



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA
ORIENTAR LA MEJORA DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E.P
SAN DIMAS DEL DISTRITO DE CATACAOS – PROVINCIA DE PIURA,
EN EL AÑO 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

SUÁREZ HIDALGO, RUTH JUDITH TRAZY

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

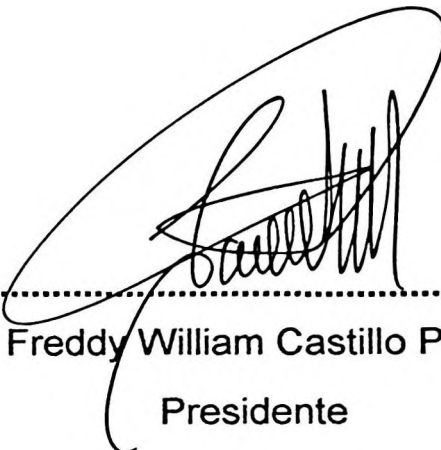
PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2016

Página del jurado

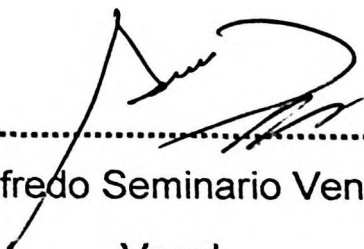
Sres. Jurados



Dr. Freddy William Castillo Palacios
Presidente



Dra. Mercedes Palacios de Briceño
Secretaria



Lic. Alfredo Seminario Venegas
Vocal

Dedicatoria

A Dios, quien iluminó mi camino durante la etapa universitaria.

A mi madre, a mi padre por su apoyo, confianza y motivación para poder hacer posible el logro de este objetivo.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida, darme perseverancia y fuerzas para superarme.

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, contribuyendo para el logro de este objetivo. Y a los docentes por mostrarme el camino a seguir, para poder desarrollar la presente tesis.


Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ruth Judith Trazy Suárez Hidalgo con DNI N° 46833786, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se mencionan en la presente tesis, son fidedignos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Piura, Diciembre del 2016.



Ruth Judith Trazy Suárez Hidalgo

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Propuesta de Lineamientos Administrativos para orientar la mejora del Servicio Educativo en la I.E.P San Dimas del Distrito de Catacaos – Provincia de Piura, en el año 2016”; con la finalidad de determinar cómo los lineamientos administrativos y el servicio educativo pueden hacer que una institución educativa brinde un servicio de calidad. La tesis está conformada por los siguientes capítulos:

Capítulo I: se encuentra desarrollada la introducción que describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas, los problemas de investigación, justificación y objetivos.

Capítulo II: en la metodología de investigación se da a conocer, el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

Capítulo III: se dan a conocer los resultados de la investigación, los mismos que fueron obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: se expone la discusión de resultados, donde se relacionan los trabajos previos, teoría relacionada y los resultados obtenidos en la investigación. Al mismo tiempo, se desarrolla la propuesta que se encuentra orientada a la mejora del servicio educativo de la I.E.P San Dimas.

Capítulo V, VI, VII, VIII: se presenta las conclusiones; recomendaciones; referencias y anexos.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Índice del contenido

	Pág.
Página del jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Declaratoria de Autenticidad	5
Presentación.....	6
Índice del contenido.....	7
Resumen.....	11
Abstract.....	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos Previos.....	15
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	15
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	17
1.2.3 Antecedentes Locales.....	18
1.3 Teorías Relacionadas.....	20
1.4 Formulación del Problema.....	26
1.4.1 Pregunta General.....	26
1.4.2 Preguntas Específicas.....	26
1.5 Justificación de Estudio	27
1.6 Objetivos	29
1.6.1 Objetivo General	29
1.6.2 Objetivos Específicos	29
II. METODOLOGÍA	30
2.1 Diseño de Investigación	30
2.2 Variables Operacionales	30
2.2.1 Operacionalizaciones de Variables	30
2.3 Población y muestra	31
2.3.1 Población Objetivo.....	31
2.3.2 Muestra	31
2.3.3 Criterios de selección	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.4.1 Técnicas.....	33
2.4.2 Instrumentos.....	34
2.4.3 Validez y confiabilidad.....	35

