



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016

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

AUTORA:

Br. Carmen Rosa Tasayco Carhuayo

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2017

Página del Jurado

.....
Dr. Joaquín Vértiz Osores
Presidente

.....
Dr. Milagritos Rodríguez Rojas
Secretario

.....
Dr. Alejandro Menacho Rivera
Vocal

Dedicatoria

A mi madre Carmela, a mis hermanos, José Daniel, Mónica y Milagros, por apoyarme en el logro de mis objetivos.

Agradecimientos

En especial a Dios, nuestro padre creador, por darme la sabiduría espiritual, la fortaleza para terminar mi Maestría y poder obtener el Grado.

Mi eterna gratitud a los docentes de la escuela de Post - grado UCV por sus conocimientos impartidos.

A los directores de la RED N° 22, de las Instituciones Educativas 2005 Retablo, 3077 “El Álamo”, 8160 “Los Chasquis” y 3083 Las Ñustas.

Carmen

Declaratoria de autenticidad

En calidad de autor de la tesis de investigación titulada “La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016” y como estudiante de maestría en Administración de la educación declaro:

Que soy el único responsable de su formulación y como tal constituye mi propiedad intelectual.

Que fueron construidos los elementos del proyecto, empleados durante su desarrollo, citando la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en la elaboración de la presente tesis.

Que los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta en los datos así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos es veraz y se deja a disposición la base de datos para su comprobación, cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la investigación.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación autentica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado.

.....
Carmen Rosa Tasayco Carhuayo

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de Magister, pongo a su disposición la tesis titulada La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primario de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

La investigación consta de siete capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial, determinados por la universidad César Vallejo, los cuales se detallan a continuación: en el capítulo I, la introducción, está constituida por los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema de investigación, las hipótesis y los objetivos. El capítulo II que corresponde al marco metodológico contiene: las variables, la operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de los mismos. El capítulo III incluye los resultados, que se muestran de manera descriptiva e inferencial. El capítulo IV detalla analíticamente la discusión de resultados en función de los antecedentes, así como los fundamentos teóricos frente a los hallazgos obtenidos; el aporte es fruto de mi creación y experiencia académica diacrónica; el capítulo V resalta de manera crítica las conclusiones de la presente investigación. En el capítulo VI se presentan las recomendaciones sustentadas en los resultados obtenidos. El capítulo VII muestra las referencias bibliográficas consultadas para el impulso del presente trabajo de investigación crítica. Finalmente en el capítulo VIII contienen los anexos, se presentan los instrumentos, la base de datos utilizada, la matriz de consistencia y la validez del instrumento.

Constituye mi mayor anhelo, que la presente cumpla con las exigencias establecidas por la universidad César Vallejo y la comunidad científica nacional e internacional.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3 Justificación	67
1.4 Problema	68
1.5 Hipótesis	70
1.6 Objetivos	71
II. Metodología	
2.1. Identificación y clasificación de las variables	74
2.2. Variable y su definición conceptual y operacional	74
2.3. Operacionalización de las variables	75
2.4. Metodo de investigacion	77
2.5. Tipo de estudio	77
2.6. Diseño	78
2.7. Población y muestra	78
2.8. Técnica e instrumento de recolección de datos	79
2.9. Procedimiento de recolección de datos	83
2.10. Método de análisis de datos	83

III. Resultados	
3.1. Resultados descriptivos	85
3.2. Contrastación de hipótesis	89
IV. Discusión	106
V. Conclusiones	113
VI. Recomendaciones	117
VII. Referencia bibliográfica	119
Anexos	125
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumento	
Anexo 3. Confiabilidad	
Anexo 4. Certificado de validez	
Anexo 5. Base de datos de las variables	

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de las variable 1	75
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable 2	76
Tabla 3	Población de estudio	79
Tabla 4	Resultado de la validez de contenido de los instrumentos	81
Tabla 5	Nivel de confiabilidad de los instrumentos (V_1 , V_2)	82
Tabla 6	Niveles de la gestión educativa del director de las instituciones	85
Tabla 7	Niveles de la calidad de servicios de las instituciones educativas	86
Tabla 8	Determinación de ajuste de los datos para el modelo de la gestión educativa del director en la calidad de servicio.	87
Tabla 9	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	88
Tabla 10	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la calidad de servicios.	88
Tabla 11	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	89
Tabla 12	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la fiabilidad de la calidad de servicios	91
Tabla 13	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	92
Tabla 14	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la seguridad de la calidad de los servicios.	94
Tabla 15	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	95
Tabla 16	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio.	97
Tabla 17	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	98

