



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en un
instituto superior tecnológico de Pisco.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Br. Ascona Mendoza, Cecilio Eliceo

ASESOR:

Dr. Aparcana Hernandez, José Carlos

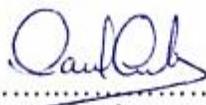
SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2017



.....
Dra. Carola Calvo Gastañaduy
Presidente



.....
Dra. Ana María Carrasco Bendezu
Secretario



.....
Dr. José Carlos Aparcana Hernández
Vocal

DEDICATORIA

“A mis Padres, a mi esposa y a mis hijos, porque ellos siempre me brindan su apoyo y cariño sincero, lo que me motiva para enfrentar los retos y desafíos que se me presenta como persona y profesional.”

Cecilio Eliceo.

ARADECIMIENTO

A Dios por guiarme y ser parte de mis éxitos profesionales y personales.

Al doctor César Acuña, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo por dar la oportunidad a los maestros del Perú en seguir capacitándose.

Al Dr. José Carlos Aparcana Hernández por su apoyo constante y sus orientaciones para el logro y culminación del presente trabajo de investigación.

A los docentes del Instituto Superior Tecnológico de Pisco por participar en el desarrollo de los instrumentos de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

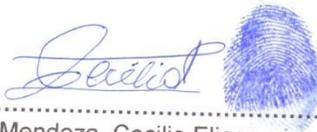
Yo, Ascona Mendoza, Cecilio Eliceo, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 22293518; con la tesis titulada Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en un Instituto Superior Tecnológico de Pisco.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He 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 plagiada; 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 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), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ica, abril de 2017



Br. Ascona Mendoza, Cecilio Eliceo
DNI N° 22293518

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la tesis titulada Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en un Instituto Superior Tecnológico de Pisco; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos establecidos por la casa de estudios pongo a su disposición la investigación.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.4. Formulación del problema	40
1.5. Justificación del estudio	40
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	42
II. MÉTODO	44
2.1. Diseño de investigación	44
2.2. Variables, operacionalización	44
2.3. Población y muestra	48
2.4. Técnicas e instrumentos	48
2.5. Métodos de análisis de datos	52
2.6. Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	78
V. CONCLUSIONES	88
VI. RECOMENDACIONES	91

VII. REFERENCIAS	92
ANEXOS	95
Validez de los instrumentos	96
Matriz de consistencia	102
Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	104
Matriz del instrumento	105
Instrumentos	109
Confiabilidad	113
Data de los resultados	114

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en un Instituto Superior Tecnológico de Pisco-2016.

El presente estudio es de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional, se consideró una población de 48 docentes del Instituto Superior Tecnológico de Pisco. Se consideró para la muestra igual número que la población, empleando el muestreo de tipo no probabilístico con método censal. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y sus instrumentos el cuestionario sobre la gestión administrativa y el cuestionario sobre la calidad de servicio educativo.

Los resultados de la investigación reflejan un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,812$; entre las variables de estudio, lo que significa que a un buen nivel de gestión administrativa le corresponde un alto nivel de calidad del servicio educativo; a un deficiente nivel de gestión administrativa le corresponde un bajo nivel de calidad del servicio educativo.

Palabras Clave: Gestión administrativa, calidad del servicio educativo.

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between administrative management and the quality of the educational service in a Higher Technological Institute of Pisco-2016.

The present study is of non-experimental type with descriptive correlational design, a population of 48 teachers of the Higher Technological Institute of Pisco was considered. The sample was considered equal in number to the population, using non-probabilistic sampling using the census method. For data collection, the questionnaire on administrative management and the questionnaire on the quality of educational service were applied to the survey technique and its instruments.

The results of the investigation reflect a Pearson correlation coefficient of $r = 0.812$; Between the study variables, which means that a good level of administrative management corresponds to a high level of quality of the educational service; A poor level of administrative management corresponds to a low level of quality of educational services.

Palabras Clave: Administrative management, quality of educational service.