



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de cumplimiento del PEI y calidad del servicio
educativo en las instituciones educativas estatales de
primaria y secundaria del distrito de Villa María Del
Triunfo - 2012**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORAS:

Br. REGINA ODALIZ CRUZ PAREDES
Br. VERONICA JULIETA JURADO VEGA

ASESOR:

Dr. SEMINARIO LEON HUAMAN QUISPE

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2014

Dedicatoria

A nuestras familias, por el inmenso apoyo.

A nuestras madres porque su amor y abnegación es la base de nuestras vidas.

A mis pequeños Carlitos y Giuliana porque su vida me empuja a ser mejor cada día.

Agradecimientos

A la universidad César Vallejo por su aporte a los maestros del Perú.

A nuestro profesor, Dr. Seminario León Huaman Quispe, por sus sabias enseñanzas.

A nuestro asesor Willian Iraola porque su aporte a nuestro trabajo nos ha sembrado el interés por la investigación educacional.

A los directivos y docentes que nos abrieron las puertas de sus instituciones para facilitar nuestra investigación.

Presentación

Señores miembros del jurado examinador

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Educación en la mención de Administración de la Educación presentamos la tesis cuyo título es “Nivel de cumplimiento del PEI y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas estatales de primaria y secundaria del distrito de Villa María del Triunfo - 2012” la cual tiene la finalidad de describir los alcances del cumplimiento de los Proyectos Educativos Institucionales de las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular del distrito de Villa María del Triunfo y permite conocer cómo este cumplimiento ha mejorado la calidad del servicio educativo que éstas instituciones ofrecen.

El estudio nos permite ahondar en el tema de los proyectos educativos institucionales y su desarrollo en el Perú. También, abarcar el aspecto pedagógico, de gestión y el planeamiento estratégico de las instituciones escolares.

El trabajo consta de los siguientes 4 capítulos: Capítulo I Problema de investigación; Capítulo II Marco Teórico, Capítulo III Marco metodológico, Capítulo IV Resultados de la estadística; finalmente se presentan las conclusiones y sugerencias, la bibliografía y los anexos.

Por ello, habiendo cumplido con los lineamientos teórico-prácticos, y teniendo en cuenta la rigurosidad científica del estudio, se pone a consideración del jurado revisor y calificador, para su revisión, evaluación y posterior sustentación.

Las Autoras

Índice

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

CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación	18
1.3.1 Justificación práctica	18
1.3.2 Justificación teórica	18
1.3.3 Justificación metodológica	19
1.3.4 Justificación jurídica	20
1.4. Limitaciones	21
1.5. Antecedentes	22
1.5.1 Ámbito Internacional	22
1.5.2 Ámbito Nacional	25
1.6. Objetivos	28
1.6.1. Objetivo general	28
1.6.2. Objetivos Específicos	28

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1. Bases teóricas del cumplimiento del PEI	31
2.1.1. Definición conceptual	31
2.1.2. Fundamentos del PEI	32

2.1.3. Características del cumplimiento del PEI	39
2.1.4. Dimensiones del cumplimiento del PEI	42
2.2. Bases teóricas de la calidad de servicio educativo	49
2.2.1 Teorías de la calidad de servicio	49
2.2.2 Características de la Calidad de servicio	57
2.2.3 Definición conceptual de la calidad de servicio	58
2.2.4. Dimensiones de la Calidad de servicio educativa	60
2.2.5 Determinación de la calidad de servicio	85
2.3. Definición de términos básicos	91

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	95
3.1.1. Hipótesis general	95
3.1.2. Hipótesis específica	95
3.2. Variables	96
3.2.1. Definición conceptual	96
3.2.2. Definición operacional	97
3.3. Metodología	99
3.3.1. Tipo de estudio	99
3.3.2. Diseño de estudio	99
3.4. Población y Muestra	100
3.5. Método de investigación	102
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	102
3.7. Método de análisis de datos	107

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados	110
4.1.1. Análisis descriptivo del nivel de cumplimiento del PEI	110
4.1.2. Análisis descriptivo de la Calidad de servicio educativo	115
4.1.3. Prueba de hipótesis	122
4.2. Discusión de los resultados	133

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
Conclusiones	138
Sugerencias	139
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	141
ANEXOS	143
Anexo 1 Encuesta	144
Anexo 2 Matriz de datos	147
Anexo 3 Validación de expertos	156
Anexo 4 Distribución de docentes de primaria y secundaria por instituciones educativas en Villa María del Triunfo	158
Anexo 5 Matriz de Consistencia	160

