



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Identidad institucional y calidad de servicios de la  
Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015.**

**TESIS PARA OBTENER ELGRADO ACADEMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.**

**AUTOR:**

**Br. Hugo Alfredo, CRISTOBAL VALERIO**

**ASESOR:**

**Alberto Eber, CONTRERAS MARIÑO**

**SECCIÓN**

**Gestión Pública**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del Talento Humano**

**PERU – 2015**

PÁGINA DEL JURADO

---

Dr. Juan, GIRON MALPARTIDA  
PRESIDENTE

---

Dr. Imelda Felicita, ALCANTARA VEGA  
SECRETARIO

---

Dr. Alberto Eber, CONTRERAS MARIÑO  
VOCAL

## DEDICATORIA

A mi esposa Elizabeth, a mis hijos Jean Pool, Kiara y James, por compartir la felicidad de lograr mis objetivos académicos y personales.

Hugo

## AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos más profundos:

Al presidente fundador de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo: Doctor Cesar Acuña Peralta.

A los Docentes de la “Escuela de Postgrado de la UCV”, en inculcarnos nuevos conocimientos en mi formación académica y profesional de postgrado en Gestión Pública.

Al asesor: Doctor Albero Eber, Contreras Mariño, en orientarnos en el desarrollo y la concreción de la presente tesis.

A mis padres, don Oscar, Cristóbal Medrano y la señora, Catalina Valerio Bonifacio, por su apoyo moral y económico para que el presente trabajo de investigación se haga realidad.

A los Funcionarios, Docentes y trabajadores de la administración de la UGEL-Pasco, en brindarnos la colaboración y por la cristalización de nuestra inquietud investigadora, sobre “Identidad Institucional y Calidad de Servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco 2015”, que nos permitirá demostrar la relación directa que existe entre la variables de estudio, todo ello corroborado con los resultados obtenidos.

***El Autor***

## DECLARACIÓN JURADA

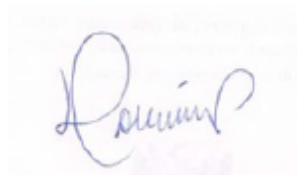
Yo, Cristóbal Valerio, Hugo Alfredo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 04066061, con la tesis titulada: "Identidad Institucional y calidad de servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citara autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Cerro de Pasco, Enero del 2016.



---

**Br. Hugo Alfredo, Cristóbal Valerio**

DNI N° 04066061

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado calificador, la presente tesis titulada “Identidad Institucional y Calidad de Servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco 2015” con la finalidad de demostrar “la relación existente entre Identidad Institucional y Calidad de Servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco”, habiendo cumplido con los requisitos y orientaciones propuestas dentro del marco normativo y reglamentario de grados y títulos de UCV con la finalidad de optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. La presente tesis consta de ocho capítulos:

El capítulo uno; hace referencia conceptual del tema de introducción de la investigación, donde se presentan los antecedentes, la justificación, los planteamientos problemáticos, así como los objetivos e hipótesis de la presenta investigación,

El capítulo dos; presenta la metodología, teniendo como descripción conceptual las variables y las dimensiones empleadas, como también las técnicas de recolección de datos y sus respectivo procedimiento instrumental, la validación y confiabilidad de los instrumentos y su procesamiento estadístico.

El capítulo tres; presenta todos los resultados obtenidos en proceso estadístico, tanto en la descripción estadística, prueba de hipótesis general y específico.

El capítulo cuarto; se refiere a la ´presentación de las discusiones entorno a los datos obtenidos.

El capítulo quinto; se refiere a las conclusiones.

**El autor.**

## INDICE

<b>PAGINA DEL JURADO</b>	ii
<b>DEDICATORIA.</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>DECLARACIÓN JURADA</b>	v
<b>PRESENTACIÓN</b>	vi
<b>ÍNDICE</b>	vii
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix

## CAPÍTULO I

<b>INTRODUCCIÓN</b>	11
1.1. Problema General.	39
1.1.1. Problemas específicos.	39
1.2. Hipótesis general.	40
1.2.1. Hipótesis Específica.	40
1.3. Objetivo general	40
1.3.1. Objetivos específicos.	40

## CAPITULO II

<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	42
2.1. Variables.	42
2.1.1. Identidad Institucional.	42
2.1.2. Calidad de Servicios.	42
2.2. Operacionalización de variables.	43
2.3. Metodología.	44

