



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del
distrito de San Juan de Miraflores, año 2019**

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

AUTORA:

Br. María Clotilde Rea Galindo (ORCID: 0000-0001-7097-1994)

ASESORA:

Dra. Francis Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Dedicado a Dios, a mi familia,
especialmente a mi madre, la
maravillosa persona que es
motor y motivo en mi vida

Agradecimiento

A Dios que me da un día más de vida, a mi familia por la motivación que representan, a los docentes por su dedicación y a mi amiga por su gran ayuda.

Presentación

Señores miembros del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación de la tesis titulada : Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019 , realizada para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación confiando se constituya en un referente para otros investigadores de la problemática abordada.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el capítulo I , la Introducción, se desarrolla la realidad problemática, los trabajos previos internacionales y nacionales , el marco teórico de ambas variables, la justificación de la investigación, el problema, los objetivos y la hipótesis. En el capítulo II, el Marco Metodológico; considera el tipo y diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimiento, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el capítulo III, se presentan los resultados obtenidos. En el capítulo IV, la discusión. En el capítulo V se dan a conocer las conclusiones. En el capítulo VI, las recomendaciones y en el capítulo VII las referencias bibliográficas utilizadas para sustentar la investigación.

Los resultados de la presente tesis demuestran que existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio, pues la contrastación de hipótesis general muestra que existe una relación entre la variables gestión educativa y calidad del servicio, debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es $p < .05$ y el coeficiente de Rho de Spearman = ,842.

Señores miembros del jurado esperamos que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34
VII Referencias	35
Anexos	
Anexo 01: Matriz de consistencia	
Anexo 02: Instrumentos	

Anexo 03: Fichas técnicas de los instrumentos

Anexo 04: Validez de los instrumentos

Anexo 05: Escala de confiabilidad del instrumento

Anexo 06: Matriz de datos (excel y/o spss)

Anexo 07: Resultados descriptivos (gráficos)

Anexo 08: Autorización para aplicar instrumentos

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión educativa	16
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio	17
Tabla 3	Validación de la variable gestión educativa y calidad del servicio	19
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento gestión educativa	19
Tabla 5	Confiabilidad del instrumento calidad de servicio	19
Tabla 6	Descripción de la variable gestión educativa	21
Tabla 7	Descripción de la dimensión institucional	21
Tabla 8	Descripción de la dimensión administrativa	22
Tabla 9	Descripción de la dimensión pedagógica	22
Tabla 10	Descripción de la dimensión comunitaria	22
Tabla 11	Descripción de la variable calidad del servicio	23
Tabla 12	Descripción de la dimensión confiabilidad	23
Tabla 13	Descripción de la dimensión responsabilidad	24
Tabla 14	Descripción de la dimensión seguridad	24
Tabla 15	Descripción de la dimensión empatía	25
Tabla 16	Descripción de la dimensión tangibilidad	25
Tabla 17	Correlación de la gestión educativa y la calidad del servicio	26
Tabla 18	Correlación de la dimensión institucional y la calidad del servicio	27
Tabla 19	Correlación de la dimensión administrativa y la calidad del servicio	27
Tabla 20	Correlación de la dimensión pedagógica y la calidad del servicio	28
Tabla 21	Correlación de la dimensión comunitaria y la calidad del servicio	29

Resumen

La presente tesis titulada “Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, se desarrolló una investigación básica, con un método hipotético-deductivo y un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por la totalidad de docentes, para recolectar la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos los cuestionarios, se realizó la validez de los instrumentos y la confiabilidad de Alpha de Cronbach para ambas variables, gestión educativa y calidad del servicio. La contrastación de hipótesis se realizó con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019; debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es $p < .05$ y el coeficiente de Rho de Spearman = ,842.

Palabras clave: Gestión, educativa, calidad y servicio

Abstract

This thesis entitled "Educational management and service quality in a public Educational Institution of the district of San Juan de Miraflores, year 2019" had as a general objective to determine the relationship between educational management and service quality in an Educational Institution of the district of San Juan de Miraflores, year 2019. The research was carried out under a quantitative approach, a basic investigation was developed, with a hypothetical-deductive method and a non-experimental, transversal, descriptive correlational design. The population was constituted by the totality of teachers, to collect the information the survey was used as a technique and as questionnaires instruments, the validity of the instruments and the reliability of Cronbach's Alpha for both variables, educational management and quality of service were performed. . Hypothesis testing was performed with the non-parametric Spearman Rho test. It was concluded that there is a significant relationship between educational management and service quality in a public Educational Institution of the district of San Juan de Miraflores, year 2019; because it resulted in the level of significance being $p < .05$ and the Spearman's Rho coefficient =, 842.

Keywords: Management, education, quality and service

Acta de aprobación de originalidad de tesis



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Francis Ibarguen Cueva, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesora de la tesis titulada **"Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019"** de la estudiante **María Clotilde Rea Galindo**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo 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, 22 de setiembre del 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Francis Ibarguen Cueva", written over a horizontal line.

Francis Ibarguen Cueva

DNI: 09637865