



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Eficiencia Administrativa y los Procesos Administrativos en los
Servidores Públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de
Coronel Portillo, región Ucayali, Periodo 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Valdivia Rengifo, Herless (orcid.org/0000-0002-9533-3486)

ASESOR:

Dr. Cucho Puchuri, Richard Mariano (orcid.org/0000-0002-1198-9032)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi querida madre Yolanda ⁽⁺⁾, por haber sido la persona que impulsó con muchos valores e inspiró mi superación profesional.

A mi adorada esposa Jessica y a mis amados hijos Ayrton, Anthuané y Aldhano, por permitirme compartir muchas horas de investigación, por su comprensión y apoyo incondicional durante el desarrollo del trabajo de investigación.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente en el proceso de investigación de posgrado. A la Escuela de Posgrado en Gestión Pública y Gobernabilidad, por ser parte primordial en mi desarrollo profesional.

Al Dr. Richard Mariano Cucho Puchuri, por su gran compromiso y dedicación en sus enseñanzas para llegar a concluir exitosamente la investigación y a los usuarios de la UGEL de Coronel Portillo, por el apoyo recibido en la ejecución del trabajo de investigación doctoral.

Índice de Contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula | |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| Resumo | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 19 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 20 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 22 |
| 3.5 Procedimientos | 23 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 24 |
| 3.7 Aspectos éticos | 24 |
| IV. RESULTADOS | 25 |
| V. DISCUSIÓN | 34 |
| VI. CONCLUSIONES | 42 |
| VII. RECOMENDACIONES | 44 |
| VIII. PROPUESTA | 46 |
| REFERENCIAS | 50 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1 Niveles de eficiencia administrativa en los servidores administrativos de la UGEL-CP. | 32 |
| Tabla 2 Niveles de procesos administrativos en los servidores administrativos de la UGEL-CP. | 33 |
| Tabla 3 Resultados de la evaluación de la dimensión desempeño laboral de la variable eficiencia administrativa de los servidores públicos de la UGEL-CP. | 34 |
| Tabla 4 Resultados de la evaluación de la dimensión calidad de servicio de la variable eficiencia administrativa de los servidores públicos de la UGEL-CP. | 35 |
| Tabla 5 Resultados de la evaluación de la dimensión idoneidad de la variable eficiencia administrativa de los servidores públicos de la UGEL-CP | 36 |
| Tabla 6 Pruebas de normalidad | 37 |
| Tabla 7 Correlación de las variables eficiencia administrativa y procesos administrativos. | 37 |
| Tabla 8 Correlación de procesos administrativos y la dimensión desempeño laboral. | 38 |
| Tabla 9 Correlación de procesos administrativos y la dimensión calidad de servicio | 39 |
| Tabla 10 Correlación de procesos administrativos y la dimensión idoneidad. | 39 |

Índice de figuras

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1 Niveles de eficiencia administrativa en los servidores administrativos de la UGEL-CP. | 32 |
| Figura 2 Niveles de procesos administrativos en los servidores administrativos de la UGEL-CP. | 33 |
| Figura 3 Resultados de la evaluación de la dimensión desempeño laboral de la variable eficiencia administrativa de los servidores públicos de la UGEL-CP. | 34 |
| Figura 4 Resultados de la evaluación de la dimensión calidad de servicio de la variable eficiencia administrativa de los servidores públicos de la UGEL-CP. | 35 |
| Figura 5 Resultados de la evaluación de la dimensión idoneidad de la variable eficiencia administrativa de los servidores públicos de la UGEL-CP | 36 |

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo fundamental determinar la correlación que existe entre las variables eficiencia administrativa con los procesos administrativos en los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, durante el año 2021. Cuya población estuvo compuesta por 120 sujetos de ambos sexos, la muestra también estuvo comprendida por 98 individuos, entre las edades de 25 a 55 años. Llegando a cumplir el propósito de la presente investigación, de acuerdo al protocolo establecido por la Universidad César Vallejo.

