



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Herramientas de Gestión para la Excelencia en Instituciones Educativas
Privadas enfocados al nicho C y D

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Carlos Ivan Gamarra Asmat

ASESOR:

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Diseño Organizacional

LIMA – PERÚ

Año 2017

Página del jurado

Dr. Edwin Martínez López

Presidente

Mgtr. Fernando Nolazco Labajos

Secretario

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

Vocal

Dedicatoria

A mis padres, mis abuelas que han estado todo el tiempo apoyándome, dándome ánimos para lograr todos mis objetivos.

Agradecimiento

A Dios, por darme salud y la oportunidad de lograr mis objetivos, a mis padres que con su paciencia, dedicación y amor me ayudaron a superar mis adversidades, a mi asesor Dr. Carlos Sotelo Estacio, por su apoyo brindado, a todas aquellas personas que me brindaron su confianza para lograrlo.

Declaración de autoría

Yo, Carlos Ivan Gamarra Asmat, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado "Herramientas de Gestión para la Excelencia en Instituciones Educativas Privadas enfocados al nicho C y D", presentado, en 128 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de noviembre del 2017

Carlos Ivan Gamarra Asmat

DNI: 41675599

Presentación

A los Señores de honor Miembros del Jurado de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Norte presentamos la Tesis titulada: "Herramientas de Gestión para la Excelencia en Instituciones Educativas Privadas enfocados al nicho C y D"; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Maestro en Administración de Empresas.

El documento consta de siete capítulos. El Primer Capítulo, está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por los antecedentes, bases teóricas, justificación, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos. El Segundo Capítulo, define todo el marco metodológico mediante las variables, metodología, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Tercer Capítulo, está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo, presenta la discusión de la investigación. El Quinto Capítulo, presenta las conclusiones de la investigación, El Sexto Capítulo presenta las recomendaciones. El Séptimo capítulo presenta las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente se presentan los anexos.

Los resultados fueron contundentes para demostrar que este proyecto tiene el éxito asegurado a través de su variable para el beneficio del cliente.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El Autor

Índice

| | |
|---|------|
| Página del jurado | ii |
| Declaración de autoría | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Lista de figuras | x |
| Lista de tablas | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| I. Introducción | 14 |
| I.1 Antecedentes | 15 |
| I.1.1 Antecedentes Internacionales | 15 |
| I.1.2 Antecedentes Nacionales | 15 |
| I.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 17 |
| I.2.1 Bases teóricas de la variable Herramientas de Gestión | 17 |
| I.3 Justificación | 72 |
| I.3.1 Justificación teórica | 72 |
| I.3.2 Justificación social | 73 |
| I.3.3 Justificación metodológica | 73 |
| I.4 Problema | 74 |

| | |
|--|----|
| I.4.1 Planteamiento del problema | 74 |
| I.4.2 Problema general | 75 |
| I.4.3 Problemas específicos | 75 |
| I.6 Objetivos | 75 |
| I.6.1 Objetivo general | 76 |
| I.6.2 Objetivos específicos | 76 |
| II. Marco metodológico | 77 |
| II.1 Variables | 78 |
| II.2 Operacionalización de variable | 78 |
| II.3 Metodología | 79 |
| II.4 Tipos de estudio | 79 |
| II.5 Diseño | 80 |
| II.6 Población, muestra y muestreo | 81 |
| II.6.1 Población | 81 |
| II.6.2 Muestra | 81 |
| II.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 81 |
| II.7.1 Técnica | 81 |
| II.7.2 Instrumento | 81 |
| II.8 Métodos de análisis de datos | 81 |
| II.9 Aspectos éticos | 82 |

| | | |
|-------|--|-----|
| III. | Resultados | 83 |
| III.1 | Resultados descriptivos de la variable Herramientas de Gestión | 84 |
| IV. | Discusión | 89 |
| V. | Conclusiones | 91 |
| VI. | Recomendaciones | 93 |
| VII. | Referencias | 95 |
| | Anexos | 100 |
| | Anexo 1. Artículo científico | 101 |
| | Anexo 2. Matriz de consistencia | 113 |
| | Anexo 3. Matriz de datos | 115 |
| | Anexo 4. Instrumento - Triangulación | 116 |
| | Anexo 5. Formato de validación de instrumento | 118 |
| | Anexo 6. Entrevista | 124 |

Lista de figuras

| | | Página |
|-----------|---|--------|
| Figura 1 | Hoja de Ruta del Marketing | 42 |
| Figura 2 | Distribución de Hogares según NSE 2014 en Lima | 43 |
| Figura 3 | Ingresos y Gastos según NSE 2014 en Lima | 45 |
| Figura 4 | Distribución del Gasto según NSE 2014 en Lima | 44 |
| Figura 5 | Proceso de decisión de compra de los PPF | 45 |
| Figura 6 | Problemas de los colegios privados de Lima | 47 |
| Figura 7 | Fortalezas de los Colegios Privados de Lima | 48 |
| Figura 8 | Capacitación del Docente en los colegios privados de Lima | 49 |
| Figura 9 | Gestión Administrativa del Colegio | 50 |
| Figura 10 | Necesidades de mejorar en Servicios Empresariales | 50 |
| Figura 11 | Evolución de las matriculas de la EBR en Lima | 51 |
| Figura 12 | Evolución de las matriculas de forma creciente | 52 |
| Figura 13 | Tipos de estrategia de mercado | 61 |
| Figura 14 | Tipos de estrategia de mercado | 63 |

Lista de tablas

| | | |
|---------|---|-----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable Herramientas de Gestión | 116 |
|---------|---|-----|

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es Identificar de qué manera las Herramientas de Gestión inciden en la excelencia de las Instituciones Educativas Privadas enfocados al nicho C y D. Del mismo modo, evaluar las diferentes alternativas de innovación gerencial para mejorar la calidad de la gestión administrativa en una empresa educativa.

Tipo de investigación básica, descriptiva, investigación libre. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la revisión de documentos, análisis de estudios de mercados, entrevistas a profundidad a promotores, grupos focales de padres de familia y encuestas de colegios privados de Lima, ubicado en el distrito de Lima Cercado.

Las conclusiones del presente trabajo fueron las siguientes: para que exista una armonía y una buena gestión de excelencia en las Instituciones Educativas privadas de Lima, los Promotores y Directores de colegios que tienen la visión de transformar su institución en un lugar de intercambio de saberes, de formación de personas que afrontan los desafíos de su crecimiento de personal y de prácticas pedagógicas modernas, además de lograr una empresa educativa eficiente, productiva y rentable, deben desafiar el conformismo y apuestan por la mejora constante de la calidad.

Palabras claves: Administración, Gerencia Educativa y Herramientas de Gestión.

Abstract

The objective of this research is to identify how the Management Tools influence the excellence of Private Educational Institutions focused on the niche C and D. Likewise, evaluate the different management innovation alternatives to improve the quality of management in an educational enterprise.

Type of basic research, descriptive, free research. The data collection technique used was document review, market research analysis, in-depth interviews with promoters, parent focus groups, and private school surveys of Lima located in the Lima Cercado district.

The conclusions of the present study were the following: for there to be harmony and good management of excellence in the Private Educational Institutions of Lima, the Promoters and Directors of schools that have the vision of transforming their institution into a place of exchange of knowledge, the training of people who face the challenges of their staff growth and modern pedagogical practices, as well as achieving an efficient, productive and profitable educational enterprise, must challenge conformism and bet on the constant improvement of quality.

Key words: Administration, Educational Management and Management Tools