



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en  
las Instituciones Educativas Particulares de Abancay-2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

Maestro en administración de la educación

**AUTOR:**

Br. Villegas Mina Carolina

**ASESOR:**

Mg. Yuncor Carranza Nelly Roxana

**SECCION**

Educación e idiomas

**LINEA DE INVESTIGACION**

Gestión educativa

**PERÚ-2018**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme siempre en mi camino y por darme fuerzas para seguir adelante.

A mi hijo, mi padre, y toda mi familia que siempre me han acompañado para apoyarme incondicionalmente y por su confianza continúa para mi superación personal.

Carolina.

## **AGRADECIMIENTO**

A los directores y docentes de las Instituciones Educativas, Enrique Pelach y José María Arguedas donde se nos permitió aplicación los instrumentos para recoger una información valiosa de la presente tesis.

A Escuela Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo por ser una institución quienes nos forjan a nuestra superación profesional.

**La Autora**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado ante ustedes presento la Tesis titulada “Liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Particulares de abancay-2017”, la que ha sido realizada con la finalidad de determinar la relación que existe entre el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo que brindan los directores de las Instituciones Educativas particulares José María Arguedas y Enrique Pelach, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado Académico de Magíster en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**LA AUTORA**

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
INDICE DE FIGURAS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCION.....	13
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	15
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	19
1.3.1 LÍDER.....	19
1.3.2 LIDERAZGO.....	20
1.3.2.1 LIDER EN EL SECTOR EDUCATIVO.....	21
1.3.3 LIDERAZGO PEDAGOGICO.....	23
1.3.3.1 DIMENSIONES DEL LIDERAZGO PEDAGOGICO.....	24
1.3.4 INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES.....	25
1.3.5 CALIDAD.....	28
1.3.5.1. LOS CATORCE PUNTOS DE DEMMING PUBLICADO <i>OUT OF THE CRISIS, E.DEMING (...)</i> .....	29
1.3.6 CALIDAD EDUCATIVA.....	30
1.3.6.1. CRITERIOS PARA EVALUAR EL SERVICIO EDUCATIVO.....	32
1.3.7 RUBROS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	34
1.3.7.1. FACTORES QUE INFLUYE EN LA CALIDAD EDUCATIVA.....	34
1.3.7.2 ELEMENTOS DEL SERVICIO EDUCATIVO.....	37
1.3.7.3 MODELO DE SERVICIO DE CALIDAD EDUCATIVA.....	40

1.3.8	DIMENSIONES DE SERVICIO DE CALIDAD .....	41
1.4	FORMULACION DEL PROBLEMA.....	43
1.5	JUSTIFICACION DEL ESTUDIO. ....	43
1.6	HIPOTESIS.....	44
1.6.5	HIPOTESIS GENERAL. ....	44
1.6.6	HIPOTESIS ESPECÍFICAS.....	44
1.7	OBJETIVOS.....	46
1.7.1.	OBJETIVO GENERAL.....	46
1.7.2.	OBJETIVO ESPECIFICO.....	46
II.	METODO.....	47
2.1.	DISEÑO DE INVESTIGACION .....	47
2.2.	VARIABLES, OPERACIONALIZACION.....	48
2.3	POBLACION Y MUESTRA.....	50
2.4	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD. ....	50
2.5.	METODO DE ANALISIS DE DATOS. ....	55
III.	RESULTADOS.....	56
IV	DISCUSION.....	72
V.	CONCLUSIONES.....	74
VI	RECOMENDACIONES.....	75
	REFERENCIAS.....	76
	ANEXOS .....	77

## **INDICE DE TABLAS**

TABLA 01 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

TABLA 02: DOCENTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES DE ABANCAY-2017

TABLA 3: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE LIDERAZGO PEDAGÓGICO.

TABLA 4: JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE LIDERAZGO PEDAGÓGICO.

TABLA 5: JUICIO DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO.

TABLA: CATEGORIZACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO

TABLA 7: CATEGORIZACION DE CAPACIDAD TECNICA

TABLA 8: CATEGORIZACION DE MANEJO EMOCIONAL Y SITUACIONAL

TABLA 9: CATEGORIZACION DE MANEJO ORGANIZACIONAL

TABLA 10: CATEGORIZACION DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

TABLA 11: CATEGORIZACION DE FIABILIDAD

TABLA 12: CATEGORACION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

TABLA 13: CATEGORIZACION DE GARANTIA Y SEGURIDAD

TABLA 14: CATEGORIZACION DE EMPATIA.