2.5	Métodos y análisis	36
2.6	Aspectos Éticos	36
III.	RESULTADOS	37
3.1	Descripción de la realidad administrativa de la I.E.P San Dimas del Distrito de Catacaos en el año 2016.	37
3.2	Descripción de la realidad administrativa y relación ambiental de la I.E.P San Dimas del Distrito de Catacaos en el año 2016.....	41
3.3	Descripción de las expectativas de los padres de familia de una I.E.P en el Distrito de Catacaos.....	44
IV.	DISCUSIÓN Y PROPUESTA	47
4.1	Discusión	47
4.2	Propuestas.....	53
V.	CONCLUSIONES	69
VI.	RECOMENDACIONES	72
VII.	REFERENCIAS	74
	Anexo 1: Instrumentos.....	76
	Anexo 1.a: Cuestionario aplicado a los Docentes de la I.E.P San Dimas	76
	Anexo 1.b: Cuestionario aplicado a los Padres de Familia de la I.E.P San Dimas	78
	Anexo 1.c: Cuestionario aplicado a los Padres de Familia del Distrito de Catacaos	80
	Anexo 1.d: Guía de Entrevista	82
	Anexo 1.e: Guía de Revisión Documental	83
	Anexo 2: Validación y Confiabilidad	84
	Anexo 2.a: Validaciones	85
	Anexo 2.b: Confiabilidad.....	115
	Anexo 3: Resultados	115
	Anexo 3.a: Resultados Complementarios	115
	Anexo 3.b: Informe de la guía de entrevista	141
	Anexo 3.c: Informe de la guía de revisión documental.....	145
	Anexo 4: Matriz de Consistencia.....	148
	Anexo 5: Operacionalización de variables.....	150
	Anexo 6: Matriz de Instrumentos	151
	Anexo 7: Declaratoria de autoria.....	155
	Anexo 8: Acta de aprobacion de originalidad de trabajos	156

Índice de tablas

Tabla 1. Percepción de los docentes, acerca de la misión de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	37
Tabla 2. Percepción de los docentes, acerca de la visión de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	38
Tabla 3. Percepción de los docentes, acerca de los objetivos de la I.E.P San Dimas de Catacaos.....	39
Tabla 4. Percepción de los docentes acerca del logro de los objetivos establecidos de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	40
Tabla 5. Calificación acerca del servicio de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	41
Tabla 6. Percepción de los padres de familia sobre el ambiente físico de la I.E.P San Dimas de Catacaos.....	42
Tabla 7. Avances tecnológicos en la I.E.P San Dimas de Catacaos.....	43
Tabla 8. Percepción de los PP.FF en Distrito de Catacaos, acerca de la Publicidad.	44
Tabla 9. Percepción de los PP.FF en Distrito de Catacaos, acerca del reglamento de una I.E.P.	45
Tabla 10. Matriz FODA.....	55
Tabla 11. Resumen de las estrategias y costos.....	66
Tabla 12. Ingresos y egresos de la I.E.P San Dimas del año 2014-2016.	68
Tabla 13. Percepción de los docentes acerca de los valores establecidos de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	116
Tabla 14. Percepción de los docentes acerca de la estructura administrativa de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	117
Tabla 15. Percepción de los docentes acerca de las decisiones de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	117
Tabla 16. Percepción de los docentes sobre la participación en la toma de decisiones de la I.E.P San Dimas de Catacaos.....	118
Tabla 17. Percepción de los docentes acerca de la comunicación de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	119
Tabla 18. Percepción de los docentes acerca de la adecuada comunicación en la I.E.P San Dimas de Catacaos.	120
Tabla 19. Percepción de los docentes acerca de la motivación que les brinda la I.E.P San Dimas de Catacaos.....	120
Tabla 20. Percepción de los docentes sobre las capacitaciones que brinda la I.E.P San Dimas de Catacaos.....	121
Tabla 21. Percepción de los docentes acerca de las capacitaciones recibidas de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	122
Tabla 22. Percepción de los docentes acerca de su superior de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	122
Tabla 23. Satisfacción de los docentes en la I.E.P San Dimas de Catacaos.....	123
Tabla 24. Bienestar de los colaboradores de la I.E.P San Dimas de Catacaos.....	123
Tabla 25. Percepción de los docentes sobre los reglamentos de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	124
Tabla 26. Cantidad de hijos en familia de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	125
Tabla 27. Cantidad de hijos en familia de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	125
Tabla 28. Cantidad de permanencia en la I.E.P San Dimas de Catacaos.	126
Tabla 29. Percepción de los PP.FF acerca de la organización de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	127

