



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión institucional y calidad del servicio educativo según
la percepción de los docentes en las instituciones educativas
de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Miguel Ángel Liñan Varas

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2018

Dedicatoria

A Dios por su inmenso amor y darme la posibilidad de creer en mis posibilidades de crecer.

A mis padres Nicolás y Reynalda por su apoyo incondicional y constante motivación para lograr mi superación profesional.

Agradecimientos

Mi especial agradecimiento por su dedicación y apoyo desde el inicio hasta la culminación de la presente investigación a:

El Dr. Luis Alberto Núñez Lira, por su acertada dirección docente metodológica desde la formulación del plan hasta la culminación y afinamiento del informe final de la presente investigación.

Presentación

El presente trabajo de investigación, que tiene como título “Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas” ha sido desarrollada tomando en cuenta la importancia del estudio.

La investigación es de tipo descriptivo causal, de diseño no experimental. Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario. El método que se utilizó es el cuantitativo a través del análisis estadístico, que por las características de las variables se usó para la prueba de hipótesis la prueba de regresión logística multinomial.

La investigación consta de 7 capítulos:

El capítulo I, contiene los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de la variable Gestión institucional y Calidad de servicio educativo, la justificación y problema de la investigación. Asimismo, contiene la hipótesis y objetivos de la investigación

El capítulo II, es denominado marco metodológico en el que encontramos: la definición conceptual y operacionalización de variables, la metodología de la investigación, el tipo de estudio de la investigación y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos.

El capítulo III, contiene el análisis descriptivo e inferencial de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos.

El capítulo IV, presenta la discusión de los resultados en contraste con los antecedentes de la presente investigación

El capítulo V, presenta las conclusiones a las que se ha llegado en la presente investigación.

El capítulo VI, contiene las recomendaciones que se sugieren a la investigación.

El capítulo VII, contiene las referencias bibliográficas de las fuentes consultadas.

Finalmente se añade los anexos, que comprende: la matriz de consistencia, los instrumentos, la base de datos, los certificados de validación del instrumento y los certificados de aplicación del instrumento.

Índice

	Paginas
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3. Justificación	39
1.4. Problema	40
1.5. Hipótesis	42
1.6. Objetivos	43
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de las variables	46
2.3. Metodología	47
2.4 Tipo de estudio	48
2.5 Diseño de investigación	48
2.6 Población y muestra	48
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	50
2.8 Métodos de análisis de datos	53
III. Resultados	
3.1 Resultados descriptivos	56
3.2 Resultados inferenciales	61
IV. Discusión	70

V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias Bibliográficas	78
Anexos	
Anexo 1. Matriz de consistencia	87
Anexo 2. Encuesta dirigida a docentes	90
Anexo 3. Base de datos	94
Anexo 4. Certificado de validez	108
Anexo 5. Constancia de aplicación de instrumento	120

Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable Gestión Institucional	46
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Calidad del servicio Educativo	47
Tabla 3.	Población de estudio	49
Tabla 4.	Baremo de la variable Gestión institucional	51
Tabla 5.	Baremo de la variable Calidad del servicio Educativo	52
Tabla 6.	Estadístico de fiabilidad de las variables	53
Tabla 7.	Distribución de frecuencias de la gestión institucional en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	56
Tabla 8.	Distribución de frecuencias de la gestión institucional por dimensiones en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	57
Tabla 9.	Distribución de frecuencias de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	58
Tabla 10.	Distribución de frecuencias de la calidad de servicio educativo por dimensiones en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	60
Tabla 11.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	62
Tabla 12.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	63
Tabla 13.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	64
Tabla 14.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	66
Tabla 15.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	67
Tabla 16.	Contraste de la razón de verosimilitud y pseudo R cuadrado	69

Lista de figuras

Figura 1. Nivel de la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	56
Figura 2. Nivel de las gestión Institucional por dimensiones en las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	58
Figura 3. Nivel de la calidad de servicio educativo las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	59
Figura 4. Nivel de la calidad de servicio educativo las instituciones educativas de la Red 23, UGEL 04 – Comas.	60

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas”, tuvo como problema principal ¿Cómo influye la Gestión institucional en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas?; y como objetivo principal, demostrar cómo la gestión institucional influye en la calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas.

Se desarrolló una investigación descriptiva causal de diseño no experimental de corte transversal, empleando un enfoque cuantitativo. Para medir la variable Gestión institucional y Calidad de servicio educativo, se empleó como instrumento dos cuestionarios, uno para medir la variable Gestión institucional, y el otro para medir la variable Calidad de servicio educativo respectivamente, en la entidad señalada.

Los instrumentos fueron aplicados al personal docente de las instituciones educativas públicas del ámbito jurisdiccional de la entidad de estudio. El muestreo fue no probabilístico de tipo censal. Se determinó que existe una influencia significativa entre la variable Gestión institucional y la Calidad de servicio educativo ($r = 0,329$; $p = 0,000$), por lo que permitió concluir que la Gestión institucional influye, de manera moderada, en la Calidad de servicio educativo.

Palabras clave: Gestión institucional – Calidad de servicio educativo

Abstract

This research entitled "Institutional management in the quality of education as perceived by teachers in educational institutions of the Network 23 in the UGELs 04 district of Comas", had as its main problem How influences institutional management in the quality of educational service as perceived by teachers in educational institutions of the Network 23 in the UGELs 04 Comas district ?; and the main objective, demonstrating how the governance influences the quality of education as perceived by teachers in educational institutions of the Network 23 in the UGELs 04 Comas district.

A causal non-experimental descriptive research cross-sectional design was developed using a quantitative approach. To measure institutional management and service quality educational variable, it was used as an instrument two questionnaires, one for measuring institutional management variable, and the other to measure the variable quality of educational services respectively in the designated entity.

The instruments were applied to teachers of public educational institutions jurisdictional scope of the study institution. Probabilistic sampling was not census-type. It was determined that there is significant influence between institutional manage

ment variable and the quality of educational service ($r = 0.329$; $p = 0.000$), making it possible to conclude that institutional management influences, moderately, in the quality of educational services.

Keywords: Institutional Management - Quality of educational services