



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión institucional y calidad de servicio educativo en  
cuatro instituciones educativas públicas de la  
UGEL 05, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÈMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Edith León Yurivilca

**ASESOR:**

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2017**

**Página del jurado**

---

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Mesa  
**Presidente**

---

Mg. Lisandro Crispin Rommel  
**Secretario**

---

Dr. Leonidas E. Pando Sussoni  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios por haberme regalado el don de vida, a mi pequeña hija Diana, ella es el motivo de superación y perseverancia.

### **Agradecimientos**

A los docentes de la escuela de Posgrado por el gran apoyo que nos han brindado al Dr. Leonidas E. Pando Sussoni y a la Dra. Maritza E. Guzmán Mesa por sus asesorías para la elaboración de la presente investigación.

A agradecer a Dios, a mis padres que desde el cielo guiaron el camino en el desarrollo de esta investigación.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Edith León Yurivilca, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; declaro el trabajo académico titulado “Gestión institucional y calidad de servicio educativo en cuatro instituciones educativas públicas de la UGEL 05, 2016” presentada, en 128 folios para la obtención del grado académico de Magister 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, 24 de junio del 2016

---

Edith León Yurivilca

DNI: 40685915

## Presentación

Señores miembros del jurado:

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión institucional y calidad de servicio educativo según la percepción de los docentes de la UGEL 05 de san Juan de Lurigancho, son instituciones de suma importancia por las repercusiones que tiene con la cultura de la organización, las adecuadas relaciones interpersonales, el comportamiento organizacional entre otros factores que contribuyen a mejorar la calidad de servicio educativo que se brinda en las instituciones educativas públicas.

El objetivo de estudio fue determinar la relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas de la UGEL 05. Con la finalidad de proporcionar a los directores información actualizada que les permita tomar decisiones que contribuyan a mejorar esta problemática debido a su repercusión en el ámbito organizacional de las Instituciones Educativas de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho. El estudio consta de; Capítulo I: Introducción, que comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones. Antecedentes, base teórica y definición operacional de términos. Capítulo II: Material y Método, incluye nivel, tipo y método, área de estudio, población, técnica e instrumento, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas. Capítulo III Resultados. Capítulo IV Discusión. Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente se presenta la referencia bibliográfica y anexos.

## Índice

|   |      |
|---|------|
| Dedicatoria   | iii  |
| Agradecimientos                                       | iv   |
| Declaración de Autoría                                | v    |
| Presentación  | vi   |
| Índice  | vii  |
| Lista de Tablas                                       | ix   |
| Lista de Figuras                                      | xi   |
| Resumen   | xii  |
| Abstract  | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN                                       | 14   |
| 1.1. Antecedente                                      | 16   |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística | 20   |
| 1.3. Justificación                                    | 40   |
| 1.4. Problema   | 41   |
| 1.5. Hipótesis  | 42   |
| 1.6. Objetivos  | 43   |
| II. MARCO METODOLÒGICO                                | 45   |
| 2.1. Variables  | 46   |
| 2.2. Operacionalización de Variables                  | 47   |
| 2.3. Metodología                                      | 48   |
| 2.4. Tipos de Estudio                                 | 49   |
| 2.5. Diseño   | 49   |
| 2.6. Población, muestra y muestreo                    | 50   |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos  | 52   |
| 2.8. Métodos de análisis de datos                     | 55   |
| 2.9. Aspectos Éticos                                  | 58   |
| III. RESULTADOS                                       | 60   |
| IV. DISCUSION   | 88   |
| V. CONCLUSIONES                                       | 91   |

|   |     |
|---|-----|
| VI. RECOMENDACIONE  | 94  |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS   | 96  |
| VIII.ANEXO  | 103 |
|   |     |
| Anexo 1: Matriz de consistencia   |     |
| Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos   | 106 |
| Anexo 3: Formato de validación de instrumentos  | 107 |
| Anexo 4: Base de datos o matriz de datos  | 114 |
| Anexo 5: Constancia emitido por la institución que acredite la<br>Realización del estudio | 115 |
| Anexo 6: Artículo Científico  |     |



## Lista de Tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Variable 1: Gestión institucional   | 47 |
| Tabla 2: Variable 2: Calidad del servicio educativo  | 48 |
| Tabla 3: Población de docentes de las instituciones seleccionadas  |    |
| Tabla 4: Muestra de cada institución educativa   | 52 |
| Tabla 5: Niveles y rangos de la variable   | 55 |
| Tabla 6: Resultado de validez de instrumentos  | 56 |
| Tabla 7: Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach según George y Mallery (2003)  | 56 |
| Tabla 8: Confiabilidad de la variable 1: Gestión institucional   | 57 |
| Tabla 9: Confiabilidad de la variable2: Calidad de servicio educativo  | 57 |
| Tabla 10: Valores e interpretación de Rho de Spearman  | 58 |
| Tabla 11: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Gestión Institucional de cuatro instituciones de la UGEL 05                         | 61 |
| Tabla 12: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Calidad de Servicio Educativo en las cuatro instituciones educativas de la UGEL 05. | 61 |
| Tabla 13: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Información y Comunicación  | 63 |
| Tabla 14: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Planificación Estratégica   | 63 |
| Tabla 15: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Evaluación de Riesgos   | 64 |
| Tabla 16: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Capacitación  | 65 |
| Tabla 17: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Evaluación del desempeño  | 66 |
| Tabla 18: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Fiabilidad  | 67 |
| Tabla 19: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Capacidad de Respuesta  | 68 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 20: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Garantía  | 69 |
| Tabla 21: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Empatía   | 70 |
| Tabla 22: Distribución de niveles de frecuencia y porcentaje de la Elementos Tangibles   | 71 |
| Tabla 23: Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y la fiabilidad del servicio educativo   | 72 |
| Tabla 24: Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y Capacidad de Respuesta del servicio educativo                                      | 73 |
| Tabla 25: Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y Garantía del servicio educativo  | 75 |
| Tabla 26: Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y Empatía del servicio educativo   | 76 |
| Tabla 27: Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y los Elementos tangibles del servicio educativo                                     | 78 |
| Tabla 28: Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión institucional y la Calidad del Servicio educativo.   | 79 |
| Tabla 29: Correlación entre las variables gestión institucional y calidad del servicio educativo en las cuatro instituciones educativas de la UGEL 05                | 80 |
| Tabla 30: Correlación entre las variables gestión institucional y fiabilidad del servicio educativo en las cuatro instituciones educativas de la UGEL 05             | 81 |
| Tabla 31: Correlación entre las variables gestión institucional y capacidad de respuesta del servicio educativo en las cuatro instituciones educativas de la UGEL 05 | 82 |
| Tabla 32: Correlación entre las variables gestión institucional y la garantía del servicio educativo en las cuatro instituciones educativas de la UGEL 05            | 83 |
| Tabla 33: Correlación entre las variables gestión institucional y la empatía del servicio educativo en las cuatro instituciones educativas de la UGEL 05             | 84 |
| Tabla 34: Correlación entre las variables gestión institucional y la intangibilidad del servicio educativo en las cuatro instituciones educativas de la UGEL 05      | 85 |

