



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión escolar y calidad del servicio educativo en una red
educativa institucional de la UGEL 06. Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Roldan Llerena, Carmen Esperanza (orcid.org/0000-0002-1899-2170)

ASESORES:

Dr. Espinoza Casco, Roque Juan (orcid.org/0000-0002-1637-9815)

Dra. Garro Aburto, Luzmila Lourdes (orcid.org/0000-0002-9453-9810)

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (orcid.org/0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria:

A todos los miembros de mi familia, que me dan su apoyo constante y me motivan a ser cada vez mejor y están presentes en cada paso importante en mi vida.

Agradecimiento:

A mis padres, que con su fortaleza y lucha me sacaron adelante. A todos los docentes que fueron parte de mi formación y a mis asesores por orientarme para el desarrollo de mi trabajo de investigación para poder alcanzar esta meta.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesores de Tesis titulada: "GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA RED EDUCATIVA INSTITUCIONAL DE LA UGEL 06. LIMA, 2022", cuyo autor es ROLDAN LLERENA CARMEN ESPERANZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN DNI: 07766626 ORCID: 0000-0002-1637-9815	Firmado electrónicamente por: JESPINOZA el 21-03- 2023 18:58:43
GARRO ABURTO LUZMILA LOURDES DNI: 09469026 ORCID: 0000-0002-9453-9810	Firmado electrónicamente por: LUZGARRO el 03-04- 2023 13:34:52

Código documento Trilce: TRI - 0537763



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROLDAN LLERENA CARMEN ESPERANZA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN ESCOLAR Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA RED EDUCATIVA INSTITUCIONAL DE LA UGEL 06. LIMA, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ROLDAN LLERENA CARMEN ESPERANZA DNI: 06159900 ORCID: 0000-0002-1899-2170	Firmado electrónicamente por: CROLDANLL29 el 17- 03-2023 09:33:54

Código documento Trilce: INV - 1283317

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Resumo	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.1.1 Tipo de investigación	19
3.1.2 Diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V.DISCUSIÓN	36
VI.CONCLUSIONES	44
VII.RECOMENDACIONES	46
VIII.PROPUUESTA	48
REFERENCIAS	53
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

		Pág
Tabla 1	Población de estudio	21
Tabla 2	Nivel de confiabilidad	24
Tabla 3	Distribución de frecuencias según la gestión escolar	26
Tabla 4	Dimensiones de la gestión escolar	27
Tabla 5	Distribución de frecuencias según la calidad del servicio educativo	28
Tabla 6	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad del servicio educativo	29
Tabla 7	Coeficiente de correlación entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo	30
Tabla 8	Coeficiente de correlación entre la gestión escolar y los elementos tangibles	31
Tabla 9	Coeficiente de correlación entre la gestión escolar y la fiabilidad	32
Tabla 10	Coeficiente de correlación entre la gestión estratégica y la capacidad de respuesta	33
Tabla 11	Coeficiente de correlación entre la gestión estratégica y la seguridad	34
Tabla 12	Coeficiente de correlación entre la gestión escolar y la empatía	35

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1 Variable de gestión escolar	26
Figura 2 Variable de la calidad del servicio educativo	28

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo en Red Educativa de la UGEL 06 en Lima, 2022. En la metodología fue tipo básica, descriptiva y correlacional, tuvo una población de 218 docentes y la muestra fueron 140, se recolectaron los datos con el cuestionario, que se validaron y tuvieron el grado de confiabilidad. En la gestión escolar la confiabilidad del instrumento fue 0,935 y en la calidad del servicio educativo 0,876. El muestreo fue aleatorio simple. Los resultados fueron: gestión escolar nivel regular con 54,3% y la calidad del servicio educativo nivel regular con el 53,6% y en sus dimensiones fue: elementos tangibles 60,7%, fiabilidad 61,4%, capacidad de respuesta 55,7%, seguridad 65,7% y empatía 64,3%, todos en el nivel regular. Se concluye que existe relación entre la gestión escolar y la calidad del servicio educativo de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman que obtuvo el valor de 0,829, lo que indica que existe una correlación positiva y alta. A un eficiente nivel de gestión escolar existe la probabilidad estadística que la calidad del servicio educativo sea de nivel bueno.

Palabras clave: Gestión escolar, progreso anual, cumplimiento de la calendarización, fiabilidad, calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The present work has as a general objective to determine the relationship that exists between school management and the quality of the educational service in Educational Networks of the UGEL 06 in Lima, 2022. In the methodology it was basic, descriptive, correlational type, it had a population of 218 teachers and the sample were 140, the data was collected with the questionnaire, which was validated and had a degree of reliability. In school management the reliability was 0,935 and in the quality of educational service 0,876. Sampling was simple random. The results were: school management regular level with 54,3% and the quality of the educational service regular level with 53,6% and in its dimensions it was: tangible elements 60,7%, reliability 61,4%, response capacity 55,7%, security 65,7% and empathy 64,3%, all at the regular level. It is concluded that there is a relationship between school management and the quality of the educational service according to Spearman's Rho test, which obtained a value of 0,829, which indicates that there is a positive and high correlation. At an efficient level of school management, there is a statistical probability that the quality of the educational service is a good level.

Keywords: School management, annual progress, compliance with the Schedule, reliability, quality of educational service.

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo geral determinar a relação que existe entre a gestão escolar e a qualidade do serviço educacional nas Redes Educativas da UGEL 06 em Lima, 2022. A metodologia foi básica, descritiva e correlacional, teve uma população de 218 professores e amostra de 140, os dados foram coletados com o questionário, que foi validado e teve o grau de confiabilidade. Na gestão escolar a confiabilidade do instrumento foi de 0,935 e na qualidade do atendimento educacional de 0,876. A amostragem foi aleatória simples. Os resultados foram: gestão escolar regular com 54,3% e a qualidade do serviço educacional regular com 53,6% e nas suas dimensões foi: elementos tangíveis 60,7%, confiabilidade 61,4%, capacidade de resposta 55,7%, segurança 65,7% e empatia 64,3%, todos no nível regular. Conclui-se que existe relação entre a gestão escolar e a qualidade do atendimento educacional segundo o teste Rho de Spearman, que obteve valor de 0,829, o que indica que existe uma correlação positiva e alta. A um nível eficiente de gestão escolar, existe uma probabilidade estatística de que a qualidade do serviço educativo seja de bom nível.

Palavras-chave: Gestão escolar, evolução anual, cumprimento do cronograma, confiabilidade, qualidade do atendimento educacional.