



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en las
instituciones educativas de la Red N° 25 – UGEL 01– San
Juan de Miraflores, 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y
GESTIÓN EDUCATIVA

AUTORAS:

Br. Justa Elena Rueda Tumay
Br. Rosa Albina Rueda Tumay

ASESORA:

Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo

SECCIÓN

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y calidad educativa

PERÚ - 2015

JURADOS CALIFICADORES

M. Sc. ABNER CHAVEZ LEANDRO
Presidente

Dra. GALIA LESCANO LÓPEZ
Secretaria

Dra. DORA LOURDES PONCE YACTAYO
Vocal

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso por darme la vida, la fe y la humildad para reconocer su grandeza.

A mis queridos padres, a quienes debo todo lo que soy.

A mis hermanos Víctor, Juan, Alejandro, Rosa y Amanda, por su cariño y apoyo.

A mi esposo Néstor Raúl, compañero y padre de mis hijos.

A mis hijos, Luz Elena y Sergio Valentín, mis dos grandes tesoros, motivos de mi vida.

Justa Elena, Rueda Tumay

A Dios por concederme el don de la vida.

A mis queridos padres, por su gran cariño y sus sabias enseñanzas.

A mi esposo José Emilio, por demostrarme su amor y darme siempre su apoyo incondicional.

A mis Hijas, Valery y Cecilia, quienes con su cariño son fuente de inspiración y perseverancia para alcanzar las metas trazadas.

Rosa Albina, Rueda Tumay

Agradecimiento

Expresamos nuestro más profundo agradecimiento a la Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo, por su dedicación y asesoría constante; por compartir su valiosa experiencia y conocimiento sobre metodología de la investigación. De igual manera agradecemos a todos los docentes de las instituciones educativas de la Red N° 25 de la UGEL 01 por su valioso apoyo que hicieron posible el recojo de la información. Finalmente agradecemos a la Universidad “Cesar Vallejo” por los estudios de post grado brindado en estos dos años de formación profesional.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Justa Elena Rueda Tumay, estudiante del Programa de Educación e idiomas, línea de investigación Gestión y calidad educativa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 15368256, con la tesis titulada “Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 25 de la UGEL 01- San Juan de Miraflores, 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es compartida con Rosa Albina Rueda Tumay.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

Firma.....

Nombres y apellidos: Justa Elena Rueda Tumay

DNI: 15368256.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rosa Albina Rueda Tumay, estudiante del Programa de Educación e idiomas, línea de investigación Gestión y calidad educativa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 15368257, con la tesis titulada “Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 25 de la UGEL 01- San Juan de Miraflores, 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es compartida con Justa Elena Rueda Tumay.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

Firma.....

Nombres y apellidos: Rosa Albina Rueda Tumay

DNI: 15368257.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Docencia y Gestión educativa, presentamos el trabajo de investigación denominado: “Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 25 de la UGEL 01- 2014”. La investigación tiene la finalidad de establecer la relación que existe entre liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en instituciones educativas de la Red N° 25 - UGEL 01- San Juan de Miraflores, 2014.

La presente investigación está dividida en seis capítulos:

El Capítulo I, planteamiento del problema, contiene realidad problemática, formulación del problema, justificación, relevancia y contribución, y objetivos de la investigación. El Capítulo II, marco referencial, expone los antecedentes nacionales e internacionales, marco teórico y perspectivas teóricas. El capítulo III, hipótesis y variables, comprende hipótesis generales y específicas, identificación, definición y operacionalización de variables. El capítulo IV, marco metodológico, señala el tipo de investigación, población, muestra, muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento y, métodos de análisis e interpretación de datos. El capítulo V, presentación de resultados y contrastación de hipótesis. El capítulo VI, discusión de los resultados. Finalmente las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que nos otorguen la aprobación del estudio ya que es determinante para obtener el Grado Académico de Maestría con mención en Docencia y Gestión educativa.

