



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión educativa y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORES:**

Br. Luis Guillermo Díaz Escobedo

Br. Cecilia Paula Huaynalaya Mallqui

**ASESOR:**

Dr. Ulises Córdova García

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ – 2016**

**Página del Jurado**

---

**Mg. Sánchez Díaz Sebastián**  
**Presidente**

---

**Dr. Durand Porras Juan Carlos**  
**Secretario**

---

**Dr. Córdova García Ulises**  
**Vocal**

**Dedicatoria:**

A Dios por ser guía de mi vida, a mi madre Esperanza a quien admiro y adoro, a mi esposo Luis a quien amo y me acompaña, apoya en todo momento y a mi hijo André por ser el motivo para ser cada día mejor.

**Cecilia.**

A Dios, que me bendice siempre y me guía en mi vida y la de mi familia, a mis padres que dieron todo por construir una buena persona, a mi esposa Cecilia quien me motiva a seguir adelante y ante todo a mi hijo André el cual es mi inspiración y motivo de superación.

**Luis.**

**Agradecimiento:**

A los Directivos, Docentes de la Universidad César Vallejo, y sobre todo al Dr. Ulises Córdova García por su apoyo, orientación y sapiencia, que nos llevó a la realización de nuestros objetivos.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Díaz Escobedo Luis Guillermo, estudiante del Programa Maestría en educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45554970 con la tesis titulada “Gestión educativa y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría (compartida con Huaynalaya Mallqui Cecilia Paula.)
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 algún 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 la falta de 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.

San Juan de Lurigancho, 22 de agosto de 2015

Díaz Escobedo Luis Guillermo.

DNI N° 455545970

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Huaynalaya Mallqui Cecilia Paula, estudiante del Programa Maestría en educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45415468 con la tesis titulada “Gestión educativa y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría (compartida con Díaz Escobedo Luis Guillermo.)
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 algún 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 la falta de 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, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 22 de agosto de 2015

Huaynalaya Mallqui Cecilia Paula.

DNI N° 45415468

## Presentación

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Magister en Administración de la Educación, presentamos la tesis titulada: Gestión educativa y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.

El estudio se realizó con la finalidad de determinar la relación de la Gestión educativa con la calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015, y para esto se analizó datos tomados a 92 docentes y en base a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presentamos esta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad educativa.

La tesis está compuesta por siete capítulos:

En el primer capítulo se consideró los antecedentes y la fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el segundo capítulo está referido a las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudios, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos; el tercer capítulo consta de la descripción de los resultados; en el cuarto capítulo se consideró la discusión de los resultados; en el quinto capítulo está referido a las conclusiones; en el sexto capítulo consta de las recomendaciones y finalizando con las referencias bibliográficas y anexos. Los resultados que se han obtenido durante el proceso de investigación representan, aparte de un modesto esfuerzo, evidencias donde se han verificado que la enseñanza científica tiene un nivel de correlación positiva con tendencia a ser considerable con el nivel de conocimientos de investigación. Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación, sea evaluada y cumpla los parámetros para su aprobación.

Los Autores

**Contenido**

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Contenido	viii
<b>RESUMEN</b>	xvi
<b>ABSTRACT</b>	xviii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	20
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	24
Justificación	49
Problema	51
Hipótesis	52
Objetivos	53
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	54
2.1. Variables	55
2.2. Operacionalización de variables	58
2.3. Metodología	60
2.4. Tipo de estudio	60
2.5. Diseño	60
2.6. Población, muestra y muestreo	61
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
2.8. Métodos de análisis de datos	68
2.9. Aspectos éticos	69
<b>III. RESULTADOS</b>	70
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	101
<b>V. CONCLUSIONES</b>	105



<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	107
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	109
<b>APÉNDICE.</b>	116
Apéndice 1. Matriz de consistencia	117
Apéndice 2. Cuestionario de la Variable: Gestión educativa	121
Apéndice 3. Cuestionario de la Variable: Calidad del servicio educativo	125
Apéndice 4. Base de datos de la variable: Gestión educativa	129
Apéndice 5. Base de datos de la variable: Calidad del servicio educativo	130
Apéndice 6. Matriz de validación	131

