



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE LA EDUCACIÓN

Gestión institucional y calidad del servicio educativo según padres de familia de la unidad educativa “Amarilis Fuentes Alcívar”. Guayaquil, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Rendón Castellanos, Jorge Arnoldo (ORCID: 0000-0003-4386-0468)

ASESOR:

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (ORCID: 0000-0002-0429-294X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

Piura – Perú

2019

## **DEDICATORIA**

A mi madre, mi abuela, mi tía América, y a mi hija Connie por ser el pilar más importante y demostrarme su cariño y apoyo incondicional.

A mi esposa Verónica Cervantes le dedico la gran parte de esta tesis ya que sin su ayuda, paciencia y dedicación no se hubiese alcanzado este objetivo profesional, gracias amor por compartir esta meta junto a mí.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi familia y a todas las personas que me apoyaron cuando más las necesitaba por extender sus manos en momentos difíciles mil gracias.

Jorge Arnaldo

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios todo poderoso por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi meta profesional.

A mi esposa Verónica Cervantes por ser parte importante en este proceso porque junto a ella comencé y voy a culminar mi maestría, no fue fácil, pero gracias a su amor, cooperación y perseverancia durante los momentos difíciles se pudo alcanzar el objetivo planteado.

A mis padres en especial a mi madre Liliam y mi abuela Gladys Jiménez por ser mi motor y mi inspiración gracias a su amor y paciencia ayudaron a trazar mi camino.

Un agradecimiento especial a mi tía América Jiménez a pesar de su ausencia física, siempre me motivo a seguir superándome como profesional y sé que estuviera muy feliz de este logro ya que parte de esto se lo debo a ella.

Agradezco a mi tutor de tesis al Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros que con su experiencia y motivación me orientaron en la investigación.

Jorge Arnaldo

## ÍNDICE

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	18
2.1. Diseño.....	18
2.2. Variables, operacionalización.....	19
2.3. Población y muestra.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	56
Cuestionarios de las variables.....	57
Matriz de validación de los instrumentos.....	61
Oficio de autorización.....	69
Oficio de autorización de prueba piloto.....	70
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	73
Autorización de publicación de tesis.....	75
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	76

## RESUMEN

En este estudio de investigación se determina la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo según los padres de familia del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de la ciudad de Guayaquil – Ecuador – 2018. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. La técnica que se utilizó para obtener la información fue a través de la encuesta con su instrumento el cuestionario impreso de la gestión institucional y otro de la calidad del servicio educativo respectivamente, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, ambos ya validados, y a los que se sometió a pruebas de confiabilidad. Se aplicaron a 46 padres de familia seleccionada por muestreo no probabilístico, intencional. La variable gestión institucional se dimensionó en organización, liderazgo, innovación, investigación y evaluación en 20 indicadores en total. La variable calidad del servicio educativo se dimensionó en fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía y elementos físicos considerando 20 indicadores en total. Se tuvo como hipótesis que si existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, lo que finalmente se comprobó su nivel de correlación alta, directa y significativa; lo que es preponderantemente en el sistema educativo actual con lo que se corrobora las teorías y estudios previos al respecto; por otro lado la dimensión innovación de la gestión institucional es la de más alta incidencia sobre la variable calidad del servicio educativo, corroborando en ambos casos con lo visto en estudios previos lo que renueva lo que se tenía científicamente de esos fenómenos. Por ello es necesario continuar en la institución la investigación como en otras también, así como más estudios y propuestas referentes a esta problemática.

**Palabras claves:** gestión institucional, liderazgo, innovación, y calidad del servicio educativo.

## **ABSTRACT**

In this research study, the relationship between the institutional management and the quality of the educational service is determined according to the parents of the tenth year of the "Amarilis Fuentes Alcívar" educational unit of the city of Guayaquil - Ecuador - 2018. It was raised under the positivist paradigm and a quantitative methodology; It was descriptive level and correlational type. The technique that was used to obtain the information was through the survey with its instrument the printed questionnaire of the institutional management and another one of the quality of the educational service respectively, destined to obtain answers on the problem in study, both already validated, already those who underwent reliability tests. They were applied to 46 parents selected by non-probabilistic, intentional sampling. The variable institutional management dimensioned in organization, leadership, innovation, research and evaluation in 20 indicators in total. The quality of the educational service variable was measured in reliability, response capacity, guarantee, empathy and physical elements considering 20 indicators in total. It was hypothesized that if there is a significant relationship between institutional management and the quality of the educational service, what was finally found is its high, direct and significant correlation level; what is predominantly in the current educational system, which corroborates the previous theories and studies in this regard; On the other hand, the innovation dimension of institutional management is the one with the highest incidence on the quality of the educational service variable, corroborating in both cases what has been seen in previous studies that renews what was scientifically held about these phenomena. For this reason it is necessary to continue research in the institution as in others as well as more studies and proposals regarding this problem.

**Keywords:** institutional management, leadership, innovation, and quality of the educational service.

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Cruz Cisneros, Víctor Francisco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

“Gestión institucional y calidad del servicio educativo según padres de familia de la unidad educativa “Amarilis Fuentes Alcívar”. Guayaquil, 2018” del estudiante Br. Jorge Arnoldo Rendón Castellanos, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Piura, 07 de marzo del 2020.



.....  
Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

DNI: 00244802

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------