



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo
del nivel primaria en las instituciones educativas de la red
N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Administración de la Educación

AUTORES:

Bach. Ludmir Anacleta Suárez Córdova

Bach. Rousbell Roydith Talavera Sánchez

ASESORA:

Dra. Soledad Cárdenas Sánchez.

SECCIÓN:

Educación e Idioma

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2015

Mg. Ricardo Pauta Guevara
Presidente del Jurado

Mg. Patricia Bejarano Alvarez
Secretaria del Jurado

Dra. Soledad Cárdenas Sánchez
Vocal del Jurado

Dedicatoria

Esta tesis la dedico a mis padres, hermanos y nuestros maravillosos hijos e hijas, por la comprensión, paciencia y cariño durante esta trayectoria.

Ludmir A. Suárez Córdova

Esta tesis la dedico al apoyo incondicional de mi familia mis padres, a mi esposo y mi maravilloso hijo, por la comprensión, paciencia y cariño durante la permanencia en la maestría.

Rousbell R. Talavera Sánchez

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por darnos la vida y la fuerza.

De manera muy especial a nuestra asesora de tesis Dra. Soledad Cárdenas Sánchez quien con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

Ludmir A. Suárez Córdova

Agradezco de manera muy especial a nuestra asesora de tesis Dra. Soledad Cárdenas Sánchez quien con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

A Dios y mi familia por todo el apoyo incondicional.

Rousbell R. Talavera Sánchez

Declaración jurada

Yo, Ludmir Anacleta Suárez Córdova, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09374058, con la tesis titulada “La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte - 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Roussbell Roydith Talavera Sánchez).
- 2) He respetado las normas internacionales 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener el 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Ate, Noviembre del 2014.

Firma

Ludmir Anacleta Suárez Córdova

DNI 09374058

Declaración jurada

Yo, Rousbell Roydith Talavera Sánchez, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43406384, con la tesis titulada “La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Ludmir Anacleta Suárez Córdova).
- 2) He respetado las normas internacionales 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener el 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Ate, Noviembre del 2014.

Firma

Rousbell Roydith Talavera Sánchez

DNI 43406384

Presentación

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado, “La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la Red N° 07, Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014. Realizado para obtener el Grado de Magister en Educación, con Mención en Administración de la Educación, el cual esperamos sea un referente para otro que conlleve a su posterior aprobación.

El presente trabajo de investigación nos va permitir propiciar el interés y de alguna forma motivar el interés de las personas que ahí trabajan, y de las relaciones que éstas establezcan entre sí, con los alumnos y con la comunidad a la que sirven de cada institución educativa propiciando el verdadero cambio de nuestra educación, el cambio cualitativo, es asunto de cada escuela, porque nuestro sistema educativo en nuestros países ha avanzado de manera considerable en su capacidad demostrada en ampliar la cobertura del sistema educativo, de asegurar la oferta de escuelas, aulas y maestros. Con ello, ha crecido la matrícula, disminuido el analfabetismo, aumentado la escolaridad promedio de la población.

En este escenario, el sistema educativo peruano adquiere a la vez un valor crítico y estratégico de la calidad de su acción, actualización y desarrollo de las capacidades humanas que dependen en gran medida del acceso a la modernidad, desde la gestión administrativa se crean condiciones para prever, organizar, coordinar, controlar, supervisar

y hacer seguimiento a los procesos que generan en la realización de proyectos y acciones, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros.

Una institución educativa será equitativa si es eficaz, si por un buen funcionamiento contribuye a compensar las diferencias socioeconómicas y socioculturales, y si propicia que la calidad llegue a todos, la mejora de la enseñanza sólo se logran mediante la cualificación del profesorado, la programación docente, los recursos, la innovación, la orientación educativa y profesional, y la evaluación del sistema de educación.

El documento consta de ocho capítulos:

CAPÍTULO I: Introducción

CAPÍTULO II: El marco metodológico

CAPÍTULO III: Los resultados

CAPÍTULO IV: La discusión

CAPÍTULO V: Las conclusiones

CAPÍTULO VI: Las recomendaciones

CAPÍTULO VII: Las referencias bibliográficas

CAPÍTULO VIII: Los anexos

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con humildad sus aportes y sugerencias para mejorar, de igual manera deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Los autores

Contenido

	Página
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Contenido	ix
RESUMEN ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1 Antecedentes	20
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	25
1.3 Justificación	55
1.4 Problema	57
1.5 Hipótesis	58
1.6 Objetivos	59
II. MARCO METODOLÓGICO	60
2.1 Variables	61
2.2 Operacionalización de las variables	61
2.3 Metodología	65
2.4 Tipos de estudio	65
2.5 Diseño	66

	x
2.6 Población, muestra y muestreo	67
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
2.8 Métodos de análisis de datos	77
III. RESULTADOS	80
IV. DISCUSIÓN	100
V. CONCLUSIONES	104
VI. RECOMENDACIONES	107
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
VIII. ANEXOS	114
Anexo 1: Matriz de consistencia	115
Anexo 2: Instrumentos de Variable X: Gestión Administrativa	117
Anexo 3: Instrumentos de Variable Y: Calidad del servicio educativo	120
Anexo 4: Base de datos de la gestión administrativa	123
Anexo 5: Base de datos de la calidad del servicio educativo	127
Anexo 6: Validez de Instrumentos por Expertos	131
Anexo 7: Validación del Instrumento Alpha de Cronbach	139

