

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y LA  
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA IEP DE  
EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR “HORACIO PATIÑO CRUZATTI  
DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO”**

**PARA OPTAR EL GRADO DE:**

**MAGISTER EN**

**EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA**

#### **AUTORES:**

Br. Raúl Enrique Tejeda Navarrete

Br. Jaime Asunción Tejeda Navarrete

#### **ASESOR:**

**Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio**

**LIMA-PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos el presente estudio a:  
Los educadores(as) perseverantes que aún mantienen la vela encendida de la fe en su práctica educativa y a todas las personas que creen que la educación es el pilar del desarrollo y sostenibilidad de un país.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento:

A nuestras familias por la paciencia y apoyo constante, a nuestros amigos y maestros Carlos Wenceslao Sotelo Estacio y Luis Rueda Milachay por sus orientaciones pertinentes en el proceso de investigación y al personal directivo y docentes de la IEP “Horacio Patiño Cruzatti” por darnos las facilidades del caso para la realización de la presente investigación.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado.

Como participantes de la Maestría en Evaluación y Acreditación de Calidad Educativa en la UCV - Lima Norte, 2010, presentamos a ustedes nuestra Tesis titulada: “Instrumentos de planificación institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa privada de educación básica regular Horacio Patiño Cruzatti de surco”

Estando convencidos que el resultado de la investigación contribuirá para que las autoridades de las instituciones educativas públicas y privadas de EBR del país tomen conciencia de la importancia que tienen los instrumentos de planificación institucional en la calidad del servicio educativo que ofrecen consideramos que es un aporte para el desarrollo económico y social del país.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>xiii</b>
1.1. Planteamiento del Problema	14
1.2. Formulación del Problema	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación	17
1.4. Limitaciones	18
1.5. Antecedentes de la investigación	19
1.5.1. Investigaciones Internacionales	19
1.5.2. Investigaciones Nacionales	20
1.6. Objetivo de la Investigación	22
1.6.1. Objetivo General	22
1.6.2. Objetivos específicos	22
<b>II. MARCO TÉORICO</b>	<b>23</b>
2.1. Los Instrumentos de Planificación Institucional	24
2.1.1 Dimensiones	31
2.2. La Calidad del Servicio Educativo	42
2.2.1. Dimensiones	43
2.3. Los Instrumentos de Planificación Institucional y la Calidad del Servicio Educativo	46
2.4. Definición de Términos Básicos	56
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>59</b>
3.1. Hipótesis	60
3.1.1. Hipótesis General	60
3.1.2. Hipótesis específicas	60
3.2. Variables	60
3.2.1. Definición Conceptual	60
3.2.2. Definición operacional	63
3.2.3. Operativización de las variables	63
3.3. Metodología	64

3.3.1. Tipo de estudio	64
3.3.2. Diseño de investigación	64
3.4. Población y Muestra	67
3.4.1. Población	67
3.4.2. Muestra	67
3.5. Método de Investigación	67
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	68
3.6.1. Confiabilidad y validez	69
3.7. Método de Análisis de Datos	72
<b>IV. RESULTADOS</b>	73
4.1. Descripción	74
4.2. Discusión	78
CONCLUSIONES	83
SUGERENCIAS	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	90
Anexo 1: Matriz de consistencia	91
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	93
Anexo 3: Juicio de expertos	112
Anexo 4: Matriz de datos	124

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de las variables Instrumentos de planificación institucional y la calidad del servicio educativo en la IEP de EBR Horacio Patiño Cruzatti de Surco, 2010	63
Tabla 2. Coeficiente de confiabilidad general y por dimensiones de los instrumentos aplicados a los docentes de la IEP de EBR Horacio Patiño Cruzatti de Surco, 2010	70
Tabla 3. Porcentaje promedio de las calificaciones de los jueces expertos de los instrumentos aplicados a los docentes de la IEP de EBR Horacio Patiño Cruzatti de Surco, 2010	70
Tabla 4. Análisis de ítems en sus dimensiones: Gestión, Pedagógica y Eficiencia y Eficacia.	71
Tabla 5. Correlación no paramétrica de variables Instrumentos de Planificación Institucional y la Calidad del Servicio Educativo.	74
Tabla 6. Correlación no paramétrica de variables Instrumentos de Planificación Institucional y la Calidad del Servicio Educativo	75
Tabla 7. Correlación no paramétrica de variables Instrumentos de Planificación Institucional y la Calidad del Servicio Educativo	76
Tabla 8. Correlación no paramétrica de variables Instrumentos de Planificación Institucional y la Calidad del Servicio Educativo	77
Tabla 9. Correlación no paramétrica de variables Instrumentos de Planificación Institucional y la Calidad del Servicio Educativo en su dimensión Gestión y la Eficiencia	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. La planificación a nivel del centro educativo.	47
Figura 2. Elementos básicos de la planificación	50
Figura 3. Los instrumentos de planificación institucional	50



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre los instrumentos de planificación institucional y la calidad del servicio educativo en la IEP de EBR Horacio Patiño Cruzatti del distrito de Santiago de Surco.

Se trata de una investigación tipo básico, diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptiva – correlacional; La muestra estuvo conformada por 60 docentes (entre mujeres y varones), tamaño de muestra que representa el 100% del total de docentes de la IEP de EBR Horacio Patiño Cruzatti de Surco, 2010; Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando para el efecto dos instrumentos (matriz de evaluación y cuestionario) para captar la información deseada, es decir, respecto a las variables en estudio. Posteriormente los instrumentos fueron puestos a prueba a la población objetivo conformada por los 60 docentes de la IEP de EBR Horacio Patiño Cruzatti del distrito de Santiago de Surco.

Los resultados de la investigación demuestran que existe una relación directa y significativa entre los instrumentos de planificación institucional y la calidad del servicio educativo en la IEP de EBR Horacio Patiño Cruzatti del distrito de Santiago de Surco; los directivos y docentes de la IEP Horacio Patiño Cruzatti, saben que es necesario mejorar los Instrumentos de Planificación Institucional en especial el PEI y el PCI, porque actualmente afectan la calidad del servicio educativo y el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Palabras clave: Instrumentos de Planificación, Calidad del servicio educativo.

## **ABSTRACT**

The present study aimed to determine the relationship between institutional planning tools and quality of educational services in the IEP of EBR Horacio Patiño Cruzatti district of Santiago de Surco.

This is a basic type research, nonexperimental cross-sectional, descriptive level – correlational. The sample consisted of 60 teachers (women and men), sample size representing 100% of all teachers in the IEP EBR Cruzatti Groove Horacio Patiño, 2010; technique was applied to the survey, using for this purpose two instruments (questionnaire and evaluation matrix) to capture the desired information, ie, for the variable under study. Later instruments were tested to the target population comprised 60 teachers by the IEP Horacio Patiño Cruzatti EBR district of Santiago de Surco.

The research results show that there is a direct and significant relationship between institutional planning tools and quality of educational services in the IEP of EBR Horacio Patiño Cruzatti district of Santiago de Surco, the principals and teachers of the IEP Horacio Patiño Cruzatti, know they need to improve institutional planning tools especially the PEI and PCI, because currently affecting the quality of education and the teaching and learning process.

Keywords: planning tools, quality of educational services.