



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión financiera, calidad de servicio en el desempeño del  
capital humano en la Institución Educativa N° 6044 Jorge  
Chávez

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

Mgr. Santos Fabián Garibay Sedano

**ASESOR:**

Dr. Jaime Sánchez Ortega

**SECCIÓN**

Educación

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ-2016**

---

Presidente

---

Secretario

---

Vocal  
Dr. Jaime Sánchez Ortega

### **Dedicatoria**

A mis padres, a mi esposa Blanca e hijos  
Fabián y Orly

Mis hermanos que han contribuido a este  
anhelo que hoy queda registrado como  
un precedente a la nueva generación de  
la familia.

**Agradecimiento:**

A mi alma mater de post grado

Universidad “César Vallejo”.

A mi asesor de tesis,

Dr. Jaime Sánchez Ortega

### **Declaración Jurada de autenticidad**

Yo, Santos Fabián Garibay Sedano, identificado con DNI. 15409712, estudiante del programa de post grado de doctorado en educación de la Universidad “César Vallejo”. Identificado con DNI. N°. 15409712, con la tesis titulada: Gestión financiera, calidad de servicio en el desempeño del capital humano de la Institución Educativa N° 6044 Jorge Chávez del 2015.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; 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 falseado ni duplicado ni copiado y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirían en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta del fraude (datos falsos) plagio, (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya 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.

Lugar y fecha, los olivos 2016.

Firma.....

DNI N° 15409712

Nombres y apellidos: Santos Fabián Garibay Sedano

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad “César Vallejo”, presento la tesis titulada: “Gestión financiera, calidad de servicio en el desempeño del capital humano en la Institución Educativa N° 6044 Jorge Chávez, para obtener el grado de Doctor en Educación.

La presente tesis tiene como finalidad, determinar la existencia de la relación significativa de la Gestión financiera, calidad de servicio en el desempeño del capital humano. El documento consta de seis capítulos, estructurado de la siguiente forma:

En el primer capítulo se aborda los antecedentes nacionales e internacionales, la fundamentación científica, técnica humanística, problema, hipótesis y objetivos

El segundo capítulo, está referido al marco referencial, en esta sección se podrá encontrar los antecedentes de las diferentes investigaciones nacionales e internacionales, así como el marco teórico relacionadas a las tres variables de la investigación: gestión financiera, calidad de servicio y desempeño del capital humano.

En el tercer capítulo, se encuentran las hipótesis, las variables, la definición conceptual de estas y su respectiva operacionalización de variables.

El cuarto capítulo, contiene la discusión

En el quinto capítulo, la conclusión

Finalmente, en el sexto capítulo, las recomendaciones de la investigación.

**Índice**

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento:	iv
Declaración Jurada de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Índice de figura	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
 <b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Antecedente	18
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	26
1.3 Justificación	79
1.4 Problema	83
1.5 Objetivos	86
 <b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1 Variables	88
2.2 Operacionalización de variables	93

2.3 Metodología	98
2.4 Tipos de estudio	100
2.5 Diseño	101
2.6 Población, muestra y muestreo	101
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	102
2.8 Método y análisis e interpretación de datos	110
2.9 Aspectos éticos	111
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Presentación de resultados	114
3.2 Contrastación de las hipótesis	119
<b>IV.DISCUSIÓN</b>	127
<b>V. CONCLUSIONES</b>	129
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	132
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	134
<b>APENDICE</b>	145
Apéndice A. Matriz de consistencia	146
Apéndice B. Instrumentos usados	151
Apéndice C. Base de datos	157
Apéndice D. Validación de los instrumentos	158

## Índice de tabla

Tabla 1.	Operacionalización de la variable Gestión financiera.	93
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Calidad de servicio.	95
Tabla 3.	Operacionalización de la variable desempeño del capital humano.	97
Tabla 4.	Población: directiva, docentes y administrativos.	102
Tabla 5.	Frecuencia Gestión Financiera	114
Tabla 6.	Frecuencia de calidad de servicio	115
Tabla 7.	Frecuencia desempeño del capital humano	116
Tabla 8.	Tabla cruzada gestión financiera y desempeño del capital humano	117
Tabla 9.	Frecuencia Calidad de servicio y desempeño del capital humano	118
Tabla 10.	Correlación entre gestión financiera, calidad de servicio y desempeño del capital humano.	120
Tabla 11.	Resumen del modelo	121
Tabla 12.	Coeficientes de la variable dependiente	122
Tabla 13.	Valor R2 de Nagelkerke de desempeño de capital humano*gestión financiera y desempeño del capital humano	122
Tabla 14.	Contraste de la razón de verosimilitud	123
Tabla 15.	El valor R2 de Nagelkerke	123
Tabla 16.	Contraste de la razón de verosimilitud	124
Tabla 17.	Pruebas de chi-cuadrado	124
Tabla 18.	Contraste de la razón de verosimilitud	125