Tabla 30. Calificación acerca de la enseñanza de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	127
Tabla 31. Satisfacción de los PP.FF con el servicio de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	128
Tabla 32. Percepción de los PP.FF acerca de la misión de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	128
Tabla 33. Percepción de los PP.FF acerca de la visión de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	129
Tabla 34. Percepción de los PP.FF acerca de los objetivos de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	130
Tabla 35. Calificación de la comunicación entre personal de la I.E.P San Dimas de Catacaos y padres de familia.....	130
Tabla 36. Percepción de los PP.FF acerca de cambios físicos en la I.E.P San Dimas de Catacaos.	131
Tabla 37. Percepción de los PP.FF sobre la mejora en la I.E.P San Dimas de Catacaos.	132
Tabla 38. Percepción de los PP.FF sobre las políticas de la I.E.P San Dimas de Catacaos.	132
Tabla 39. Hijos por familia en el Distrito de Catacaos.....	133
Tabla 40. Percepción de los PP.FF del Distrito de Catacaos acerca de la una I.E.P.	134
Tabla 41. Percepción de los PP.FF acerca de servicio esperado en una I.E.P.	134
Tabla 42. Percepción de los PP.FF del Distrito de Catacaos, aspectos a tener en cuenta para elegir los servicios de una I.E.P.	135
Tabla 43. Cantidad de pago por el servicio de una I.E.P en Distrito de Catacaos.....	136
Tabla 44. Percepción de los PP.FF en Distrito de Catacaos, acerca de la ubicación de una I.E.P.....	137
Tabla 45. Percepción de los PP.FF en Distrito de Catacaos, sobre la ubicación de la I.E.P San Dimas.	137
Tabla 46. Percepción de los PP.FF en Distrito de Catacaos, sobre el nivel de enseñanza de la I.E.P.	138
Tabla 47. Percepción de los PP.FF en Distrito de Catacaos, acerca del conocimiento de las políticas de las I.E.P.	139

Resumen

La presente investigación titulada "Propuesta de lineamientos administrativos para orientar la mejora del servicio educativo en la I.E.P San Dimas del distrito de Catacaos – Provincia de Piura, en el año 2016, tuvo como problema general ¿Cómo los lineamientos administrativos podrían orientar la mejora del servicio educativo de la I.E.P "San Dimas" de Catacaos?; así mismo se realizó con el objetivo de proponer lineamientos administrativos, para orientar la mejorar del servicio educativo, además el tipo de estudio de esta investigación es aplicada, según el nivel fue descriptiva y según la temporalidad es transeccional; está orientado a un diseño no experimental ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas. Mientras, que las técnicas de análisis de datos fueron encuestas, entrevista y análisis documental. Por otra parte, la población de estudio estuvo constituida por los padres de familia del Distrito de Catacaos, la directora, los docentes y padres de familia de la institución, en conclusión la institución no está brindando un servicio de calidad y no cuenta con la cantidad de docentes que se requieren, es por eso, que brinda una regular enseñanza, al mismo tiempo se refleja, que el ambiente no es el adecuado tanto en la infraestructura como en la antigüedad de los equipos tecnológicos. En cuanto a los lineamientos administrativos, se demostró que la institución si cuenta con los procesos administrativos, sin embargo algunos procesos necesitan ser reforzados ya que no todos se cumplen y se conocen.

Palabras claves: Población, servicio, institución, actividades, satisfacción, eficiencia.

Abstract

The present research entitled "Proposal of administrative guidelines to guide the improvement of the educational service in the I Dimas San Dimas of the district of Catacaos - Province of Piura, in 2016, had as general problem How the administrative guidelines could guide the improvement of the service IEP "San Dimas" of Catacaos? It was also done with the aim of proposing administrative guidelines, to guide the improvement of the educational service, in addition the type of study of this research is applied, according to the level was descriptive and according to the temporality is transectional; Is oriented to a non-experimental design since the characteristics of the studied variables were identified and described. Meanwhile, the techniques of data analysis were surveys, interviews and documentary analysis. On the other hand, the study population was constituted by the parents of the District of Catacaos, the director, teachers and parents of the institution, in conclusion the institution is not providing a quality service and does not count the amount Of teachers that are required, that is why it provides a regular teaching, at the same time is reflected, that the environment is not appropriate both in infrastructure and in the antiquity of technological equipment. Regarding the administrative guidelines, it was demonstrated that the institution has administrative processes, however some processes need to be strengthened since not all are met and are known.

Key words: Population, service, institution, activities, satisfaction, efficiency.