



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO DE  
LA ESCUELA DE MÚSICA MUSA EN LOS OLIVOS, 2017”**

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

**AUTORA:**

SILVA VILLANUEVA, ESTELITA

**ASESOR:**

DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

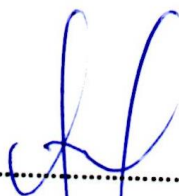
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**PÁGINA DEL JURADO**



-----  
**Presidente**  
Dr. Víctor Dávila Arenaza



-----  
**Secretario**  
Dr. Antonio Díaz Saucedo



-----  
**Vocal**  
Dr. Narciso Fernández Saucedo

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres Silva Rosas Pedro y Villanueva Felix Marlene por brindarme su confianza y apoyo tanto moralmente y económicamente para llegar a ser una gran profesional,

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a mi familia por su apoyo incondicional, a mis maestros por su esfuerzo de enseñarnos, por su apoyo durante esta carrera universitaria y en especial a mi asesor por apoyarme en este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Silva Villanueva, Estelita con DNI N° 73466689, 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 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 presenta en la presente tesis son auténticos 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.

Lima, diciembre del 2017



---

Estelita Silva Villanueva

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “**Gestión institucional y calidad en el servicio educativo de la escuela de música Musa en los Olivos, 2017**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación

La autora

## ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii

### **I INTRODUCCION**

1.1. Planteamiento del problema	7
1.2. Trabajos previos	9
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación	23
1.6. Objetivos	24
1.7. Hipótesis	24

### **II. METODO**

2.1. Nivel de investigación	25
2.2. Tipo de investigación	25
2.3. Diseño metodológico	25
2.4. Variables de operacionalización	26
2.5. Población y muestra	28
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.7. validez y confiabilidad	30
2.8. Métodos de análisis de datos	31
2.9. Aspectos éticos	31

### **III. RESULTADOS** 42

### **IV. DISCUSION**

### **V. CONCLUSIONES**

### **VI. RECOMENDACIONES**

### **VII. REFERENCIAS**

### **VII. ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página	
Tabla 1	Operacionalización variable 1	25
Tabla 2	Operacionalización variable 2	26
Tabla 3	Validación	28
Tabla 4	Confiabilidad resumen de casos	28
Tabla 5	Estadística de fiabilidad	28
Tabla 6	Índices de correlación	29
Tabla 7	Variable 1: gestión institucional	30
Tabla 8	Dimensión 1: organización	30
Tabla 9	Dimensión 2: liderazgo	31
Tabla 10	Dimensión 3: innovación	32
Tabla 11	Dimensión 4: evaluación	32
Tabla 12	Variable 2: Calidad en el servicio	33
Tabla 13	Dimensión 1: fiabilidad	33
Tabla 14	Dimensión 2: capacidad de respuesta	34
Tabla 15	Dimensión 3: seguridad	35
Tabla 16	Dimensión 4: empatía	35
Tabla 17	Dimensión 5: elementos físicos	36
Tabla 18	Prueba de normalidad	37
Tabla 19	Prueba de hipótesis general	37
Tabla 20	Coeficiente de relación	38
Tabla 21	Prueba de hipótesis específico 1	38
Tabla 22	Prueba de hipótesis específico 2	39
Tabla 23	Prueba de hipótesis específico 3	40



## ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
Figura 1	Gráfico de barras variable 1: gestión institucional	30
Figura 2	Diagrama de barras variable1: gestión institucional	30
Figura 3	Gráfico de barras dimensión 1: organización	31
Figura 4	Diagrama de barras dimensión 1: organización	31
Figura 5	Gráfico de barras dimensión 2: liderazgo	31
Figura 6	Diagrama de barras dimensión 2: liderazgo	31
Figura 7	Gráfico de barras dimensión 3: innovación	32
Figura 8	Diagrama de barras dimensión 3: innovación	32
Figura 9	Gráfico de barras dimensión 4: evaluación	32
Figura 10	Diagrama de barras dimensión 4 evaluación	32
Figura 11	Gráfico de barras variable 2: calidad de servicio	33
Figura 12	Diagrama de barras variable 2: calidad de servicio	33
Figura 13	Gráfico de barras dimensión 1: fiabilidad	34
Figura 14	Diagrama de barras dimensión 1: fiabilidad	34
Figura 15	Gráfico de barras dimensión 2: capacidad de respuesta	34
Figura 16	Diagrama de barras dimensión 2: capacidad de respuesta	34
Figura 17	Gráfico de barras dimensión 3: seguridad	35
Figura 18	Diagrama de barras dimensión 3: seguridad	35
Figura 19	Grafico de barras dimensión 4: empatía	35
Figura 20	Diagrama de barras dimensión 4: empatía	35
Figura 21	Grafico de barras dimensión 5: elementos físicos	36
Figura 22	Diagrama de barras dimensión 5: elementos físicos	36

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión institucional con calidad en el servicio educativo de la escuela de Música Musa en los Olivos, 2017. La metodología empleada corresponde al nivel de investigación descriptivo correlacional, de tipo aplicada, con un diseño metodológico no experimental de corte transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta, a 80 estudiantes los cuales conforman la muestra, y se utilizó como instrumento el cuestionario estructurado por ítems en escala tipo Likert.

Se concluye que existe relación entre gestión institucional con la calidad en el servicio educativo de la escuela de Música Musa en los Olivos, 2017. Con un  $p = 0.000 < 0.05$ , el cual nos indica que existe una relación estadística positiva con un nivel de correlación muy baja ( $\rho = 0.388$ ).

**Palabras clave:** Gestión institucional y calidad en el servicio educativo

## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship between institutional management and quality in the educational service of Musa Music School in Los Olivos, 2017. The methodology used corresponds to the level of correlational descriptive research, of the applied type, with a non-experimental methodological cross-sectional design. The survey technique was applied to 80 students that make up the sample, and the questionnaire structured by items on a Likert scale was used as an instrument.

It is concluded that there is a relationship between institutional management and quality in the educational service of Musa Music School in Los Olivos, 2017. With  $p = 0.000 < 0.05$ , which indicates that there is a positive statistical relationship with a correlation level very low ( $\rho = 0.388$ ).

**Keywords:** Institutional management and quality in the educational service