

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**“LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN EDUCATIVA Y SU  
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED 03 DEL DISTRITO DE  
CHORRILLOS - 2012”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:**

**MAGISTER EN EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

**Br. CLINIA RAMÍREZ VICENCIO**

**Br. GADY BEATRIZ FRANCO MONTOYA**

**ASESOR:**

**Dr. SOLEDAD SOLIS ULLOA**

**LIMA – PERÚ**

**2012**

## **DEDICATORIA**

A nuestras familias, por impulsarnos a seguir desarrollándonos como personas, en esta hermosa utopía que es la educación peruana.

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestro Divino Creador, por guiar mis pasos hacia el logro de mis nobles ideales.

A la Universidad César Vallejo, por su generosa oferta profesional.

A nuestros asesores: Dra. Miriam Napaico Arteaga y Dra. Soledad Solis Ulloa por la dedicación de su tiempo y sus valiosos aportes profesionales.

A nuestros esposos y queridos hijos por su comprensión y apoyo moral.

A las Instituciones Educativas de la Red N° 3 por haber permitido la aplicación de los instrumentos de investigación.

## PRESENTACIÓN

Sr. Presidente.

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada **“LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN EDUCATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED 03, DEL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2012 ”**, con el propósito de optar el grado de magister en administración de la educación.

Se ha investigado la relación existente entre los instrumentos de gestión y la calidad de servicio que se brinda en las Instituciones Educativas de la RED 03 del distrito de Chorrillos; con especial énfasis en documentos como el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el Proyecto Curricular Institucional (PCI), el Plan Anual de Trabajo (PAT) y el Reglamento Interno; los cuales se elaboran y aplican en todas las Instituciones Educativas con el propósito de tener una orientación de acciones, enfocadas hacia dónde se quiere llegar en un periodo de tiempo. Ya que se sabe que toda organización debe planificar anualmente sus actividades con la participación de todos sus miembros para alcanzar sus metas a largo y corto plazo.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos: en el capítulo I, se plantea el problema de investigación a nivel internacional, nacional y local, teniendo en cuenta las características de dos variables: instrumentos de gestión y calidad de servicio, se dan a conocer los antecedentes y la formulación del objetivo general. En el capítulo II, se registran las bases teóricas de Ader Egg, Deming, etc. En el capítulo III, se considera la hipótesis de investigación la operacionalización de las variables, la población y muestra, el tipo de investigación, el cual ha sido de tipo descriptivo correlacional, así como los métodos. En el IV capítulo, se considera el procesamiento de la información recogida, la discusión de los resultados y las conclusiones a las que se ha llegado en este estudio. Esperando que este estudio haya cumplido con los criterios establecidos por esta Casa Superior de Estudios, quedamos a la espera de sus opiniones, a fin de mejorar en posteriores estudios.

# INDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	
1.2.2 Problemas específicos	
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	22
1.5 Antecedentes	22
1.5.1 Internacionales	22
1.5.2 Nacionales	25
1.5.3 Locales	28
1.6 Objetivos	35
1.6.1 General	
1.6.2 Específicos	
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Bases teóricas:	37
2.1.1 Sub capítulo I: sobre la variable “instrumentos de gestión”	37
2.1.1.1. Sobre la Gestión	37
2.1.1.2 Características de la gestión	38
2.1.1.3 Modelos de Gestión	39

	Pág.
2.1.1.4 Gestión educativa y gestión escolar	42
2.1.1.5 Documentos de gestión educativa	43
2.1.1.6 Transparencia en la gestión educativa	47
2.1.1.7 Instancias de Gestión Educativa Descentralizada	48
2.1.1.8 Procesos de la Gestión Educativa	48
2.1.2 sub capítulo II: sobre la variable "calidad de servicio":	51
2.1.2.1 Teoría de Calidad Total	51
2.1.2.2 Calidad de Educación de la propuesta a la práctica	53
2.1.2.3 La calidad educativa en el Perú	55
2.1.2.4 Evolución histórica del concepto de calidad	57
2.1.2.5 Enfoques de calidad educativa	61
2.1.2.6 Gestión de la innovación	62
2.1.2.7 Cultura afectiva y comunicativa	63
2.1.2.8 Desempeño docente	64
2.1.2.9 Infraestructura y equipamiento	66
2.2 Definición de términos básicos:	
2.2.1 Gestión	67
2.2.2 Gestión institucional	67
2.2.3 Gestión administrativa	67
2.2.4 Gestión curricular	68
2.2.5 Gestión Pedagógica	68
2.2.6 La actitud laboral	68
2.2.7 Desarrollo Institucional	68
2.2.8 Dirección	68
2.2.9 Política	68
2.2.10 Relaciones	68
2.2.11 Rendimiento académico	69
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Hipótesis	71
3.2 Variables	72

