



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del
Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N°
05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Cesar Herminio Capillo Chavez

Br. Raul Eugenio Carranza Lopez

ASESORA:

Mgtr. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ 2015

Declaración jurada de autenticidad

Yo, César Herminio Capillo Chávez y Raúl Eugenio Carranza López, egresados del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 32764754 y 09725302, con la tesis titulada “Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014”, declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de muestra 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 auto plagiado; 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), auto plagio (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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 10 de Abril del 2015.

Firmas.....

Nombres y apellidos: César Herminio Capillo Chávez

DNI: 32764754

Raúl Eugenio Carranza López

DNI: 09725302

Dedicatoria

A mis padres, quienes con especial amor y esfuerzo forjaron en mi la disciplina y persistencia para el logro de mis propósitos.

César

A mis padres, hijos y demás familiares,
quienes con su comprensión y aliento
indesmayable, hacen posible el logro
de mis anhelos.

Raúl

Agradecimiento

Nuestro especial agradecimiento por su dedicación y apoyo decidido desde el inicio hasta la culminación de la presente investigación a las siguientes personalidades académicas:

Mgr. Miluska Rosario Vega Guevara, por su acertada dirección docente y metodológica desde la formulación del plan hasta la culminación y afinamiento del Informe final de la presente investigación.

Dr. Juan Charry Ayzanoa, que con su experiencia docente y en gestión permitió nos proporcionó luces en el desarrollo temático y en la validación de los instrumentos aplicados en nuestra investigación.

Mag. Dante Oliver Tarazona Reyes, por su decidido e incondicional apoyo académico en materia temática y la validación de los instrumentos de investigación.

Mag. David Néstor Rosas Supo, cuyos aportes en información y oportunas sugerencias permitieron acceder, acopiar y organizar la información a nivel de la UGEL N° 05-San Juan de Lurigancho. Validó oportunamente los instrumentos utilizados en la presente investigación.

A la Universidad César Vallejo, que con sus directivos y docentes de la Escuela de Post Grado, supieron tesón y sabiduría fortalecer nuestro saber y destrezas en materia de gestión pública y el maravilloso mundo de la investigación científica.

Presentación

Señores miembros del jurado, presentamos la tesis titulada: “Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014”, para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

El actual proceso de modernización de la gestión pública emprendida por el Estado está orientado fundamentalmente a elevar los niveles de eficiencia y calidad del servicio en sus principales niveles, instancias y organismos institucionales, como también alcanzar la necesaria legitimidad y acreditación de la sociedad, principalmente de sus usuarios, quienes actualmente al no verse satisfechos en sus exigencias y demandas de servicio, no solo rechazan el actual funcionamiento y dinámica de las instituciones, sino también, exigen profundos cambios, toda vez, que estas no están cumpliendo la misión fundamental de servicio para el que fueron concebidas.

Ese es el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05-San Juan de Lurigancho, cuya percepción del funcionamiento institucional vista por el personal directivo de las instituciones educativas públicas, por ser uno de sus usuarios más asiduos, es estudiada en la presente tesis a través de dos variables fundamentales (Gestión Educativa y Calidad del Servicio);

Se ha estructurado en cuatro capítulos fundamentales: El problema de investigación, el marco teórico, el marco metodológico, y los resultados. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y anexos que corroboran y respaldan las acciones realizadas y los resultados obtenidos, que presentamos a nuestro jurado evaluador para su correspondiente evaluación y acciones pertinentes.

Índice de contenidos

	Página
Hoja del jurado	ii
Declaración jurada de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	vi
Presentación	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
Capítulo I: Problema de investigación	16
Planteamiento del Problema de Investigación	17
Formulación del Problema	22
Problema General	22
Problemas Específicos	22
Justificación	23
Limitaciones	27
Antecedentes	27
Antecedentes Internacionales	27
Antecedentes Nacionales	33
Objetivos	36
Objetivo General	36
Objetivos Específicos	36
Capítulo II: Marco teórico	38
Fundamentos o Bases Teóricas de la Investigación	39
Contextualización de la Investigación	46
Marco Conceptual de la Investigación	51
Capítulo III: Marco metodológico	52
Hipótesis	53
Hipótesis General	53