Las autoras

Índice

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria jurada	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
I. Planteamiento del problema	
1.1. Realidad problemática	19
1.2. Formulación del problema	23
1.3. Justificación, relevancia y contribución.	23
1.3.1. Justificación teórica	23
1.3.2. Justificación práctica	24
1.3.3. Justificación metodológica	24
1.3.4. Justificación social	25
1.4. Objetivos	25
1.4.1. Objetivo General	25
1.4.2. Objetivos Específicos	25
II. Marco referencial	
2.1. Antecedentes	28
2.1.1. Antecedentes nacionales	28
2.1.2. Antecedentes internacionales	31
2.2. Marco teórico	34

2.2.1. Liderazgo directivo	34
2.2.2. Calidad de servicio educativo	46
2.3. Perspectiva teórica	59
2.3.1. Bases teóricas de liderazgo directivo	59
2.3.2. Bases teóricas de calidad de servicio educativo	68
2.4. Definición de términos básicos	71
III. Hipótesis y variables	
3.1. Hipótesis	77
3.1.1. Hipótesis general	77
3.1.2. Hipótesis específicas	77
3.2. Identificación de variables	77
3.3. Descripción de variables	78
3.3.1. Definición conceptual	78
3.3.2. Definición operacional	78
3.4. Operacionalización de variables	79
IV. Marco metodológico	
4.1. Tipo de investigación	82
4.2. Población, muestra y muestreo	83
4.3. Criterios de selección	84
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	85
4.5. Validación y confiabilidad del instrumento	87
4.6. Procedimientos de recolección de datos	89
4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	89
V. Resultados	
5.1. Resultados descriptivos	91
5.2. Prueba de hipótesis	95
VI. Discusión	99
Conclusiones	105
Recomendaciones	106

Referencias bibliográficas	108
-----------------------------------	-----

ANEXOS

Anexo 01:	Matriz de consistencia	114
Anexo 02:	Instrumento para medir liderazgo directivo	116
Anexo 03:	Instrumento para medir calidad de servicio educativo	118
Anexo 04:	Certificados de validez de contenido	122
Anexo 05:	Confiabilidad de los instrumentos	134
Anexo 06:	Base de datos	135
Anexo 07:	Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.	144

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Responsabilidades del liderazgo	63
Tabla 2	Operacionalización de la variable liderazgo directivo	79
Tabla 3	Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo.	80
Tabla 4	Distribución de la población.	84
Tabla 5	Estadístico de fiabilidad del cuestionario de Liderazgo directivo	87
Tabla 6	Estadístico de fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio educativo	88
Tabla 7	Distribución de los niveles de Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	91
Tabla 8	Distribución de los niveles de función pedagógica del liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	92
Tabla 9	Distribución de los niveles de función administrativa del liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	93
Tabla 10	Distribución de los niveles de función institucional del liderazgo directivo y calidad de servicio educativo.	94
Tabla 11	Nivel de correlación y significación del liderazgo directivo y calidad de servicio educativo.	95
Tabla 12	Nivel de correlación y significación de función pedagógica del liderazgo directivo y calidad de servicio educativo.	96
Tabla 13	Nivel de correlación y significación de función administrativa del liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	97
Tabla 14	Nivel de correlación y significación de función institucional del liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	98

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Diagrama del diseño correlacional	83
Figura 2 Niveles del Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	91
Figura 3 Niveles de función pedagógica del liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	92
Figura 4 Niveles de función administrativa del liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	93
Figura 5 Niveles de función institucional del liderazgo directivo y calidad de servicio educativo	94

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como problema general establecer: ¿Qué relación existe entre Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 25 – UGEL 01- San Juan de Miraflores, 2014? y el objetivo general fue: establecer la relación que existe entre Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 25 – UGEL 01- San Juan de Miraflores, 2014.

El tipo de investigación fue básica de naturaleza descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal – correlacional. La muestra estuvo conformada por 127 docentes de las instituciones educativas de la Red N° 25 de la UGEL 01. Se utilizó el método hipotético deductivo. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para ambas variables.

En la investigación, se ha encontrado que existe una correlación moderada y significativa determinada por el Rho de Spearman = 0,554** entre Liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 25 - UGEL 01- San Juan de Miraflores, 2014, con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $p = 0,000$.

Palabras claves: Liderazgo directivo calidad de servicio educativo

ABSTRACT

The present investigation was to establish general problem: What is the relationship between leadership and management quality of educational services at educational institutions of Red No. 25 - 01- UGELs San Juan de Miraflores, 2014? and the overall objective was: to establish the relationship between leadership and management quality of educational services at educational institutions of Red No. 25 - 01- UGELs San Juan de Miraflores, 2014.