Tabla 19. El valor R2 de Nagelkerke	126
Tabla 20. Pruebas de chi-cuadrado	126

**Índice de figura**

Figura 1.	Evolución de la calidad en el tiempo	44
Figura 2.	Esquema conservando a nuestros potenciales clientes.	50
Figura 3.	Las funciones de RH en la construcción de una organización competitiva, extraída de la obra de Idalberto Chiavenato de su obra Recurso humano	59
Figura 4.	Escala gráfica de evaluación de desempeño	63
Figura 5.	Teoría de “X” y “Y” de McGregor	70
Figura 6.	El triángulo de Maslow con sus 5 necesidades básicas.	74
Figura 7.	Barras Gestión Financiera	115
Figura 8.	Barras Calidad de servicio	116
Figura 9.	Barras desempeño del capital humano	117
Figura 10.	Barras gestión financiera y desempeño del capital humano	118
Figura 11.	Barras Calidad de servicio y desempeño del capital humano	119
Figura 12.	Relación entre desempeño de capital humano, calidad de servicio y gestión financiera	121

## Resumen

El presente tema de investigación tiene por objeto determinar el rol del desempeño del capital humano. El tipo de investigación es básico, de diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra está representado 100% del personal de la Institución. Y en cuanto al uso de la estadística, se utilizó el programa SPSS 23. También las aplicaciones de los instrumentos han sido validadas por un equipo de jueces expertos. Y en cuanto a la hipótesis, se tuvo en cuenta el chi cuadrado que permitió contrastar las hipótesis planteadas. Y para establecer el grado de correlación entre las variables se aplicó una estadística del coeficiente de correlación de Rho de Spearman por tratarse de variables cualitativas ordinales. El resultado del coeficiente Rho de Spearman Se llega a la conclusión que el desempeño del capital humano, es imprescindible para dar viabilidad a la gestión financiera que garantiza y viabiliza el cumplimiento de las propuestas educativas a inicio de cada año escolar.

**Palabras claves:** gestión, financiero, desempeño, capital, humano. Instrumento, población muestra.

### **Abstract**

This research topic is to determine the role of human capital performance. The research is basic, non-experimental design correlational level. The sample population represented 100% of the staff of the institution. And as for the use of statistical program SPSS 23. Also the implementation of the instruments I have validated by a team of expert judges was used. As for the hypothesis took into account the chi square that allowed the hypotheses proposed. And to establish the degree of correlation between the variables a statistical correlation coefficient was applied Spearman for being qualitative ordinal variables. It would lead to the conclusion that the performance of human capital is essential to give viability to financial management that guarantees and facilitates compliance with educational proposals at the beginning of each school year.

**Keywords:** management, financial, performance, capital, human

## Resumo

Gestão financeira e qualidade de serviço no desempenho do capital humano no ensino básico regular.

Este tema de pesquisa é determinar o papel importante do desempenho do capital humano e para medir as suas dimensões; Ele teve que se combinam com a gestão financeira variável. Esta operacionalização permitido de variáveis torná-lo sustentável no decorrer do projeto de pesquisa de doutorado. A pesquisa é básico, não experimental nível de design correlacional. Daqui a importância. Para demonstrar que o capital humano é solvente em suas funções, o quadro institucional deve fornecer as condições necessárias para o desempenho do capital humano manifesta as capacidades e habilidades. Caso contrário, ele é limitado a exteriorizar todo o seu processo de aprendizagem. Ao invés de limite, ele fica atrás de todos os seus esforços; onde cada vez mais se aproxima o trabalho de insolvência. Para fazer isso, um dos objetivos é determinar a relação entre a gestão financeira e do desempenho do capital humano, que é compatível e viável quando se referem à gestão financeira que garante a qualidade dos serviços educacionais a serem fornecidos para materializar como planejado. Quanto à população da amostra é representado 100 membros. E, como para o uso de estatísticas, foi utilizado SPSS para a correlação das variáveis. Quanto à hipótese levou em conta o qui-quadrado, que me permitiu testar as hipóteses levantadas no estudo de pesquisa, o desempenho do capital humano. Também para estabelecer o grau de correlação entre as variáveis um coeficiente de correlação estatística foi aplicada porque Spearman variáveis ordinais qualitativos. É ferida à conclusão de que o desempenho do capital humano, é viável se a gestão financeira é garantida para perceber as propostas educacionais.

**Palavras-chave:** gestão, financeira, o desempenho, o capital humano.