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización variable cumplimiento del PEI	97
Tabla 2: Operacionalización de la variable Calidad del servicio educativo	98
Tabla 3: Distribución de docentes por zona de Villa María del Triunfo	101
Tabla 4: Resultado de la validación de juicio de expertos	104
Tabla 5: Resultado de confiabilidad por Alpha de Cronbach	106
Tabla 6: Confiabilidad para el instrumento Calidad del Servicio Educativo	106
Tabla 7: Cumplimiento de la Planeación del PEI	110
Tabla 8: Cumplimiento de la Elaboración del PEI	111
Tabla 9: Cumplimiento de la Aplicación del PEI	112
Tabla 10: Cumplimiento de la Evaluación del PEI	113
Tabla 11: Cumplimiento del PEI	114
Tabla 12: Calidad de la Infraestructura y Recursos Materiales	115
Tabla 13: Calidad de los Recursos Humanos	116
Tabla 14: Calidad de los Servicios Educativos	117
Tabla 15: Calidad de la Gestión de la Dirección	118
Tabla 16: Calidad de la Enseñanza y Aprendizaje	119
Tabla 17: Calidad de las Relaciones Humanas	120
Tabla 18: Calidad del Servicio Educativo	121
Tabla 19: Pruebas de normalidad	122
Tabla 20: Correlaciones Calidad del servicio educativo	124
Tabla 21: Correlaciones Calidad de la infraestructura y recursos materiales	125
Tabla 22: Correlaciones Calidad de los Recursos Humanos	127
Tabla 23: Correlaciones Calidad de los Servicios Educativos	128
Tabla 24: Correlaciones de la Gestión de la Dirección	130
Tabla 25: Correlaciones Calidad de la Enseñanza-aprendizaje	131
Tabla 26: Correlaciones Calidad de las Relaciones Humanas	133

Índice de figuras

Figura 1: Cumplimiento de la planeación del PEI	110
Figura 2: Cumplimiento de la elaboración del PEI	111
Figura 3: Cumplimiento de la aplicación del PEI	112
Figura 4: Cumplimiento de la evaluación del PEI	113
Figura 5: Cumplimiento del PEI	114
Figura 6: Calidad de la infraestructura y recursos materiales.	115
Figura 7: Calidad de los recursos humanos.	116
Figura 8: Calidad de los servicios educativos	117
Figura 9: Calidad de la Gestión de la Dirección	118
Figura 10: Calidad de la Enseñanza y Aprendizaje	119
Figura 11: Calidad de las Relaciones Humanas	120
Figura 12: Calidad del Servicio Educativo	121

Resumen

La investigación titulada “Nivel de cumplimiento del PEI y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas estatales de primaria y secundaria del distrito de Villa María del Triunfo - 2012” se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Nivel de cumplimiento del PEI y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas estatales de primaria y secundaria del distrito de Villa María del Triunfo - 2012, estudio que se realizó en el marco de los cambios constantes en búsqueda de la calidad educativa.

Es una investigación de tipo básica, sustantiva, en la medida que analiza las variables en su propia naturaleza. Se utilizó un diseño no experimental, transversal de nivel descriptivo correlacional y se empleó una población finita con una muestra censal a quienes se les administró dos instrumentos validados a juicio de expertos y determinados en su confiabilidad.

Los resultados indican que con una $r = 0,797$ y una $p = 0,05$ se confirmó que existe relación directa y significativa entre el nivel de cumplimiento del PEI y la Calidad de servicio educativa según percepción de los docentes encuestados, infiriendo que en este caso se trata de un director que está actualizado y convive con la solución de los problemas.

Palabras Clave: Nivel de cumplimiento del PEI – Calidad de servicio educativo

Abstract

The research entitled " IEP compliance level and quality of education in state educational institutions of primary and secondary schools in the district of Villa Maria del Triunfo - 2012" was conducted with the objective of determining the relationship between the level of compliance PEI and quality of education in state educational institutions of primary and secondary schools in the district of Villa Maria del Triunfo - 2012 , the study was conducted as part of the constant changes in search of educational quality .

Research is a basic type, substantive analyzes the variables as in its own nature, I use a non-experimental, descriptive correlational cross level, use a finite population with a census sample who were administered two validated instruments to trial expert and determined in their reliability.

The results indicate that with $r = 0,797$ and $p = 0.001$ confirm that there is direct and significant relationship between the level of compliance with the IEP and educational service quality perceived by teachers surveyed , inferring that in this case it's a director who is up to date , and coexists with the solution of the problems.

Keywords: PEI compliance level - educational service quality