The research was descriptive Basic - correlational, not experimental design was transversal - correlational. The sample consisted of 127 teachers of institutions educativas.de Network No. 25 of 01. UGELs hypothetical deductive method was used. The technique of the survey questionnaire Likert scale for both variables was applied.

In research, it has been found that there is a moderate and significant correlation determined by the Spearman $\rho = 0.554^{**}$ between leadership and management quality of education in educational institutions of Red No. 25 - 01- UGELs San Juan de Miraflores, 2014, with a significance level of $\alpha = 0.05$ and $p = 0.000$.

Keywords: *Executive leadership, quality educational service*

Introducción

Sabemos que en el presente siglo se están produciendo significativos avances en la ciencia y la tecnología, los mismos que han contribuido a que el proceso de la globalización se halla acentuado en la sociedad; y las escuelas, al estar inmersas en ellas, se han visto afectadas por los sucesivos cambios sociales, económicos y culturales del medio.

Ante esta realidad los gobiernos nacionales, regionales y locales están orientando sus políticas educativas con el fin de elevar la calidad educativa. Por ello, las instituciones educativas están comprometidas en mejorar los servicios educativos que ofrecen y adecuarse a los nuevos requerimientos que la sociedad les exige utilizando diversas estrategias para ejecutar los planes de mejora continua.

Así mismo, toda institución educativa está a cargo de un director quien ejerce el liderazgo directivo ya que es la máxima autoridad y es el responsable en los ámbitos pedagógico, institucional y administrativo; es quien debe proporcionar dirección y ejercer influencia en su equipo de manera eficaz para lograr el cumplimiento de la visión y misión de la institución que dirige.

Es así que, el liderazgo directivo y la calidad de servicio constituyen temas de gran preocupación para alcanzar el desarrollo permanente de la calidad educativa. Los requerimientos y demandas por ofrecer una formación integral a los estudiantes están aumentando, y en ese sentido, los estudios, las estrategias y los cambios que permitan mejorar la toma de decisiones adquieren una relevancia especial en el ámbito educativo.

Cabe indicar que algunas instituciones educativas de la Red N° 25 no gozan de la aceptación de los padres de familia, pues consideran que el servicio educativo que

brindan no satisfacen sus expectativas. Esto nos lleva a plantear la interrogante: si el liderazgo directivo, evidenciada a través de las funciones que ejerce el director, se relaciona con la calidad de servicio que ofrece la institución educativa.

Por lo expuesto, la presente investigación tiene por objetivo establecer la relación que existe entre Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 25 - UGEL 01- San Juan de Miraflores, 2014.

Se trabajó con una muestra censal constituido por 127 docentes, pertenecientes a las 10 instituciones que comprenden la Red N° 25. La investigación fue descriptivo-correlacional, tipo no experimental, transversal, y se utilizó el método hipotético deductivo. En el recojo de la información se aplicaron dos cuestionarios tipo likert

La presente investigación se ha realizado teniendo en cuenta el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, y está dividida en seis capítulos:

En el Capítulo I, denominado planteamiento del problema, contiene la realidad problemática, la formulación del problema, la justificación, relevancia y contribución, así como los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, comprende el marco referencial en el que se expone los antecedentes nacionales y antecedentes internacionales, el marco teórico y las perspectivas teóricas de ambas variables sobre el tema a investigar: liderazgo directivo y calidad de servicio educativo.

En el capítulo III, denominado hipótesis y variables, comprende las hipótesis generales y específicas, las variables de estudio, las definiciones conceptuales, definiciones operacionales y la operacionalización de las variables.

El capítulo IV, corresponde al marco metodológico, se expone el tipo de investigación, población, muestra, muestreo, los criterios de selección de la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validación y confiabilidad del instrumento, así como los métodos de análisis e interpretación de datos.

En el capítulo V, corresponde a los resultados de la investigación a través de la estadística descriptiva e inferencial, así como la contrastación de las hipótesis.

En el capítulo VI, corresponde a la discusión de los resultados, en la cual se da la contrastación de los resultados de la presente investigación con otras investigaciones relacionadas al tema tratado.

Finalmente se señalan las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas utilizadas.