

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

GESTIÓN PEDAGÓGICA Y LA PERCEPCIÓN CON LA  
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UGEL N°05  
SAN JUAN DE LURIGANCHO, EL AGUSTINO, AÑO 2012.

**PARA OBTENER EL GRADO DE:**

**MAGISTER EN EDUCACIÓN**

**MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**AUTORAS:**

Br: ROSARIO EDITH, LINDO CASTRO

Br: ESCOLÁSTICA BERTHA, SALVATIERRA MADUEÑO

**ASESORA:**

Mg. MILAGRITOS RODRÍGUEZ ROJAS

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación dedicamos a nuestros padres quienes se esforzaron por guiarnos en nuestros estudios, nos acompañan en los proyectos que asumimos, motivándonos para seguir adelante.

Bertha y Rosario

## **AGRADECIMIENTO**

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, quienes cultivaron en nosotras, la docencia y los valores éticos para mejorar cada día como personas, profesionalmente y como gestores de investigaciones educativas que contribuirán a mejorar la calidad educativa.

Al PhD. Ing. Oscar Rafael Guillen Valle por habernos podido dar los conocimientos necesarios para lograr conocer y comprender los paradigmas de la investigación científica.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magíster con mención en docencia y gestión educativa de la Universidad “Cesar Vallejo”, ponemos a su disposición la presente tesis titulada “Gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio educativo en la UGEL 05 S.J.L. /El Agustino 2013”.

La investigación tiene por finalidad determinar el grado de relación existente entre las dos variables: la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la UGEL 05 S.J.L. /El Agustino.

El documento consta de cuatro capítulos: **Capítulo I:** Problema de la investigación, **Capítulo II:** Marco teórico, **Capítulo III:** Marco metodológico, **Capítulo IV:** Resultado. Finalmente las conclusiones, sugerencias, además de referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

## CONTENIDO

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

### **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	Planteamiento del problema	2
1.2	Formulación del problema	5
1.3	Justificación (teórica, epistemológica, legal, metodológica)	6
1.4	Limitaciones	8
1.5	Antecedentes	8
1.6	Objetivos	15
	1.6.1 General	15
	1.6.2 Específicos	15

### **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1.	Fundamentación de la primera variable	18
	2.1.1 Definición	18
	2.1.2 Dimensiones	21
	2.1.3 Modelo teórico	37
2.2	Fundamentación de la segunda variable	39
	2.2.1 Definición	39
	2.2.2 Dimensiones	51
	2.2.3 Modelo teórico	57
2.3	Marco conceptual	58

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

Página

3.1	Hipótesis	62
3.1.1	Hipótesis general	62
3.1.2	Hipótesis específicas	63
3.2	Variables	63
3.2.1	Definición conceptual	63
3.2.2	Definición operacional	66
3.3	Metodología	65
3.3.1	Tipo de estudio	65
3.3.2	Diseño	65
3.4	Población y muestra	66
3.4.1	Población	66
3.4.2	Muestra	66
3.5	Método de investigación	68
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.6.1	Técnicas	68
3.6.2	Instrumentos seleccionados	68
3.6.3	Confiabilidad	69
3.7	Tratamiento estadístico e interpretación de resultados	70
3.8	Métodos de Análisis de datos	70

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

4.1.	Distribución de frecuencias	72
4.1.1	Gestión pedagógica	72
4.1.2	Planificación	73
4.1.3	Organización	74
4.1.4	Dirección	75
4.1.5	Coordinación	76
4.1.6	Control y evaluación	77
4.1.7	Calidad del servicio educativo	78
4.1.8	Elementos tangibles	79
4.1.9	Cumplimiento de promesas	80

	Página
4.1.10 Actitud de servicio	81
4.1.11 Competencia de personal	82
4.1.12 Empatía	83
4.2 Prueba de hipótesis	84
4.2.1 Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo	84
4.3 Discusión	95
CONCLUSIONES	99
SUGERENCIAS	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
ANEXOS	
1.- Matriz de consistencia y Matriz de los instrumentos	
2.- Definición operacional de las variables	
3.- Tabla de evaluación de juicio de expertos	
4.- Instrumento de medición de la variable "X" y "Y".	
5.- Resultados de la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición	
6.- Validación del instrumento por juicio de expertos	
6.- Base de datos de ambas variables	

