas

Tabla 01: Operacionalización de la variable: Calidad Total	41
Tabla 02: Operacionalización de la variable: Gestión Administrativa	42
Tabla 03: Población del Centro de Idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita 2015.	45
Tabla 04: Muestra representativa del Centro de Idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita.	46
Tabla 05: Resultados de validación de las variables.	50
Tabla 06: Confiabilidad de la Variable: Calidad Total aplicada a la muestra.	51
Tabla 07: Resultados de validación de la variable Gestión Administrativa.	53
Tabla 08: Confiabilidad de la Variable: Gestión Administrativa aplicada a la muestra	53
Tabla 09: Descripción de la variable calidad total del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres, 2015.	56
Tabla 10: Descripción de la dimensión satisfacción del cliente del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres, 2015.	57
Tabla 11: Descripción de la dimensión mejora continua del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres, 2015.	58
Tabla 12: Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión satisfacción laboral.	59

Tabla 13: Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión satisfacción laboral.	60
Tabla 14: Descripción de la variable Gestión Administrativa del centro de idiomas de la universidad de San Martin de Porres, 2015.	61
Tabla 15: Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión Planeación.	62
Tabla 16: Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión Organización.	63
Tabla 17: Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión Dirección.	64
Tabla 18: Análisis descriptivo de los resultados de la dimensión Control.	65
Tabla 19: Correlación de Spearman entre la calidad total y gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martin de Porres de Santa Anita, 2015.	67
Tabla 20: Correlación de Spearman entre calidad total y gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martin de Porres de Santa Anita, 2015.	68
Tabla 21: Correlación de Spearman entre La satisfacción del cliente y gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martin de Porres de Santa Anita, 2015.	70
Tabla 22: Correlación de Spearman entre la mejora continua y gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martin de Porres de Santa Anita, 2015.	72

Tabla 23: Correlación de Spearman entre la satisfacción laboral y gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	74
Tabla 24: Correlación de Spearman entre la alta productividad y gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	76
Tabla 25: Calidad total y Gestión administrativa en el centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	77
Tabla 26: Satisfacción del cliente y Gestión administrativa en el centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	78
Tabla 27: Mejora continua y Gestión administrativa en el centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	79
Tabla 28: Satisfacción laboral y Gestión administrativa en el centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	80
Tabla 29: Alta productividad y Gestión administrativa en el centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	81

Índice de figuras

Figura 01: Diseño de la Investigación.	44
Figura 02: Descripción de la variable calidad total centro de idiomas de la Universidad de San Martin de Porres, 2015.	56
Figura 03: Descripción de la dimensión satisfacción del cliente del centro de idiomas de la Universidad de San Martin de Porres, 2015.	57
Figura 04: Descripción de la dimensión mejora continua del centro de idiomas de la Universidad de San Martin de Porres, 2015	58
Figura 05: Descripción de la dimensión satisfacción laboral del centro de idiomas de la Universidad de San Martin de Porres, 2015.	59
Figura 06: Descripción de la dimensión alta productividad del centro de idiomas de la Universidad de San Martin de Porres, 2015.	60
Figura 07: Descripción de la variable gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martin de Porres, 2015.	61
Figura 08: Descripción de la dimensión planeación del centro de idiomas de la Universidad de San Martin de Porres,2015.	62

Figura 09: Descripción de la dimensión organización del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres, 2015.	63
Figura 10: Descripción de la dimensión Dirección del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres, 2015	64
Figura 11: Descripción de la dimensión control del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres, 2015.	65
Figura 12: Diagrama de dispersión entre calidad total y gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	68
Figura 13: Diagrama de dispersión entre la satisfacción del cliente y gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	70
Figura 14: Diagrama de dispersión entre la mejora continua y la gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	72
Figura 15: Diagrama de dispersión entre la satisfacción laboral y gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	74
Figura 16: Diagrama de dispersión entre la alta productividad y gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	76

Figura 17: Barras de recuento de datos entre la calidad total y gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	78
Figura 18: Barras de recuento de datos entre Satisfacción del cliente y Gestión administrativa del centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	79
Figura 19: Barras de recuento de datos entre Mejora continua y Gestión administrativa el centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	80
Figura 20: Barras de recuento de datos entre Satisfacción laboral y Gestión administrativa el centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	81
Figura 21: Barras de recuento de datos entre Alta productividad y Gestión administrativa el centro de idiomas de la Universidad de San Martín de Porres de Santa Anita, 2015.	82

Resumen

La investigación que tiene como título “Calidad total y gestión administrativa del centro de idiomas de la universidad de San Martin de Porres de Santa Anita, 2015”, partió del problema general ¿De qué manera se relaciona la calidad total con la gestión administrativa del Centro de Idiomas de la Universidad de San Martin de Porres de Santa Anita, 2015?. Esta investigación se llevó a cabo en la búsqueda de conocer la relación entre la calidad total y la gestión administrativa desde la percepción de los mismos, de la institución educativa en mención, con el propósito de establecer mecanismos que permitan tomar decisiones asertivas para el mejoramiento del clima organizacional de la institución.

Es una investigación según su alcance de tipo correlacional y según la finalidad aplicada, de modo que la información adquirida se pueda aplicar para solucionar los problemas que existen en la institución. El diseño es no experimental de tipo transaccional, la población que se tomó en cuenta está conformada por 25 docentes, 138 alumnos y 11 trabajadores administrativos y la muestra que se tomó en cuenta fue de 20 docentes, 90 alumnos y 10 trabajadores administrativos, se aplicó como instrumento el cuestionario siendo validado por juicio de expertos y como técnica la entrevista, se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico de Alpha de Cronbach, del mismo modo se tomó el método de análisis de prueba no paramétrica en razón a que son dos variables cualitativas, por ello el análisis se realiza con la prueba Spearman. El estudio concluyó que: La calidad total se relaciona positivamente con la gestión administrativa del centro de idiomas de la universidad de San Martin de Porres de Santa Anita, 2015.

Palabras claves: Calidad total, Gestión administrativa, Satisfacción del cliente, Mejora continua, Satisfacción laboral.

Abstract

The research is entitled "Total quality management and administrative language center of the University of San Martin de Porres Santa Anita, 2015", left the general problem How total quality is related to the administrative management of the Centre Language at the University of San Martin de Porres Santa Anita, 2015?. This research was conducted in the quest to know the relationship between the overall quality and administrative management from the perception thereof, of the center in question, with the purpose of establishing mechanisms to take assertive decisions to improve the organizational climate of the institution.

It is an investigation by correlational scope and applied according to the purpose, so that the information obtained can be applied to solve the problems in the institution. The design is not experimental transactional type, the population was taken into account is made up of 25 teachers, 138 students and 11 administrative workers and the sample was taken into account was 20 teachers, 90 students and 10 administrative workers, applied like instrument the questionnaire being validated by expert judgment and as interview technique, has been determined by the statistical reliability of Cronbach Alpha, just as the method of analysis of nonparametric test was taken because they are two qualitative variables therefore the analysis is performed with the Spearman test. The study concluded that : The overall quality is positively related to the administration of the language center of the University of San Martin de Porres Santa Anita , 2015 .

Keywords: Total Quality, administrative management, customer satisfaction, continuous improvement, job satisfaction.