## Lista de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Distribución porcentual del nivel de gestión institucional  | 61 |
| Figura 2: Distribución porcentual de la calidad de servicios educativos   | 62 |
| Figura 3: Distribución porcentual de información y comunicación   | 63 |
| Figura 4: Distribución porcentual de la planificación estratégica   | 64 |
| Figura 5: Distribución porcentual de la dimensión evaluación de Riesgo  | 65 |
| Figura 6: porcentual de la capacitación de las cuatro instituciones educativas<br>de la Distribución UGEL 05          | 66 |
| Figura 7: Distribución porcentual de desempeño docente  | 67 |
| Figura 8: Distribución porcentual de la dimensión fiabilidad  | 68 |
| Figura 9: Distribución porcentual de la dimensión capacidad de respuesta  | 69 |
| Figura 10: Distribución porcentual la dimensión garantía  | 70 |
| Figura 11: Distribución porcentual de la dimensión empatía  | 71 |
| Figura 12: Distribución porcentual de la dimensión tangibles  | 72 |
| Figura 13: Distribución porcentual de la gestión institucional y la fiabilidad del<br>servicio educativo              | 73 |
| Figura 14: Distribución porcentual de la gestión institucional y la capacidad de<br>respuesta del servicio educativo. | 74 |
| Figura 15: Distribución porcentual de la gestión institucional y la garantía del<br>servicio educativo                | 75 |
| Figura 16: Distribución porcentual de la gestión institucional y la empatía del<br>servicio educativo                 | 77 |
| Figura 17: Distribución porcentual de la gestión institucional y los elementos<br>tangibles del servicio educativo.   | 78 |
| Figura 18: Distribución porcentual de la gestión institucional y la calidad de<br>servicio educativo.                 | 79 |

## Resumen

La presente investigación titulada “Gestión institucional y calidad de servicio educativo en cuatro instituciones educativas públicas de la UGEL 05.”, tuvo como objetivo General determinar el grado de relación que existe entre la gestión institucional y calidad del servicio educativo en cuatro instituciones educativas públicas de la UGEL 05.

La investigación se realizó utilizando el método hipotético deductivo, de tipo no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal, determinando la relación entre las variables planteadas. La población es de 194 docentes de las cuatro instituciones educativas y la muestra de estudio es de 129 docentes de instituciones educativas públicas de la UGEL 05, los datos fueron recopilados a través de la técnica de la encuesta para ello se aplicó dos cuestionarios el de gestión institucional y el cuestionario de calidad de servicio educativo en cuatro instituciones educativas públicas y para la confiabilidad se utilizó Alfa de Cronbach cuyos resultados fueron 0,00, respectivamente, para el análisis inferencial de los datos se usó el estadístico de prueba Rho de Spearman.

En el análisis de los datos se utilizó los coeficientes de correlación Rho de Spearman, para determinar el grado de correlación entre las variables, gestión institucional y la calidad del servicio educativo de las cuatro instituciones educativas públicas de la UGEL 05. Obteniendo como resultado principal de la investigación el valor de Rho de Spearman = 0,602 y con  $p < \alpha$  lo que demuestra que existe relación moderada entre ambas variables.

**Palabras claves:** Gestión institucional - Calidad de servicio educativo

### **Abstract**

This research entitled "governance and quality of educational service in four public educational institutions of the UGEL 05." General objective was to determine the degree of relationship that exists between the institutional management and quality of educational service in four public educational institutions of the UGEL 05.

Research is conducted using the hypothetical deductive method, Type not experimental, descriptive correlational, cross section, determining the relationship between the variables raised. The population is 194 teachers of the four educational institutions and study sample is 129 teachers of public educational institutions of the UGEL 05, data were gathered through the survey technique for this applied two questionnaires institutional management and the quality of educational services in public educational institutions and for the reliability questionnaire used alpha of Cronbach whose results were 0.00 respectively, for analysis inferential data the test Spearman Rho statistic was used.

In the analysis of the data we used Spearman Rho correlation coefficients, to determine the degree of correlation between the variables, institutional management and the quality of the educational service of the four public educational institutions of the UGEL 05. Getting as a main result of the research value of Spearman = 0.602 R and  $p < \alpha$  which demonstrates that there is a relationship moderate between both variables.

Key words: Institutional management - Quality of educational service