



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrategias gerenciales y calidad de servicio educativo

RED - 13, UGEL N° 03, San Miguel, 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

Br. Rosa Yluminada López Castro

**ASESORA:**

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

**SECCIÓN:**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**PERÚ - 2016**

.....  
Dr. Ángel Salvatierra Melgar  
**Presidente**

.....  
Dra. Isabel Menacho Vargas  
**Secretario**

.....  
Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

Agradezco a Dios por ser maravilloso, por estar presente en cada situación de mi vida, fortaleciéndome, guiándome e iluminándome el camino para llegar a la meta final.

A mis hermanas, Guillermina y Francisca, a mi hermano Ricardo, a mi sobrino Antero por sus palabras de aliento y gestos de cariño.

A mis amistades: Eliana, Julia y Yolanda, por su constante motivación para realizar esta investigación.

Finalmente a mis padres, que están siempre en mi memoria, y quienes me enseñaron a perseverar para lograr mis objetivos.

## **Agradecimientos**

A las autoridades y catedráticos de la Universidad César Vallejos, por darme la oportunidad de enriquecer los conocimientos y prepararnos profesionalmente.

A mi profesora Dra. Gliria Susana Méndez por sus orientaciones necesarias en la elaboración de este trabajo.

## **Declaratoria de autenticidad**

Señores miembros del jurado examinador:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magister en Administración de la Educación, presento la tesis titulada Estrategias gerenciales y la calidad de servicio educativo en la Red Educativa N° 13 – UGEL 03, del distrito de San Miguel Lima Perú, 2015.

En base a una ardua investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presento esta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad del servicio educativo en bienestar de los estudiantes.

El informe está compuesto por cuatro capítulos que son: Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco Metodológico, Capítulo III, Resultados, Capítulo IV, Discusión V, Conclusiones VI, Recomendaciones VII, Referencias Bibliográficas asimismo se presenta los anexos.

La autora.

.....  
Rosa Yluminada López Castro.

DNI 07230841

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magister en Administración de la Educación, presento la tesis titulada Estrategias gerenciales y la calidad de servicio educativo Red -13, UGEL N° 03, San Miguel, 2015.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus respectivas dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, así como, los objetivos, y las hipótesis.

En el segundo capítulo se presenta las variables en estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica y el instrumento de recolección de datos; de igual manera, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos.

En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de la hipótesis. Asimismo, el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados y en el quinto capítulo se plantea las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación.	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen.	xii
Abstract.	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Antecedentes.	15
1.1.1. Antecedentes Internacionales	15
1.1.2. Antecedentes nacionales	18
1.2. Bases Teóricas y fundamentación científica	20
1.3. Justificación.	58
1.4. Problema	61
1.5. Hipótesis	63
1.6. Objetivos	64
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1. Variables de investigación	66
2.2. Operacionalización de variables	66
2.3. Metodología	68
2.4. Tipo de estudio	69
2.5. Diseño	69
2.6. Población, muestra, muestreo	70
2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos	72
2.8. Métodos de análisis de datos	80
2.9. Aspectos éticos	81

<b>III. RESULTADOS</b>	82
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	98
<b>V. CONCLUSIONES</b>	102
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	104
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	106
<b>ANEXOS</b>	112
Anexo 1. Matriz de Consistencia	
Anexo 2. Operacionalización de la variable	
Anexo 3. Cuestionario	
Anexo 4. Validez del instrumento por juicio de expertos	
Anexo 4. Base de datos	

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Estrategias gerenciales	67
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2: Calidad del servicio educativo.	68
Tabla 3. Relación de las Instituciones Educativas.	70
Tabla 4. Baremos de Estrategias Gerenciales.	73
Tabla 5. Validación de expertos en cuestionario de Estrategias Gerenciales	75
Tabla 6. Coeficiente de Alfa de CronBach	75
Tabla 7. Baremos para la medición de la Calidad Servicio educativo	77
Tabla 8. Validación de expertos en cuestionario de la Calidad de servicio educativo	78
Tabla 9. Coeficiente de Alfa de Cronbach de Calidad de servicio	79
Tabla 10. Tabla de interpretación del Rho de spearman	81
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de estrategias gerenciales de los docentes de la UGEL 03 San Miguel	83
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de la calidad de servicio de los docentes de la UGEL 03 San Miguel.	84
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de estrategias de enlace de los docentes de la UGEL 03 San Miguel.	85
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de estrategias de delegación los docentes de la UGEL 03 San Miguel.	86
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de estrategias de gestión de los docentes de la UGEL 03 San Miguel.	87
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de elementos tangibles los docentes de la UGEL 03 San Miguel	88
Tabla 17. Correlación: Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de cumplimiento de promesas de los docentes de la UGEL 03 San Miguel.	89
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de seguridad de servicio los docentes de la UGEL 03 San Miguel.	90