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1.	Operacionalización de las variables: gestión educativa.	58
Tabla 2.	Operacionalización de la variable: calidad del servicio educativo.	59
Tabla 3.	Población de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar	61
Tabla 4.	Muestra representativa de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar.	62
Tabla 5.	Resultados de validación de la variable gestión educativa.	65
Tabla 6.	Confiabilidad de la variable gestión educativa aplicada a la muestra.	66
Tabla 7.	Resultados de validación de la variable calidad del servicio educativo.	67
Tabla 8.	Confiabilidad de la variable calidad del servicio educativo aplicada a la muestra.	68
Tabla 9.	Distribución de los niveles de la gestión educativa en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	71
Tabla 10.	Distribución de los niveles de la gestión administrativa en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	72
Tabla 11.	Distribución de los niveles de la gestión institucional en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	73
Tabla 12.	Distribución de los niveles de la gestión pedagógica en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	74

Tabla 13.	Distribución de los niveles de la gestión comunitaria en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	75
Tabla 14.	Distribución de los niveles de la calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	76
Tabla 15.	Distribución de los niveles de los elementos tangibles del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	77
Tabla 16.	Distribución de los niveles de la confiabilidad del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	78
Tabla 17.	Distribución de los niveles de la garantía del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	79
Tabla 18.	Distribución de los niveles de la empatía del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	80
Tabla 19.	Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	82
Tabla 20.	Correlación de Spearman entre gestión educativa y la calidad del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015	83
Tabla 21.	Correlación de Spearman entre gestión administrativa y la calidad del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015	85
Tabla 22.	Correlación de Spearman entre gestión institucional y la calidad del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015	87

Tabla 23.	Correlación de Spearman entre gestión pedagógica y la calidad del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015	89
Tabla 24.	Correlación de Spearman entre gestión comunitaria y la calidad del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015	91
Tabla 25.	Contingencia entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015	93
Tabla 26.	Contingencia entre la dimensión gestión administrativa y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.	94
Tabla 27.	Contingencia entre la dimensión gestión institucional y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.	96
Tabla 28.	Contingencia entre la dimensión gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.	97
Tabla 29.	Contingencia entre la dimensión gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.	99

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Diseño de investigación.	61
Figura 2. Distribución de los niveles de la gestión educativa en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	71
Figura 3. Distribución de los niveles de la gestión administrativa en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	72
Figura 4. Distribución de los niveles de la gestión institucional en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.	73
Figura 5. Distribución de los niveles de la gestión pedagógica en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.	74
Figura 6. Distribución de los niveles de la gestión comunitaria en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.	75
Figura 7. Distribución de los niveles de la calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.	76
Figura 8. Distribución de los niveles de los elementos tangibles del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.	77
Figura 9. Distribución de los niveles de la confiabilidad del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	78

Figura 10.	Distribución de los niveles de la garantía del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	79
Figura 11.	Distribución de los niveles de la empatía del servicio en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho,2015.	80
Figura 12.	Diagrama de dispersión de la gestión educativa y calidad del servicio educativa en el nivel secundaria de la institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015	84
Figura 13.	Diagrama de dispersión de la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015	86
Figura 14.	Diagrama de dispersión de la gestión institucional y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015	88
Figura 15.	Diagrama de dispersión de la gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015	90
Figura 16.	Diagrama de dispersión de la gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015	92
Figura 17.	La gestión educativa y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.	93

- Figura 18. La gestión administrativa y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015. 95
- Figura 19. La dimensión gestión institucional y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015. 96
- Figura 20. La dimensión gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015 98
- Figura 21. La dimensión gestión comunitaria y calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015. 99

## Resumen

La investigación se titula "Gestión y calidad de los servicios educativos en el nivel secundaria de la escuela Xammar Fabio Luis, San Juan de Lurigancho, 2015 Educación", dejó el problema general de Gestión Educativa ¿Cómo se relaciona con el servicio de Calidad Educativa de la institución educativa de nivel secundaria Xammar Fabio Luis , San Juan de Lurigancho, 2015? Esta investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación de la gestión educativa con la calidad de la educación en el nivel secundaria, la institución educativa en cuestión, con la finalidad de establecer mecanismos para tomar decisiones asertivas mejora de la gestión educativa.