2.4. Tipo de estudio.	44
2.5. Diseño.	44
2.6. Población, muestra y muestreo.	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	46
2.7.1. Validación y confiabilidad del instrumento.	46
2.8. Métodos de análisis de datos.	48
<b>CAPITULO III</b>	
<b>RESULTADOS</b>	49
3.1. Descripción Estadística.	49
3.2. Prueba de Hipótesis.	62
3.2.1. Prueba de hipótesis general.	62
3.2.2. Prueba de hipótesis específica.	66
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>DISCUSIÓN</b>	79
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	84
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>RECOMENDACIONES</b>	85
<b>CAPÍTULO VII</b>	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	86
<b>CAPÍTULO VIII</b>	
<b>ANEXOS</b>	88



## RESUMEN

La presente investigación titulada “Identidad Institucional y calidad de servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015”, busca determinar la relación que existe entre identidad institucional y calidad de servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco 2015. Luego se planteó el problema general ¿Cuál es la relación que existe identidad institucional y la calidad de servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015?; de la misma manera se planteó los problemas específicos ¿Qué relación existe entre identidad institucional y la gestión de la calidad de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015?; ¿Qué relación existe entre el identidad institucional y la resolución de problemas de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015? Y ¿Qué relación existe entre el identidad institucional y la planificación de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015? Y la hipótesis general Existe relación entre el identidad institución y la calidad de servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015. Hipótesis Específica. Existe relación entre el identidad institucional y la gestión de la calidad de Servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015; Existe relación entre el identidad institucional y la resolución de problemas de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015 y Existe relación entre identidad institucional y la planificación en la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco, 2015.

La metodología se ha planteado para delinear el proceso de resultados para ello, se trabajó con el enfoque cuantitativo de tipo no experimental y diseño correlacional entre las variables de estudio; para la validación de los instrumentos se ha considerado el juicio de expertos para la alcanzar la veracidad de los instrumentos, así mismo se ha empleado la confiabilidad en base al spss,v 22; hallándose un valor de 0,868, que corresponde a una fuerte confiabilidad en la escala del Alpha de Cronbach.

Para hallar los resultados, se empleó el coeficiente de correlación Pearson, para hallar los valores de las variables y dimensiones a correlacionar; llegando a demostrar hallado una puntuación de 0.768 en la correlación de Pearson; lo que corresponde al cuadro de valores una correlación positiva fuerte. Así mismo se empleó la prueba de T para muestras emparejadas y determinar la posición en la curva de gauss, concluyendo en base al valor alcanzado de -4,975 Por lo que se concluye que Existe relación entre la identidad institución y la calidad de servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local Pasco.

**Palabras Claves:** Identidad Institucional, Calidad de Servicios, Gestión de Calidad y Planificación.

## ABSTRACT

This research entitled "Institutional Identity and quality of services Local Education Management Unit Pasco, 2015. The general problem was raised What is the relationship between institutional identity and quality of services Local Education Management Unit Pasco , 2015 ?; in the same way the specific problems What is the relationship between institutional identity and management quality Local Education Management Unit raised Pasco, 2015 ?; What is the relationship between the institutional identity and troubleshooting of the Local Education Management Unit Pasco, 2015? And what is the relationship between the institutional identity and planning the Local Education Management Unit Pasco, 2015? And the general hypothesis there a relationship between the institutional identity and quality of services of the Local Education Management Unit Pasco, 2015. Specific Hypothesis. There is a relationship between the institutional identity and quality management services the Local Education Management Unit Pasco, 2015; There is a relationship between the institutional identity and troubleshooting the Local Education Management Unit Pasco, 2015 and there a relationship between institutional identity and planning the Local Education Management Unit Pasco, 2015.

The methodology has been raised to outline the results of this process , we worked with the quantitative method , non-experimental and correlational design between the study variables ; for validation of the instruments was considered the judgment of experts to achieve the accuracy of instruments , also it has been employed driveability based on SPSS v 22; being found a value of 0 , 868 , corresponding to a strong scale reliability of Cronbach Alpha .

To find the results, the Pearson correlation coefficient was used to find the values of the variables and dimensions to correlate; coming to demonstrate found a score of 0.768 in the correlation of Pearson ; which corresponds to the picture of a strong positive correlation values . Likewise, the T test was used for paired samples and determine the position on the curve gauss, concluding on the value reached by -4.975 So we conclude that there a relationship between the institutional identity and quality of services Unit Pasco Local Educational Management

**Keywords :** Corporate Identity , Quality Services, Quality Management .