



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN

Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución
Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Herrera Cubas, Olga (ORCID: 0000-0001-7100-6758)

ASESOR:

Dr. Melgar Begazo, Arturo Eduardo (ORCID: 0000-0002-1150-1519)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad del servicio

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres, por su bondad y sacrificio siempre alentando para seguir adelante en lograr mis objetivos.

Agradecimiento

A Dios, porque me protege y me guía, brindándome energías para avanzar día a día hasta alcanzar mis metas.

A mis hijos por su comprensión, paciencia, ayuda y por brindarme el espacio y tiempo de seguir creciendo académicamente. A Yacsani y Armando por su incondicional apoyo.

A los, docentes y personal encuestado por su valiosa colaboración en responder el cuestionario, que sirvieron para culminar con éxito la tesis.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Administración de la Educación presento la tesis titulada “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019”.

La presente investigación es un aporte que contribuirá en la solución de la problemática en aspectos relacionados a la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa.

La información se ha estructurado en siete capítulos, teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad, así, en el primer capítulo se expone la introducción, en el segundo capítulo se presenta el marco metodológico, en el tercer capítulo se muestran los resultados, en el cuarto capítulo se aborda la discusión de los resultados, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones, en el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones propuestas luego de finalizada la investigación, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Señores integrantes del jurado se espera que la presente investigación alcance su venia y aprobación.

La autora

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	255
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	28
II. Método	29
2.1. Diseño de investigación	30
2.2 Variables, operacionalización.	311
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	388
2.6 Aspectos éticos	38
III. Resultados	39
3.1 Estadísticos descriptivos	40
3.2 Contrastación de hipótesis.	50
IV. Discusión	55
V. Conclusiones	58
VI. Recomendaciones	60
VII. Referencias	62

Anexos	67
Anexo A. Instrumento de recolección de datos de gestión pedagógicas	68
Anexo B. Instrumento de recolección de datos de calidad del servicio educativo	70
Anexo C. Validez de los instrumentos mediante juicio de expertos	72
Anexo D. Matriz de consistencia	90
Anexo E. Carta de presentación	93
Anexo F. Base de datos	96

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión pedagógica	34
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo	34
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento de recolección de datos de la gestión pedagógica	36
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento de recolección de datos de la calidad del servicio educativo	36
Tabla 5	Juicio de expertos	37
Tabla 6	Coeficiente de confiabilidad de las variables	37
Tabla 7	Niveles de la variable gestión pedagógica	40
Tabla 8	Niveles de cumplimiento de la dimensión planificación curricular	41
Tabla 9	Niveles de la dimensión estrategia docente	42
Tabla 10	Niveles de la dimensión liderazgo del director	43
Tabla 11	Niveles de la variable calidad del servicio educativo	44
Tabla 12	Niveles de la dimensión equidad	45
Tabla 13	Niveles de la dimensión relevancia	46
Tabla 14	Niveles de la dimensión pertinencia	47
Tabla 15	Niveles de la dimensión eficacia	48
Tabla 16	Niveles de la dimensión eficiencia	49
Tabla 17	Correlación entre las variables gestión pedagógica y calidad del servicio educativo	50
Tabla 18	Correlación entre la dimensión planificación curricular y la variable calidad del servicio educativo	51
Tabla 19	Correlación entre la dimensión estrategia docente y la variable calidad del servicio educativo	52
Tabla 20	Correlación entre la dimensión liderazgo del director y la variable calidad del servicio educativo	53

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable gestión pedagógica	400
Figura 2. Niveles de cumplimiento de la planificación curricular	41
Figura 3. Niveles de la dimensión estrategia docente	42
Figura 4. Niveles de la dimensión liderazgo del director	43
Figura 5. Niveles de la variable calidad del servicio educativo	44
Figura 6. Niveles de la dimensión equidad	45
Figura 7. Niveles de la dimensión relevancia	46
Figura 8. Niveles de la dimensión pertinencia	47
Figura 9. Niveles de la dimensión eficacia	48
Figura 10. Niveles de la dimensión eficiencia	49

Resumen

La investigación titulada “Gestión educativa y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en dicha institución.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental básico y diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 40 docentes del nivel secundaria de la I.E. Enrique Milla Ochoa. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar datos fue el cuestionario. La validez de los instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos y la confiabilidad del instrumento fue alta, de 0.904 para la variable gestión pedagógica y 0.913 para la variable calidad del servicio educativo.

Los resultados muestran que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.277 lo que significa que existe una asociación positiva débil entre la variable gestión pedagógica y la variable calidad del servicio educativo.

Palabras clave: gestión pedagógica, calidad del servicio educativo, institución educativa.

Abstract

The research entitled "Educational management and quality of the educational service in the Enrique Milla Ochoa Educational Institution, Los Olivos, 2019" had the objective of determining the relationship that exists between educational management and the quality of the educational service on it.

The research was of a quantitative approach, of a non-experimental basic type and correlational design. The sample was conformed by 40 teachers of the secondary level of the I.E. Enrique Milla Ochoa. The technique used was the survey and the instrument to collect data was the questionnaire. The validity of the instruments was made through expert judgment and the reliability of the instrument was high, of 0.904 for the pedagogical management variable and 0.913 for the quality variable of the educational service.

The results show that the Spearman correlation coefficient is 0.277, which means that there is a positive mean association between the pedagogical management variable and the quality of the educational service variable.


Keywords: pedagogical management, educational service quality, educational institution.

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Arturo Eduardo Melgar Begazo**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “**Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019**” de la estudiante **Olga Herrera Cubas**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de abril de 2019



Arturo Eduardo Melgar Begazo

DNI: 29308486