



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO

“Gestión institucional y su relación con el servicio de
calidad del Tecnológico de Requena – 2015”.

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR

ROBINSON TANG AMPUERO

ASESOR

Mg. FERNANDO GUEVARA TORRES

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA.

PERÚ – 2015

PÁGINA DEL JURADO

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza
para terminar este proyecto de investigación,
A mis Padres por estar ahí cuando más los necesité; en
especial a mi madre por su ayuda y constante cooperación

AGRADECIMIENTO

A aquellas personas de la Universidad Cesar Vallejo, que contribuyeron significativamente a la elaboración del trabajo de investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la formación pertinente para ser un ser humano de éxito.

A todos los profesores de Universidad Cesar Vallejo, por su dedicación, motivación, y criterio en la enseñanza de las diferentes materias.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Tang Ampuero, Robinson**, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°05844151, con la tesis titulada “Gestión Institucional y su Relación con el Servicio de Calidad del Tecnológico de Requena – 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseado ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificada (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Enero de 2015

Nombres y Apellidos: **Robinson, Tang Ampuero**

D.N.I:

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Gestión Institucional y su Relación con el Servicio de Calidad del Tecnológico de Requena – 2015, con la finalidad de Determinar en qué medida se relaciona “Gestión Institucional y su Relación con el Servicio de Calidad del Tecnológico de Requena, en cumplimiento del reglamento de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

INDICE

	Págs.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tabla.....	ix
Índice de gráfico.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Problema	50
1.2. Hipótesis.....	52
1.3. Objetivos	53
1.3.1. Objetivo General	53
1.3.2. Objetivos Específicos.....	53
II. MARCO METODOLÓGICO.....	54
2.1. Variable	54
2.1.1. Variable Independiente.....	54
2.1.2. Variable dependiente.....	54
2.2. Operacionalización de la variable	54
2.3. Metodología.....	55
2.4. Tipo de estudio.....	55
2.5. Diseño de la investigación.....	55
2.6. Población, muestra, muestreo.....	55
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	56
2.7.1. Técnicas	56
2.7.2. Instrumentos	56
2.8. Método de análisis de datos	56

2.9. Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	57
3.1 Descripción.....	57
3.1.1. Resultados de la Encuesta sobre la variable independiente “Ambiente familiar”, respecto a sexo y sección.	57
IV. DISCUSIÓN	106
V. CONCLUSIONES	107
VI. RECOMENDACIONES	108
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
VIII. ANEXOS	116
Anexo N° 01: Cuestionario anónimo dirigido a los docentes del tecnológico requena-2015...	117
Anexo N° 02: Cuestionario anónimo dirigido a estudiantes del tercer nivel del tecnológico Requena-2015.	118

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº	TÍTULO	PÁGINA
01	DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Cargo.	57
02	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Organización de la Gestión institucional.	58
03	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Liderazgo.	61
04	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Innovación.	63
05	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Evaluación.	65
06	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Investigación	68
07	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Fiabilidad.	70
08	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Capacidad de respuesta	72
09	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Garantía	74
10	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Empatía.	76
11	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Elementos Físicos.	78
12	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según organización.	80
13	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Liderazgo.	82
14	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Innovación	84
15	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Evaluación	86
16	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Investigación	89

17	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Fiabilidad	91
18	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Capacidad de respuesta.	93
19	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Garantía	96
20	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE REQUENA-2015; Encuestados según Empatía	98
21	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE REQUENA-2015; Encuestados según Elementos Físicos.	100
22	DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE REQUENA-2015; Encuestados según opinión de la Gestión institucional	102
23	DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE REQUENA-2015; Encuestados según opinión de la Calidad del servicio	103
24	DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE REQUENA-2015; Encuestados por calidad del servicio según Gestión Institucional	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÀFICO Nº	TÍTULO	PÀGINA
01	DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Cargo.	57
02	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Organización de la Gestión institucional.	60
03	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Liderazgo.	62
04	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Innovación.	64
05	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Evaluación.	67
06	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Investigación	69
07	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Fiabilidad.	71
08	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Capacidad de respuesta	72
09	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Garantía.	74
10	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Empatía.	76
11	DOCENTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Elementos Físicos.	79
12	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según organización.	80
13	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Liderazgo.	83
14	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Innovación	84
15	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Evaluación.	88

16	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Investigación.	90
17	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Fiabilidad	92
18	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Capacidad de respuesta.	95
19	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE REQUENA-2015; Encuestados según Garantía.	97
20	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE REQUENA-2015; Encuestados según Empatía	99
21	ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE REQUENA-2015; Encuestados según Elementos Físicos.	101
22	DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE REQUENA-2015; Encuestados según opinión de la Gestión institucional	102
23	DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE REQUENA-2015; Encuestados según opinión de la Calidad del servicio.	103
24	DOCENTES Y ESTUDIANTES DEL TECNOLÓGICO DE REQUENA-2015; Encuestados por calidad del servicio según Gestión Institucional	104

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo: Explicar la relación entre la gestión institucional con la calidad de los servicios educativos, según la percepción los docentes, padres de familia y estudiantes del quinto nivel del tecnológico de Requena.

Existe relación significativa entre la Gestión Institucional y la calidad del Servicio del tecnológico de Requena. Periodo. 2015.

La investigación fue de tipo descriptivo–correlacional y el diseño de la investigación fue cuantitativo no experimental de corte transversal.

El instrumento que se aplicó para la recolección de datos fue el **cuestionario** y para medir la dimensión de la calidad de los servicios se aplicó la técnica de la **encuesta**.

El procedimiento para el análisis de datos fue el software en el sistema SPSS para Windows, los resultados se presentará en tablas de gráficos.

Haciendo un análisis de los resultados se obtuvo que eexiste relación significativa entre la Gestión Institucional y la calidad del Servicio del tecnológico de Requena. Periodo. 2015; al obtener el resultado del paquete estadístico de la prueba calculado SPSS $X^2_c = 28,22$ $gl = 4$ $X^2_{tab} = 9,49$
 $p = 0,000$ $r = 0,53$ $p = 0,000$

Palabra Clave: Gestión institucional, servicio de calidad

ABSTRACT

The research had as objective: explain the relationship between institutional management with quality educational services, according to the perception of teachers, parents and students of the fifth level of the technology of Requena.

There is a significant relationship between the institutional management and the quality of the service of the Tecnológico de Requena. Period. 2015.

The research was descriptive-correlational study and research design was quantitative non experimental cross-cutting.

The instrument that was applied to the data collection was the questionnaire and survey technique was applied to measure the dimension of the quality of services.

The procedure for the analysis of data was the software system SPSS for Windows, the results will be presented in tables graphics.

Making an analysis of the results was obtained to eexiste significant relationship between institutional management and the quality of the service of the Tecnológico de Requena. Period. 2015; to get the result of calculated test statistical package SPSS $X^2c = 28.22$ $gl = 4$ $X^2tab = 9.49$ $p = 0.000$ $r = 0.53$ $p = 0.000$

Tags: Governance, service quality