



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y calidad del servicio de la Unidad de
Gestión Educativa Local de La Mar, Tambo 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Cutti Huamaní, Elizabeth

ASESOR:

Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION

Reforma y Modernización del Estado

Perú–2018

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, distrito de Tambo 2018, para el cual se recopiló información de fuentes primarias sobre las variables de estudio. Esta investigación esta realizada desde el punto de vista del trabajador y del usuario, para el cual se seleccionó dos muestras una para la variable Gestión administrativa y la otra para la variable calidad de servicio, en ambos casos se trabajó con una muestra no probabilística, es decir, una selección intencionada, que permitió responder a la finalidad de está investigación, la primera variable estuvo conformado por una muestra igual a la población, representada por 70 trabajadores de la UGEL La Mar, distribuidos en todas las áreas de la UGEL, en caso de la segunda muestra se seleccionó 70 docentes y administrativos del distrito de Tambo. A partir de está muestra, se realizó un cuestionario que permitió aplicar la técnica de encuesta.

Antes de aplicar la encuesta en su totalidad se realizó una prueba piloto a un 30% de la muestra, aplicándose el estadígrafo alpha de cronbach que arrojó valores para la gestión administrativa de 0.939 y para la variable calidad de servicio 0.972. Del mismo modo; el análisis y discusión de los resultados fue a través del estadígrafo Tau b de Kendall.

Los resultados obtenidos mediante el tratamiento estadístico, permitió concluir que no existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, distrito de Tambo 2018, resultado que es confirmado según el estadígrafo Tau b de Kendall al mostrar que el coeficiente de correlación es 0.169 que refleja una muy baja correlación entre las variables, así mismo, el nivel de significancia obtenida es equivalente a $0.142 > 0.05$.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio y modernización del estado.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of the Unity of Management Educational Local of The Mar, district of Tambo 2018, for which information was collected from primary sources on the study variables from the worker's. This research is done from the point of view and the user, for which were selected two samples one for the variable administrative management and the other for the variable quality of service in both cases with a non-probabilistic sample, that is to say, an intentional selection, that allowed responding to the purpose of this investigation, the first variable was shaped for a sample equal to the population, represented by 70 workers of the UGEL the Mar, distributed in all areas of the UGEL, in case of the second sample was selected 70 teachers and administrative from the district of Tambo, from this sample, it has been made a questionnaire that allowed apply the technique of survey.

Before applying, the survey in its whole was done a pilot test at 30% of the sample, applying the cronbach alpha statistic what throw values for administrative management from 0.939 and for the quality of service variable 0.972. In the same way; the analysis and discussion from the results, it went through of the statistician Tau b from Kendall.

The results obtained by statistical treatment, allowed to conclude nonexistent significant relationship between Administrative Management and the quality of service of the Unity of Management Educational Local of the Mar, district of Tambo 2018. Result that is confirmed according to the statistician Tau b by Kendall to show that the correlation coefficient is 0.169 what reflect a very low correlation between the administrative management variables and quality of service, Likewise, the level of significance obtained is equivalent to $0.142 > 0.05$.

Keywords: Administrative Getion, quality of service and modernization of the state