



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa, lima - 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:

Doctor en Administración de la Educación

AUTOR

Mg. Milovan Pablo Alvarado Herrada

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2018

Dedicatoria

A mis dos amores, mi hijo Pablo y mi esposa Rosa por el apoyo que en todo momento me brindaron.

A mis padres, hermanos hermanas y sobrinos a quienes quiero muchísimo.

El autor

Agradecimiento

En especial a la Universidad César Vallejo que me abrió sus puertas para continuar capacitándome.

Al profesor Dr. Noel Alcas Zapata gracias a sus aportes pude culminar el presente trabajo.

A la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe por permitirme realizar la investigación.

Y todos los que me brindaron su apoyo directa e indirectamente en el desarrollo de presente trabajo.

El autor

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa, lima – 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Doctor en Administración de la Educación.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan a la solución de la problemática en Administración de la Educación especialmente en los aspectos relacionados con Gestión educativa institucional y Gestión de recursos humanos, en la Satisfacción del usuario de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice de contenido

Páginas preliminares	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3. Justificación	47
1.4. Problema	48
1.5. Hipótesis	51
1.6. Objetivos	52
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	54
2.2. Operacionalización de variables	54
2.3. Metodología	57
2.4. Tipos de estudio	57
2.5. Diseño	57
2.6. Población, muestra y muestreo	59
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.8. Método de Análisis de datos	68
2.9. Aspectos éticos	69
III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	72

3.2. Contrastación de hipótesis	83
IV: Discusión	93
V: Conclusiones	100
VI: Recomendaciones	102
VII: Referencias	104
Anexos	
Anexo 1: Consentimiento de la institución	108
Anexo 2: Instrumento de evaluación	109
Anexo 3: Formato de validación	113
Anexo 4: Base de datos de la prueba piloto	130
Anexo 5: Base de datos de la muestra	134
Anexo 6: Validación de constructo	140

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión educativa institucional	55
Tabla 2: Operacionalización de la variable gestión de recursos humanos	56
Tabla 3: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	56
Tabla 4: Distribución poblacional de docentes y personal administrativo de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017.	60
Tabla 5: Distribución muestral de docentes y personal administrativo de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017.	61
Tabla 6: Análisis de constructos	66
Tabla 7: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	67
Tabla 8: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento	67
Tabla 9: Distribución de frecuencia por género de los colaboradores de la Institución Educativa.	71
Tabla 10: Distribución de frecuencia por edad de los colaboradores de la Institución Educativa.	72
Tabla 11: Distribución de frecuencia por Especialidad de los colaboradores de la Institución Educativa	73
Tabla 12: Distribución de frecuencia por años de experiencia de los colaboradores de la Institución Educativa.	74
Tabla 13: Distribución de frecuencia de la gestión educativa institucional educativa según colaboradores de la Institución Educativa	75
Tabla 14: Distribución de frecuencia de la gestión de recursos humanos según los colaboradores de la Institución Educativa.	76
Tabla 15: Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario según los colaboradores de la Institución Educativa	77
Tabla 16: Distribución de frecuencia de la gestión educativa institucional según años de experiencia de los colaboradores de la	78

	Institución Educativa	
Tabla 17:	Distribución de frecuencia de la gestión de recursos humanos según años de experiencia de los colaboradores de la Institución Educativa	79
Tabla 18:	Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario según años de experiencia de los colaboradores de la Institución Educativa	80
Tabla 19:	Prueba ómnibus sobre los coeficientes del modelo	82
Tabla 20:	Resumen del modelo	82
Tabla 21:	Variables en la ecuación	83
Tabla 22:	Prueba ómnibus sobre los coeficientes del modelo	83
Tabla 23:	Resumen del modelo	84
Tabla 24:	Variables en la ecuación	84
Tabla 25:	Prueba ómnibus sobre los coeficientes del modelo	85
Tabla 26:	Resumen del modelo	85
Tabla 27:	Variables en la ecuación	86

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Esquema de tipo de diseño.	58
Figura 2: Frecuencia por género de los colaboradores de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017.	71
Figura 3: Frecuencia por edad de los colaboradores de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017	72
Figura 4: Frecuencia por especialidad de los colaboradores de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017	73
Figura 5: Frecuencia por años de experiencia en el puesto que laboran los colaboradores de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017	74
Figura 6: Frecuencia según rangos de la gestión educativa institucional educativa de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017	75
Figura 7: Frecuencia según rangos de la gestión de recursos humanos de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017	76
Figura 8: Frecuencia según rangos de la satisfacción del usuario de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017	77
Figura 9: Frecuencia de la gestión educativa institucional según años de experiencia de los colaboradores de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017	78
Figura 10 Frecuencia de la gestión de recursos humanos según años de experiencia de los colaboradores de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017	80
Figura 11 Frecuencia de la satisfacción del usuario según años de experiencia de los colaboradores de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017	81

Resumen

Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa, lima - 2017. Establecer la influencia existente entre la gestión educativa institucional y la gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario (docentes), de la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017.

La investigación fue de tipo básica con un nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y método hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 110 docentes y 30 administrativos, haciendo un total de 140 trabajadores de la institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017. Fueron evaluados con un cuestionario sobre la gestión educativa institucional, gestión de recursos humanos y satisfacción del usuario.

Luego de realizar el análisis estadístico correspondiente, los resultados mostraron a un nivel de significancia de 0,05 que la gestión educativa institucional y la gestión de recursos humanos influyen significativamente en la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Emblemática y Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017, esto según la adecuación y bondad de ajuste, en los cuales se observó que el modelo de regresión lineal múltiple fue adecuado para analizar la influencias de gestión educativa institucional y la gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario; en el caso de la bondad de ajuste se observó que el 74,1% de variación de la satisfacción del usuario dependen de la gestión de recursos humanos y la gestión educativa institucional.

Palabras Clave: Gestión educativa institucional, gestión de recursos humanos y satisfacción del usuario.

Abstract

Institutional management and human resources management in user satisfaction in an educational institution, Lima - 2017. Establish the influence that exists between institutional management and human resources management in user satisfaction (teachers), the Emblematic Educational Institution and Meritorious Our Lady of Guadalupe, 2017.

The research was of basic type with a descriptive level, of quantitative approach, of non-experimental design and hypothetical deductive method. The sample was made up of 110 teachers and 30 administrative staff, making a total of 140 workers of the institution Emblematic Education and Benemérita Nuestra Señora de Guadalupe, 2017. They were evaluated with a questionnaire on institutional management, human resources management and user satisfaction.

After performing the corresponding statistical analysis, the results showed a level of significance of 0.05 that institutional management and human resources management significantly influence user satisfaction in the Emblematic and Benemérita Educational Institution Nuestra Señora de Guadalupe, 2017, according to the adequacy and goodness of fit, in which it was observed that the multiple linear regression model was adequate to analyze the influences of institutional management and human resources management in user satisfaction; in the case of goodness of fit, it was observed that the 74.1% variation in user satisfaction depends on human resources management and institutional management.

Key words: Institutional management, human resources management and user satisfaction.