



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión pedagógica y de la calidad del servicio educativo  
en la Institución Educativa “Gran Mariscal Ramón  
Castilla” del nivel secundario del Distrito de la Oroya  
2011 – 2012**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR (ES):**

Br. Dávila Alania, Ernesto Isidro

Br. Orihuela Espinoza, Bertha Yolanda

**ASESOR:**

Dra. Tamara Pando Ezcurra

**SECCIÓN:**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ – 2015**

## JURADO DE TESIS

.....  
Dra. Bertha Silva Narvaste  
**Presidente**

.....  
Dra. Paula Liza Dubois  
**Secretario/a**

.....  
Dra. Tamara Pando Ezcurra  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A nuestros hijos por darnos su tiempo a nuestros padres porque nos inspiran a ser mejores, a nuestros maestros que nos guían.

### **Agradecimiento**

Se agradece por su contribución para el desarrollo de esta tesis:

Al Personal Directivo, Docente y administrativo de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de ser cada día mejores maestros

## Declaración jurada

Yo, Dávila Alania, Ernesto Isidro estudiante del Programa de Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 21283754, con la tesis titulada “Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Gran Mariscal Ramón Castilla” del nivel secundario del Distrito de la Oroya 2011 – 2012”

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 autoplagiada; 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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

.....  
Dávila Alania, Ernesto Isidro  
DNI 21283754

## Declaración jurada

Yo, Orihuela Espinoza, Bertha Yolanda, estudiante del Programa de Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09726592, con la tesis titulada “Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Gran Mariscal Ramón Castilla” del nivel secundario del Distrito de la Oroya 2011 – 2012”

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 autoplagiada; 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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

.....  
Orihuela Espinoza, Bertha Yolanda  
DNI. 09726592,

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración jurada	iv
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. EL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 problema general	15
1.2.2 problemas específicos	15
1.3 Justificación	16
1.4 Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	21
1.5.1 Nacional	21
1.5.2 Internacional	23
1.6 Objetivos	24
1.6.1 Objetivo general	24
1.6.2 Objetivos específicos	24
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Bases teóricas	27
2.1.1 Concepto y modelos de gestión	27
2.1.2 Naturaleza y características de la gestión educativa	28
2.1.3 Clases de gestión educativa	30
2.1.4 Gestión pedagógica	31
2.1.5 Calidad educativa	49
2.1.6 El servicio	62

2.1.7	Calidad de servicio educativo	65
2.1.8	Proyecto de innovación	66
2.1.9	Aptitudes	68
2.1.10	Evaluación	70
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>		
3.1	Hipótesis	77
3.1.1	Hipótesis general	77
3.1.2	Hipótesis específicas	77
3.2	Variables	77
3.2.1	Definición conceptual	77
3.2.2	Definición operacional	78
3.3.	Metodología	80
3.3.1	Tipo de estudio	80
3.3.2	Diseño de estudio	80
3.4	Población y muestra	81
3.4.1	Población	81
3.4.2	Muestra	81
3.5	Método de la investigación	82
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	82
3.7	Validez y confiabilidad	82
<b>IV. RESULTADOS</b>		
4.1	Obtención de resultados	87
4.2	Resultados de la variable: Gestión pedagógica	88
	Resultados de la variable: Calidad de servicio educativo	88
4.3	Prueba de hipótesis	86
4.4	Discusión	109
<b>V. CONCLUSIONES</b>		112
<b>VI. SUGERENCIAS</b>		113
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS</b>		114

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Anexo 3. Cuestionario para docentes

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Funciones de la gestión pedagógica	34
Tabla 2. Variable Gestión pedagógica	78
Tabla 3. Variable Calidad de servicio educativo	79
Tabla 4. Población	81
Tabla 5. Validación de expertos de gestión pedagógica	83
Tabla 6. Valores de los niveles de validez	83
Tabla 7. Validez de expertos de la calidad de servicio educativo	84
Tabla 8. Resumen de procesamiento de datos	87
Tabla 9. Estadística de fiabilidad	87
Tabla 10. Planificación	88
Tabla 11. Organización	89
Tabla 12. Control	90
Tabla 13. Variable de gestión pedagógica	91
Tabla 14. Innovación	92
Tabla 15. Aptitudes	93
Tabla 16. Evaluación	94
Tabla 17. Variable calidad de servicio educativo	95
Tabla 18. Resumen del procesamiento de los casos	97
Tabla 19. Tabla de contingencia	97
Tabla 20. Prueba de chi-cuadrado	98
Tabla 21. Resumen de procesamiento de los casos.	100
Tabla 22. Tabla de contingencia.	101
Tabla 23. Pruebas de chi-cuadrado.	101
Tabla 24. Resumen de procesamientos de casos.	103
Tabla 25. Tabla de contingencias.	104
Tabla 26. Prueba de chi-cuadrado	104
Tabla 27. Resumen de procesamientos de casos	106
Tabla 28. Tabla de contingencia.	107
Tabla 29. Prueba de chi-cuadrado.	107

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Planificación	88
Figura 2. Organización	89
Figura 3. Control	90
Figura 4. Gestión pedagógica	91
Figura 5. Innovación	92
Figura 6. Aptitudes	93
Figura 7. Evaluación	94
Figura 8. Calidad de servicio educativo	95

## Resumen

En nuestra institución educativa se observó una inadecuada gestión pedagógica que influye negativamente en la calidad de servicio educativo. En este sentido, esta investigación buscó determinar de qué manera la gestión pedagógica se relaciona con la calidad del servicio educativo en la institución educativa “Gran Mariscal Ramón Castilla” del nivel secundario del Distrito de La Oroya 2011 – 2012?

El enfoque que se utilizó con el fin de demostrar la hipótesis es correlacional, porque se busca medir en la muestra el grado de relación entre las variables de la investigación y el diseño de estudio es no experimental – transversal. La variable independiente es gestión pedagógica y la variable dependiente es calidad educativa; la población está constituida por docentes de la institución educativa “Gran Mariscal Ramón Castilla” de La Oroya. El tipo de muestreo es no probabilística por conveniencia.

Luego de haber realizado el análisis, procesamiento e interpretación de resultados, se llegó a la siguiente conclusión: si la gestión pedagógica es eficiente entonces se relaciona de manera positiva en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Gran Mariscal Ramón Castilla” del nivel secundario del distrito de La Oroya.

Palabras claves: Gestión, planificación, organización. Control, calidad, educación, innovación, aptitudes y evaluación.

## **Abstract**

In our school there is a pedagogical mismanagement that adversely affects the quality of educational services. In this sense, this research sought to determine how learning management relates to the quality of education in school "Gran Mariscal Ramón Castilla" secondary level District of La Oroya 2011 - 2012?

The approach used to test the hypothesis is correlational, because it seeks to measure the degree shows the relationship between the variables in the research and design of study is not experimental - cross. The independent variable is learning management and the dependent variable is quality of education, the population is made up of school teachers "Gran Mariscal Ramón Castilla" La Oroya. The sampling is not random for convenience.

After completing the analysis, processing and interpretation of results, we came to the following conclusion: if the pedagogical management is efficient then relates positively to the quality of education in School "Gran Mariscal Ramón Castilla" level sub district of La Oroya.

Key words: management, planning, organization. Control, quality, education, innovation, and evaluation skills.