



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gestión directiva y su influencia en la calidad del servicio educativo en
una institución educativa emblemática, región de Ayacucho, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Diaz Ramos, Eleuterio (orcid.org/0000-0002-0641-5173)

ASESORES:

Dr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (orcid.org/0000-0002-1353-1463)

Dra. Cernaqué Miranda, Ofelia Carol (orcid.org/0000-0001-9354-7045)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a todos aquellos que han sido una parte integral de mi camino académico y personal, a mis hijos sobre todo a mi hija Milagros por su apoyo incondicional y darme las fuerzas necesarias para concluir este proyecto de vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la virgen Guadalupe por darme salud y fuerza para poder realizar y cumplir mis metas trazadas, agradezco también a los docentes de la escuela de posgrado quienes me guiaron académicamente para poder ejecutar y plasmar con esta meta trazada, también dar gracias a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme ser parte de esta casa de estudio.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión directiva y su influencia en la calidad del servicio educativo en una institución educativa emblemática, región de Ayacucho, 2023", cuyo autor es DIAZ RAMOS ELEUTERIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO DNI: 09809744 ORCID: 0000-0002-1353-1463 | Firmado electrónicamente por: RERUIZVI el 05-01- 2024 08:41:42 |

Código documento Trilce: TRI - 0719038



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DIAZ RAMOS ELEUTERIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión directiva y su influencia en la calidad del servicio educativo en una institución educativa emblemática, región de Ayacucho, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|--|
| ELEUTERIO DIAZ RAMOS DNI: 23455227 ORCID: 0000-0002-0641-5173 | Firmado electrónicamente por: EDIAZ11 el 04-01-2024 12:45:11 |

Código documento Trilce: TRI - 0719039

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 16 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 20 |
| 3.5. Procedimientos | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 32 |
| VI. CONCLUSIONES | 36 |
| VII. RECOMENDACIONES | 37 |
| REFERENCIAS | 38 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Determinación de la población de acuerdo al nivel de enseñanza | 19 |
| Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable Gestión Directiva | 23 |
| Tabla 3. Distribución de frecuencias de variable Calidad del servicio educativo | 24 |
| Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Calidad del servicio educativo | 24 |
| Tabla 5. Prueba de bondad de ajuste de las variables | 26 |
| Tabla 6. Prueba de variabilidad de la Gestión Directiva en la Calidad del servicio educativo | 26 |
| Tabla 7. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión Directiva en la Calidad del Servicio Educativo de una I.E. de Huamanga-Ayacucho, 2023 | 27 |
| Tabla 8. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión Directiva en la Calidad del Servicio pedagógico de una I.E. de Huamanga-Ayacucho, 2023 | 28 |
| Tabla 9. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión Directiva en la Calidad de la actitud del docente de una I.E. de Huamanga-Ayacucho, 2023 | 29 |
| Tabla 10. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión Directiva en la Calidad de la atención administrativa de una I.E. de Huamanga-Ayacucho, 2023 | 30 |
| Tabla 11. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la Gestión Directiva en la Calidad de los elementos materiales y virtuales de una I.E. de Huamanga-Ayacucho, 2023 | 31 |

RESUMEN

El objetivo es determinar en qué medida la Gestión Directiva influye en la Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023. Por lo cual se realizó un estudio de diseño no experimental, de tipo básica, con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional-causal. La muestra fue de 317 padres de familia, a quienes se les aplicó dos instrumentos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, con escala ordinal, para su validez se empleó la verificación del instrumento con el Alfa de Cronbach, obteniendo para la primera variable un resultado de 0.960 y la segunda variable 0.948. Como resultado se evidencia que en su mayoría de padres de familia de la entidad pública perciben que la Gestión Directiva tiene un nivel alto con un 49,5%, así como también el 60,3% califica a la Calidad del servicio educativo en el nivel alto. Concluyendo que la Gestión Directiva influye en la Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa emblemática del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, región Ayacucho, en el año 2023.

Palabras clave: *Gestión del director, calidad de servicio, educación, gestión pública*

ABSTRACT

The objective was to determine to what extent Directive Management Influences Quality of the Educational Service in an emblematic Educational Institution of the district of Ayacucho, province of Huamanga, Ayacucho region, in the year 2023. For this reason, a design study was carried out. experimental, basic type, with a quantitative approach at a correlational-causal level, applying the survey as a data collection technique and the ordinal scale questionnaire as an instrument, for its validity the verification of the instrument with Cronbach's Alpha was used, obtaining for the first variable a result of 0.96 and the second variable 0.95. As a result, it is evident that the majority of parents of the public entity perceive that the Management Management has a high level with 49.5%, as well as 60.3% rate the Quality of the educational service at the level High. Concluding that the Management Management influences the Quality of the Educational Service in an emblematic Educational Institution of the district of Ayacucho, province of Huamanga, Ayacucho region, in the year 2023.

Keywords: *headmaster management, quality of service, education, public management*