



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE
LA I.E. “JUAN ABAD”, LAMBAYEQUE 2017”**

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

AUTOR

Br. LUZ MARY CHILON LLANOS

ASESOR

Mg. MILEYDI FLORES FERNANDEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ - 2017

PÁGINA DE JURADO

Mg. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo
Presidente

Mg. Marco Antonio Carrasco Chávez
Secretario

Mg. Mileydi Flores Fernández
Vocal

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi madre y a mis hijas Guadalupe y Cristina que son ejemplo y el motor que me impulsan para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por acompañarme en cada paso de mi vida, a la Universidad César Vallejo, a los docentes, quienes guiaron mi formación profesional y a mi familia por brindarme su apoyo incondicional.


La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Luz Mary Chilon Llanos**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 43314275 con la tesis titulada: "Gestión institucional y la calidad de servicio de la I.E. "Juan Abad" Lambayeque, 2017" Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales APA 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 autoplagiado; 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 falseados, 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 falsificación (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 César Vallejo.



Luz Mary Chilon Llanos

DNI N° 43314275

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado calificador:

Ante ustedes pongo a disposición la evaluación de la Tesis titulada “Gestión Institucional y la Relación con la calidad de servicio de la Institución Educativa Juan Abad, Lambayeque 2017”, en cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Universidad “César Vallejo” y obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El informe estudia dos variables: Gestión Institucional; con sus dimensiones planificación, organización, comunicación, evaluación, cooperación. La variable calidad de servicio, sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía y seguridad.

El presente informe contiene 05 capítulos: El capítulo I se refiere a la realidad problemática, trabajos previos, el sustento teórico, la justificación, hipótesis y objetivos. El capítulo II contiene el diseño de investigación, las variables de estudio, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, el método de análisis de datos y los aspectos éticos. El capítulo III contiene los resultados de la investigación, El capítulo IV contiene las discusiones de la investigación, y El capítulo V contiene las conclusiones a las que se llegaron con la investigación. El capítulo VI contiene las recomendaciones.

La valoración que resulte de su análisis, es importante y estoy dispuesto a levantar sus observaciones porque mejorarán el presente estudio.

La Autora

INDICE

Página de jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Gráficos.....	x
Índice de Anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Capítulo I: Introducción	15
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1 Definición de Gestión.....	24
1.3.1.1 Dimensiones de Gestión institucional.....	25
Planificación.....	25
Organización.....	26
Comunicación.....	27
Evaluación.....	28
Cooperación.....	28
1.3.2 Definición de calidad.....	29
1.3.2.1 Definición de calidad de servicio.....	29
1.3.2.2 Dimensiones de calidad.....	30
Tangibilidad.....	31
Empatía.....	31
Seguridad.....	32
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio.....	33
1.6. Hipótesis.....	34
1.7. Objetivos	34
Capítulo II: Método	35
2.1. Diseño de investigación.....	36
2.2. Variables de investigación.....	37
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	40
Capítulo III: Resultados	42

3.1 Análisis e interpretación de los resultados	43
Capítulo IV: Discusión.....	46
4.1. Discusión de los resultados.....	47
Capítulo V: Conclusiones	49
Capítulo VI: Recomendaciones	52
Capítulo VII: Referencias	54
Anexos	57

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población	38
Tabla N° 2: Análisis del Alfa de Conbrach	43
Tabla N° 3: Nivel de relación entre gestión institucional con calidad de servicio de la Institución educativa Juan Abad Lambayeque.....	45

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 : Nivel de Gestión Institucional de la Institución Educativa Juan Abad Lambayeque	43
Gráfico N° 2: Nivel de calidad de servicio que reciben los padres de familia en la I.E.P. Juan Abad, Lambayeque	44

INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia	57
Anexo N° 2: Instrumento de medición	58
Anexo N° 3: Desarrollo de Ítems de instrumento aplicado	62
Anexo N° 4: Resultados de la variable: Gestión Institucional	79
Anexo N° 2: Resultados de la variable: Calidad de servicio	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación que lleva por título Gestión Institucional y la Calidad de Servicio de la Institución Educativa “Juan Abad”, Lambayeque 2017” tuvo como objetivo general Identificar la relación existente entre “La Gestión Institucional y la Calidad de Servicio de la Institución Educativa Juan Abad Lambayeque 2017”. Dicha investigación corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal ya que se recolectó la información en un único momento. Se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento el cuestionario el cual fue estructurado en 34 ítems en la escala de Likerd a 59 padres de familia.

Los resultados arrojaron que existe una relación significativa entre la gestión institucional con la calidad de servicio con un nivel de 87,7%, según el coeficiente de relación de Spearman, comprobando así la hipótesis general.

Palabras Claves: Gestión Institucional, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The present research work entitled "Institutional Management and Quality of Service of the Juan Adad Educational Institution, Lambayeque 2017" had as its general objective to identify the relationship between "Institutional Management and Quality of Service of the Educational Institution Juan Abad Lambayeque 2017 ". This research corresponds to a non-experimental, cross-sectional design since the information was collected in a single moment. The survey technique was applied with the instrument the questionnaire which was structured in 34 items in the Likert scale to 30 people between administrative and teaching staff and 59 parents. The results showed that there is a significant relationship between institutional management and quality of service with a level of 87.7%, according to Spearman's relationship coefficient, thus proving the general hypothesis.

Key Words: Institutional Management, Quality of Service.