Tabla 18	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la empatía de la calidad de servicio.	100
Tabla 19	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	101
Tabla 20	Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinaria de la gestión educativa del director en la tangibilidad de la calidad de servicios.	103
Tabla 21	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	104

Índice de figuras

Figura 1	Niveles de frecuencia de la gestión educativa del director	85
Figura 2	Niveles de frecuencia de la calidad de servicios	86
Figura 3	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicio.	90
Figura 4	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicio dimensión fiabilidad.	93
Figura 5	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicios dimensión seguridad.	96
Figura 6	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta.	99
Figura 7	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicio dimensión empatía.	102
Figura 8	Representación del área COR como incidencia de la gestión educativa del director en la calidad de servicio dimensión tangibilidad.	105

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar en que medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04 en el año 2016. Responde al problema general ¿En qué medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016?

Esta investigación es de tipo básica descriptiva correlacional causal, con diseño no experimental de corte transversal. Asimismo, en este estudio se consideró una población censal de 70 docentes de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, a quienes se le aplicó dos cuestionarios, de 36 ítems elaborados para la variable “gestión educativa” y 45 ítems para la variable “calidad de servicio” del presente estudio. Para el análisis de fiabilidad de los instrumentos , el cuestionario para medir la variable independiente gestión educativa, con sus respectivos ítems, se sometió al análisis del Alfa de Crombach, dando como resultado un .956 el cual demostró que son fiables , el cuestionario para medir la variable dependiente calidad de servicio educativo, con sus respectivos ítems, también se sometió al Alfa de Crombach dando como resultado un .708 demostrando que son fiables, con esto se determinó la alta confiabilidad de los instrumentos utilizados para la recolección de datos, lo que permitió su aplicación para la obtención de los datos.

La aplicación de la prueba de Pseudo R. cuadrado, según el resultado de Cox y Snell la calidad de servicio se debe un 22% de la gestión educativa del director sin embargo la dependencia más estable se observa en el coeficiente de Nagelkerke en la cual se tiene una variabilidad de la calidad de servicio y se debe al 25.1% de la gestión educativa del director, entonces de acuerdo a los resultados estadísticos inferenciales la variable gestión educativa influye en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04.

Palabras clave: gestión educativa, calidad de servicio, instituciones educativas, director.

Abstract

The main objective of the present investigation was to determine the extent to which the educational management of the director influences the quality of service of public educational institutions at the primary level of the NETWORK N° 22 UGEL 04 in 2016. Responds to the general problem To what extent Influences the educational management of the director in the quality of service of public educational institutions of the primary level of the NET No. 22 UGEL 04, Lima 2016?

This research is of descriptive basic correlational type, with non-experimental cross-sectional design. Also, in this study, a census population of 70 teachers from the public educational institutions of the primary level of the NETWORK N° 22 UGEL 04 was considered, and two questionnaires were applied, of 36 items elaborated for the variable "educational management" and 45 items for the variable "quality of service" of the present study. For the reliability analysis of the instruments, the questionnaire to measure the independent educational management variable, with its respective items, was submitted to Cronbach's alpha analysis, resulting in a 956 which proved to be reliable, the questionnaire to measure The dependent variable educational quality of service, with its respective items, was also submitted to the Cronbach Alpha resulting in a 708 demonstrating that they are reliable, with this the high reliability of the instruments used for data collection was determined, which Allowed its application to obtain the data.

The test of Pseudo R. square, according to the result of Cox and Snell the quality of service is 22% of the educational management of the director, however the most stable dependence is observed in the Nagelkerke coefficient in the Which has a variability of the quality of service and is due to 25.1% of the educational management of the director, then according to the inferential statistical results the variable educational management Influences the quality of service of the public educational institutions of the primary level of the NET N° 22 UGEL 04.

Key words: educational management, quality of service, educational institutions, headmaster.