



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA Y
ACREDITACIÓN**

Gestión educativa y calidad de servicio en los docentes de la Rei N° 22, UGEL 02 -
Los Olivos – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Segunda Especialidad en Gestión Educativa y Acreditación - GEA

AUTOR:

Br. Lenin Vásquez Vásquez

ASESOR:

Dr. Fernando Eli Ledesma Pérez (ORCID: 0000-0003-4572-1381)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad y el servicio

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, por su ejemplo y cultivar en mi la semilla de la perseverancia.

A mi esposa e hijo, quienes me alientan a seguir esforzándome día a día.

Agradecimiento

A mi docente asesor, por su apoyo incondicional y sus palabras de aliento que me motivaron a la culminación de la investigación.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de autenticidad

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
II. Metodología	25
2.1. Diseño de investigación	25
2.2 Variables	26
III. Resultados	27
IV Discusión	42
V Conclusiones	44
VI Recomendaciones	46
Referencias	48
Anexos	

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por título “Gestión educativa y calidad de servicio en los docentes de la Rei N° 22, UGEL N° 02 - Los Olivos - 2019” tuvo por objetivo establecer la existencia de relación entre la Gestión educativa y la calidad de servicio. La identificación y determinación de la relación aplicará en las escuelas de educación primaria y secundaria que conforman la Rei N° 22. Busca respuesta al problema ¿Cuál es la relación existente entre la gestión educativa y la calidad de servicio? La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, desarrollado con un enfoque cuantitativo, nivel básico, el diseño fue no experimental y transversal. Asimismo, en la investigación se aplicó la encuesta a 160 docentes del nivel primaria y secundaria de la REI. En el recojo de información se elaboraron los instrumentos que fueron validados por juicio de expertos, se realizó la confiabilidad a ambas variables, mediante el índice del alfa de Cronbach, siendo los resultados de 0,953 para el instrumento de gestión educativa y 0,940 para el instrumento de calidad de servicio. Luego de haber obtenido los resultados se concluyó que la gestión educativa se relaciona con la calidad de servicio en los docentes de la Rei N° 22, UGEL N° 02 - Los Olivos – 2019, verificando que presenta una correlación de 0,713.

Palabras clave: Gestión educativa y calidad de servicio.

Abstract

The present research work is entitled "Educational management and quality of service in teachers of La Rei N ° 22, UGEL N ° 02 - Los Olivos - 2019" aimed to establish the existence of a relationship between educational management and quality of service. The identification and determination of the relationship will apply in the primary and secondary schools that make up Rei N ° 22. Seeks an answer to the problem What is the relationship between educational management and quality of service? The research was descriptive correlational, developed with a quantitative approach, basic level, the design was non-experimental and cross-sectional. Likewise, in the research, the survey was applied to 160 primary and secondary level teachers of the REI. In the collection of information, the instruments that were validated by expert judgment were elaborated, the reliability of both variables was carried out, using the Cronbach's alpha index, with the results of 0.953 for the educational management instrument and 0.940 for the instrument of quality of service. After having obtained the results, it was concluded that educational management is related to the quality of service in the teachers of Rei No. 22, UGEL No. 02 - Los Olivos - 2019, verifying that it presents a correlation of 0.713.

Keywords: Educational management and quality of service.