



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre gestión educativa y calidad del servicio
educativo en estudiantes del CETPRO
“RFS Yugoslavia”, Nuevo Chimbote - 2016**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN EDUCACIÓN

AUTOR:

Mg. CERRINOS BARROSO, Miguel Rolando

ASESORA:

Dra. ARROYO ROSALES, Elizabeth Madeleine

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad humana

PERÚ – 2016

Dr(a).

Presidente

Dr(a).

Secretario

Dra. Arroyo Rosales Elizabeth Madeleine
Vocal

DEDICATORIA

A:

Dios, por darme la oportunidad de compartir momentos especiales con mi familia, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente. Para mis hijos Aldrin y Medaly que son mis tesoros que Dios me regalo, a Miguel Ángel motivo especial para que siga este ejemplo.

Miguel

AGRADECIMIENTO

A los estudiantes y docentes del CETPRO “RFS Yugoslavia”, por su colaboración en el presente trabajo de investigación.

Mi agradecimiento a los docentes del Programa de Doctorado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo en especial a la profesora Dra. Elizabeth Madeleine, Arroyo Rosales quienes nos brindaron su experiencia y conocimientos para continuar por el camino de la investigación en bien de la educación.

Miguel

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Miguel Rolando Cerrinos Barroso, estudiante del Programa de Doctorado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 32866331, con la tesis titulada “Relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en estudiantes del CETPRO “RFS Yugoslavia”, Nuevo Chimbote – 2016”

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 plagiado; 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 (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 mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, diciembre de 2016

Miguel Rolando Cerrinos Barroso

DNI N° 32866331

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento al Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de Doctor en Educación, presento a ustedes la tesis titulada: “Relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en estudiantes del CETPRO “RFS Yugoslavia”, Nuevo Chimbote – 2016”, con la finalidad de determinar la relación existente entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en los estudiantes del CETPRO “RFS Yugoslavia” de Nuevo Chimbote – 2016, para identificar factores que impiden la calidad del servicio educativo.

Señores miembros del jurado dejo a vuestra consideración realizar las observaciones que crean pertinentes y esperamos cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente,

Mg. Miguel Rolando Cerrinos Barroso

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Problema.....	35
1.2 Hipótesis	39
1.3 Objetivos.....	40
II. MARCO METODOLÓGICO	41
2.1 Variables	41
2.2 Operacionalización de variables	42
2.3 Metodología.....	43
2.4 Tipos de estudio	43
2.5 Diseño	43
2.6 Población, muestra y muestreo	44

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8 Métodos de análisis de datos	49
2.9 Aspectos éticos	50
III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN.....	61
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
VIII. ANEXOS	72
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Base de Datos	
Anexo 4: Matriz de consistencia	
Anexo 5: Evidencias	
Anexo 6: Objetivo Cualitativo	

RESUMEN

La presente investigación titulada “Relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en estudiantes del CETPRO “RFS Yugoslavia”, Nuevo Chimbote – 2016”, se realizó en la institución educativa CETPRO “RFS Yugoslavia”, con la finalidad determinar la relación existente entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en los estudiantes, en su desarrollo se trabajó con una muestra de 90 estudiantes de una población de 166 estudiantes, se utilizó como instrumento de recolección de datos 2 cuestionarios de 25 ítems, tanto como para la variable gestión educativa y la calidad del servicio educativo, los mismos que fueron validados por juicio de expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para procesar los datos siendo los resultados; los estudiantes en un 84.4% opinan que la gestión educativa se encuentra en un nivel medio, mientras que el 31.1% considera que se encuentra en un nivel alto respecto a la calidad del servicio educativo y que la relación que existe entre las variables es de 0.62 en relación a la correlación de Pearson que es una correlación fuerte, referente a la prueba de hipótesis se aplicó chi cuadrado, bajo un valor esperado de 3.84 se obtuvo 6.08 rechazándose la hipótesis nula, estos resultados permiten llegar a la siguiente conclusión que hay una relación fuerte entre la gestión educativa y calidad del servicio educativo en los estudiantes del CETPRO “RFS Yugoslavia”, Nuevo Chimbote – 2016.

PALABRAS CLAVE:

- Gestión
- Gestión educativa
- Calidad
- Calidad del servicio educativo
- Gestión institucional
- Gestión pedagógica
- Gestión administrativa
- Gestión comunitaria.

El autor

ABSTRACT

The present research entitled "Relationship between educational management and quality of educational service in students of CETPRO" RFS Yugoslavia, "New Chimbote - 2016", was carried out in the educational institution CETPRO "RFS Yugoslavia", in order to determine the relationship between management Educational and quality of the educational service in students, in its development was worked with a sample of 90 students from a population of 166 students, was used as a data collection tool 2 questionnaires of 25 items, as well as for the variable educational management and The quality of the educational service, which were validated by expert judgment and subjected to the reliability test, was used descriptive and inferential statistics to process the data being the results; The students in 84.4% think that the educational management is in an average level, whereas 31.1% considers that it is in a high level with respect to the quality of the educational service and that the relation that exists between the variables is of 0.62 In relation to the Pearson correlation that is a strong correlation, referring to the hypothesis test was applied chi square, under an expected value of 3.84 we obtained 6.08 rejecting the null hypothesis, these results allow to arrive at the following conclusion that there is a relation Between the educational management and the quality of the educational service in the students of CETPRO "RFS Yugoslavia", New Chimbote - 2016

KEYWORDS:

- Management
- Education Management
- Quality
- Quality of educational services
- Institutional Management
- Educational Management
- Administrative management
- Community Management.

The author