

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y  
ACREDITACIÓN EDUCATIVA



**GESTIÓN DIRECTIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO**  
**EDUCATIVO DE LOS DOCENTES EN UNA INSTITUCIÓN**  
**EDUCATIVA DE PATAZ - 2020**

Tesis para obtener el grado académico de  
MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y  
ACREDITACIÓN EDUCATIVA

**AUTORES:**

Br. Anny Elena Rázuri Morales

Br. Luis Alberto Rázuri Morales

**ASESORA**

Dra. Danitza Karina Robledo Gutiérrez

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**TRUJILLO, PERÚ**

**2021**

## **Autoridades Universitarias**

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.  
Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la Universidad  
Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Fray Dr. Juan José Lydon Mc Hugh, OSA  
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta  
Vicerrectora académica

Pbro. Dr. Alejandro Augusto Preciado Muñoz  
Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo.  
Vicerrector de Investigación(e)

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán  
Secretario General

## Conformidad del asesor

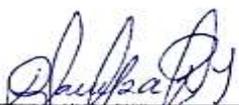
Yo, Danitza Karina Robledo Gutiérrez, con DNI N° 40352877 , asesora de la Tesis de Maestría titulada:

“Gestión directiva y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020”,  
presentado por los maestrandos Anny Elena Rázuri Morales, con DNI N° 19238398 y Luis Alberto Rázuri Morales con DNI N° 18176568, informo lo siguiente :

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor(a), me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 26 de Marzo del 2021



---

Dra. Danitza Karina Robledo Gutiérrez.

Asesora

## **Dedicatoria**

A Dios:

Por estar siempre guiándonos y derramando sus bendiciones en nuestro camino, por brindarnos fuerzas y confianza para lograr todos nuestros objetivos y no llegar a desmayar en el intento de lograrlos.

A nuestras familias:

Por su gran apoyo incondicional que nos brindan cada día, por los consejos y amor que nos permite llegar a cumplir esta meta.

## **Agradecimientos**

A Dios:

Por habernos permitido avanzar hasta este punto y poder alcanzar esta gran meta, además de estar siempre con nosotros y demostrarnos su amor infinito.

A nuestra asesor:

Por brindarnos su orientación y tiempo, por todos los conocimientos que nos ha servido mucho para el desarrollo de la presente investigación, por lo cual el trabajo está en óptimas condiciones.

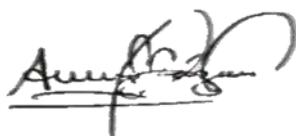
Agradecemos también a todas aquellas personas que durante todo este tiempo nos estuvieron apoyando incondicionalmente, tanto amigos, familia y compañeros de la maestría, todo este fruto no hubiera sido posible sin ustedes.

## Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Anny Elena Rázuri Morales con DNI N° 19238398 y Luis Alberto Rázuri Morales con DNI N° 18176568, egresados de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: Gestión directiva y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020, la que consta de un total de 107 páginas, en las que se incluye 16 tablas y 7 figuras, más un total de 38 páginas en apéndices.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de ..... %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.



Anny Elena Rázuri Morales  
DNI N° 19238398



Luis Alberto Rázuri Morales  
DNI N° 18176568

## Índice General

Autoridades Universitarias .....	ii
Conformidad del asesor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Declaratoria de autenticidad .....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Formulación de objetivos.....	17
1.3.1. Objetivo general .....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación de la investigación .....	18
1.4.1. Justificación teórica .....	18
1.4.2. Justificación práctica .....	18
1.4.3. Justificación metodológica .....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.3. Antecedentes locales.....	22
2.2. Bases teórico científicas.....	24
2.2.1. Gestión Directiva .....	24
2.2.2. Calidad de Servicio Educativo .....	31
2.3. Definición de términos básicos .....	37

2.4.	Formulación de hipótesis .....	39
2.4.1.	Hipótesis general .....	39
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	39
2.5.	Variables .....	39
2.5.1.	Definición operacional .....	39
2.5.2.	Operacionalización de variables.....	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		43
3.1.	Tipo de investigación.....	43
3.2.	Método de investigación.....	43
3.3.	Diseño de investigación .....	43
3.4.	Población y muestra.....	44
3.4.1.	Población .....	44
3.4.2.	Muestreo .....	45
3.4.3.	Muestra .....	45
3.5.	Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	45
3.5.1.	Técnicas .....	45
3.5.2.	Instrumentos .....	45
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	47
3.7.	Ética investigativa.....	48
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....		49
4.1.	Presentación y análisis de resultados .....	49
4.2.	Discusión de resultados.....	62
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		66
5.1.	Conclusiones.....	66
5.2.	Recomendaciones .....	67
APÉNDICES Y ANEXOS .....		73
Anexo 1: Instrumentos de medición .....		73
Anexo 2: Fichas técnicas de instrumentos de medición .....		78
Anexo 3: Validez de expertos .....		82
Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos de medición.....		98
Anexo 5: Consentimiento informado para aplicación de cuestionarios en muestra piloto en la I.E. Javier Heraud.....		99

