

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



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO**  
**EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, SANTA – 2019**

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

**AUTORES:**

Br. Alicia Ysabel Blas García

Br. César Andrés Pérez Mejía

**ASESOR:**

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

**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 de asesora

Yo, Silvia Ana Valverde Zavaleta con DNI N° 32840525, asesora de la Tesis de Maestría titulada: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, SANTA – 2019”, presentado por los maestrandos Alicia Ysabel Blas García, con DNI N° 32961337 y César Andrés, Pérez Mejía, con DNI N° 32950877, 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 asesora, 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, 13 de marzo de 2021



.....  
Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta  
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.*

*Alicia Ysabel*

*César Andrés*

## **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 asesora:*

*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.*

*Los autores*

## Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Alicia Ysabel Blas García, con DNI N° 32961337 y César Andrés Pérez Mejía, con DNI N° 32950877, 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 ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, SANTA – 2019.**

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 la 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.



---

Alicia Ysabel, Blas García

DNI N° 32961337



---

César Andrés, Pérez Mejía

DNI N° 32950877

## Índice general

Autoridades Universitarias .....	ii
Conformidad de asesora .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Declaratoria de autenticidad .....	vi
Índice general .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
CAPÍTULO I.....	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema .....	14
1.2.1. Problema general .....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Formulación de objetivos.....	15
1.3.1. Objetivo general .....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación .....	15
CAPÍTULO II.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación .....	17
2.2. Bases teórico científicas.....	20
2.2.1. Gestión administrativa .....	20
2.2.2. Calidad de servicio educativo.....	27
2.3. Definición de términos básicos .....	32
2.4. Formulación de hipótesis .....	33
2.4.1. Hipótesis general .....	33
2.4.2. Hipótesis específicas.....	33
2.5. Operacionalización de variables .....	35
CAPÍTULO III .....	36
3.1. Tipo de investigación.....	36

3.2.	Método de investigación .....	36
3.3.	Diseño de investigación .....	36
3.4.	Población y muestra .....	37
3.4.1.	Población .....	37
3.4.2.	Muestra .....	37
3.5.	Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	38
3.5.1.	Técnicas de recolección de datos.....	38
3.5.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	38
3.5.3.	Validez y confiabilidad de instrumentos .....	38
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	39
3.7.	Aspectos éticos.....	39
CAPÍTULO IV .....		40
4.1.	Presentación y análisis de resultados .....	40
4.1.3.	Prueba de hipótesis .....	42
4.2.	Discusión de resultados.....	44
CAPÍTULO V.....		48
5.1.	Conclusiones .....	48
5.2.	Recomendaciones .....	49
APÉNDICES Y ANEXOS .....		54
Anexo 1: Cuestionario de la Gestión Administrativa .....		54
Anexo 2: Cuestionario de la Calidad de servicio educativo .....		56
Anexo 3: Validación de expertos .....		58
Anexo 4: Confiabilidad de Instrumentos de Medición .....		70
Anexo 5: Base de datos.....		71
Anexo 6: Matriz de consistencia.....		73

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	35
Tabla 2. Cuadro de Asignación de personal 2019 .....	37
Tabla N° 03. Nivel de gestión administrativa en la Institución Educativa Javier Heraud-2019 .....	40
Tabla N° 04: Nivel de calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Javier Heraud-2019 .....	41
Tabla N° 05. Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Javier Heraud. ....	42
Tabla N° 06. Correlación entre la administración de recursos y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Javier Heraud-2019.....	43
Tabla N° 07. Correlación entre la gestión talento humano y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Javier Heraud. ....	44

## Índice de figuras

Figura 1: Nivel de gestión administrativa en la Institución Educativa Javier Heraud .....	40
Figura 2: Nivel de calidad de servicio educativo en la Institución Educativa.....	41

## **Resumen**

La presente investigación ha tenido por propósito el llegar a determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en los estudiantes de la I.E. Javier Heraud, Santa, región Ancash – 2019, para lo cual se trabajó mediante un enfoque cuantitativo, de nivel tipo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. La muestra que se empleó estuvo constituida por 46 docentes del centro educativo en estudio, a los cuales se les aplicó como instrumentos para medir las variables, dos cuestionarios en escala de Likert, para la primera variable de 17 ítems y para la segunda variable de 24 ítems. Se encontró que el 61% de los docentes encuestados indicaron que perciben la gestión administrativa en un nivel medio, asimismo, el 80% indicaron que la calidad de servicio educativo está en un nivel medio. Se concluye que existe una relación muy fuerte y positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio educativo ( $\rho = 0,833$  y  $p$  valor = 0.000) en la I.E. Javier Heraud, distrito y provincia de Santa, región Ancash – 2019.

### **Palabras claves**

Gestión administrativa, calidad educativa.

## **Abstract**

The purpose of this research has been to determine the relationship between administrative management and the quality of educational service in students of the I.E. Javier Heraud, district and province of Santa, Ancash region - 2019, for which a quantitative approach was used, of a correlational level with a non-experimental cross-sectional design. The sample used was made up of 46 teachers from the educational center under study, to whom two Likert scale questionnaires were applied as instruments to measure the variables, for the first variable of 17 items and for the second variable of 24 items. It was found that 61% of the teachers surveyed indicated that they perceive administrative management at a medium level, likewise, 80% indicated that the quality of educational service is at a medium level. It is concluded that there is a very strong and positive relationship between the variables administrative management and the quality of educational service ( $\rho = 0.833$  and  $p \text{ value} = 0.000$ ) in the I.E. Javier Heraud, district and province of Santa, Ancash region - 2019.

**Keywords:** Administrative management, educational quality.