



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;

Denominada:

**DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
ADMINISTRATIVO EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO “INDOAMÉRICA”
DE LA REGIÓN LA LIBERTAD Y PROPUESTA DE
MEJORA, PERÍODO 2012**

AUTOR:

Bach. Manuel Rosalí Cruz Alfaro

PIMENTEL - PERÚ

2013

RESUMEN

La investigación: Diagnóstico de la calidad del servicio administrativo en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Indoamérica” de la Región La Libertad y propuesta de mejora, período 2012. Nos permitió conocer la calidad del servicio administrativo en el Instituto, percibiéndose un escaso e impreciso conocimiento respecto al nivel de satisfacción de la calidad del servicio que reciben los usuarios, situación que permitió formular un plan de mejora, orientado a alcanzar la calidad de sus servicios administrativos.

Los beneficios del diagnóstico fue la de adquirir una información directa de los usuarios sobre su percepción de los diversos servicios administrativos, para proponer un plan de mejora al corto y mediano plazo. Se consideró que la calidad del servicio administrativo es deficiente respecto a las dimensiones de lo: tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza y empatía. La metodología: El diseño de investigación fue el transeccional descriptivo. La población estuvo constituida por 357 personas. La muestra se seleccionó utilizando el muestreo estratificado con afijación proporcional. Para el procesamiento y análisis, se empleó el cuestionario y la escala de percepción de la calidad del servicio. Se utilizó técnicas y procedimientos estadísticos: tabla de distribución de frecuencias, representaciones gráficas, medidas de tendencia central, dispersión y prueba de hipótesis.

Los resultados, sobre la opinión de alumnos y ex-alumnos no se encontraron una diferencia significativa con respecto a su opinión de la calidad de servicio de los trabajadores del área de administración del IESPP “Indoamerica”; en los demás casos si se encontró diferencia significativa.

ABSTRACT

The Research, Diagnosis of the quality administrative service in “Indoamerica” High Educational Public of the “Libertad” Region and improvement proposal, year 2012. It let us to know a quality of administrative service in our Institute, noticing a few and inadequate knowledge on this matter to satisfactory level of the service quality that users received, through situation to do a plan for improvement, directed to achieve a quality of administrative service.

The benefits of the diagnosis were acquired a direct information of the users about their perception of the several administrative services, to include a plan of improvement to short and medium term. It was considered that a quality of administrative services is deficiency respect to the dimensions: tangible, reliability, reply capacity, faithy and empathy.

The Methodology, the research design was a descriptive transactional. The population was constituted about 357 people. The sample was selected using the sampling stratified with proportional allocation. For the processing and analysis used the questionnaire and the scale of perception of service quality. It was used techniques and statistical procedures, frequency distribution table, graphical representations, measures of central tendency, dispersion and hypothesis test.

The results about an opinion of students weren't found a significant difference with respect to their opinion of service quality workers of the administration area “Indoamerica” IESPP, in other cases if was found a significant difference.