Se trató de una investigación según el alcance de tipo correlacional y según la finalidad de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transeccional y correlacional, y con una población de 118 persona de los docentes, y la muestra conformada por 92 docentes de la institución educativa; se aplicó como instrumento un cuestionario el cual fue validado por juicio de expertos y determinó su fiabilidad a través de estadística Alfa de Cronbach, del mismo modo que tomó la prueba no paramétrica método de análisis, ya que son dos variables cualitativas, por lo que el análisis se realiza con la prueba de Spearman.

El estudio encontró como resultado respecto a la relación entre las variables gestión educativa y calidad del servicio educativo, los resultados evidencian que existe una relación positiva según la correlación de Spearman de 0.946,  $p = 0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador donde se indicó que la Gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.

La conclusión producto del estudio fue que la gestión educativa está significativamente relacionado con la calidad del servicio educativo. En consecuencia, una mejor gestión de la educación, una mejor calidad de la educación en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar,



San Juan de Lurigancho, 2015. También se ha identificado que la gestión administrativa está significativamente relacionado con la calidad de la educación. En consecuencia, una mejor administración, una mejor calidad de la educación en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015. Del mismo modo se ha identificado que la gestión institucional se relacionó significativamente con la calidad de la educación de servicio. En consecuencia, un mejor gobierno, una mejor calidad de la educación en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015. También se ha determinado que la gestión pedagógica está significativamente relacionado con la calidad de los servicios educativos. En consecuencia, una mejor gestión de la educación, una mejor calidad de la educación en el nivel secundaria de la Escuela Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015. Por último, hemos determinado que la gestión educativa está significativamente relacionado con la calidad de los servicios educativos. En consecuencia, una mejor gestión de la educación, una mejor calidad de la educación en el nivel secundaria de la Institución Educativa Luis Fabio Xammar, San Juan de Lurigancho, 2015.

**Palabras claves:** Gestión educativa - Gestión administrativa - Gestión Institucional - Gestión Pedagógica - Gestión comunitaria - Calidad del servicio educativa.

## Abstract

The research is entitled "Education Management with the quality of education at "Luis Fabio Xammar" secondary level school, San Juan, 2015, left the general problem How Educational Management relates to Quality of Service I education at "Luis Fabio Xammar" secondary level school, San Juan de Lurigancho, 2015? This research was conducted in the search to determine the relationship of educational management with the quality of education at the secondary level, the educational institution in question, in order to establish mechanisms to make assertive decisions to improve educational management.

This was an investigation as the scope of correlational and depending on the intended type applied with a non-experimental, transactional and correlational design, and with a population of 118 people in the educational community, and the sample consisted of 92 teachers of the educational institution; was applied as an instrument a questionnaire which was validated by expert judgment and determined its reliability through statistical Cronbach's alpha, just as it took the nonparametric method of analysis test, as are two qualitative variables, so the analysis is performed with the Spearman test.

The study found as a result regarding the relationship between the variables educational management and quality of education, the results show that there is a positive correlation according to Spearman correlation of 0.946,  $p = 0.00 < 0.05$ , therefore, the hypothesis is accepted where the researcher noted that educational management is significantly related to the quality of education at "Luis Fabio Xammar" secondary level school, , San Juan de Lurigancho, 2015.

The product study concluded that educational management is significantly related to the quality of educational services. Consequently, better management of education, better quality of education at , "Luis Fabio Xammar" secondary level school, San Juan de Lurigancho, 2015. It has also been found that the administration is significantly related to quality education. Consequently, better management, better quality of education at , San Juan de Lurigancho, "Luis Fabio

Xammar” secondary level school, 2015. Similarly has been identified that institutional management was significantly related to the quality of education of service. Consequently, better governance, better quality of education at “Luis Fabio Xammar” secondary level school,, San Juan de Lurigancho, 2015. It has also been determined that the pedagogical management is significantly related to the quality of educational services. Consequently, better management of education, better quality of education at “Luis Fabio Xammar” secondary level school, San Juan de Lurigancho, 2015. Finally, we have determined that educational management is significantly related to quality educational services. Consequently, better management of education, better quality of education at “Luis Fabio Xammar” secondary level school, San Juan de Lurigancho, 2015.

**Keywords:** Education Management - Administrative Management - Institutional Management - Educational Management - Community Management - Quality educational service.