



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión institucional y la calidad de servicio en la institución educativa N° 2078, "Nuestra Señora de Lourdes", Los Olivos 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Mercedes Donata Ramírez Pérez (ORCID: 0000-0002-7365-4166)

ASESOR:

Dr. César Humberto del Castillo Talledo (ORCID: 0000-0003-0996-401X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Este logro está dedicado a mi familia, con mucho cariño y agradecimiento a mi amado esposo Oscar, por su apoyo incondicional y motivación constante, para ver realizado mis sueños. A mis adorados hijos Niels y Alex; que más que el motor de mi vida fueron parte muy importante para lograr mi objetivo.

Agradecimiento

A Dios, porque en las manos de él todo es posible. A mis maestros de la Universidad César Vallejo por sus sabias enseñanzas, a mis amigos y amigas con quienes compartí momentos amenos en sus aulas, a mi madre, a mis hermanos y hermanas por su apoyo en mis proyectos, todos ellos contribuyeron en el logro de mis anhelos.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MERCEDES DONATA RAMIREZ PEREZ**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 2078, "NUESTRA SEÑORA DE LOURDES", LOS OLIVOS 2019

Fecha: 13 de agosto de 2019

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma: 

VOCAL: Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

.....
Aprobar por mayoría
.....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

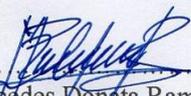
Declaración de autenticidad

Yo, Mercedes Donata Ramírez Pérez, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: Gestión institucional y la calidad de servicio en la institución educativa N° 2078, "Nuestra Señora de Lourdes", Los Olivos 2019 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 empleadas 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, 10 de agosto de 2019


.....
Mercedes Donata Ramírez Pérez
DNI 32643426

La autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimientos:	iii
Dictamen de las sustentación de testis	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de la investigación	16
2.2. Operacionalización de las variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III Resultados	22
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34
Referencias	35
Anexos	42
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Tabla de operacionalización de las variables	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Validación de los instrumentos	
Anexo 5: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 6: Base de datos	

- Anexo 7: Constancia de haber aplicado el instrumento
- Anexo 8: Carta de presentación.
- Anexo 9: Diagrama-Figura 1. Niveles de percepción de la variable Gestión institucional y sus dimensiones
- Anexo 10: Diagrama Figura 2. Niveles de percepción de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones
- Anexo 11: Tabla 17. Correlación entre la variable Gestión Institucional y sus dimensiones y la calidad de servicio
- Anexo 12: Acta de aprobación de originalidad de tesis
- Anexo 13: Pantallazo del software Turnitin
- Anexo 14: Formulario de autorización para la publicación electrónica de tesis
- Anexo 15: Autorización de la verificación final del trabajo de investigación

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Ficha técnica del instrumento	19
Tabla 2: Coeficientes de alfa de Cronbach	20
Tabla 3: Prueba de fiabilidad alfa de Cronbach	20
Tabla 4: Distribución de frecuencias de la variable Gestión Institucional	22
Tabla 5: Distribución de frecuencias de la variable Calidad de servicio	23
Tabla 6: Correlación de las variables de estudios	24
Tabla 7: Correlación de la dimensión liderazgo educativo y la calidad del servicio	24
Tabla 8: Correlación de la dimensión planificación estratégica y la calidad del servicio	25
Tabla 9: Correlación de la dimensión evaluación de la gestión y la calidad del servicio	25
Tabla 10: Correlación de la dimensión clima institucional y la calidad del servicio	25
Tabla 11: Correlación, dimensión capacitación del personal y la calidad del servicio	26
Tabla 12: Correlación de la dimensión desempeño docente y la calidad del servicio	26

Índice de figuras

- Figura 1: Anexo 9: Niveles de la variable Gestión institucional y sus dimensiones
- Figura 2: Anexo 10: Niveles de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones

Resumen

La presente investigación titulada. Gestión institucional y la calidad de servicio en la institución educativa N° 2078, "Nuestra Señora de Lourdes", Los Olivos 2019 tuvo como objetivo pronosticar y determinar la relación entre las características de la gestión institucional y la calidad de servicio.

La metodología de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental con corte transversal. La población estuvo constituida por 704 padres de los estudiantes de primaria y secundaria pertenecientes a la institución educativa. Para recolectar la información se tomó los instrumentos validados por el juicio de expertos y la muestra se determinó mediante el instrumento de fiabilidad del alfa de Cronbach mediante la fórmula de población finita, arrojando un total de 249 padres de familia de la institución educativa objeto de estudio cómo instrumento para la recolección de datos se utilizó el cuestionario con 30 preguntas para cada variable graduados en la escala de Likert.

De acuerdo con los resultados obtenidos la variable gestión institucional posee un nivel intermedio de acuerdo con el 53,8% igualmente la variable calidad de servicio, según el 61,8%. Se concluyó que la gestión institucional tiene relación positiva ($Rho\ Spearman = .901$) y significativa con la calidad de servicio en la institución educativa N° 2078, "Nuestra Señora de Lourdes", Los Olivos 2019. Finalmente, cabe precisar que, si la gestión institucional es eficiente la calidad de servicio que se brinda a nuestros estudiantes será óptima.

Palabras claves: Gestión institucional, calidad de servicio, institución educativa.

Abstract

The present research entitled. Institutional management and quality of service in the educational institution No. 2078, "Our Lady of Lourdes", Los Olivos 2019 aimed to forecast and determine the relationship between the characteristics of institutional management and the quality of service.

The research methodology had a quantitative approach, basic type, correlational level and non-experimental design with cross-section. The population consisted of 704 parents of primary and secondary school students belonging to the educational institution. To collect the information, the instruments validated by the expert judgment were taken and the sample was determined using the Cronbach alpha reliability instrument using the finite population formula, giving a total of 249 parents of the educational institution under study. As a tool for data collection, the questionnaire was used with 30 questions for each variable graduated in the Likert scale.

According to the results obtained, the institutional management variable has an intermediate level in accordance with 53.8%, as well as the service quality variable, according to 61.8%. It was concluded that institutional management has a positive relationship (Rho Spearman = .901) and significant relationship with the quality of service in the educational institution No. 2078, "Our Lady of Lourdes", Los Olivos 2019. Finally, it should be noted that, if the Institutional management is efficient the quality of service provided to our students will be optimal.

Keywords: Institutional management, quality of service, educational institution.