TABLA 15: CATEGORIZACION DE ELEMENTOS FISICOS

TABLA 16: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO.

TABLA CUADRO 17: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y FIABILIDAD.

TABLA 18: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y GARANTIA Y SEGURIDAD.

TABLA 19: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO CAPACIDAD DE RESPUESTA.

TABLA 20: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y EMPATIA.

TABLA 21: RELACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO Y ELEMMENTOS FISICOS.

## **INDICE DE FIGURAS**

FIGURA 1: CATEGORIZACION DE LIDERAZGO PEDAGOGICO.

FIGURA 2: CATEGORIZACION DE CAPACIDAD TECNICA.

FIGURA 3: CATEGORIZACION DE MANEJO EMOCIONAL Y SITUACIONAL.

FIGURA 4: CATEGORIZACION DE MANEJO ORGANIZACIONAL

FIGURA 5: CATEGORIZACION DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

FIGURA 6: CATEGORIZACION DE FIABILIDAD

FIGURA 7: CATEGORIZACION DE CAPACIDA DE RESPUESTA

FIGURA 8: CATEGORIZACION DE GARANTIA Y SEGURIDAD

FIGURA 9: CATEGORIZACION DE EMPATIA.

FIGURA 10: CATEGORIZACION DE ELEMENTOS FISICOS



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo de determinar la relación que existe entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Particulares de Abancay 2017, el muestreo es No Probabilístico, está constituido 30 docentes la que se tomó en consideración para las variables: liderazgo pedagógico y calidad e servicio educativo.

El método utilizado en la presente investigación es de análisis para establecer la relación de las variables. Con el diseño No Experimental de nivel correlacional, la información se recogió en un solo momento por lo tanto es de corte transversal, en la que se tomó un cuestionario para el liderazgo pedagógico, constituida de 26 ítems la cual está dividida en tres dimensiones capacidad técnica, manejo emocional – situacional y manejo organizacional y el otro instrumento de calidad de servicio educativo consta de 32 items, dividido en 5 dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía y elementos físicos. Ambas tomadas por escala sicométricas de Likert Los resultados se encuentran gráficamente asimismo textualmente.

Con respecto, la prueba de hipótesis planteada de acuerdo con el objetivo general, en definitiva existe una correlación

Asimismo, la prueba de hipótesis realizada con respecto al objetivo general y en respuesta a este, nos permite concluir que no existe una relación significativa con el rango 0 ,261 con el liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo según los docentes de las instituciones educativas particulares de Abancay -2017, ya que el valor de liderazgo pedagógico tiene una significancia 0,164 >0,05. Que quiere decir que no existe relación significativa entre liderazgo pedagógico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas en las instituciones particulares de Abancay 2017.

Palabras claves: Liderazgo pedagógico y calidad de servicio educativo.

## **ABSTRACT**

The present investigation has objective to determine the relation that exists between pedagogical leadership and the quality of educative service in the educative particular institutions of Abancay 2017. The population is constituted by 30 teachers, the sampling is No Probabilistic, the sample was of 30 teachers which was taken into consideration for the variables: pedagogical leadership and quality and educational service.

The method used in the present investigation is analysis to establish the relationship of the variables. With the non-experimental design of correlation level, the information was collected in a single moment, therefore it is a cross-sectional one, in which the questionnaire for pedagogical leadership was taken, consisting of 26 items which is divided into three dimensions technical capacity , emotional management - situational and organizational management and the other instrument of educational service quality consists of 32 items, divided into 5 dimensions of reliability, responsiveness, guarantee, empathy and physical elements. Both taken by Likert's psychometric scale The results are also graphically found verbatim.

With respect, the hypothesis test proposed according to the general objective, there is definitely a correlation

Likewise, the hypothesis test carried out with respect to the general objective and in response to the general hypothesis, allows us to conclude that there is a level of a low correlation 0, 261 with the quality of educational service and the quality of educational service according to the teachers of the private educational institutions of Abancay -2017, since the value of pedagogical leadership has a significance of  $0.164 > 0.05$ . This means that if there is more pedagogical leadership, there will be a higher quality of educational service.

Keywords: pedagogical leadership and quality of educational service.