	<b>Pág.</b>
3.2.1 Definición conceptual	72
3.2.2 Definición operacional	74
3.3 Metodología	75
3.3.1 Tipo de estudio	75
3.3.2 Diseño	76
3.4 Población y muestra	77
3.5 Método de investigación	77
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	79
3.7 Métodos de Análisis de datos	83
<b>IV. RESULTADOS</b>	
4.1 Descripción	86
4.2 Discusión	105
Conclusiones	108
Sugerencias	110
Referencias bibliográficas	111
Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Instrumentos de gestión	88
Tabla 2. Proyecto Educativo Institucional	89
Tabla 3. Proyecto Curricular Institucional	90
Tabla 4. Plan Anual de Trabajo	91
Tabla 5. Reglamento Interno	92
Tabla 6. Calidad del servicio educativo	93
Tabla 7. Dirección institucional	94
Tabla 8. Cultura afectiva y comunicativa	95
Tabla 9. Desempeño docente	96
Tabla 10. Infraestructura y equipamiento	97



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Instrumentos de gestión.	88
Figura 2. Proyecto Educativo Institucional	89
Figura 3. Proyecto Curricular Institucional	90
Figura 4. Plan Anual de Trabajo	91
Figura 5. Reglamento Interno	92
Figura 6. Calidad del servicio educativo	93
Figura 7. Dirección institucional	94
Figura 8. Cultura afectiva y comunicativa	95
Figura 9. Desempeño docente	96
Figura 10. Infraestructura y equipamiento	97

## RESUMEN

El problema de la presente investigación estuvo relacionado con la calidad de servicio que brindan las instituciones educativas, las cuales muchas veces son observadas por improvisar acciones y no tener un rumbo claro en su accionar, pero esto tiene que ver con los documentos de gestión que toda institución debe elaborar para alcanzar sus propósitos educativos. Por esto, el objetivo ha sido encontrar la relación que tienen los instrumentos de gestión y la calidad de servicio que brindan las I.E. de la Red N° 03 del distrito de Chorrillos, así como la evaluación de sus dimensiones observadas.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis tuvo que ver con el método cuantitativo teniendo en cuenta la descripción y explicación de los fenómenos estudiados. El diseño de la investigación fue descriptiva correlacional, debido a que se ha dado a conocer la relación entre las variables en un momento determinado. La población y muestra estuvo representada por la plana directiva, administrativa y docente de las instituciones educativas de la Red N° 03 del distrito de Chorrillos. En el presente trabajo de investigación la técnica de recolección de datos ha sido la técnica de la encuesta.

Entre los resultados más importantes obtenidos en la elaboración de este trabajo se ha podido determinar que existe una relación significativa entre los instrumentos de gestión y la calidad de servicio que brindan las instituciones educativas. En este sentido, las instituciones educativas deberían organizarse mejor y planificar sus actividades a través de sus documentos normativos institucionales a fin de mejorar la calidad de sus servicios. Además se ha concluido que la calidad de servicio no sólo está determinada por la documentación en regla que debe poseer toda institución sino por otros factores educativos que van más allá de los documentos de gestión.

Palabras claves: Instrumentos de gestión: Proyecto Educativo Institucional (PEI), el Proyecto Curricular Institucional (PCI), el Plan Anual de Trabajo (PAT) y el Reglamento Interno (RIN); calidad y servicio.

## **ABSTRACT**

The problem of the present investigation was related to the quality of service offered by educational institutions, which many times are observed by improvising action and not have a heading clear in his actions, but this has to do with the management documents that every institution should develop to reach their educational purposes. For this reason, the objective has been to find the relationship that have the management instruments and the quality of service offered by the I.E. of the network 03 from the district of Chorrillos, as well as the evaluation of their observed dimensions.

The methodology for the elaboration of this thesis had to do with quantitative method taking into account the description and explanation of the phenomena they study. The design of the research was descriptive correlational study, since it is given to know the relationship between the variables at a given time. Population and sample was represented by the flat directive, administrative and teaching in educational institutions of the network # 03 from the District of Chorrillos. In the present research work the technique of data collection has been the survey technique.

Among the most important results obtained in this study it was determined that there is a significant relationship between management instruments and the quality of service offered by educational institutions. In this sense, educational institutions should be better organised and plan their activities through their institutional policy documents in order to improve the quality of their services. Also has concluded that the quality of service is not only determined by the documentation that should possess any institution but by other educational factors than van the management documents beyond.

**Key words:** management instruments: institutional educational project (PEI), the institutional curriculum project (PCI), the annual Plan of work (PAT) and the internal regulation (RIN); quality and service.