

# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSTGRADO

### TESIS

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LA I. E. CARLOS GUTIÉRREZ MERINO DEL  
DISTRITO DE ANCÓN – 2011

**PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

#### **AUTORES:**

Br. GRACIELA CLEMENTINA VILLARREAL MÓNICO  
Br. WILLIAM EDUARDO MORY CHIPARRA

#### **ASESORA:**

Mgtr. MARITZA GUZMÁN MEZA

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## **Dedicatoria**

A nuestros hijos por apoyarnos incondicionalmente a lo largo del estudio de la Maestría en Educación.

## **Agradecimiento**

A nuestros maestros por sus enseñanzas durante nuestra formación en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, quienes a lo largo de la Maestría en Educación nos alentaron a seguir adelante.

## **PRESENTACIÓN**

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada “Influencia de la gestión educativa en la calidad del servicio de la institución educativa Carlos Gutiérrez Merino del distrito de Ancón – 2011”.

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I : Planteamiento del problema.

Capítulo II : Marco teórico.

Capítulo III : Marco metodológico.

Capítulo IV : Resultados.

Conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas.

Anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

## ÍNDICE

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>12</b>
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Justificación	16
1.4. Limitaciones	17
1.5. Antecedentes	17
1.5.1. Antecedentes internacionales	18
1.5.2. Antecedentes nacionales	19
1.6. Objetivos	20
1.6.1. Objetivo general	20
1.6.2. Objetivos específicos	21
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1. Fundamentos teóricos	23
2.1.1. Fundamento educativo	23
2.1.2. Fundamento filosófico	26
2.1.3. Fundamento administrativo	29
2.1.4. Fundamento social	30
2.2. La gestión educativa	31
2.2.1. Definición	33
2.2.2. Los modelos de gestión	34
2.2.3. La gestión en el marco normativo	38
2.2.4. Las dimensiones de la gestión	41
2.2.5. Los procesos de la gestión educativa	44
2.2.6. Los instrumentos de la gestión educativa	47
2.3. La calidad del servicio educativo	48
2.3.1. Definición	49
2.3.2. Los modelos de calidad	51

2.3.3. La calidad en el marco normativo	54
2.3.4. Las dimensiones de la calidad	55
2.3.5. Los procesos para la acreditación de la calidad	58
2.3.4. Los instrumentos para evaluar la calidad	61
2.4. Definición de términos básicos	62
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>64</b>
3.1. Hipótesis	65
3.1.1. Hipótesis general	65
3.1.2. Hipótesis específicas	65
3.2. Variables	66
3.2.1. Definición conceptual	66
3.2.2. Definición operacional	66
3.3. Metodología	67
3.3.1. Tipo de investigación	67
3.3.2. Diseño de investigación	68
3.4. Población y muestra	68
3.5. Método de investigación	69
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
3.7. Método de análisis de datos	72
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b>	<b>74</b>
4.1. Descripción	75
4.2. Discusión	82
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>86</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>87</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>88</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>92</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia.	93
Anexo 2. Base de datos de la variable gestión educativa	95
Anexo 3. Base de datos de la variable calidad del servicio	97
Anexo 4. Cuestionario para evaluar la gestión educativa	99
Anexo 5. Cuestionario para evaluar la calidad del servicio	101

## LISTA DE TABLAS

		Página
Tabla 1.	Factores, estándares e indicadores para evaluar la calidad – IPEBA	62
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable: Gestión Educativa	66
Tabla 3.	Matriz de operacionalización de la variable: Calidad del Servicio Educativo	67
Tabla 4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
Tabla 5.	Procesamiento estadístico de fiabilidad de la variable Gestión Educativa	70
Tabla 6.	Alfa de Cronbach para el cuestionario sobre Gestión Educativa	70
Tabla 7.	Procesamiento estadístico de fiabilidad de la variable Calidad de Servicio Educativo	71
Tabla 8.	Alfa de Cronbach para el cuestionario sobre Calidad de Servicio Educativo	71
Tabla 9.	Validación de los instrumentos por juicio de expertos	71
Tabla 10.	Niveles de gestión	75
Tabla 11.	Niveles de servicio	76

## LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Fundamentación de la gestión educativa y la calidad del servicio	23
Figura 2. Resumen del marco teórico de la gestión educativa	32
Figura 3. Resumen del marco teórico de la calidad educativa	49
Figura 4. Los procesos de la evaluación para la acreditación – IPEBA	60
Figura 5. Niveles de gestión	75
Figura 6. Niveles de servicio	76

## RESUMEN

La tesis “Influencia de la gestión educativa en la calidad del servicio de la I.E. Carlos Gutiérrez Merino del distrito de Ancón – 2011”, tuvo como problema general ¿en qué medida la gestión educativa se relaciona con la calidad del servicio según los docentes de la I. E. Carlos Gutiérrez Merino del distrito de Ancón?, y tuvo como objetivo general: determinar en qué medida la gestión educativa se relaciona con la calidad del servicio según los docentes de la I. E. Carlos Gutiérrez Merino del distrito de Ancón.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 45 docentes y la muestra fue de 30 docentes bajo el muestreo aleatorio simple. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por juicio de expertos y su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0.90.

Se utilizó las pruebas estadísticas: chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman. Y se ha concluido que: la gestión educativa se relaciona en forma directa y significativa con la calidad del servicio en la Institución Educativa.

**Palabras claves:** Administración, calidad, educación, gestión, institución.

## **ABSTRACT**

The thesis "Influence of educational management in the quality of service of the IE Carlos Gutiérrez Merino district of Ancon - 2011, "general problem was to what extent educational management relates to the quality of service as teachers of the I. E. Carlos Gutiérrez Merino Ancon district?, And usually aimed to: determine how educational management relates to the quality of service as teachers of the I. E. Carlos Gutiérrez Merino district of Ancon.

The research approach was quantitative, applied, correlational level, with a non-experimental, cross sectional study. The sample consisted of 45 teachers and the sample was 30 teachers under simple random sampling. The data collection instruments were validated through expert judgment and reliability using Cronbach's Alpha, whose value was 0.90.

We used the statistical test: chi square and Spearman correlation coefficient. It was concluded that: service quality is significantly related to the management of an educational institution.

**Keywords:** administration, quality, education, management, institution.