



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión administrativa y su relación con la calidad de
servicio en la Institución Educativa Comercio N° 64,
Pucallpa, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Soria Del Castillo Sadith

ASESOR:

Mg. Tapia Trujillo Roger Habraham

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

TRUJILLO - PERÚ

2019

Página del Jurado

Dedicatoria

A mi esposo Juan Rivera Munguía,
quien siempre me alienta para
seguir adelante.

A mi hija Aneyka y mis nietos
Joaquín y Sebastián por ser la razón
de mi superación.

A Jorge Jaime Cárdenas, mi
cuñado, quien siempre me incentiva
a ser cada día mejor.

A mis padres Waldemar y Cesith
quienes con su sabiduría y ejemplo
me inculcaron en el estudio.

Sadith

Agradecimiento

Al Dr. César Acuña Peralta, porque hizo posible el Programa de Maestría en la ciudad de Pucallpa, lo cual ha permitido mejorar las capacidades científicas pedagógicas y administrativas del agente principal del proceso educativo como es el Maestro.

A la Mg. Sonia Grenwich, Coordinadora de la EPG de la UCV sede Pucallpa, por ofrecernos su apoyo incondicional, que hicieron que alcancemos una de nuestras metas más preciadas, la de ser magísteres en Administración de la Educación.

Al Mg. Roger Habraham Tapia Trujillo a quién va nuestro agradecimiento muy sincero por el asesoramiento, consejo y experiencia impartida en todas las fases de la investigación, que ampliaron nuestro conocimiento en las ciencias educativas.

Al Director Juan Ricardo Del Águila Correa, docentes y estudiantes de la Institución Educativa Comercio N° 64, Pucallpa y a todas aquellas personas que de alguna manera nos dieron su apoyo en el desarrollo y culminación de la presente tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Institución Educativa Comercio N° 64, Pucallpa, 2018”, con la finalidad de evidenciar cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución Educativa el Comercio N° 64, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster Administración de la Educación, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen.....	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos.....	31
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población y muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5. Métodos de análisis de datos.....	44
2.6. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES.....	59
VII. REFERENCIAS	61
ANEXOS	65
ARTÍCULO CIENTÍFICO	66
MATRIZ DE CONSISTENCIA	72
Instrumentos	73
Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	77
Fotografías	78
Data.....	81

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la variable.....	35
Tabla 2 Distribución de los trabajadores de la Institución Educativa Comercio N° 64, Pucallpa, 2018	37
Tabla 3 Distribución muestral de los trabajadores de la Institución Educativa Comercio N° 64, Pucallpa, 2018	37
Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario	39
Tabla 5 La escala de medición a utilizar en las variables sobreprotección familiar y actitud docente en la inclusión.....	41
Tabla 6 Validez de expertos	41
Tabla 7 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	42
Tabla 8 Resultados de la variable gestión administrativa.....	46
Tabla 9 Resultados de la variable calidad de servicio.....	47
Tabla 10 Resultados de la relación de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio.	48
Tabla 11 Resultados de la relación de la variable gestión administrativa y la dimensión confiabilidad.	49
Tabla 12 Resultados de la relación de la variable gestión administrativa y la dimensión empatía.	50
Tabla 13 Resultados de la relación de la variable gestión administrativa y la dimensión comunicación.	51

Índice de Figuras

Figura 1 Resultados de la variable gestión administrativa	46
Figura 2 Resultados de la variable calidad de servicio	47
Figura 3 Resultados de la relación de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio.	48
Figura 4 Resultados de la relación de la variable gestión administrativa y la dimensión confiabilidad.	49
Figura 5 Resultados de la relación de la variable gestión administrativa y la dimensión empatía.	50
Figura 6 Resultados de la relación de la variable gestión administrativa y la dimensión comunicación.	52

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Comercio N° 64, Pucallpa, 2018.

La investigación es de tipo correlacional descriptiva, presento método hipotético deductivo, su enfoque cuantitativo y diseño transversal correlacional, la muestra conformada 1 directivo, 33 docentes, 4 administrativos y 2 personales de servicio. Para recoger los datos se utilizó los cuestionarios de la gestión administrativa y la calidad de servicio. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS 25.

Los resultados generales nos demuestran que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Institución Educativa Comercio N° 64, Pucallpa, 2018; puesto que se obtuvo una correlación de r Pearson = 0,744 y un p 0,000 < 0,05.

Palabras clave: Gestión administrativa y calidad de servicio.

Abstract

The present research work aims at the relation that exists between the administrative management and the quality of service in the Educational Institution Sell N 64 of Pucallpa, 2018.

Investigation belongs to guy it is correlacional descriptive, I present hypothetic deductive method, her quantitative focus and transverse design correlacional, the shaped sample 1 executive, 33 teachers, 4 white-collar workers and 2 domestic staffs. In order to pick up data the questionnaires of the administrative management and the quality of service were used. Data were defendants through the program SPSS 20.

The general results prove to us that there is significant relation between the administrative management and the quality of service in the Educational Institution Sell N 64 of Pucallpa, 2018; Since Pearson obtained a correlation of r himself 0.744 and one p 0.000 0.05.

Passwords: Administrative management and quality of service.