La presente investigación fue realizada con el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, y diseño descriptivo correlacional de corte transversal, los resultados obtenidos fueron dados de acuerdo a la correlación de rho de Spearman, datos estadísticos que referencian el trabajo investigativo, con respecto a las dos variables de estudio. Finalmente se llega a la conclusión que la eficiencia administrativa se relaciona con los procesos administrativos en los servidores públicos de la UGEL de Coronel Portillo, puesto que para lograr la eficiencia administrativa, todos los servidores públicos deben laborar a conciencia, cumpliendo asertivamente cada uno de los procesos y funciones establecidas, es decir, todo el personal debe estar en el cargo de acuerdo a los perfiles laborales, donde demuestren su gran compromiso en el desarrollo de sus funciones, hasta el final deseado, con la finalidad de evitar las desavenencias de los usuarios del servicio que brinda la UGEL de Coronel Portillo.

Palabras clave: Servidores públicos, usuarios, desempeño laboral, calidad de servicio y liderazgo.

Abstract

The main objective of this research is to determine the correlation that exists between the administrative efficiency variables with the administrative processes in the public servants of the Local Educational Management Unit of Coronel Portillo, during the year 2021. Whose population was composed of 120 subjects from both sexes, the sample was also comprised of 98 individuals, between the ages of 25 and 55 years. Arriving to fulfill the purpose of the present investigation, according to the protocol established by the César Vallejo University.

The present investigation was carried out with the quantitative approach, of a non-experimental type, and a cross-sectional correlational descriptive design, the results obtained were given according to the Spearman's rho correlation, statistical data that refer to the investigative work, with respect to the two study variables. Finally, it is concluded that administrative efficiency is related to the administrative processes in the public servants of the UGEL of Coronel Portillo, since to achieve administrative efficiency, all public servants must work conscientiously, assertively fulfilling each one of the established processes and functions, that is, all staff must be in charge according to the job profiles, where they demonstrate their great commitment in the development of their functions, until the desired end, in order to avoid disagreements of the users of the service provided by the UGEL of Coronel Portillo.

Keywords: Public servants, users, work performance, quality of service and leadership.

Resumo

O principal objetivo desta pesquisa é determinar a correlação que existe entre as variáveis de eficiência administrativa com os processos administrativos nos servidores públicos da Unidade Local de Gestão Educacional de Coronel Portillo, durante o ano de 2021. Cujas população foi composta por 120 sujeitos de ambos sexos, a amostra também foi composta por 98 indivíduos, com idades entre 25 e 55 anos. Chegando para cumprir o objetivo da presente investigação, de acordo com o protocolo estabelecido pela Universidade César Vallejo.

A presente investigação foi realizada com a abordagem quantitativa, do tipo não experimental, e um desenho descritivo correlacional transversal, os resultados obtidos foram dados de acordo com a correlação rho de Spearman, dados estatísticos referentes ao trabalho investigativo, no que diz respeito para as duas variáveis do estudo. Por fim, conclui-se que a eficiência administrativa está relacionada aos processos administrativos nos servidores públicos da UGEL de Coronel Portillo, pois para atingir a eficiência administrativa, todos os servidores públicos devem trabalhar de forma consciente, cumprindo assertivamente cada um dos processos e funções estabelecidas, que ou seja, todos os funcionários devem ser responsáveis de acordo com os perfis de trabalho, onde demonstrem seu grande empenho no desenvolvimento de suas funções, até o fim desejado, a fim de evitar divergências dos usuários do serviço prestado pela UGEL de Coronel Portillo .

Palavras-chave: Servidores públicos, usuários, desempenho no trabalho, qualidade de serviço e liderança.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CUCHO PUCHURI RICHARD MARIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Eficiencia Administrativa y los Procesos Administrativos en los Servidores Públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, región Ucayali, Periodo 2021.", cuyo autor es VALDIVIA RENGIFO HERLESS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| CUCHO PUCHURI RICHARD MARIANO DNI: 08793924 ORCID 0000-0002-1198-9032 | Firmado digitalmente por: RCUCHOPU el 22-08- 2022 13:19:50 |

Código documento Trilce: TRI - 0393471