

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL VALLE CHICAMA LA LIBERTAD**

2025

Tesis para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES

Br. Correa Barrantes, Ernesto

<https://orcid.org/0009-0004-9640-0291>

Br. Fernández Sánchez, Yojana Marilú

<https://orcid.org/0009-0006-3969-796X>

ASESOR

Dr. Mejía Pinedo, Davis Alberto

<https://orcid.org/0000-0002-8790-1682>

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Desempeño gubernamental

TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo con DNI 41490146, como asesor del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL VALLE CHICAMA LA LIBERTAD 2025”, desarrollada por el egresado Ernesto Correa Barrantes con DNI N° 27722938 y la egresada Yojana Marilú Fernández Sánchez con DNI 44611576, del Programa de Maestría en: AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA.

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DIAZ FERNANDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios padre creador, por ser nuestra fuerza y consuelo, asimismo a nuestros amados padres e hijos por su constante apoyo incondicional y que nos regalan una sonrisa cada día para seguir adelante....

Ernesto & Marilú.

AGRADECIMIENTO

Hacemos llegar un merecido y digno agradecimiento a todas las valiosas personas que asumieron el rol de maestros durante la maestría en la EPG-UCT, de la misma manera un destacado reconocimiento a mis queridos profesores y asesores Dr. Davis Mejía Pinedo y a un entrañable y exigente docente Dr. Paolo Amaya, personas que nos han proporcionado muchos aportes en el campo de la investigación. Con ello se agradece también al escenario de estudio que es una institución donde laboran grandes maestros del sector educación.

Los autores.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Ernesto Correa Barrantes con DNI N° 27722938 y la egresada Yojana Marilú Fernández Sánchez con DNI N° 44611576, egresados del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en: AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulado: “GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL VALLE CHICAMA LA LIBERTAD 2025”, en el cuál consta de un total de 73 páginas, en las que incluye 7 tablas, más un total de páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro(amos) bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi (nuestra) autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



Ernesto Correa Barrantes

DNI N° 27722938



Yojana Marilú Fernández Sánchez

DNI 44611576

ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODOLOGÍA.....	23
2.1 Enfoque, tipo.....	23
2.2 Diseño de investigación.....	23
2.3 Población, muestra y muestreo.....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	24
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	25
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS.....	41
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información.....	41
ANEXO 2: Ficha técnica.....	43
ANEXO 3: Operacionalización de variables.....	45
ANEXO 4: Carta de presentación.....	46
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos.....	47
ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad) o Asentimiento informado (menores de edad).....	48
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	53
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	55
ANEXO 9: Reporte Turnitin.....	73

RESUMEN

El estudio investigativo tuvo una intención en identificar la relación entre gestión pública y calidad del servicio en una institución educativa del Valle Chicama La Libertad 2025. Metodológicamente fue de tipo básica, tuvo un diseño No experimental, fue descriptivo y correlacional. Se hizo uso de una técnica muy útil como fue la encuesta y los instrumentos fueron cuestionarios debidamente validados y confiables para ser suministrados a una muestra de 72 colaboradores los cuales curiosamente son la población, siendo un muestro de tipo censal. Cabe indicar que todos los datos fueron procesados en un software especializado (SPSS v26) y los estadígrafos empleados fueron Kolmogorov Smirnov y Rho de Spearman. Como principal hallazgo se reportó que el nivel que predominó en las dimensiones que conforman las variables de estudio fue “REGULAR” y “MODERADO” según corresponde. Llegando a la conclusión que con un p valor menor a 0.05 la existencia de una relación significativa alta ($Rho=0.528$) entre gestión pública y calidad del servicio en una institución educativa del Valle Chicama La Libertad 2025.

Palabras Clave: Gestión pública, calidad del servicio, institución educativa.

ABSTRACT

The research study had an intention to identify the relationship between public management and quality of service in an educational institution in the Chicama Valley, La Libertad 2025. Methodologically, it was basic, had a non-experimental design, was descriptive and correlational. A very useful technique was used, such as the survey, and the instruments were duly validated and reliable questionnaires to be administered to a sample of 72 collaborators, which curiously are the population, being a census-type sample. It should be noted that all data was processed in specialized software (SPSS v26) and the statistics used were Kolmogorov Smirnov and Spearman's Rho. The main finding was reported that the level that predominated in the dimensions that make up the study variables was "REGULAR" and "MODERATE", as appropriate. Coming to the conclusion that with a p value less than 0.05 the existence of a high significant relationship ($Rho = 0.528$) between public management and quality of service in an educational institution in the Chicama Valley La Libertad 2025.

Keywords: Public management, service quality, educational institution

ANEXO 9: Reporte Turnitin

GESTIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL VALLE CHICAMA LA LIBERTAD 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe	9%
Fuente de Internet		
2	hdl.handle.net	4%
Fuente de Internet		
3	repositorio.ucv.edu.pe	2%
Fuente de Internet		

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía Activo