



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*