



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
EDUCACIÓN**

Plan de Gestión Institucional para la calidad del servicio en la
Escuela de Ingeniería de Sistemas, Huánuco

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Educación

AUTORA:

Reyna Gonzalez, Julissa Elizabeth (orcid.org/0000-0001-9970-9025)

ASESORES:

Dra. Fernández Otoya, Fiorela Anaí (orcid.org/0000-0003-0971-335X)

Dr. Callao Alarcón, Marcelino (orcid.org/0000-0001-7295-2375)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi adorada familia, en especial a mis hijos Jheffry y Ashley, quienes son el motor en mi vida.

A mi madre, que, con su amor, esfuerzo y dedicación, me inculcó el camino hacia la educación.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a su equipo docente por las enseñanzas impartidas durante el proceso de mi formación profesional como doctora en Educación.

A la Dra. Fiorela Anaí Fernández Otoy, por sus sabias enseñanzas y revisiones para lograr la culminación del presente informe de tesis.

Julissa Elizabeth

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de asesores	iv
Declaratoria de originalidad de la autora.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de los datos.....	21
3.5.Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
VIII.PROPUUESTA.....	38
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Muestra de estudiantes matriculados semestre 2022-II	19
Tabla 2: Muestra de estudiantes matriculados semestre 2022-II	20
Tabla 3: Nivel de calidad de servicio de los estudiantes	23
Tabla 4: Nivel de Aspectos Tangibles de la Calidad de Servicio.....	23
Tabla 5: Nivel de confiabilidad de la Calidad de Servicio	24
Tabla 6: Nivel de capacidad de respuesta de la Calidad de Servicio	24
Tabla 7: Nivel de seguridad de la Calidad de Servicio	25
Tabla 8: Nivel de empatía de la Calidad de Servicio	25
Tabla 9: Validación del Plan de Gestión Institucional.....	27
Tabla 10: Desarrollo del Plan	41

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño	40
------------------------------------	----

Resumen

En la presente investigación se plantea como objetivo Proponer un Plan de Gestión Institucional para la Calidad del Servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, la metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo, de paradigma positivista, tipo de estudio básica, siendo de diseño no experimental, transversal descriptiva. Los resultados obtenidos demostraron un nivel medio en la calidad de servicio, según las dimensiones analizadas se halló un nivel bajo en la dimensión capacidad de respuesta, así como un nivel bajo en la dimensión empatía. Se concluye que el plan de gestión institucional propuesto permitirá la mejora de la calidad del servicio de la Escuela Profesional en estudio, se logró validar el plan habiendo utilizado la validez por juicio de expertos.

Palabras clave: *Gestión Institucional, calidad del servicio, mejora continua, plan, estudiantes.*

Abstract

In the present investigation, the objective is to propose an Institutional Management Plan for Service Quality in the Professional School of Systems Engineering of the Hermilio Valdizan National University, the methodology used was the quantitative approach, of a positivist paradigm, basic type of study, being of a non-experimental, descriptive cross-sectional design. The results obtained demonstrated a medium level in the quality of service, according to the dimensions analyzed, a low level was found in the responsiveness dimension, as well as a low level in the empathy dimension. It is concluded that the proposed institutional management plan will allow the improvement of the quality of the service of the Professional School under study, it was possible to validate the plan having used the validity by expert judgment.

Keywords: Institutional Management, service quality, continuous improvement, plan, students.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ OTOYA FIORELA ANAI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Plan de Gestión Institucional para la calidad del servicio en la Escuela de Ingeniería de Sistemas, Huánuco", cuyo autor es REYNA GONZALEZ JULISSA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ OTOYA FIORELA ANAI DNI: 16806272 ORCID: 0000-0003-0971-335X	Firmado electrónicamente por: FOTOYAF el 10-08- 2023 09:53:38

Código documento Trilce: TRI - 0630364