



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Modernización de la gestión pública y calidad del servicio
en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa
Junín - 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Ordóñez Vicente, Jorge Ever

ASESOR:

Dr. Chávez Epiquén, Abdías

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2016

.....
Dr. Oseda Gago, Dulio
Presidente

.....
Dr. Cueva Buendía, Luis Alberto
Secretario

.....
Dr. Chávez Epiquén, Abdías
Vocal

DEDICATORIA

Gracias a mi madre, por brindarme su apoyo incondicional en los momentos difíciles, a mi pequeña hija por darme motivo y fuerza para seguir superándome profesionalmente y a ti papá que guías mi camino desde el cielo.

Jorge Ever.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi creador, por darme todo lo que siempre desee en mi vida, y permitirme ver la luz hasta que él lo disponga.

A la Universidad César Vallejo, representado por el Dr. César Acuña Peralta, Fundador de esta casa superior de estudios, por su apoyo en bien de la educación peruana.

Al Prof. Castro Soriano Godoy, ya que sus palabras fueron una voz de aliento, estímulo y perseverancia para culminar un ideal, un sueño, una luz en la oscuridad.

Al Dr. Chávez Epiquén Abdías, por su apoyo incondicional, gracias por sus acertadas y sinceras aportaciones al proyecto de investigación siempre con la característica básica de ser edificados mutuamente, agradezco su tiempo y confianza.

Y a todas aquellas personas que de una manera u otra manera hicieron posible la culminación de la presente investigación.

El autor.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

Yo, Jorge Ever Ordóñez Vicente, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. N° 41142525 con la Tesis titulada: “Modernización de la Gestión Pública y Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa Junín 2016”.

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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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.

Huancayo, 15 de octubre del 2016.



Prof. Jorge Ever Ordóñez Vicente

DNI N° 41142525

PRESENTACIÓN

Distinguidos miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública titulada: Modernización de la Gestión Pública y Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa Junín 2016”.

El trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación existente entre el la Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa Junín, para dar cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

ÍNDICE

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	35
1.4. Formulación del problema	62
1.5. Justificación del estudio	62
1.6. Hipótesis	63
1.7. Objetivos	64

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	65
2.2. Variables operacionalización	66
2.3. Población y muestra	67
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	68
2.5. Métodos de análisis de datos	72
2.6. Aspectos éticos	72

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1. Descripción de la variables 1	73
3.2. Descripción de la Variable 2	79

3.3. Contrastación de hipótesis	85
CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN	99
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	108
CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES	110
CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	112
ANEXOS	
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	
Anexo N° 2: Operacionalización de las variables	
Anexo N° 3: Matriz de validación	
Anexo N° 4: Instrumento	
Anexo N° 5: Base de datos	
anexo N° 6: Confiabilidad del instrumento	
Anexo N° 7: Constancia	
Anexo N° 8: Evidencias fotográficas	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Niveles de la variable 1: Modernización de la gestión pública	73
Tabla N° 02: Niveles de la dimensión 1: Gobierno abierto	74
Tabla N° 03: Niveles de la dimensión 2: Gobierno electrónico	76
Tabla N° 04: Niveles de la dimensión 3: Gobierno interinstitucional	77
Tabla N° 05: Niveles de la dimensión 4: Servicio civil meritocrático	78
Tabla N° 06: Niveles de la variable 2: Calidad del servicio	79
Tabla N° 07: Niveles de la dimensión 1: Servicios intangibles	80
Tabla N° 08: Niveles de la dimensión 1: Servicios intangibles	81
Tabla N° 09: Niveles de la dimensión 2: Servicios de fiabilidad	82
Tabla N° 10: Niveles de la dimensión 3: Capacidad de respuesta	83
Tabla N° 11: Niveles de la dimensión 4: Seguridad	84
Tabla N° 12: Coeficiente de correlación	86
Tabla N° 13: Coeficiente de correlación	88
Tabla N° 14: Coeficiente de correlación	91
Tabla N° 15: Coeficiente de correlación	93
Tabla N° 16: Coeficiente de correlación	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Niveles de la variable 1: Modernización de la gestión pública	74
Gráfico N° 02: Niveles de la dimensión 1: Gobierno abierto	75
Gráfico N° 03: Niveles de la dimensión 2: Gobierno electrónico	76
Gráfico N° 04: Niveles de la dimensión 3: Gobierno interinstitucional	77
Gráfico N° 05: Niveles de la dimensión 4: Servicio civil meritocrático	78
Gráfico N° 06: Niveles de la variable 2: Calidad del servicio	79
Gráfico N° 07: Niveles de la variable 2: Calidad del servicio	80
Gráfico N° 08: Niveles de la dimensión 1: Servicios intangibles	81
Gráfico N° 09: Niveles de la dimensión 2: Servicios de fiabilidad	82
Gráfico N° 10: Niveles de la dimensión 3: Capacidad de respuesta	83
Gráfico N° 11: Niveles de la dimensión 4: Seguridad	84

Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa Junín - 2016

RESUMEN

El objetivo con el que se presenta el trabajo de investigación fue el de determinar la relación que existe entre la Modernización de la Gestión Pública y Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa 2016, para probar la hipótesis general formulada “Existe una relación significativa entre el Modernización de la Gestión Pública y Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa Junín 2016”.

La investigación, por su naturaleza fue de tipo básica teórica y como métodos se utilizó el método científico, por su carácter se usó el método cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, para la muestra se tomó a todos 52 usuarios que reciben servicios de la Unidad de Gestión Educativa de Pangoa 2016. Se utilizó la técnica de escalamiento y el instrumento fueron la escala de actitud tipo Likert, sobre la Modernización de la Gestión Pública y satisfacción del usuario.

Se concluyó, que existe relación significativa entre modernización de la gestión pública y calidad del servicio en los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa Junín 2016; con un coeficiente “rho” de Spearman 0,728, a un nivel de significancia de 5 %; y $t = 7,75$; a mayor aplicación de la norma de la modernización de la gestión pública mejor calidad del servicio público.

Palabras claves: Modernización de la gestión pública, calidad del servicio, relación.

Modernization of public management and quality of service in the Local Educational Management Unit of Pangoa Junín - 2016

ABSTRACT

The objective that is presented the research work was the determine the relationship between the modernization of public management and quality of service in the Local educational management of Pangoa 2016 unit, to test the general hypothesis "there is a significant relationship between the modernization of public management and service quality in the unit of Local educational management of Pangoa Junín 2016".

Research, by its very nature was of theoretical basic type and methods was used the scientific method, as its character was used the quantitative method, with a descriptive correlational design, for the sample took all 52 users served by the educational management of Pangoa 2016 unit. The scaling technique was used and the instrument were the scale of attitude Likert-type on the modernization of public management and user satisfaction.

It was concluded, that there is a significant relationship between modernization of public management and service quality in management education Local de Pangoa Junín 2016 unit users; with a "rho" Spearman coefficient 0,728, to a level of significance of 5%; and $t = 7.75$; greater application of the norm of modernization of better public management quality of the public service.

Key words: modernization of public management, quality of service, relationship.