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Dimensiones de la gestión pedagógica	64
Tabla 2	Dimensiones de la calidad del servicio	64
Tabla 3	Muestra de docentes de las Redes N°13, 14 y 15 Ugel 05 S.J.L./El Agustino.	67
Tabla 4	Escala de Likert para medir los instrumentos.	68
Tabla 5	Aspectos de validación e informantes.	69
Tabla 6	Criterios de confiabilidad de valores	70
Tabla 7	Gestión pedagógica	72
Tabla 8	Planificación	73
Tabla 9	Organización	74
Tabla 10	Dirección	75
Tabla 11	Coordinación	76
Tabla 12	Control – Evaluación	77
Tabla 13	Calidad del servicio educativo	78
Tabla 14	Elementos Tangibles	79
Tabla 15	Cumplimiento de promesas	80
Tabla 16	Actitud de servicio	81
Tabla 17	Competencia del personal	82
Tabla 18	Empatía	83
Tabla 19	Correlaciones de muestras no paramétricas, según Spearman de las variables gestión pedagógica y calidad del servicio.	84
Tabla 20	Prueba de Hipótesis Específica 1	86
Tabla 21	Prueba de Hipótesis específica 2.	87
Tabla 22	Prueba de Hipótesis específica 3.	89
Tabla 23	Prueba de Hipótesis específica 4.	91
Tabla 24	Prueba de Hipótesis específica 5.	93



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gestión pedagógica de las Redes educativas N° 13, 14 y 15 de la UGEL 05 S.J.L./El Agustino 2012.	72
Figura 2	Dimensión planificación de la gestión pedagógica	73
Figura 3	Dimensión organización de la gestión pedagógica.	74
Figura 4	Dimensión dirección de la gestión pedagógica.	75
Figura 5	Dimensión coordinación de la gestión pedagógica	76
Figura 6	Dimensión control-evaluación de la gestión pedagógica.	77
Figura 7	Calidad del servicio educativo.	78
Figura 8	Elementos tangibles.	79
Figura 9	Cumplimiento de promesas.	80
Figura 10	Actitud de servicio.	81
Figura 11	Competencia del personal.	82
Figura 12	Empatía.	83
Figura 13	Diagrama de dispersión según la percepción de los docentes entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo	85
Figura 14	Diagrama de dispersión según la percepción de los docentes entre la dimensión planificación de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo	86
Figura 15	Diagrama de dispersión según la percepción de los docentes entre la dimensión organización de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo.	88
Figura 16	Diagrama de dispersión según la percepción de los docentes entre la dimensión dirección de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo.	90
Figura 17	Diagrama de dispersión según la percepción de los docentes entre la dimensión coordinación de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo.	92
Figura 18	Diagrama de dispersión según la percepción de los docentes entre la dimensión control-evaluación de la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo.	94

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión pedagógica y su relación con la calidad del servicio educativo en la UGEL 05 S.J.L. /El Agustino”. Se realizó tratando de responder a la pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio de la UGEL 05 S.J.L/EL Agustino 2012?. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio de la UGEL 05 S.J.L/EL Agustino 2012.

Esta investigación es descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo básico, la muestra estuvo constituida por 260 docentes. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert. **Además se aplicó una prueba piloto que arrojó 0,92 en alfa Cronbach.**

Los resultados se analizaron con la base teórica de las variables gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Los resultados demuestran una alta correlación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Por tanto el proceso demuestra la comprobación de objetivos e hipótesis. Por último se comentan las limitaciones del estudio y las direcciones de investigaciones futuras.

**Palabras claves:** gestión pedagógica, calidad del servicio educativo.

## **ABSTRACT**

This research entitled "Educational Management and its relationship to the quality of education in the UGEL 05 SJL / El Agustino ". Was done trying to answer the main question: What is the relationship between learning management and service quality of UGEL 05 SJL / El Agustino 2012?. The objective of the research was to determine the relationship between learning management and service quality of UGEL 05 SJL / El Agustino 2012.

This research is descriptive correlational quantitative approach and basic type. The sample consisted of 260 teachers, to build, validate and demonstrate the reliability of the instruments was considered content validity by the Technical Expert opinion and his instrument is the judgment of Experts report of the study variables; technique was used for the survey and the survey instrument. To measure the sample was used with college instruments Likert scale. Besides pilot test was applied which yielded Cronbach alpha 0.92.

The results were analyzed with the theoretical basis of learning management variables and quality of educational services. The results show a high correlation between learning management and the quality of education. Therefore demonstrates the process objectives and hypothesis testing. Finally we discuss the limitations of the study and directions for future research.

Keywords: learning management, quality of educational services