

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL DIRECTOR Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA N° 5051 “VIRGEN DE FÁTIMA”- VENTANILLA 2011.**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER:

CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUTOR:

Br: IRMA GLADIS BALDOCEDA LÓPEZ

ASESOR:

Dr. Ing. HERÁCLITO CHACÓN SÁNCHEZ

LIMA – PERÚ

2013

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado para todos los maestros de la Universidad César Vallejo, y para mi familia en especial para mi madre.

Agradecimiento

A mi asesor Ing. Heráclito Chacón Sánchez por su valioso apoyo y sus sabias enseñanzas.

A todas las autoridades de la Universidad César Vallejo, por su brillante dedicación para brindar lo mejor de los conocimientos.

Presentación

Señor presidente y señores miembros del jurado, en cumplimiento del reglamento de Gados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición la presente tesis titulada: “Gestión Administrativa del director y su relación con la Calidad del Servicio de la Institución Educativa N° 5051 Virgen de Fátima - Ventanilla-Callao, 2011”, para obtener el grado de Magister.

La presente tesis tiene como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa del director y la calidad de servicio brindado en la Institución Educativa N° 5051 Virgen de Fátima de Ventanilla; relación que se establece a través de la aplicación de dos cuestionarios a los 65 docente de dicha institución educativa.

La tesis consta de cuatro capítulos:

Capítulo I: Problema de Investigación comprende puntos esenciales, tales como la presentación y planteamiento del problema general y específicos, su justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos.

Capítulo II: Marco Teórico, considera los temas relacionados con la investigación realizada como es la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Capítulo III: Marco Metodológico comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifica la hipótesis y las variables dentro de las cuales se da la definición conceptual y la definición operacional, además de contener el trabajo de campo, referidos a los métodos y técnicas utilizadas.

Capítulo IV: Contiene los resultados obtenidos después de la investigación, los cuales se analizaron e interpretaron, para luego procesar la información y organizarlos en cuadros estadísticos. Finalmente las conclusiones, sugerencias, además de referencias bibliográficas y anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Justificación	16
1.4. Limitaciones	18
1.5. Antecedentes	19
1.6. Objetivos	26
1.6. 1. General	26
1.6.2. Específicos	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Fundamentación de la primera variable.	28
2.2 Fundamentación de la segunda variable.	46
2.3. Definición de términos básicos.	63
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	67
3.2. Variables	67
3.2.1. Definición conceptual	67
3.2.2. Definición operacional	68

3.3. Metodología	69
3.3.1 Tipo de estudio	69
3.3.2. Diseño de Investigación	70
3.4. Población y muestra	71
3.4.1. Población.	71
3.4.2 Muestra	71
3.5. Método de investigación	71
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
Técnicas	71
Instrumentos seleccionados	71
3.7. Métodos de Análisis de datos	74

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados	76
4.2. Prueba de Hipótesis	82
4.3. Discusión	90
CONCLUSIONES	94
SUGERENCIAS	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Definición Operacional de las variables	
Anexo 3. Documentos de Validación	
Anexo 4. Cuestionarios para docentes	
Anexo 5. Base de datos de la Prueba Piloto de la Variable Gestión Administrativa del Director	
Anexo 6. Base de datos de la Prueba Piloto de la Variable Calidad del Servicio Educativo	
Anexo 7 Base de datos de la Variable Gestión Administrativa del Director	
Anexo 8. - Base de datos de la Variable Calidad del Servicio Educativo	

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1. Dimensiones de la gestión administrativa	68
Tabla 2. Dimensiones de la calidad del servicio	69
Tabla 3. Escala de Likert para medir los instrumentos	72
Tabla 4. Tabla de evaluación de juicio de expertos.	72
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad.	73
Tabla 6. Distribución de datos para la prueba de normalidad, según Kolmogorov- Smirnov, para la gestión administrativa y la calidad del servicio.	73
Tabla 7. Recursos estadísticos	74
Tabla 8. Distribución de docentes observados según gestión administrativa y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa N° 5051 “Virgen de Fátima”.	76
Tabla 9. Distribución entre la planificación y la calidad del servicio educativo	77
Tabla 10. Distribución entre la organización y la calidad del servicio educativo	78
Tabla 11. Distribución entre la dirección y control estratégico y la calidad del servicio educativo.	80
Tabla 12. Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman de las variables gestión administrativa y la calidad del servicio de la Institución Educativa.	82
Tabla 13. Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman de las variables la planificación y la calidad del servicio educativo.	84
Tabla 14. Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman de las variables organización y la calidad del servicio educativo.	86
Tabla 15. Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman de las variables la dirección y control estratégico y la calidad del servicio educativo.	88

Índice de Figuras

	Página
Figura 1: Gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.	76
Figura 2: Planificación y calidad del servicio educativo.	77
Figura 3. Organización y calidad del servicio educativo.	79
Figura 4. Dirección y control estratégico y la calidad del servicio educativo.	80
Figura 5. Relación entre Gestión administrativa y la calidad del servicio	83
Figura 6. Relación entre la planificación de la Gestión administrativa y la calidad del servicio.	85
Figura 7. Relación entre la organización de la Gestión administrativa y la calidad del servicio.	87
Figura 8. Relación entre la Dirección y control estratégico.de la Gestión administrativa y la calidad del servicio.	89

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión administrativa del director y la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 5051 Virgen de Fátima - Ventanilla-Callao, 2011”.

Se realizó tratando de responder a la pregunta principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa del director y la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 5051 Virgen de Fátima - Ventanilla-Callao, 2011? El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa del director y la calidad del servicio de la Institución Educativa N° 5051 “Virgen de Fátima” - Ventanilla-Callao, 2011.

Esta investigación es descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo básico. La muestra estuvo constituida por 65 docentes, para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert. Además se aplicó una prueba piloto que arrojó 0,934 en alfa Cronbach.

Los resultados se analizaron con la base teórica de los variables gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo. Los resultados demuestran una correlación positiva entre la gestión administrativa del director y la calidad del servicio educativo (0,772). Por tanto el proceso demuestra la comprobación de objetivos e hipótesis. Por último se comentan las limitaciones del estudio y las direcciones de investigaciones futuras.

Palabras claves: gestión administrativa, calidad del servicio educativo.

Abstract

This research entitled " Management's administrative director and the quality of service of School No. 5051" virgin of Fatima " – Ventanilla -Callao , 2011 " .

Was done trying to answer the main question: What is the relationship between the administration of the director and the quality of service of School No. 5051 " Our virgin of Fatima " – Ventanilla -Callao, 2011? The objective of the research was to determine the relationship between the administration of the director and the quality of service of School No. 5051 " virgin of Fatima " – Ventaniilla - Callao, 2011.

This research is descriptive correlational quantitative approach and basic type . The sample consisted of 65 teachers, to build, validate and demonstrate the reliability of the instruments was considered content validity by the Technical Expert opinion and his instrument is the judgment of Experts report of the study variables; technique was used for the survey and the survey instrument. To measure the sample was used with college instruments Likert scale. Besides pilot test was applied which yielded Cronbach alpha 0.934.

The results were analyzed with the theoretical basis of learning management variables and quality of educational services. The results show a positive correlation between the administration of the director and the quality of education (0,772). Therefore demonstrates the process objectives and hypothesis testing. Finally we discuss the limitations of the study and directions for future research.

Keywords: administrative management, quality of educational services.