Hipótesis Específicas	53
Variables	54
Definición Conceptual	54
Definición Operacional	54
Metodología	67
Tipo de Estudio	67
Diseño del Estudio	68
Población y Muestra	68
Población del Estudio	68
Muestra	69
Método de Investigación	70
Técnicas e Instrumentos de Investigación	70
Técnicas	70
Instrumentos	71
Métodos de Análisis de Datos	74
Capítulo IV: Resultados	76
Descripción de Resultados	77
Análisis Estadístico	80
Discusión de Resultados	85
Conclusiones y sugerencias	91
Referencias bibliográficas	97
Anexos	101

Índice de tablas

Tabla 1:	Matriz de operacionalización de la variable Percepción de la Gestión Educativa.	56
Tabla 2:	Matriz de operacionalización de la variable Percepción de la Calidad del Servicio.	64
Tabla 3:	Población de estudio.	69
Tabla 4:	Estadístico de fiabilidad de la variable (V1) Percepción de la Gestión Educativa.	72
Tabla 5:	Estadístico de fiabilidad de la variable (V2) Calidad del Servicio.	72
Tabla 6:	Juicio de experto para el instrumento “Cuestionario para medir la Percepción de la Gestión Educativa en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	73
Tabla 7:	Juicio de experto para el instrumento “Cuestionario para medir la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	74
Tabla 08:	Percepción de la Gestión Educativa en la UGEL N° 05 en el año 2014.	77
Tabla 09:	Percepción de la Calidad del Servicio en la UGEL N° 05 en el año 2014.	79
Tabla 10:	Relación entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	80
Tabla 11:	Relación de la Percepción de la Gestión Educativa y los Elementos Tangibles en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	81
Tabla 12:	Relación de la Percepción de la Gestión Educativa y la Fiabilidad en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL	82

Tabla 13:	Nº 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014. Relación de la Percepción de la Gestión Educativa y la Capacidad de Respuesta en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL Nº 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	83
Tabla 14:	Relación de la Percepción de la Gestión Educativa y la Seguridad en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL Nº 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	84
Tabla 15:	Relación de la Percepción de la Gestión Educativa y la Empatía en la Unidad de Gestión Educativa en la UGEL Nº 05 del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	85
Tabla 16:	Baremos utilizado para la variable (V1) Percepción de la Gestión Educativa.	122
Tabla 17:	Baremos utilizado para la variable (V2) Calidad del Servicio.	126

Índice de figuras

Figura 1:	Percepción de la Gestión Educativa en la UGEL N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	78
Figura 2:	Percepción de la Calidad del Servicio en la UGEL N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014.	79

Resumen

La presente investigación titulado, “Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2014”, tuvo como problema principal ¿Cuál es la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05?; y como objetivo principal, determinar la se relación que existe entre ambas variables en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

Se desarrolló una investigación descriptiva correlacional de diseño no experimental en su forma correlacional de corte transversal, empleando un enfoque cuantitativo. Para medir la variable Gestión Educativa y Calidad del servicio, se empleó como instrumento dos cuestionarios, uno para medir la variable gestión educativa, y el otro para medir la calidad del servicio respectivamente, en la entidad señalada.

Los instrumentos fueron aplicados al personal directivo de las instituciones educativas públicas del ámbito jurisdiccional de nuestra entidad materia de estudio. El muestreo fue no probabilístico de tipo censal. Se determinó que existe relación significativa entre la percepción de la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio ($r=0.521$, $p=0,000$), por lo nos permitió concluir que la Gestión Educativa se relaciona con la Calidad del Servicio, siendo esta de manera moderada.

Palabras claves: Gestión Educativa, Calidad del Servicio.

Abstract

This research entitled, "Perception of Educational Management and Service Quality in Educational Management Unit Local No. 05, district of San Juan de Lurigancho, Lima 2014," had as its main problem What is the relationship between the perception of Educational Management and Quality of Service in Local Education Management Unit N° 05?; and main objective is to determine the relationship between two variables in the Local Education Management Unit N ° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2014.

A descriptive correlational research experimental design was not developed in his correlational cross-sectional shape, using a quantitative approach. To measure the Educational Management and Service Quality variable is used as an instrument two questionnaires, one for measuring educational management variable and the other to measure the quality of service respectively in the designated entity.

The instruments were applied to the management of public educational institutions of the jurisdictional scope of our study material entity. The non-probability sampling was census type. It was determined that there is significant relationship between the perception of Educational Management and Quality of Service ($r = 0.521$, $p = 0.000$), thus allowing us to conclude that educational management is related to the Quality of Service, this being moderately.

Key words: Perception of Educational Management, Quality of Service.