



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del plan operativo y efectividad laboral del  
área de Asesoría Educativa de una universidad  
privada de Lima Este, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios

AUTORA:

Br. Gladys Magdalena Talledo Sánchez

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

ASESOR:

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Modelos y herramientas gerenciales

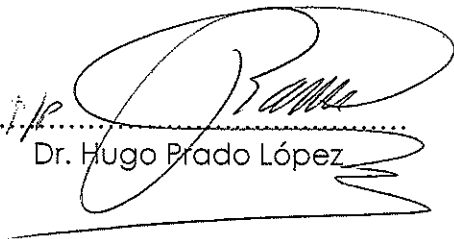
Lima – Perú

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Gladys Magdalena Talledo Sánchez cuyo título es: Gestión del plan operativo y efectividad laboral del área de Asesoría Educativa de una universidad privada de Lima Este, 2016.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.

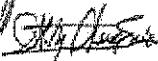
Lima, San Juan de Lurigancho 17 de agosto del 2018

  
.....  
Dr. Hugo Prado López

  
.....  
Dra. Fátima del Socorro Torres Cáceres

  
.....  
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni





Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	 Representante del SGC	 Aprobó	 Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--	---	--

**Dedicatoria**

A mis padres, quienes con su ejemplo me enseñaron que no existen obstáculos para superarnos día a día; y que es la educación la herramienta esencial para alcanzar el éxito.

### **Agradecimientos**

A la universidad César Vallejo y a mi asesor Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni, porque gracias ellos pude obtener los recursos y la motivación necesarios para el desarrollo de esta investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Gladys Magdalena Talledo Sánchez del Programa de Maestría en MBA Administración de Negocios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 41015230 con la tesis titulada: "Gestión del plan operativo y efectividad laboral del área de asesoría educativa de una universidad privada de Lima Este, 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar 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.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Lima, 11 de agosto del 2018.

Firma.....

Br. Gladys Magdalena Talledo Sánchez

DNI: 41015230

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis Gestión del plan operativo y efectividad laboral del área de asesoría educativa de una universidad privada de Lima Este, 2016 en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar vallejo para optar el grado académico de Maestra en Administración de Negocios – MBA y que tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión del plan sobre la efectividad alcanzada en el área de asesoría educativa.

La información se ha estructurado en nueve capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad, por lo cual el primer capítulo contiene la realidad problemática, antecedentes, fundamentación teórica, justificación y formulación de problemas, hipótesis y objetivos. En el segundo capítulo se estableció el diseño de investigación, así como los distintos procesos metodológicos del estudio. En el tercer capítulo se presentan los resultados, en el cuarto capítulo la discusión, desarrollándose en los capítulos siguientes las conclusiones, recomendaciones y los anexos.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación merezca su aprobación al ser evaluada.

La autora

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	xii
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	18
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Justificación del estudio.....	34
1.6. Hipótesis.....	35
1.7. Objetivos .....	35
II. MÉTODO .....	36
2.1. Diseño de la investigación .....	37
2.2. Variables, Operacionalización.....	38
2.3. Población y muestra .....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
2.5. Método de análisis de datos .....	45
2.6. Aspectos éticos .....	47
III. RESULTADOS .....	48
IV. DISCUSIÓN.....	59
V. CONCLUSIONES .....	63
V. RECOMENDACIONES.....	65
VII. REFERENCIA .....	67
VIII. ANEXOS .....	73