Tabla 19. Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de habilidades personales los docentes de la UGEL 03 San Miguel.	91
Tabla 20 Distribución de frecuencias y porcentaje de los niveles de empatía de los docentes de la UGEL 03 San Miguel.	92
Tabla 21. Distribución de frecuencias y porcentajes de según nivel de calidad de servicio y estrategias gerenciales	93
Tabla 22. Correlaciones variables: Estrategias gerenciales y la calidad de servicio	94
Tabla 23. Correlaciones variables: Estrategias de enlace y la calidad de servicio	95
Tabla 24. Correlaciones variables: Estrategias de delegación y la calidad de servicio	96
Tabla 25. Correlaciones variables: Estrategias de delegación y la calidad de servicio	97

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles y porcentajes de la variable estratégicas gerenciales	83
Figura 2. Niveles y porcentajes de la variable calidad de servicio educativo	84
Figura 3. Estrategias de enlace	85
Figura 4. Estrategia de Delegación.	86
Figura 5. Estrategia de gestión	87
Figura 6. Elementos Tangibles.	88
Figura 7. Cumplimiento de promesas.	89
Figura 8. Seguridad de servicio	90
Figura 9. Habilidades del personal	91
Figura 10. Empatía	92
Figura 11. Distribución según nivel de calidad de servicio y estrategias G.	93

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Estrategias gerenciales y calidad de servicio educativo Red – 13, UGEL N° 03, San Miguel, 2015”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre estrategias gerenciales y calidad de servicio educativo. La población estuvo conformada por 165 docentes y 7 directores la muestra fue de 172 y se aplicó la fórmula de Kerlinger.

El método empleado en la investigación es el hipotético deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió información en un periodo determinado, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario. Asimismo, se aplicó el cuestionario de Estrategias Gerenciales, el cual estuvo constituido por 22 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) y el cuestionario de Calidad de servicio educativo, el cual estuvo constituido por 46 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), ambos brindaron información necesaria para medir cada variable y sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan de manera gráfica y textual.

De la misma forma, luego de la investigación, de aplicar instrumentos, de realizar el procesamiento estadístico se demostró la relación entre ambas variables de investigación en docentes de la red N°13 UGEL N° 03, del distrito San Miguel – 2015 y se concluye que las Estrategias Gerenciales y la Calidad de servicio educativo tienen relación significativa con un Rho de Spearman = 0.500 y con un  $p = 0.000$

**Palabras clave:** Estrategias Gerenciales y Calidad de Servicio Educativo.

## Abstract

This research paper entitled "managerial strategies and quality of the educational services network - 13, UGEL N ° 03, San Miguel, 2015", was intended to determine the relationship between management strategies and quality of educational service. 165 teachers and 7 Directors sample was 172 and applied the formula of Kerlinger formed the population.

The method used in the research is the hypothetical deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of correlational cutoff level transactional that collected information in a given period, the technique of data collection was the survey and instrument applied was the questionnaire. Also, applied management strategies questionnaire, which was made up of 22 questions in Likert scale (agree, agree, agree or disagree, in disagree, totally in disagreement) and educational service quality questionnaire, which was made up of 46 questions on the scale of Likert (completely of agreement, agreement (neither in agreement nor in disagreement, in disagree, totally in disagreement), both provided information required to measure each variable and its different dimensions, whose results are presented in graphical and textual way.

In the same way, after the research, applied instruments, perform statistical processing showed the relationship between both variables of research on teachers of the network N ° 13 UGEL N ° 03, San Miguel District - 2015 and it is concluded that the management strategies and the quality of educational services have significant relationship with a of Spearman = 0.500 and with a p = 0. 000

**Key Words:** Management strategies and quality of educational service.