

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS
DEL NIVEL PRIMARIO DE VALLE BAJO DEL DISTRITO DE
VILLA MARÍA DEL TRIUNFO.**

PARA OBTENER EL GRADO DE

MAGÍSTER EN EDUCACIÓN

CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUTOR:

Br. CARLOS ALBERTO FELIX TASAYCO

ASESOR:

DR. ROGER IVAN SOTO QUIROZ

LIMA – PERÚ

2014

DEDICATORIA

La presente investigación dedico a mis padres que en su oportunidad se esforzaron por guiarme en mis estudios, a mi esposa Jenny y a mi hijo Carlos Felipe, quienes me acompañan en los proyectos que asumo y me brindan sus afectos para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, que cultivaron en mi persona, la docencia y los valores éticos para mejorar cada día como persona, profesional y como gestor de investigaciones educativas que contribuirán a mejorar la calidad educativa.

PRESENTACIÓN

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magíster con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Universidad Privada “Cesar Vallejo”, pongo a disposición de los miembros de jurado, la presente tesis titulada “Gestión educativa y la calidad del servicio educativo de las Instituciones Educativas Públicas del nivel primario del Valle Bajo del distrito de Villa María del Triunfo-2011”

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I : Planteamiento del problema.

Capítulo II : Marco teórico.

Capítulo III : Marco metodológico.

Capítulo IV : Resultados.

Conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas.

Anexos.

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

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Lista de Tablas	vii
Lista de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Justificación (teórica, epistemológica, legal, metodológica)	16
1.4. Limitaciones	17
1.5. Antecedentes	18
1.6. Objetivos	27
1.6.1. General	27
1.6.2. Específicos	27

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Primera variable: Gestión Educativa	29
2.1.1 Definición	29
2.1.2 Modelo teórico	32
2.1.3 Dimensiones de la Gestión Educativa.	34
2.1.4 Medición	43
2.2 Segunda variable: Calidad del Servicio Educativo	44
2.2.1 Definición	44
2.2.2 Modelo teórico.	52
2.2.3 dimensiones de la Calidad del Servicio Educativo	56
2.2.4. Medición	60
2.3. Definición de términos básicos.	60

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	65
3.2. Variables	65
3.2.1 Definición conceptual	65
3.2.2 Definición operacional	66
3.3. Metodología	
3.3.1 Tipo de estudio	79
3.3.2 Diseño	79
3.4. Población y muestra	80
Población	80
Muestra	80
3.5. Método de investigación	81
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	81
3.6.1 Técnicas	82
3.6.2 Instrumento	82
3.7. Tratamiento estadístico e interpretación de resultados	84
3.8. Métodos de análisis de datos	84

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción	86
4.1.1 Prueba de Hipótesis General	88
4.1.2 Prueba de Hipótesis Específica 1	90
4.1.3 Prueba de Hipótesis Específica 2	92
4.1.4 Prueba de Hipótesis Específica 3	94

4.2. Discusión	95
----------------	----

CONCLUSIONES	98
--------------	----

SUGERENCIAS	99
-------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
----------------------------	-----

ANEXOS

- 1.- Matriz de consistencia y Matriz del instrumentos
- 2.- Instrumento de medición de las variables “X” y “Y”.
- 3.- Resultados de la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición.
- 4.- Base de datos de ambas variables.

LISTA DE TABLAS

	Pág.	
1	Funciones del Proceso de Gestión Pedagógica	38
2	Criterios de respuestas de los participantes de la muestra	44
3	Dimensiones de la variable calidad del servicio educativo	59
4	Cuestionario sobre calidad del servicio graduado en la escala de Likert.	60
5	Matriz de Operacionalización de las variables	66
6	Muestra de Docentes	81
7	Técnicas e instrumento de recolección de datos	81
8	Instrumento	82
9	Aspectos de validación e informantes	83
10	Tabla de contingencia de variables Gestión Educativa y Calidad de servicio de servicio educativo.	86
11	Coeficiente de correlación de Spearman de Variables	88
12	Coeficiente de correlación de Spearman de la Dimensión Gestión Pedagógica y Calidad de Servicio.	90
13	Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión Gestión Institucional y Calidad de servicio.	92
14	Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.	94

LISTA DE FIGURAS

	Pág.	
01	Relación de variables Gestión Educativa y Calidad del servicio educativo.	86

RESUMEN

La presente investigación titulada tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Gestión educativa y la Calidad del servicio educativo de las Instituciones Educativas Públicas del nivel primario de Valle Bajo del distrito de Villa María del Triunfo- 2011.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La Población estuvo conformada por 74 docentes y la muestra fue censal. La muestra igual que la población. Se usó como técnica de recopilación de datos: una encuesta, que hizo uso como instrumento un cuestionario, para obtener información respecto a la Gestión Educativa; y la Calidad del Servicio Educativo. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio de juicio de expertos. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert. Además se aplicó una prueba piloto que arrojó un valor de 0,95 de alta confiabilidad en alfa Cronbach.

Los resultados de la investigación demuestran que existe una alta correlación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Valle Bajo, del distrito de Villa María del Triunfo- 2011.

Palabras clave: Gestión educativa, Calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The present study aimed to determine titled the relationship between educational management and educational service Quality Public Educational Institutions Vallecito primary level under the district of Villa Maria del Triunfo, 2011.

The research approach was quantitative, correlational level applied with a non-experimental, cross sectional study. The population consisted of 74 teachers and the sample census. Like The sample population. Was used as a technique for data collection: a survey, which made use of a questionnaire as a tool to obtain information on Educational Management, and Service Quality Education. The data collection instruments were validated through expert judgment. To measure the sample was used with college instruments Likert scale. Besides pilot test was applied resulting in a high value of 0.95 Cronbach alpha reliability.

The research results show that there is a high correlation between educational management and the quality of education in public educational institutions of primary Valle Under the district of Villa Maria del Triunfo, 2011.

Keywords: Education Management, Quality educational services.