



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión educativa y la calidad de servicio en la
I.E N° 3037 - Gran Amauta - San Martín de
Porres, 2014.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORAS:

Br. PEÑA MENDEZ, MARÍA CRUZ

Br. ROSALES RIMAC, JENNY MAVILA

ASESOR:

Mgtr. VILLA CALDERÓN, DAVID FREDY

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2014

Dedicatoria

A Dios, quien nos regala los dones de la sabiduría y la paciencia para asumir grandes retos.

A mis Padres Felipe y Rosa por los valores inculcados y ejemplo de perseverancia.

A mi esposo Ricardo e hijos Martín, María, Claudia y Paolo, quienes me dan todo el apoyo para lograr mis metas con éxito: culminar mi carrera de postgrado.

María Cruz

A mis Padres Lucio y Olinda, por los valores inculcados y ejemplo de perseverancia.

A mis hermanos Gladys, Bill y Miller, quienes me dan todo el apoyo para lograr mis metas con éxito: culminar mi carrera de postgrado.

Jenny Mavila

Agradecimiento

Nuestros más sincero agradecimientos a la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo por habernos dado la oportunidad de seguir desarrollándonos como personas y profesionales de bien.

A los profesores que fortalecieron nuestros conocimientos, en especial al Mgrt. David Fredy Villa Calderón, que además de transmitir su vocación investigadora, nos orientó y estimuló constantemente para terminar con éxito nuestra objetivo profesional.

Nuestro reconocimiento a todas las personas que nos ayudaron directa e indirectamente en la realización de nuestra investigación.

Las autoras

Declaratoria de autenticidad

Nosotras, MARÍA CRUZ PEÑA MÉNDEZ, con DNI N° 08587566 y JENNY MÁVILA, ROSALES RÍMAC, con DNI N° 45564195, estudiantes del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados, con la tesis titulada “Gestión educativa y la calidad de servicio en la I E N° 3037 - Gran Amauta- San Martín de Porres, 2014” declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos 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.

Los Olivos, setiembre del 2014.

.....
MARÍA CRUZ PEÑA MÉNDEZ
DNI: 08587566

.....
JENNY MÁVILA ROSALES RÍMAC
DNI: 45564195

Presentación

SEÑOR PRESIDENTE;

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO;

Presentamos la tesis titulada “Gestión educativa y la calidad de servicio en la I E N° 3037 - Gran Amauta- San Martín de Porres, 2014”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión pública.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo – correlacional, donde se busca hallar la relación entre la variable Gestión educativa y la Calidad de servicio. Está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone el planteamiento del problema. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a las variables en estudio. En el tercer capítulo se muestra el desarrollo de la metodología de la investigación. El cuarto capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio, finalizando con referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos, pues, que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del Problema	17
1.2. Formulación del Problema	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problema Específico	18
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones	21
1.5. Antecedentes	22
1.6. Objetivos	27
1.6.1. Objetivo General	27
1.6.2. Objetivos Específicos	27
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	28
2.1. Fundamentos teóricos de Gestión educativa	29
2.2. Variable 1: Gestión educativa	31
2.2.1. Desarrollo histórico del concepto de gestión	31
2.2.2. Concepto de Gestión educativa	34
2.2.3. Modelo de gestión	36
2.2.4. Importancia de un modelo de gestión educativa	42
2.2.5. Objetivos de un modelo de gestión educativa	43
2.2.6. Dimensiones de la Gestión Educativa	44

	Pág.
2.2.7. Importancia de la gestión educativa	47
2.3. Variable 2: Calidad de servicios	48
2.3.1. Concepto de calidad de servicio	52
2.3.2. Procesos de la gestión educativa para lograr calidad de servicio	53
2.3.3. Planificación estratégica educativa	58
2.3.4. Tipos de institución que se quiere ser	59
2.3.5. La misión	60
2.3.6. La visión	60
2.3.7. Los valores	62
2.4 Definición de términos básicos	62
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	64
3.1. Hipótesis	65
3.1.1. Hipótesis General	65
3.1.2. Hipótesis Específicas	65
3.2. Variables	65
3.2.1. Definición conceptual	66
3.2.2. Definición Operacional	66
3.2.3 Operacionalización de variables	67
3.3. Metodología	68
3.3.1. Tipo de investigación	68
3.3.2. Nivel de investigación	69
3.3.2. Diseño de investigación	69
3.4. Población, muestra y muestreo	70
3.5. Método de investigación	72
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	73
3.6.1. Validez y confiabilidad del instrumento	74
3.7. Método de análisis de datos	76
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	77
4.1. Descripción de los resultados	78
4.1.1. Análisis descriptivo del cuestionario de investigación	78

