

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La calidad del servicio educativo de la Institución
Educativa Pública N.º 20402 “Virgen de Fátima”
Huaral 2013

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN EDUCACIÓN**

AUTORA:

Maritza Mercedes Mendoza Soto

ASESORA:

Mgtr. Madelaine Bernardo Santiago

**PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN UNIVERSITARIA
Y TITULACIÓN**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ -2016

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por darme la vida, a mi hijo, mi esposo, mi madre que me han apoyado para seguir cumpliendo metas.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad que me permite en mi formación académica, y mi mayor agradecimiento a todas aquellas personas que me brindaron el apoyo necesario para realizar este trabajo. Al director, los docentes y padre de familia de la Institución Educativa N.º 20402, a mis colegas y amigos de mi especial consideración, agradecerles infinitamente por ese apoyo desinteresado.

PRESENTACIÓN

El Presente trabajo de Investigación es considerado de tipo descriptivo simple; el objeto de estudio es el de describir la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en la Institución Educativa N.º 20402 “Virgen de Fátima” - Huaral.

El trabajo de investigación contiene información relevante sobre la calidad del servicio educativo. Cada capítulo determina la importancia de la investigación y su implicancia en los hechos observados.

La presente tesina trata el tema de la calidad del servicio que brinda la institución Educativa N.º 20402 “Virgen de Fátima”. La investigación permite tomar medidas oportunas para mejorar el servicio.

Cada una de las estructuras que abriga una importante información que evidencia los hechos concretos abordados con la investigación.

Capítulo I; Corresponde al problema de investigación: planteamiento del problema, formulación del problema, justificación y termina con las limitaciones.

Capítulo II; Contiene el marco teórico: antecedentes, marco teórico y definición de términos.

Capítulo III; Presenta el marco metodológico: hipótesis, variables, metodología, población y muestra; método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

Capítulo IV; Constituye los resultados.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
I. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. General	13
1.2.2. Especifico	14
1.3. Justificación	15
1.4. Limitaciones	16
1.5. Objetivos	17
1.5.1. Genera	17
1.5.2. Específicos	17
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. La calidad de la educación.	22
2.2.2. Naturaleza de la calidad educativa.	23
2.2.3. Infraestructura del mobiliario.	25
2.2.4 Servicios básicos	26

2.2.5. Clima Institucional - organización.	28
2.2.6. Labor docente.	35
2.3. Definición de términos.	38
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	41
3.2. Variables	41
3.2.1. Definición conceptual	41
3.2.2. Definición operacional	43
3.3. Metodología	45
3.3.1. Tipo de estudio	45
3.3.2. Diseño	45
3.4. Población y muestra	46
3.5. Método de investigación	47
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.7. Métodos de Análisis de datos.	50
IV. RESULTADOS	
4.1. Descripción	52
4.2. Discusión	69
CONCLUSIONES	73
SUGERENCIAS	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.º1. Definición operacional	43
Tabla N.º 2. Puntuación numérica	48
Tabla N.º3. Validez del expertos	49
Tabla N.º4. Confiabilidad de la calidad de servicio	49
Tabla N.º5. Baremo de la calidad de servicio	50
Tabla N.º6. Prueba de la normalidad de la puntuación	52
Tabla N.º7. Distribución de frecuencia de edad	52
Tabla N.º8. Distribución de frecuencia de sexo	54
Tabla N.º9. Calidad de servicio	55
Tabla N.º10. Servicios básicos	56
Tabla N.º11. Infraestructura y mobiliario	57
Tabla N.º12. Clima institucional	59
Tabla N.º13. Labor docente	60
Tabla N.º14. Estadístico de la calidad de servicio	62
Tabla N.º15. Prueba T de Student calidad de servicio	64
Tabla N.º16. Prueba T de Student Infraestructura y mobiliario	65
Tabla N.º17. Prueba T de Student servicios básicos	66
Tabla N.º18. Prueba T de Student clima institucional	67
Tabla N.º19. Prueba T de Student Labor docente	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N.º1. Frecuencias porcentuales de edad	53
Figura N.º2.Frecuencia porcentuales de sexo	54
Figura N.º3. Frecuencia de la Calidad de servicio	55
Figura N.º4.Infraestructura y mobiliario	57
Figura N.º5.Servicios básicos	58
Figura N.º6.Clima institucional	59
FiguraN.º7. Labor docente	61
Figura N.º8. Estadístico de la calidad de servicio y sus dimensiones	63

RESUMEN

Actualmente la calidad del Servicio Educativo es parte importante para que toda Institución que preste este tipo de servicio esté a la vanguardia de los cambios vertiginosos que demanda el mundo actual, por lo que el presente trabajo tiene como propósito principal describir la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N.º 20402 “Virgen de Fátima” Huaral 2013; el objetivo fundamental es conocerla calidad de la infraestructura y mobiliario; los servicios básicos, el clima institucional y la organización así como la labor docente que brinda la institución ya mencionada.

Esta investigación es descriptiva simple se considero para la muestra 40 docentes y 30 padres de familia, previamente los instrumentos se validaron y se demostró la validez y confiabilidad utilizándose como instrumento un cuestionario graduado en la escala de Likert.

Los resultados se analizan y se comparan con la base teórica de Albrecht (2005) quien dice: “...la verdadera calidad del servicio...es aquella que satisface una necesidad o soluciona un problema...”(p.189).Una vez recogido los datos se ha procesado e interpretado para conocer el proceso que demuestra la comprobación de los objetivos. Los resultados demuestran que la institución logra ubicarse en el nivel medio bajo en cuanto a la calidad del servicio educativo.

En tanto, el resultado final de la encuesta censal arroja que la calidad del servicio educativo de la Institución Pública N.º 20402 “Virgen de Fátima” de Huaral, no es alta, pues se ha obtenido ($t = -10.59$; $p = .000 < .001$).

Palabras claves: Calidad del servicio educativo

ABSTRACT

Currently the quality of the Education Service is an important part to any institution that provide this type of service is at the forefront of the rapid changes that demand the world today, there fore the present work has as its main purpose describing the quality of the educational service of the Educational Institution N.º 20402 "Our Lady of Fatima" Huaral 2013; the fundamental objective is to know quality of infrastructure and furniture; basic services, the institutional environment and the organization as well as the teaching work that provides the institution already mentioned.

This research is descriptive simple it was considered for the sample 40 teachers and 30 parents, previously the instruments were validated and demonstrated the validity and reliability be used as a instrument questionnaire graduating in a Likert-type scale.

The results are analyzed and compared with the theoretical basis of Albrecht (2005) who said: "...the true quality of service...it is the one that satisfies a need or solve a problem..." (p189). Once collected the data has been processed and interpreted to know the process that shows the check of the objectives. The results demonstrate that the institution can be located at the middle level low in terms of the quality of the educational service.

Meanwhile, the end result of the census survey reveals that the quality of the educational service of the Institution N.º 20402 "Lady of de Fatima" Huaral, is not high, it was obtained($t = -10.59$, $p = .000 < .001$).

Key words: Quality of the education service