



Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 -
17 Carabayllo UGEL 04, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Sahara Eda Cabanillas Contreras

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

LIMA - 2018

Página del Jurado

.....
Dr. Angel Salvatierra Melgar
Presidente

.....
Dra. Galia Lescano López
Secretario

.....
Dr. Luis Alberto Núñez Lira
Vocal

Dedicatoria

A Dios por permitirme cumplir mis metas dándome pruebas para ser testimonio de su misericordia.

A mis padres por su ejemplo de perseverancia.

A mi hija Aurora que es la razón de mi vida.

Y a todas las personas por su ayuda desinteresada para el término de la tesis.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo.

A mi asesor Luis Alberto Núñez Lira por sus sabios consejos para concluir la presente tesis.

Declaración de Autoría

Yo, Sahara Eda Cabanillas Contreras, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 - 17 Carabayllo UGEL 04, 2017”, presentada, en 98 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes requeridas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 12 de febrero del 2018.

Sahara Eda Cabanillas Contreras
DNI: 10744595

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría con mención en Gestión Pública, se permite poner a vuestra consideración el presente trabajo de investigación denominado: “Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16-17 Carabayllo UGEL 04, 2017” tomando en cuenta como objetivo la relación que existe entre gestión institucional y calidad del servicio.

El trabajo refleja laboriosidad y dinamismo aplicando los conocimientos agenciados durante el desarrollo de la Maestría, realizando consulta previa de la bibliografía y clasificando información relacionada con el tema de investigación.

En la investigación los resultados mantuvieron una relación de nivel bajo entre gestión institucional y calidad del servicio, además en las dimensiones gestión administrativa y gestión pedagógica tienen una relación de nivel bajo con la calidad del servicio y finalmente en las dimensiones de gestión intrainstitucional y gestión comunitaria no existe relación.

Es conveniente expresar en esta oportunidad el sincero afecto a todos ustedes señores miembros del jurado y a los docentes por sus consejos y formación impartida que han aportado para mi formación profesional, esperando que este trabajo de indagación sea evaluado y merezca su aceptación.

Atentamente.

La Autora.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
1.1.- Realidad problemática	14
1.2. Antecedentes	16
1.3.- Teorías relacionadas al tema	20
1.5.- Justificación del Estudio	39
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	42
II. Método	43
2.1. Diseño de investigación	44
2.2. Variables, operacionalización	46
2.3. Población y muestra	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5. Métodos de análisis de datos	54
2.6. Aspectos éticos	56
III.- Resultados	57
3.1. Resultados descriptivos de la variable	58
2 Prueba de hipótesis	62
IV.- Discusión	67
V. Conclusiones	72
VI.- Recomendaciones	74
VII.- Referencias	76

ANEXOS

- Anexo 1: Matriz de consistencia
- Anexo 2: Base de datos de confiabilidad de gestión institucional
- Anexo 3: Base de datos de confiabilidad de calidad del servicio
- Anexo 4: Base de datos del estudio de gestión institucional
- Anexo 5: Base de datos del estudio de calidad del servicio
- Anexo 6: Cuestionario de gestión institucional
- Anexo 7: Cuestionario de calidad del servicio
- Anexo 8: Formato de validación de instrumento gestión institucional
- Anexo 9: Formato de validación de instrumento calidad del servicio

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable gestión institucional	47
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio	48
Tabla 3	Validadores de la variable Gestión institucional	54
Tabla 4	Validadores de la variable Calidad del servicio	55
Tabla 5	Gestión institucional	59
Tabla 6	Gestión institucional por dimensiones	60
Tabla 7	Calidad del servicio	62
Tabla 8	Calidad del servicio por dimensiones	64
Tabla 9	Prueba de hipótesis general	65
Tabla 10	Correlación de la gestión intrainstitucional y la calidad del servicio	66
Tabla 11	Correlación de la gestión administrativa y la calidad del servicio	67
Tabla 12	Correlación de la gestión pedagógica y la calidad del servicio	68
Tabla 13	Correlación de la gestión comunitaria y la calidad del servicio	69

Índice de figuras

Figura 1	Gestión institucional	59
Figura 2	Gestión institucional por dimensiones	61
Figura 3	Calidad del servicio	62
Figura 4	Calidad del servicio por dimensiones	64

Resumen

El presente trabajo de indagación titulado “Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red 16 - 17 Carabaylo UGEL 04, 2017”, manifiesta el objetivo de hallar relación entre gestión institucional y calidad del servicio.

La indagación respectiva es de tipo básico, siendo los resultados respaldar el conocimiento científico con nivel descriptivo, porque expresa la conducta de dos variables de estudio. Admite el diseño correlacional adecuado porque manifiesta la relación entre la variable gestión institucional y calidad del servicio, 60 docentes de la población y muestra, es decir la totalidad de la población, para averiguar información se realizó por medio de la técnica de dos encuestas, (cuestionarios de 22 preguntas cada uno) a la muestra, Los instrumentos fueron validados por medio de juicio de expertos, brindando un nivel de validez, la confiabilidad con el alfa de Cronbach, de 0,817 gestión institucional y 0,949 para calidad del servicio. Existe los resultados de una relación de nivel bajo entre gestión institucional y calidad del servicio, además en las dimensiones gestión administrativa 3,97 y pedagógica 0,257 tienen una relación de nivel bajo con la calidad del servicio y finalmente en las demisiones de gestión intrainstitucional 0,194 y comunitaria 0, 074 no existe relación.

Para finalizar se afirma que la gestión institucional se relaciona con la calidad de servicios de la Red 16 – 17 Carabaylo UGEL 04, en el año 2017, manifiesta que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.355, siendo una relación de nivel bajo entre las dos variables.

Palabras claves: Gestión institucional, calidad del servicio, variable, dimensiones, juicio de expertos.

Abstract

The present research work entitled "Institutional management and quality of service in the Network 16 - 17 Carabayllo UGEL 04, 2017", manifests the objective of finding a relationship between institutional management and quality of service.

The respective inquiry is of a basic type, with the results supporting scientific knowledge with a descriptive level, because it expresses the behavior of two study variables. It admits the correct correlational design because it shows the relationship between the variable institutional management and quality of service, 60 teachers of the population and sample, that is to say the totality of the population, to find out information was made by means of the technique of two surveys, (questionnaires of 22 questions each) to the sample. The instruments were validated through expert judgment, providing a level of validity, reliability with Cronbach's alpha, of 0.817 institutional management and 0.949 for quality of service. There are the results of a low level relationship between institutional management and service quality, in addition to administrative management dimensions 3.97 and pedagogical 0.257 have a low level of relationship with the quality of service and finally in the intra-institutional management 0.194 and community 0, 074 there is no relationship.

Finally, it is stated that the institutional management is related to the quality of services of the Network 16 - 17 Carabayllo UGEL 04, in the year 2017, shows that the Rho correlation coefficient of Spearman of 0.355, being a low level relationship between the two variables.

Keywords: Institutional management, quality of service, variable, dimensions, expert judgment.