	Pág.
4.1.2. Prueba y contrastación de hipótesis	88
4.2. Discusión de resultados	96
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104
ANEXOS	107
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Encuesta	
Anexo 3. Base de datos para la prueba de validez y confiabilidad	
Anexo 4. Base de datos	
Anexo 5: Documentos para la validación del instrumento	

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables	Pág. 67
Tabla 2: Cuadro de padres de familia y docentes del 5° gdo. 2014	70
Tabla 3: Muestreo aleatorio estratificado, distribución de la muestra	72
Tabla 4: Promedio de valoración de juicio de expertos del instrumento	74
Tabla 5: Resumen del procesamiento de los casos “Alfa de Cronbach”	75
Tabla 6: Estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”	75
Tablas 7 – 16: Distribución de frecuencia y porcentaje	78
Tabla 17: Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	89
Tablas 18 – 22: Prueba Correlación Rho de Spearman de la hipótesis	90

Índice de Figuras

	Pág.
Figuras 1 – 10: Descripción de variables de estudio	78

Resumen

Esta investigación titulada “Gestión educativa y la calidad de servicio en la I E N° 3037 - Gran Amauta- San Martín de Porres, 2014” tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables Gestión educativa y la Calidad de servicio.

La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, la muestra estudiada fue de 130 personas dedicadas a la actividad educativa y usuarios de la educación, para conocer si la Gestión educativa se relaciona con la Calidad de servicio, para ello se utilizó el muestreo probabilístico estratificado simple. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de encuesta a través de una ficha de cuestionario tipo Likert, el cual constó de 12 preguntas cerradas referentes a la Gestión educativa y 12 preguntas con respecto a la Calidad de servicio.

Los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman, de acuerdo a los resultados obtenidos, concluyó que existe un nivel de correlación muy significativa entre la Gestión educativa y la Calidad de servicio.

Palabras Claves: Gestión educativa, proyecto educativo institucional, plan anual de trabajo, proyecto educativo curricular, planificación, toma de decisiones.

Abstract

This research entitled "Educational Management and the quality of service in IEN ° 3037 - Great Amauta- San Martin de Porres, 2014" The general objective was to determine the relationship between Education Management and Quality of Service variables.

The research is descriptive and correlational, the sample was 130 persons engaged in educational activity and education users to know if the Education Management relates to quality of service, for that stratified probability sampling simply was used. For The collection of information the survey technique was used through a Likert questionnaire sheet, which consisted of 12 closed questions concerning the Education Management and 12 questions regarding to the quality of service.

The results obtained by Rho of Spearman correlation test, according to the results, it concluded that there is a significant level of correlation between educational management and Quality of Service.

Keywords: Education Management, education project, annual work plan, curricular educational project planning, decision making.

Introducción

A nivel del sistema educativo nacional se percibe múltiples deficiencias en la Gestión Educativa. La mayoría de los Directores, en el ejercicio de sus labores administrativas, incurren en acciones en contra de la normatividad perjudicando de manera directa a la institución a su cargo. Esto se produce por los constantes cambios en las direcciones de los centros educativos, también por falta de actualización, escasa orientación, deficiente coordinación entre las instancias administrativas y bajo nivel de conocimiento científico sobre la gestión educativa por parte de los directores y subdirectores. La gestión educativa que ejercen los directores lo realiza sin bases científicas de la administración, cada directivo orienta sus acciones en forma convencional, personal e individual, sin criterios de planificación y acción de conjunto, como corresponde en estos tiempos de globalización tecnológica y de comunicación. Las instituciones están funcionando en forma desarticulada, cada uno desarrolla sus propósitos sin considerar las necesidades y el desarrollo regional o local. A nivel de la unidad de gestión local se han constituidos Redes de Coordinación entre las instituciones educativas, pero no se obtienen resultados concretos.

Sobre administración educativa, existen múltiples diagnósticos y estudios que demuestran la inexistencia de un adecuado instrumento de Gestión Educativa, actualizado y sistematizado por todos los actores de la institución, con lo cual se planifica, se ejecuta y se evalúa los logros institucionales, así como también, los objetivos propuestos en la Ley de Educación y en el Diseño Curricular Nacional, acorde a sus atribuciones y funciones.

