

# **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y  
ACREDITACIÓN EDUCATIVA.**



**GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA 15069 ALMIRANTE MIGUEL GRAU -  
CIENEGUILLO SUR ALTO - SULLANA, 2019.**

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

### **AUTOR (ES)**

**Br. Reyna Martina Saldarriaga Atoche  
Br. Sigifredo Juárez Jiménez**

### **ASESOR**

**Dr. Ronal Elvis Suárez Quiroz**

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión Educativa**

**TRUJILLO, PERÚ**

**2019**

## **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. Dr. John Joseph Lydon Mc Hugh, O.S.A.  
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. Carlos Alfredo Cerna Muñoz  
Vicerrector de Investigación

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán  
Secretario General

## Conformidad de Asesor

Yo, Ronal Suárez Quiroz con DNI N° 43374447, asesor(a) de la Tesis de Maestría titulada:

“GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 15069 ALMIRANTE MIGUEL GRAU - CIENEGUILLO SUR ALTO - SULLANA, 2019.”, presentado por los(as) maestrandos(as) Reyna Martina Saldarriaga Atoche, con DNI N° 03872946 y Sigifredo Juárez Jiménez, con DNI N° 03658894 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, 10 de octubre de 2020



.....  
Asesor(a)

## **DEDICATORIA**

A mis padres Emilio y Juana por haberme dado la vida y guiarme por ella con sus verdaderos ejemplos de fortaleza, amor y constancia.

A Lourdes Rossina, esposa y compañera, por transitar con amor y alegría conmigo por los caminos de la vida.

A Julio Anderson y Dayana Brigette, mis hijo adorados, alegría y razón de mi superación.

A mis hermanos Margot y Gerardo, compañeros de juego en la niñez; hoy, compañeros de realizaciones.

Br. Sigifredo Juárez Jiménez

A mis padres Domingo y Elisa por ser los principales promotores de mis metas profesionales.

A mis hijas Andrea y Sophia, por el cariño, ayuda y apoyo incondicional durante todo este proceso.

A mis hermanos, Juan, Martha, Milagros y Marisol, que con sus oraciones y palabras de aliento me acompañaron en la realización de este proyecto profesional.

Br. Reyna Martina Saldarriaga Atoche

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios,

que guía nuestra vida

A nuestro asesor, Dr. Ronal Suárez Quiroz,

por la paciencia y apoyo constante.

Al director y docentes de la Institución Educativa 15069

Almirante Miguel Grau - Cieneguillo Sur alto - Sullana;

por el apoyo incondicional recibido.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Reyna Martina Saldarriaga Atoche con DNI 03872946 y Sigifredo Juárez Jiménez con DNI 03658894, egresados de la Maestría en Educación con mención en Gestión y Acreditación Educativa de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “Gestión pedagógica y calidad de servicio en la Institución Educativa 15069 Almirante Miguel Grau - Cieneguillo Sur alto - Sullana, 2019”, la que consta de un total de 88 páginas, en la que incluye 10 tablas y 00 figuras, más de un total de 36 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 citas 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.

*Los autores*

Reyna Martina Saldarriaga Atoche  
DNI 03872946

Sigifredo Juárez Jiménez  
DNI 03658894

## Índice

	pág.
PORTADA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
. Página de autoridades	ii
. Dedicatoria	iii
. Agradecimiento	iv
. Declaratoria de autenticidad	v
. Índice (General, Tablas y Figuras)	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.1.1 Problema general	3
1.1.2 Problemas específicos	3
1.3 Formulación de objetivos	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.2 Bases teórico científicas	8
2.3 Definición de términos básicos	15
2.4 Formulación de hipótesis	16
2.4.1 Hipótesis general	16
2.4.2 Hipótesis específicas	16
2.5 Operacionalización de las variables	18
Capítulo III: METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo de investigación	20
3.2 Método de investigación	20
3.3 Diseño de investigación	20
3.4 Población, muestra y muestreo	20
3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	21
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	22
3.7 Ética investigativa	22
Capítulo IV: RESULTADOS	23
4.1 Presentación y análisis de resultados	23
4.2 Prueba de hipótesis	28
4.3 Discusión de resultados	30
Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	34
5.1 Conclusiones	34
5.2 Sugerencias	34
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	36
ANEXOS Y/O APÉNDICES	39

## Índice de Tablas

	<b>pág.</b>	
Tabla 01	Tabla cruzada Gestión pedagógica*Calidad de servicio	22
Tabla 02	Tabla cruzada Planificación/ organización*Calidad de servicio	24
Tabla 03	Tabla cruzada Estilo de enseñanza*Calidad de servicio	25
Tabla 04	Tabla cruzada Evaluación*Calidad de servicio	26
Tabla 05	Tabla cruzada Comunicación*Calidad de servicio	27
Tabla 06	Contratación Hipótesis general: Relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio	28
Tabla 07	Contratación Hipótesis específica 1: Relación significativa entre la planificación/organización y la calidad de servicio	28
Tabla 08	Contratación Hipótesis específica 2: Relación significativa entre el estilo de enseñanza y la calidad de servicio	29
Tabla 09	Contratación Hipótesis específica 3: Relación significativa entre la evaluación y la calidad de servicio	28
Tabla 10	Contratación Hipótesis específica 4: Relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio	30

## Índice de Figuras

	<b>pág.</b>
Figura 01 Tabla cruzada Gestión pedagógica*Calidad de servicio	23
Figura 02 Tabla cruzada Planificación/ organización*Calidad de servicio	24
Figura 03 Tabla cruzada Estilo de enseñanza*Calidad de servicio	25
Figura 04 Tabla cruzada Evaluación*Calidad de servicio	26
Figura 05 Tabla cruzada Comunicación*Calidad de servicio	27

## RESUMEN

El estudio se desarrolló con el propósito de determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicio de la Institución Educativa 15069 Almirante Miguel Grau, Cieneguillo Sur alto - Sullana, 2019.

La investigación se realizó a través del tipo de estudio cuantitativo, no experimental, con un diseño correlacional, No Experimental, transversal; la población y muestra se conformó por 47 estudiantes del nivel secundaria de la de la Institución Educativa 15069, Almirante Miguel Grau - Cieneguillo Sur. Se utilizaron como instrumentos de recojo de datos dos cuestionario con escala de Likert, referente a las variables gestión pedagógica y calidad de servicio.

Según los resultados obtenidos, las dimensiones planificación/organización, estilo de enseñanza, evaluación y comunicación de la gestión pedagógica se relacionan directamente con la calidad de servicio. En conclusión, la gestión pedagógica se relaciona directamente con la calidad de servicio de los estudiantes con el valor  $p= 0,000$  menor a 0,05.

**Palabras clave:** Gestión, calidad y planificación.

## **ABSTRACT**

The study was developed with the purpose of determining the relationship between the pedagogical management and the quality of service of the Educational Institution 15069 Almirante Miguel Grau, Cieneguillo Sur alto - Sullana, 2019.

The research was carried out through a non-experimental, quantitative type of study, with a correlational design, Non-Experimental, cross-sectional; the population and sample consisted of 47 students from the secondary level of the 15069 Educational Institution, Almirante Miguel Grau - Cieneguillo Sur. Two Likert scale questionnaires were used as data collection instruments, referring to the variables of pedagogical management and quality of service.

According to the results obtained, the planning / organization, teaching style, evaluation and communication dimensions of pedagogical management are directly related to the quality of service. In conclusion, the pedagogical management is directly related to the quality of service of the students with the p value = 0.000 less than 0.05.

**Key words:** Management, quality and planning.