## Índice de tablas

Tabla 1	Incidencia de la gestión del plan operativo en los asesores educativos, universidad privada – Lima este	40
Tabla 2	Operacionalización de la variable efectividad laboral	41
Tabla 3	Población de instituciones educativas seleccionadas por distritos para desarrollar el plan operativo 2016	42
Tabla 4	Muestra de instituciones educativas seleccionadas por distritos para desarrollar el plan operativo 2016	42
Tabla 5	Ficha técnica de la Escala	43
Tabla 6	Resultado de validez de instrumentos	44
Tabla 7	Niveles de confiabilidad	45
Tabla 8	Estadísticas de fiabilidad	45
Tabla 9	Estadístico de normalidad basada en asimetría y curtosis	46
Tabla 10	Niveles de influencia de la gestión del plan operativo en las actividades según asesores educativos de Sede Lima Este.	49
Tabla 11	Nivel de influencia de los aspectos del plan operativo, desde la perspectiva de los asesores educativos en el 2017.	49
Tabla 12	II.EE. consideradas para la ejecución del plan operativo en el 2016	50
Tabla 13	Estudiantes de las II.EE. que postularon y se matricularon en el 2017	51
Tabla 14	Eficiencia en función de las metas y los estudiantes postulantes	52
Tabla 15	Descriptivos de la eficacia de colegios evaluados en función de los estudiantes egresados y matriculados	53
Tabla 16	Efectividad en función de los estudiantes postulantes y matriculados por distritos	53
Tabla 17	Descriptivos del total de colegios evaluados, en función de los estudiantes	54
Tabla 18	Efectividad en función de las metas de captación y según fase del proceso de admisión.	55
Tabla 19	Resultados del análisis de regresión logística lineal del plan operativo y efectividad	56
Tabla 20	Resultados del análisis de regresión logística lineal del plan operativo y eficiencia	57
Tabla 21	Resultados del análisis de regresión logística lineal del plan operativo y eficacia	58



## Índice de figuras

Figura 1	Planeación estratégica y sus niveles	20
Figura 2	Modelo contingente de Weitz	32
Figura 3	Modelo de Baldaup, Cravens y Piercy	33
Figura 4	Niveles de influencia de la gestión del plan operativo	49
Figura 5	Nivel de influencia de los aspectos del plan operativo	50
Figura 6	II.EE. consideradas para la ejecución del plan operativo en el 2016	51
Figura 7	Postulantes y matriculados	52

## Resumen

El objetivo de la investigación realizada fue establecer la influencia de la gestión del plan operativo en la efectividad laboral en el área de asesoría educativa; los asesores educativos desarrollan las actividades del plan operativo en las instituciones educativas seleccionadas de los distritos del área de influencia de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este.

La investigación dentro del enfoque cuantitativo correspondió a un estudio ex post facto, fue desarrollada bajo un diseño no experimental y transversal mediante el método hipotético deductivo; la información sobre la gestión fue recogida directamente de los asesores educativos, mediante una escala tipo Likert. Para obtener los datos sobre la efectividad en la captación de alumnos de las instituciones seleccionadas, se diseñó una ficha de registro donde se registraron los datos obtenidos desde los documentos de archivo del área. Los datos obtenidos se analizaron y presentaron en tablas de frecuencias y de contingencia, procediéndose a evaluar la influencia mediante el análisis de regresión lineal.

Se encontró que entre las variables efectividad y plan, existen evidencias estadísticas para afirmar que la gestión del plan operativo influye positivamente en la efectividad del área de asesoría educativa en el 2016. Sin embargo, considerando su incidencia moderada podríamos considerar la posibilidad de una mejora en el diseño de dicho plan. Por otra parte, se vislumbra un panorama de baja captación, que al compararse con los resultados de la gestión del plan operativo podría encontrar ahí su explicación. Por otro lado, se observa que los resultados con mayor eficiencia en la captación de postulantes, fue San Juan de Lurigancho.

*Palabras claves:* Gestión operativa, plan operativo, efectividad en ventas, eficacia en ventas, eficiencia en ventas

## Abstract

The objective of the research carried out was to establish the influence of the management of the operational plan in the work effectiveness in the area of educational counseling; the educational advisers develop the activities of the operational plan in the selected educational institutions of the districts of the area of influence of the César Vallejo University, Lima East.

The research within the quantitative approach corresponded to an ex post facto study, was developed under a non-experimental and transversal design using the hypothetical deductive method; the information on the management was collected directly from the educational advisors, using a Likert scale. To obtain the data on the effectiveness of the recruitment of students from the selected institutions, a registration form was designed where the data obtained from the archive documents of the area were recorded. The data obtained were analyzed and presented in frequency and contingency tables, proceeding to evaluate the influence by linear regression analysis.

It was found that among the variables effectiveness and plan, there are statistical evidences to affirm that the management of the operational plan positively influences the effectiveness of the educational advisory area in 2016. However, considering its moderate incidence we could consider the possibility of an improvement in the design of said plan. On the other hand, there is a glimpse of low uptake, which, when compared with the results of the management of the operational plan, could find its explanation there. On the other hand, it is observed that the results with greater efficiency in the recruitment of applicants, was San Juan de Lurigancho.

*Keywords:* operational management, operational plan, sales effectiveness, sales efficiency, sales efficiency