Una de las causas fundamentales de la pésima gestión educativa es que los líderes pedagógicos, generalmente asumen sus funciones por encargatura temporal, lo cual no permite dar continuidad al Plan Anual de Trabajo que tiene una aplicabilidad de no menor de cinco años. Cuando se cambia al director de la institución educativa, este prefiere elaborar otro Plan Anual de Trabajo de acuerdo a su visión, punto de vista y de acuerdo al su estilo de trabajo, generando malestar, desconfianza de los padres de familia. Como se produce constantes cambios, tampoco se da continuidad

al Proyecto Curricular Institucional, no se cumple el monitoreo en el aula. Cada docente sistematiza y desarrolla el Proyecto Curricular de Aula, sus unidades y sesiones de aprendizaje de manera individual, cuando estas se deben elaborar coordinadamente. Esta realidad se agudiza cuando cada docente adopta su propio estilo de trabajo, asumen diferentes maneras de aplicar los instrumentos y herramientas de pedagógico, generando un trabajo desarticulado, el cual repercute negativamente en la gestión educativa y, desde luego, ocasionando el deterioro de la calidad de servicios en las instituciones educativas. Lo más preocupante es que los planes estratégicos que se trazan a nivel de la institución no se puede concretizar por los cambios constantes de las normas, por el bajo nivel de los líderes educativos y los cambios de dirección que producen intempestivamente.

Para el desarrollo sostenido de una gestión educativa, según el marco teórico, es necesario contar con líderes pedagógicos que estén bien capacitados en administración educativa con lo cual se garantiza el mejoramiento continuo de la institución educativa, mejores resultados y competitividad en el mercado donde pertenecen las instituciones educativas. Por otra parte, las instituciones deben analizar los procesos utilizados, de manera que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede promoverse el crecimiento de las organizaciones hasta llegar a ser competitivos y logra un nivel adecuado de la calidad de servicio educativo.

Las instituciones educativas son organizaciones únicas en cuanto a su particular naturaleza, que trabajan con personas, entre personas y para personas, y pueden beneficiarse de la autoevaluación para definir sus puntos fuertes y áreas de mejora, incluirlos en sus planes y trabajar por su mejora, con la aplicación de este modelo se posibilita óptimos resultados.

Para analizar la gestión educativa, hemos decidido abordar la evaluación de la calidad educativa a partir de uno de sus ámbitos, los servicios educativos, medidos a través de la gestión de calidad de los mismos. Entre los modelos contemporáneos para evaluar integralmente el progreso alcanzado por las organizaciones e instituciones en su gestión, el más generalizado es el

Modelo de Gestión de Calidad, Fundación Europea de Gestión de la Calidad de Excelencia (EFQM).

Lo esencial del Modelo Fundación Europea de Gestión de la Calidad de Excelencia, adaptada a los centros educativos en cuanto a los beneficios del servicio de la educación, en los profesores, personal administrativo y servicio, y los resultados en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo que impulse la planificación y la estrategia de la institución educativa y la gestión de su personal, de sus recursos, hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados educativos, en lo académico, lo administrativo, en la disciplina, entre otros.

La Institución Educativa N° 3037 - Gran Amauta- del distrito de San Martín de Porras, bajo la administración de la Unidad de Gestión Local N° 02, inició sus servicios el 25 de mayo 1955. En el año 2011 fue incorporado a las instituciones emblemática, mediante RM N° 0343-2011-ED. La población escolar lo constituyen 2100 alumnos distribuidos en EBR, Primaria y Secundaria , en total los servidores son 129, entre directivos, docentes y personal de servicio.

La instituciónn educativa N° 3037, Gran Amauta, de San Martín de Porras, debería funcionar como una empresa de servicios para contribuir al desarrollo local y distrital, como empresa educativa su propósito sería el camino hacia la excelencia. En los últimos años, el mundo vive un proceso de cambio acelerado y de competitividad global, en una economía cada vez más liberal, marco que hace necesario un cambio total de enfoque en la gestión de las organizaciones. En esta etapa de cambios, las empresas en general, las instituciones educativas en particular, buscan elevar índices de productividad, lograr mayor eficiencia y brindar un servicio de calidad, lo que está obligando a que los líderes educativos adopten modelos de administración participativa, tomando como base central al elemento humano, desarrollando el trabajo en equipo, para alcanzar la competitividad y responder de manera idónea la creciente demanda de productos de óptima calidad y de servicios a todo nivel.