



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN  
DE LA EDUCACIÓN**

“Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa  
FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Mg. Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra (ORCID: 0000-0001-9711-9128)

**ASESORA:**

Dra. Paula Viviana Liza Dubois (ORCID: 1000-0002-3703-0532)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LIMA – PERÚ**

2020

### **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a Dios Uno y Trino a la Virgen María, quienes hicieron posible que siguiera mis estudios, a mi esposo porque siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y compañía, a mis hijos y nietos, porque siempre estuvieron conmigo, a mi Alma Mater Universidad César Vallejo, al señor César Acuña, por abrirnos las puertas de esta casa de estudios y tener la oportunidad de prepararnos para lograr realizarnos como profesionales al servicio de nuestra querida patria.

## **Agradecimiento**

A Dios, a la Virgen María, al Doctor César Acuña, por ser el autor de la Universidad César Vallejo que me da la oportunidad de lograr mi objetivo, porque gracias a su iniciativa existe esta Alma Mater, a la Doctora Paula Viviana Liza Dubois por su asesoría, dedicación, apoyo incondicional y aporte en el desarrollo de mi tesis, por su paciencia durante la revisión de esta investigación, a mis profesores de las diversas asignaturas quienes nos encaminaron y orientaron en la carrera y formación profesional.

### **Declaratoria de autenticidad**

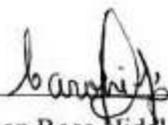
Yo, Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra, estudiante de la Escuela de Posgrado, Doctorado en Administración de la Educación., de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 7 Santiago de Surco – Lima, 2019”, presentada, en ....folios para la obtención del grado académico de Doctora en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de agosto del 2020



Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra

DNI N° 06589349

## Índice

|  |     |
|--|-----|
| Carátula .....   | i   |
| Dedicatoria .....  | ii  |
| Agradecimiento .....   | iii |
| Página del jurado.....   | iv  |
| Declaratoria de autenticidad.....  | v   |
| Índice .....   | vi  |
| Índice de tablas.....  | vii |
| Índice de figuras .....  | ix  |
| RESUMEN .....  | x   |
| ABSTRACT .....   | xi  |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 1   |
| II.MÉTODO.....   | 15  |
| 2.1 Tipo y diseño de investigación.....  | 16  |
| 2.2. Operacionalización de variables .....   | 17  |
| 2.3 Población, muestra y muestreo .....  | 20  |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad Técnica de recolección de datos..... | 21  |
| 2.5. Procedimiento .....   | 22  |
| 2.6 Métodos de análisis de datos.....  | 22  |
| 2.7 Aspectos éticos.....   | 22  |
| III.RESULTADOS .....   | 23  |
| IV.DISCUSIÓN .....   | 37  |
| V.CONCLUSIONES.....  | 40  |
| VI.RECOMEDACIONES.....   | 41  |
| VII.PROUESTA .....   | 42  |
| Referencias.....   | 44  |
| Anexos....   | 47  |

## Índice de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Matriz de Operacionalización: Variable: Gestión institucional   | 18   |
| Tabla 2: Matriz de Operacionalización: Variable: Calidad del servicio educativo  | 19   |
| Tabla 3: Población y muestra de estudio  | 21   |
| Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos de gestión institucional y calidad de servicio educativo.                                  |      |
| Tabla 4: Distribución de frecuencias de la percepción en la Gestión institucional de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.    | 23   |
| Tabla 5: Distribución de frecuencias de la percepción en lo institucional de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.            | 24   |
| Tabla 6: Distribución de frecuencias de la percepción gestión pedagógica de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.             | 25   |
| Tabla 7: Distribución de frecuencias de la percepción gestión administrativa de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.         | 26   |
| Tabla 8: Distribución de frecuencias de la percepción gestión comunitaria de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.            | 27   |
| Tabla 9: Distribución de frecuencias de la percepción calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019. | 28   |
| Tabla 10: Distribución de frecuencias de la percepción calidad estructural de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.           | 29   |
| Tabla 11: Distribución de frecuencias de la percepción didáctico técnico pedagógico de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.  | 30   |
| Tabla 12: Distribución de frecuencias de la percepción calidad de servicio de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.           | 31   |
| Tabla 13: Distribución de frecuencias de la percepción calidad de gestión de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.            | 32   |
| Tabla 14: Coeficiente de correlación de Spearman: Gestión institucional y calidad del servicio educativo   | 33   |

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Tabla 15: | Coeficiente de correlación de Spearman: lo institucional y calidad del servicio educativo       | 34 |
| Tabla 16: | Coeficiente de correlación de Spearman: gestión pedagógica y calidad del servicio educativo     | 35 |
| Tabla 17: | Coeficiente de correlación de Spearman: gestión administrativa y calidad del servicio educativo | 35 |
| Tabla 18: | Coeficiente de correlación de Spearman: gestión comunitaria y calidad del servicio educativo    | 36 |

## Índice de figuras

|  | Pág. |
|--|------|
| Figura 1: Nivel de la gestión Institucional en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.       | 23   |
| Figura 2: Nivel de lo Institucional en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.               | 24   |
| Figura 3: Nivel de gestión pedagógica en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.             | 25   |
| Figura 4: Nivel de gestión administrativa en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.         | 26   |
| Figura 5: Nivel de gestión comunitaria en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.            | 27   |
| Figura 6: Nivel de calidad del servicio educativo en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019. | 28   |
| Figura 7: Nivel de calidad estructural en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.            | 29   |
| Figura 8: Nivel de didáctico técnico pedagógico en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.   | 30   |
| Figura 9: Nivel de <i>calidad de servicio</i> en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.     | 31   |
| Figura10 Nivel de calidad de gestión en la IE FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 07, 2019.              | 32   |

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 7 Santiago de Surco – Lima, 2019, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL07 Santiago de Surco – Lima, 2019. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivos, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por 100 docentes y la muestra lo integraron 80 docentes. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, alta ( $r_s = 0, \dots, p < 0.05$ ) y directamente proporcional, entre Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP “Manuel Polo Jiménez”, UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019.

**Palabras claves:** Gestión institucional, calidad del servicio educativo, Liderazgo

## **ABSTRACT**

This research entitled: Educational management and quality of the educational service of the FAP Educational Institution "Manuel Polo Jimenez", UGEL 07, 2019, had as a general objective to determine the relationship between the educational management and quality of the educational service of the FAP Educational Institution " Manuel Polo Jimenez", UGEL 07, 2019. The instruments that were used were questionnaires on the Likert scale for the variables. These instruments were subjected to the respective analyzes of reliability and validity, which determined that the questionnaires have validity and reliability.

The method used was hypothetical deductive, the type of research was basic, correlational level, quantitative approach; no experimental transverse design. The population consisted of 100 teachers and the sample consisted of 80 teachers. The technique used to collect information was survey and the data collection tools were questionnaires that were duly validated through expert judgements and their reliability through the statistical reliability Cronbach's Alpha.

The results show a statistically significant relationship, high ( $r_s = 0, \dots \dots, p < 0.05$ ) and directly proportional, between educational management and quality of the educational service of the FAP Educational Institution "Manuel Polo Jimenez", UGEL 07, 2019.

**Keywords:** Educational management, quality of the educational service, Leadership

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Carlos Sixto Vega Vilca, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada “Gestión institucional y calidad del servicio educativo de la Institución Educativa FAP Manuel Polo Jiménez, UGEL 7, Santiago de Surco – Lima, 2019.” del estudiante Carmen Rosa Hidalgo Ferreyra, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de Octubre del 2020



---

Carlos Sixto Vega Vilca

DNI:09826463