Lista de tablas

	Página
Tabla 01: Operacionalización de la variable gestión administrativa.	63
Tabla 02: Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo.	64
Tabla 03: Población de instituciones educativas de la Red N° 07 de Ate Vitarte.	68
Tabla 04: Distribución de la muestra por I.E.	70
Tabla 05: Validez del instrumento sobre la gestión administrativa.	73
Tabla 06: Estadístico de fiabilidad del cuestionario de la gestión administrativa.	74
Tabla 07: Número de ítems por dimensión de la variable gestión administrativa.	75
Tabla 08: Validez del instrumento sobre la calidad del servicio educativo.	75
Tabla 09: Estadístico de fiabilidad del cuestionario de la calidad del servicio educativo.	76
Tabla 10: Número de ítems por dimensión de la calidad del servicio educativo.	77
Tabla 11: Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el nivel de la gestión administrativa en las instituciones educativas.	81

Tabla 12: Distribución de frecuencia observada sobre el nivel de la planificación administrativa en las instituciones educativas.	83
Tabla 13: Distribución de frecuencia observada y porcentaje del nivel organización administrativa en las instituciones educativas.	84
Tabla 14: Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el nivel de dirección administrativa en las instituciones educativas.	86
Tabla 15: Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas.	87
Tabla 16: Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el nivel de la dimensión procesos pedagógicos en las instituciones educativas.	89
Tabla 17: Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el nivel de la dimensión calidad de infraestructura en las instituciones educativas.	90
Tabla 18: Distribución de frecuencia observada y porcentaje sobre el nivel de la dimensión atención al usuario en las instituciones educativas.	92

Tabla 19: Correlación de Spearman de las variables gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.	79
Tabla 20: Correlación de Spearman de la gestión administrativa y los procesos pedagógicos.	80
Tabla 21: Correlación de Spearman de la gestión administrativa y la calidad de la infraestructura.	82
Tabla 22: Correlación de Spearman de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario.	83

Lista de figuras

	Pág.
Figura 01: Representación gráfica del nivel de gestión administrativa en las instituciones educativas.	67
Figura 02: Representación gráfica del nivel de planificación administrativa en las instituciones educativas.	68
Figura 03: Representación gráfica del nivel de la organización administrativa en las instituciones educativas.	70
Figura 04: Representación gráfica del nivel de dirección administrativa en las instituciones educativas.	71
Figura 05: Representación gráfica del nivel de la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas.	73
Figura 06: Representación gráfica del nivel de procesos pedagógicos en las instituciones educativas.	74
Figura 07: Representación gráfica del nivel de la dimensión calidad de infraestructura en las instituciones educativas.	76
Figura 08: Representación gráfica del nivel de la dimensión calidad de atención al usuario en las instituciones educativas.	77

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014. Asimismo, teniendo en cuenta las dimensiones, determinar la relación que existe sobre los procesos pedagógicos, la calidad de la infraestructura y la calidad de atención al usuario con la gestión administrativa.

La población está conformada por 132 docentes de las instituciones educativas de la Red N° 07, Ugel 06, Vitarte -2014, que laboran durante el 2014. La muestra lo conforman 98 docentes, es de tipo probabilística aleatoria simple. En la presente investigación se utilizó el método hipotético-deductivo bajo el enfoque cuantitativo. Es de tipo aplicada correlacional y comprende un diseño no experimental de corte transversal. Como técnica se utilizó la encuesta, con dos cuestionarios de 30 ítems cada uno, también hemos utilizado tablas y figuras estadísticas para organizar, presentar e interpretar los resultados obtenidos.

Como resultado se obtuvo que la mayoría de los docentes consideran que la gestión administrativa está en un nivel ineficiente sobre la labor que realizan los directivos, con respecto a la calidad del servicio educativo se considera que no es buena; con una correlación moderada de 0.546.

Palabras claves: gestión administrativa, procesos pedagógicos, calidad educativa, infraestructura, atención al usuario.

Abstract

This research aims to determine the relationship between the administration and the quality of education of primary level educational institutions network Ugel No. 07 No. 06 district Ate - 2014. Also, considering dimensions, determine the relationship on pedagogical processes, the quality of infrastructure and quality of customer service to the public administration.

The population consists of 132 teachers of educational institutions of the Network N ° 07, Ugel 06 Vitarte -2014, who work during 2014. The sample is made 98 teachers is randomly probabilistics simple. The hypothetical-deductive method under the quantitative approach was used in this investigation. The research is correlational applied type and comprises a non-experimental cross-sectional design. As the survey technique was used, with two questionnaires of 30 items each, have also used statistical tables and figures to organize, present and interpret the results.

The obtained results showed that most teachers believe that the administration is inefficient level on the work done by managers, regarding the quality of education is considered to be not good; with a moderate correlation of 0.546.

Keywords: administrative, pedagogical processes, quality education, infrastructure, customer service.