



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión educativa y la calidad de servicio
en la Red N° 5 del Distrito de Ventanilla, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Mgtr. ROY ANTHONY ENRIQUEZ DURAND

ASESOR:

Dr. LUIS ALBERTO NUÑEZ LIRA

SECCIÓN:

EDUCACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA

PERÚ – 2014

Dedicatoria

A mis padres, aquellas personas que han orientado mi vida, que siempre apuestan por mí, me brindan su incondicional apoyo y sus valiosos consejos. A ellos con mucho cariño.

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela Postgrado de la Universidad César Vallejo Lima-Norte por habernos brindado la oportunidad de concretizar nuestro grado de doctorado.

Al Dr. Luis Alberto, Nuñez Lira, por su gran ayuda en el asesoramiento de la presente tesis.

A las Instituciones Educativas Antonia Moreno de Cáceres y Antonio Raimondi, por su colaboración en el trabajo de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Roy Anthony Enriquez Durand, estudiante del Programa Doctorado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 41598934 con la tesis titulada “La gestión educativa y la calidad de servicio en la Red N° 5 del Distrito de Ventanilla, 2014”

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 (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Los Olivos, 20 de julio de 2014

ROY ANTHONY ENRIQUEZ DURAND
DNI: 41598934

Presentación

Se presenta la tesis titulada “La gestión educativa y la calidad de servicio en la red nº 5 del distrito de ventanilla. 2014”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Doctor en Administración de la Educación.

El estudio se realizó con la finalidad de determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la red nº 5 del distrito de ventanilla. 2014, y para esto se analizaron resultados obtenidos a través de encuestas en 2 instituciones educativas conformando una muestra de 1372 padres de familia, a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad educativa, para esto se planteó el trabajo en siete capítulos.

El primer capítulo se consideró los antecedentes y fundamentación científica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos; el segundo capítulo está referido al marco metodológico; el tercer capítulo consta de los resultados; el cuarto capítulo trata de la discusión; en el quinto capítulo se presentan las conclusiones; en el sexto capítulo consta de las recomendaciones y en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación, sea evaluada y cumpla los parámetros para su aprobación.

El autor

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Presentación	v
Resumen	vi
Abstract	xi
Resumo	xii
	xiii
Capítulo I: Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica	19
1.2.1 Gestión Educativa	19
1.2.3 Calidad de servicio	50
1.3 Justificación	85
1.4 Problemas	86
1.5 Hipótesis	87
1.6 Objetivos	
Capítulo II: Marco Metodológico	
2.1 Variables	90
2.2 Operacionalización de variables	90
2.3 Metodología	91
2.4 Tipos de estudio	91
2.5 Diseño	92
2.6 Población, muestra y muestreo	93
2.7 Instrumentos	94
2.8 Técnicas de recolección de datos	95

Capítulo III: Resultados

3.1 Descripción de los datos 99

3.2 Análisis inferencial 104

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

Referencias bibliográficas

Anexos

Matriz de consistencia

Certificado de Validación a juicio de expertos

Modelo de encuesta

Resultados de las encuestas

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Resumen de los Principales Conceptos de Calidad de Servicio</i>	56
Tabla 2. <i>Resumen de las Principales Escalas de Medición de la Calidad de Servicio</i>	72
Tabla 3. <i>Gestión Educativa</i>	87
Tabla 4. <i>Calidad de Servicio</i>	88
Tabla 5. <i>Número de padres de familia o tutores de estudiantes matriculados según grado y sección de la Institución Educativa</i>	90
Tabla 6. <i>Número de padres de familia o tutores de estudiantes matriculados según grado y sección de la Institución Educativa Antonia Moreno de Caceres N° 5117</i>	91
Tabla 7. <i>Niveles de la gestión educativa</i>	96
Tabla 8. <i>La gestión educativa por dimensiones</i>	97
Tabla 9. <i>Niveles de calidad de servicio</i>	98
Tabla 10. <i>Distribución de la calidad de servicio por dimensiones</i>	99
Tabla 11. <i>Tabla cruzada de gestión educativa y calidad de servicio</i>	100
Tabla 12. <i>Rho de Spearman Hipótesis general</i>	102
Tabla 13. <i>Rho de Spearman Hipótesis específica 1</i>	103
Tabla 14. <i>Rho de Spearman Hipótesis específica 2</i>	104
Tabla 15. <i>Rho de Spearman Hipótesis específica 3</i>	105
Tabla 16. <i>Rho de Spearman Hipótesis específica 4</i>	106

