



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Influencia del desempeño directivo en la calidad del servicio
de una institución educativa de Pisco, 2016.

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

AUTORA:

Br. ROJAS LUJÁN, Noelia Jessica

ASESOR:

Dr. APARCANA HERNÁNDEZ José Carlos

SECCIÓN

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

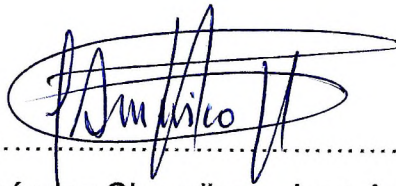
Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2017

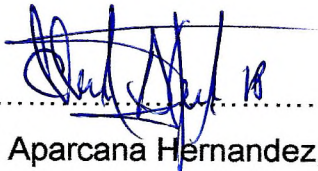
PÁGINA DE JURADO



.....
Dra. Ochoa Perez, Gloria Irene
Presidente



.....
Dr. Hernández Chacaliaza, Juan Americo
Secretario



.....
Dr. Aparcana Hernandez, José Carlos
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

Noelia Jessica

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme y acompañar cada instante de mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Al doctor César Acuña, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo que mediante los programas de posgrado da oportunidad a los docentes de mejorar sus competencias profesionales.

Al Dr. José Carlos Aparcana Hernández por su gran apoyo y motivación en el proceso de elaboración de este trabajo de investigación y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

A la Mg. Rosario del Pilar Huarhua Cahuana directora de la institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernalles-Pisco, en el año 2016, los docentes y directivos por facilitar mi labor dedicándome su tiempo y participar en el desarrollo de los instrumentos de investigación.

A mi gran Amiga la Dra. Gabriela Ramos Cordova por su valiosísimo apoyo durante la realización de este trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ROJAS LUJÁN, Noelia Jessica, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°45162577; con la tesis "Influencia del desempeño directivo en la calidad del servicio de una institución educativa de Pisco, 2016."

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 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 auto plagiada; 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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 dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Ica, abril de 2017

Nombres y apellidos: Noelia Jessica, ROJAS LUJÁN




PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la tesis titulada “***Influencia del desempeño directivo en la calidad del servicio de una institución educativa de Pisco, 2016***”; 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 establecidos por la casa de estudios dejo a su disposición la presentación del informe final de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, operacionalización	32
2.3. Población y muestra	36
2.4. Técnicas e instrumentos	36
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. PROPUESTA	67
VIII. REFERENCIAS	68

ANEXOS	72
Validez de los instrumentos	73
Matriz de consistencia	81
Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	84
Matriz del instrumento	85
Instrumentos	89
Confiabilidad	93
Data de los resultados	98

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Desempeño directivo en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	42
Tabla 2	Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	43
Tabla 3	Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	44
Tabla 4	Calidad del servicio en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	45
Tabla 5	Tangibilidad en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	46
Tabla 6	Fiabilidad en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	47
Tabla 7	Capacidad de respuesta en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	48
Tabla 8	Seguridad en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	49
Tabla 9	Empatía en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	50
Tabla 10	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	51
Tabla 11	Correlación entre las variables (Desempeño directivo y Calidad de servicio).	52
Tabla 12	Correlación entre el variable desempeño directivo y las dimensiones de la variable calidad del servicio.	52
Tabla 13	Relación entre la variable desempeño directivo y la variable calidad del servicio en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	54

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Desempeño directivo en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	42
Figura 2 Gestión de las condiciones para la mejora de los aprendizajes en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	43
Figura 3 Orientación de los procesos pedagógicos para la mejora de los aprendizajes en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	44
Figura 4 Calidad del servicio en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	45
Figura 5 Tangibilidad en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	46
Figura 6 Fiabilidad en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	47
Figura 7 Capacidad de respuesta en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	48
Figura 8 Seguridad en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	49
Figura 9 Empatía en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	50
Figura 10 Diagrama de dispersión entre la variable desempeño directivo y la variable calidad del servicio en la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco.	54

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito establecer en qué medida el desempeño directivo influye en la calidad del servicio de la institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco, en el año 2016.

El presente estudio es de tipo correlacional explicativo con un diseño transeccional correlacional causal, se consideró una población de 39 docentes pertenecientes a la Institución educativa “Juan Velazco Alvarado” Bernales-Pisco y la muestra quedó conformada por la totalidad de la población, empleando el muestreo de tipo censal. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y sus instrumentos fueron un cuestionario para evaluar el desempeño directivo y un cuestionario para evaluar calidad del servicio educativo.

Los resultados de la investigación reflejan un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0,710$; entre las variables de estudio, lo que significa que a un buen desempeño directivo le corresponde un buen desarrollo de la calidad del servicio; a un deficiente desempeño directivo le corresponde un deficiente desarrollo de la calidad del servicio.

Palabras Clave: Desempeño directivo y calidad del servicio educativo

ABSTRACT

The present research aim is to establish in what extent managerial performance influence in the quality of service of the educational institution "Juan Velazco Alvarado" Bernales-Pisco, in the year 2016.

The present study is an explanatory correlational type with a causal correlational transectional design, a population of 39 teachers belonging to the "Juan Velazco Alvarado" Bernales-Pisco educational institution. It was considered as a sample the entire population, using sampling Of census type. To collect data, the survey technique was applied and its instruments were a questionnaire to evaluate managerial performance and a questionnaire to evaluate the quality of the educational service.

The results of the investigation reflect a Rho Spearman correlation coefficient of $r = 0.710$; Between the variables of study, which means that a good managerial performance corresponds to a good development of the quality of the service; A poor managerial performance corresponds to a deficient development of the quality of the service.

Keywords: Management performance and quality of the educational service