Anexo 6: Consentimiento informado para aplicación de cuestionarios en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	101
Anexo 7: Base de datos.....	103
Anexo 8: Matriz de consistencia.....	107

## Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables .....	41
Tabla 2 Distribución de docentes de la I.E. “César Vallejo” de Buldibuyo .....	44
Tabla 3 Técnica e instrumento para medir la variable Gestión directiva .....	47
Tabla 4 Nivel de Gestión Directiva según percepción de los docentes de la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	49
Tabla 5 Nivel de Calidad de Servicio Educativo según percepción de los docentes de la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	50
Tabla 6 Distribución de la Gestión Directiva y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	51
Tabla 7 Distribución de la dimensión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	52
Tabla 8 Distribución de la dimensión Administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	53
Tabla 9 Distribución de la dimensión Pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	54
Tabla 10 Distribución de la dimensión Comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	55
Tabla 11 Prueba de Normalidad de las variables y sus dimensiones .....	56
Tabla 12 Correlación entre la Gestión Directiva y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz La Libertad – 2020.....	57
Tabla 13 Correlación entre la dimensión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, La Libertad – 2020. ....	58
Tabla 14 Correlación entre la dimensión Administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, La Libertad – 2020.....	59
Tabla 15 Correlación entre la dimensión Pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, La Libertad – 2020. ....	60
Tabla 16 Correlación entre la dimensión Comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, La Libertad – 2020. ....	61

## Índice de Figuras

Figura 1 Nivel de Gestión Directiva según percepción de los docentes de la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	49
Figura 2 Nivel de Calidad de Servicio Educativo según percepción de los docentes de la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	50
Figura 3 Distribución de la Gestión Directiva y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	51
Figura 4 Distribución de la dimensión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	52
Figura 5 Distribución de la dimensión Administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	53
Figura 6 Distribución de la dimensión Pedagógica y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	54
Figura 7 Distribución de la dimensión Comunitaria y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020.....	55

## **RESUMEN**

En la presente investigación se tuvo por propósito determinar el nivel de relación entre la variable Gestión directiva y Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz, La Libertad – 2020, para tal fin el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico relacional con diseño no experimental y alcance de tiempo transversal, usando una muestra conformada por 32 docentes y como instrumentos para el recojo de datos a dos cuestionarios en escala de Likert, el primer cuestionario conformado por 30 ítems y el segundo por 16 ítems, ambos fueron validados por tres expertos y obtuvieron un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach mayores al 0.7. luego de la tabulación y procesamiento de los datos, se procedió a la aplicación de la prueba rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación ( $r = 0.621$ ) y un valor de significancia ( $p = 0.000$ ) siendo menor al error máximo permitido de 0.05, lo que permitió concluir que existe relación directa y significativa entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo de los docentes en la Institución Educativa “César Vallejo” de Buldibuyo, Pataz La Libertad – 2020.

### **Palabras claves**

Gestión directiva, Calidad del servicio educativo.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the level of relationship between the variable Directive Management and Quality of the educational service in the Educational Institution "César Vallejo" of Buldibuyo, Pataz, La Libertad - 2020, for this purpose the study was developed under an approach Basic relational quantitative type with non-experimental design and cross-sectional time span, using a sample made up of 32 teachers and as instruments for data collection on two Likert scale questionnaires, the first questionnaire made up of 30 items and the second of 16 Both items were validated by three experts and obtained a Cronbach's alpha reliability coefficient greater than 0.7. After tabulating and processing the data, the Spearman rho test was applied, where a correlation coefficient ( $r = 0.621$ ) and a significance value ( $p = 0.000$ ) were obtained, being less than the maximum permissible error. of 0.05, which allowed to conclude that there is a direct and significant relationship between the directive management and the quality of the educational service of the teachers in the Educational Institution "César Vallejo" of Buldibuyo, Pataz La Libertad - 2020.

### **Keywords**

Executive Management, Quality of Educational Service