Índice de Figuras

	Pág.
<i>Figura. 1</i> Modelo nórdico	62
<i>Figura 2</i> Modelo servqual	64
<i>Figura 3</i> Modelo servqual	67
<i>Figura 4</i> Modelo de los tres componentes	69
<i>Figura 5</i> Modelo servperf	71
<i>Figura. 6</i> Niveles de gestión educativa	96
<i>Figura. 7</i> Niveles de gestión educativa por dimensiones	97
<i>Figura. 8</i> <i>La gestión educativa por dimensiones</i>	98
<i>Figura. 9</i> Calidad de servicio por dimensiones	99
<i>Figura. 6</i> Tabla cruzada de gestión educativa y calidad de servicio	100

Resumen

La presente investigación titulada: "La gestión educativa y la calidad de servicio en la Red N° 5 del Distrito de Ventanilla, 2014"; está centrada en determinar ¿En qué medida se relaciona la gestión educativa y la calidad de servicio en la red N°5 del distrito de Ventanilla, 2014?; así como el objetivo general: Establecer la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la red N°5 del distrito de Ventanilla, 2014.

En cuanto a la metodología podemos señalar según Sánchez y Reyes (1998, p 13) la investigación es básica porque mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes. Esta investigación corresponde al nivel correlacional. Según Hernández Sampieri (2010, p. 81) este tipo de estudios tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Dentro de este marco nuestra investigación es de nivel correlacional, porque relacionaremos las variables gestión educativa y calidad de servicio.

La muestra, en este caso es toda la población estuvo conformada por un total de 1372 padres de familia o tutores de estudiantes de educación secundaria de la red N°5 pertenecientes al distrito de Ventanilla respectivamente.

Entre las conclusiones podemos señalar que existe una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de servicios que brinda la Red N° 5 de Ventanilla, 2014

Palabras claves: Gestión, Calidad, Servicio, Dirección, estrategia, gerencia

Abstract

This research entitled: "Educational management and quality of service in the Red District No. 5 Ventanilla, 2014"; is focused on determining what extent educational management and quality of service in the district network N°5 relates Window, 2014?; well as the overall objective: To establish the relationship between educational management and quality of service in the network window District No. 5, 2014.

In terms of methodology we note as Sanchez and Reyes (1998, p 13) because basic research is intended to collect information keeps reality to enrich scientific knowledge, guiding the discovery of principles and laws. This research is for the correlational level. According to Hernandez Sampieri (2010, p. 81) this type of study is intended to know the degree of relationship or association between two or more concepts, categories or variables in a particular context. Within this framework our research is correlational level, because the variables will relate educational management and quality of service.

The sample in this case is the entire population consisted of a total of 1372 parents or guardians of high school students from the No. 5 network belonging to the district of window respectively.

Among the conclusions we note that there is a significant relationship between educational management and quality of services provided by the Red No. 5 Window, 2014

Keywords: Management, Quality, Service, Leadership, strategy, management

Resumo

Esta pesquisa, intitulada: "Gestão educacional e qualidade de serviço no Red District No. 5 Ventanilla de 2014"; é focada em determinar em que medida a gestão ea qualidade do serviço na rede distrito N°5 relaciona Janela, 2014 educacional?; bem como o objectivo geral: Estabelecer a relação entre a gestão ea qualidade do serviço educativo na janela Distrito rede No. 5, 2014.

Em termos de metodologia, notamos como Sanchez e Reyes (1998, p 13), porque a pesquisa básica tem a intenção de coletar informações mantém realidade para enriquecer o conhecimento científico, guiando a descoberta de princípios e leis. Esta pesquisa é para o nível de correlação. De acordo com Hernandez Sampieri (2010, p. 81), este tipo de estudo tem a intenção de conhecer o grau de relacionamento ou associação entre dois ou mais conceitos, categorias ou variáveis em um contexto particular. Dentro deste quadro nossa pesquisa é o nível de correlação, porque as variáveis se relacionam a gestão ea qualidade do serviço educacional.

O exemplo neste caso é toda a população consistia de um total de 1372 pais ou responsáveis de estudantes do ensino médio da rede No. 5 pertencente ao distrito de janela, respectivamente.

Entre as conclusões, note que existe uma relação significativa entre a gestão ea qualidade dos serviços educacionais fornecido pela Red No. 5 Janela de 2014

Palavras-chave: Gestão, Qualidade, Serviço, Liderança, estratégia, gestão