

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANCABAMBA PIURA 2023**

**Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Cruz Huaman, Ronaldo

<https://orcid.org/0000-0001-8241-6496>

ASESOR

Dr. Rosario Pacahuala, Emilio Augusto.

<https://orcid.org/0000-0003-2421-548X>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración y operación de las instituciones públicas

TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Luis Orlando Miranda Diaz

Yo, Dr. Emilio Augusto Rosario Pacahuala con DNI N°40872575, como asesor del trabajo de investigación titulado “GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANCABAMBA PIURA 2023”, desarrollado por el egresado Ronaldo Cruz Huaman con DNI N°40454696, del Programa de Maestría en: AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dr. Emilio Augusto Rosario Pacahuala

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DIAZ

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

*A la gloria eterna de mi padre Arnulfo,
por iluminar mi existencia con sabiduría desde el Oriente Eterno;
a mi adorada madre Dorinda,
por impulsa mis pasos por la vida con su amor incondicional.*

*A mi querida esposa Janeth,
por despertarme a la vida y hace de cada día un espacio de felicidad.*

*A mis hijas Libertad y Gabriela,
por haberme permitido encontrar la razón de ser y estar en el mundo.*

AGRADECIMIENTO

*A las personas que me extendieron sus manos
y me dieron un espacio en su vida
para sumar a mi formación humana y académica
y se preocuparon por encender la llama de la sabiduría en mi existencia.*

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ronaldo Cruz Huaman con DNI N.º 40454696, egresado del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe de que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANCABAMBA PIURA 2023”, en el cuál consta de un total de 72 páginas, en las que incluye 10 tablas y 03 figuras, más un total de páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza 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.

El autor



Ronaldo Cruz Huaman

DNI N°40454696

ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. METODOLOGÍA.....	34
2.1 Enfoque, tipo	34
2.2 Diseño de investigación.....	34
2.3 Población, muestra y muestreo.....	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	35
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	36
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN.....	48
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	55
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información	55
ANEXO 2: Ficha técnica	57
ANEXO 3: Operacionalización de variables	59
ANEXO 4: Carta de presentación.....	60
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	61
ANEXO 6: Consentimiento informado	62
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	65
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	66
ANEXO 9: Reporte Turnitin	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	38
Tabla 2	39
Nivel de la precepción por cada dimensión de la variable gestión educativa en la I.E. P. María Inmaculada de Huancabamba Piura 2023	
Tabla 3	40
Tabla 4	42
Fiabilidad de la variable gestión educativa	
Tabla 5	42
Fiabilidad de calidad de servicio	
Tabla 6	43
Prueba de normalidad	
Tabla 7	44
Correlación de las variables gestión educativa y calidad de servicio en la institución educativa María Inmaculada Huancabamba Piura 2023	
Tabla 8	45
Correlación entre gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa María inmaculada Huancabamba Piura 2023	
Tabla 9	46
Correlación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la institución educativa María inmaculada huancabamba Piura 2023	
Tabla 10	47
Correlación de la gestión pedagógica y calidad de servicio en la institución educativa Maria Inmaculada huancabamba Piura 2023	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	38
Porcentaje de población participante	
Figura 2	39
Gestión educativa en la institución educativa María Inmaculada Huancabamba Piura 2023	
Figura 3	41
Calidad de servicio en la institución educativa María Inmaculada Huancabamba Piura 2023	

RESUMEN

La presente investigación denominada gestión educativa y calidad de servicio en una institución educativa de Huancabamba Piura 2023, centró su atención en el objetivo general determinar la relación entre las variables gestión educativa y calidad de servicio en la institución en mención. Para lograr dicho fin, se echó mano del enfoque cuantitativo, del diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional y del método hipotético deductivo. El recojo de la información se hizo mediante la elaboración de un cuestionario según la escala de Likert para cada variable, con 15 ítem cada uno, los mismos que fueron aplicados a 50 personas entre docentes y estudiantes. La estadística de fiabilidad según el Alfa de Cronbach fue de ,901 para la primera variable y de ,909 para la segunda. Mientras que el resultado de correlación entre variables analizado con el coeficiente de Rho de Spearman, arrojó ,080, el cual estadísticamente es de magnitud débil o baja, y una Sig. =0,006, ($p < 0,05$) la misma que exigió rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna. De todo ello, se llegó a la conclusión que la gestión educativa se relaciona significativamente con la variable calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión educativa, calidad de servicio, administración y pedagogía.

ABSTRACT

The present investigation called educational management and quality of service in an educational institution in Huancabamba Piura 2023, focused its attention on the general objective of determining the relationship between the variables educational management and quality of service in the institution in question. To achieve this goal, the quantitative approach, the non-experimental design of a correlational descriptive level and the hypothetical-deductive method were used. The information was collected by developing a questionnaire according to the Likert scale for each variable, with 15 items each, which were applied to 50 people, including teachers and students. The reliability statistic according to Cronbach's Alpha was .901 for the first variable and .909 for the second. While the result of correlation between variables analyzed with Spearman's Rho coefficient, returned .080, which is statistically of weak or low magnitude, and a Sig. =0.006, ($p < 0.05$) the same that required rejecting the null hypothesis and accept the alternative hypothesis. From all this, the conclusion was reached that educational management is significantly related to the quality of service variable.

Keywords: Educational management, quality of service, administration, pedagogy.

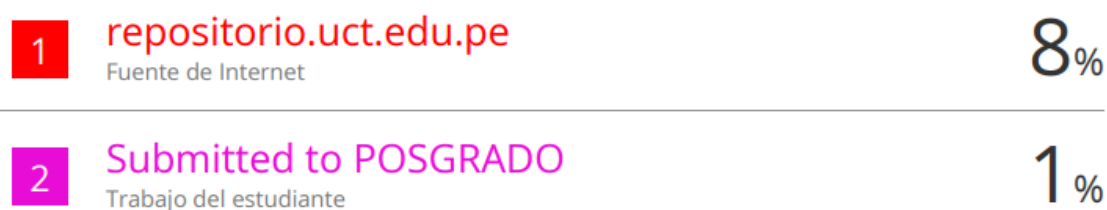
ANEXO 9: Reporte turnitin

GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE HUANCABAMBA PIURA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo