



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa en la mejora de la atención al
usuario en la Unidad de Gestión Educativa San
Román-Juliaca, 2016**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Medina Vilca, Zoila Antonieta

ASESOR:

Dr. Sandoval Ríos, José Elías

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

TRUJILLO - PERÚ
2017

PÁGINA DEL JURADO

DEDICATORIA

Con mucho amor filial a mi madre Rufina por su valioso y permanente apoyo.

Con los recuerdos más gratos a mi padre que desde el más allá me ilumina.

Con infinito amor fraternal a mis hermanos Nelly, Lourdes, Edwin, Edwar y Lidia, por su apoyo incondicional que fortalece mi deseo de superación.

Con mucho cariño a mi tío Clemente y a mis sobrinos Josué, Miguel, Yoscelin, Bryan, Alex y Sami por cooperar en el logro de mis metas personales y profesionales.

Zoila Antonieta

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por la oportunidad que me brindó para concretar mi anhelado deseo de culminar estudios de Maestría en Gestión Pública.

A todos los docentes de Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por habernos compartido sus sabias enseñanzas y en forma especial al Dr. José Elías Sandoval Ríos, por su oportuno asesoramiento para la cristalización del presente trabajo de investigación.

Al señor director de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román, Dr. Julio Antonio Jara Aguirre, funcionarios y trabajadores, por las facilidades recibidas para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Zoila Antonieta

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

PRESENTACIÓN

Señores conformantes del jurado, presento a ustedes la tesis titulada “Gestión Administrativa en la mejora de la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román-Juliaca, 2016, que tuvo por objetivo analizar y explicar en qué medida la gestión administrativa contribuye en la mejora de la atención al usuario en la unidad de gestión educativa local San Román-Juliaca.

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	133
1.4. Formulación del problema	18
1.4.1. Problema general	19
1.4.2. Problemas específicos	19
1.5. Justificación del estudio	200
1.6. Hipótesis.....	211
1.6.1. Hipótesis General.	211
1.6.2. Hipótesis específicas.....	211
1.7. Objetivos	222
1.7.1. Objetivo general.	222
1.7.2. Objetivos específicos:	222
II. MARCO METODOLÓGICO	23
2.1. Tipo de investigación.....	23
2.2. Diseño.....	234
2.3. Operacionalización de variables	255
2.4. Población, muestra y muestreo.....	266
2.5. Técnicas, instrumentos de recolección de datos	288
2.6. Métodos de análisis de datos.	29
2.7. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS	30
3.1. Resultados para la variable gestión administrativa	30
3.2. Resultados para la variable atención al usuario	34

IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS.....	50

RESUMEN

La tesis titulada: Gestión administrativa en la mejora de la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa San Román-Juliaca, 2016, cuyo estudio se llevó a cabo en la región de Puno, provincia de San Román, tuvo como objetivo general: Evaluar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román-Juliaca.

Se ha trabajado con una población de 103 personas, de los cuales se ha tomado una muestra de 50 personas, que se detallan en las tablas 1 y 2 respectivamente; la metodología consistió en la ejecución de una investigación de tipo no experimental, con diseño descriptivo relacional, haciendo uso de la técnica de encuesta e instrumento los cuestionarios aplicados a los funcionarios, servidores y usuarios de la Unidad de gestión Educativa Local de San Román. La determinación de la muestra se realizó mediante la aplicación de la técnica probabilística aleatoria simple, mediante el método por proporciones; para el análisis estadístico se utilizaron métodos descriptivos y análisis de correlación de Pearson.

En base a los resultados, se arribó a la siguiente conclusión general: Se ha logrado determinar que la gestión administrativa es regular la *cual* tiene una relación directa con la atención al usuario, que también es regular en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román-Juliaca, hecho que se refleja en la regular satisfacción de los usuarios de la sede administrativa del ente rector de la educación de la provincia de San Román, de acuerdo a la discusión y contrastación de la hipótesis general, basada en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los funcionarios, servidores y usuarios que se muestran en las tablas 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 y los gráficos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 respectivamente. En la tabla 13 se muestra el coeficiente de correlación de Pearson que fue $r=0.605^{**}$, mostrando una relación directamente proporcional, que indica que al mejorar la gestión administrativa se espera una mejor calidad de atención al usuario, lo cual influye en el nivel de satisfacción de los usuarios, todo ello de acuerdo a la contrastación de la hipótesis general, basada en los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los funcionarios, servidores y usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román-Juliaca.

Palabras claves: atención al usuario, calidad, gestión administrativa, relación proporcional.

ABSTRACT

The thesis titled: Administrative management in the improvement of the attention to the user in the Unit of Educational Management San Román-Juliaca, 2016, whose study was carried out in the region of Puno, province of San Román, had as general objective: To evaluate How the administrative management and the attention to the user are related in the Local Educational Management Unit of San Román-Juliaca.

We have worked with a population of 103 people, of which we have taken a sample of 50 people, which are detailed in Tables 1 and 2 respectively; The methodology consisted in the execution of a research of non-experimental type, with relational descriptive design, making use of the survey technique and instrument questionnaires applied to the officials, servers and users of the Local Educational Management Unit of San Román. The determination of the sample was performed by applying the simple random probabilistic technique, using the proportions method; Pearson's descriptive methods and correlation analysis were used for the statistical analysis.

Based on the results, the following general conclusion was reached: It has been possible to determine that the administrative management is regular, which has a direct relationship with the attention to the user, which is also regular in the Local Educational Management Unit of San Román -Juliaca, a fact that is reflected in the regular satisfaction of users of the administrative headquarters of the governing body of education in the province of San Román, according to the discussion and contrasting of the general hypothesis, based on the results obtained from the Surveys of servers, servers and users that are shown in tables 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 and 12 and graphs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 and 8 respectively. Pearson's correlation coefficient was $r = 0.605^{**}$, showing a directly proportional relationship, which indicates that improving the administrative management expects a better quality of attention to the user, which influences the level of satisfaction of users, everything According to the test of the general hypothesis, based on the results obtained from the surveys applied to the officials, servers and users of the Local Educational Management Unit of San Román-Juliaca.

Keywords: attention to the user, quality, administrative management, proportional relation.