



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y responsabilidad de los
defensores en la atención a los usuarios en la DEMUNA
de la Municipalidad de Lurigancho Chosica 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Bach. Lidia Gladys Barreto Gonzales

ASESOR:

Dr. Seminario León Huamán Quispe

SECCIÓN:

Administración –Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Responsabilidad Social

PERÚ - 2015

Página de Jurados

.....
Presidente

Dr. Córdova García Ulises

.....
Secretario

Dr. Giraldo Quispe Miguel

.....
Vocal

Dr. Seminario León Huamán Quispe

Dedicatoria

A la memoria de mi padre Elías Barreto Cabrera y de mi esposo David Varillas Ballesteros, quienes desde el infinito me inspiraron a perseverar en mi formación Académica.

A mis Hijos Rudy Varillas Barreto y Magali Varillas Barreto, continuación de mi vida y motivo de superación personal.

A mis nietos hijos de mis hijos a quienes con su inocente amor lograron que mis metas se cumplan, y así dejarles la huella de que querer es poder y lograr la superación anhelada.

A Dios, por su infinito amor y misericordia en cada momento de mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por su loable labor académica, contribuyendo al desarrollo del país y a todos los profesores que nos orientaron, apoyaron en el transcurso de nuestra formación académica; haciendo posible la realización de nuestro trabajo de investigación.

A todos los familiares por su apoyo y comprensión; lo cual hizo posible el logro de nuestros objetivos; en beneficio de nuestra vida personal, familiar profesional y social.

Finalmente a los trabajadores de la Demuna Chosica, lugar donde se aplicó el muestreo; facilitándonos la disponibilidad para el desarrollo de nuestra investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo Lidia Gladys Barreto Gonzales, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 07673193, con la tesis titulada “Gestión Administrativa y Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA de la Municipalidad de Lurigancho Chosica 2015”

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 auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener 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 investigada.*

De identificarse la falta 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.

Ate, Noviembre del 2015

Lidia Gladys Barreto Gonzales

DNI 07673193

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magister en Gestión Pública, presento la tesis titulada “Gestión Administrativa y Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA de la Municipalidad de Lurigancho Chosica 2015”

En base a una ardua investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presento esta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad de gestión e innovación en la educación.

La tesis está conformada por los siguientes capítulos:

En el Capítulo I se considera la introducción, los antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, las justificaciones, el problema de investigación, la hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II se considera en el aspecto metodológico de la investigación. En el Capítulo III se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados. En el Capítulo IV se analizan los resultados. En el Capítulo V se da respuesta a las interrogantes expuestas. En el Capítulo VI se proponen dar solución al problema investigado o sugerencias. En el Capítulo VII se muestra las referencias del material bibliográfico utilizado, instrumentos de recolección de datos, validación de los instrumentos, la confiabilidad de los instrumentos, las autorizaciones para la investigación y la data.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice

<i>Página de Jurados</i>	<i>i</i>
<i>Página del jurado</i>	<i>ii</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>iii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iv</i>
<i>Declaratoria de autenticidad</i>	<i>v</i>
<i>Presentación</i>	<i>vi</i>
<i>Índice</i>	<i>vii</i>
<i>Lista de tablas</i>	<i>ix</i>
<i>Lista de figuras</i>	<i>xi</i>
<i>Resumen</i>	<i>xii</i>
<i>Abstract</i>	<i>xiii</i>
<i>I. Introducción</i>	<i>14</i>
<i>1.1. Antecedentes</i>	<i>15</i>
<i>1.2. Fundamentos teóricos científicos de las variables</i>	<i>25</i>
<i>1.3. Justificación del estudio</i>	<i>50</i>
<i>1.4. Problema</i>	<i>53</i>
<i>1.5. Hipótesis</i>	<i>55</i>
<i>1.6. Objetivos</i>	<i>56</i>
<i>II. Marco metodológico</i>	<i>57</i>
<i>2.1. Variables</i>	<i>58</i>
<i>2.2. Operacionalización de variables</i>	<i>58</i>
<i>2.3. Metodología</i>	<i>60</i>
<i>2.4. Tipos de estudio</i>	<i>60</i>
<i>2.5. Diseño</i>	<i>61</i>

2.6.	<i>Población, muestra y muestreo</i>	62
2.7.	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	62
2.8.	<i>Métodos de análisis de datos</i>	66
2.9.	<i>Aspectos éticos</i>	67
III.	<i>Resultados</i>	68
3.1.	<i>Resultados descriptivos</i>	69
IV.	<i>Discusión</i>	81
V.	<i>Conclusiones</i>	86
VI.	<i>Recomendaciones</i>	89
VII.	<i>Referencias bibliográficas.</i>	91
VIII.	<i>Artículo Científico</i>	97
	<i>Apéndices</i>	107
	<i>Apéndice A: MATRIZ DE CONSISTENCIA</i>	108
	<i>Apéndice B. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</i>	111
	<i>Apéndice C - OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE: RESPONSABILIDAD EN LA ATENCIÓN</i>	113
	<i>Apéndice D - Instrumento de medición de procesos de gestión administrativa</i>	115
	<i>Apéndice E – Bases de datos</i>	119
	<i>Base de datos</i>	120
	<i>Apéndice F - Validación de instrumentos</i>	122

Lista de tablas

<i>Tabla 1 Dimensiones e indicadores de la variable Gestión administrativa</i>	59
<i>Tabla 2 Operacionalización Variable 2: Responsabilidad en la Atención</i>	59
<i>Tabla 3 Reporte del consolidado de juicio de expertos</i>	64
<i>Tabla 4 Estadísticos de fiabilidad del test: Gestión administrativa</i>	65
<i>Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad del test: Responsabilidad de los defensores de la atención</i>	65
<i>Tabla 6 Baremo de medición de la gestión administrativa</i>	66
<i>Tabla 7 Baremo de medición de Responsabilidad de los defensores</i>	66
<i>Tabla 8 Contingencia de relaciones entre la Gestión Administrativa y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA</i>	69
<i>Tabla 9 Contingencia de relaciones entre la Planificación y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA</i>	70
<i>Tabla 10 Contingencia de relaciones entre la Organización y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA</i>	71
<i>Tabla 11 Contingencia de relaciones entre la Dirección y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA</i>	72
<i>Tabla 12 Contingencia de relaciones entre el Control y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA</i>	73
<i>Tabla 13 Coeficiente de correlación de Spearman la Gestión Administrativa y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA</i>	75
<i>Tabla 14 Coeficiente de correlación de Spearman la Planificación y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA</i>	77
<i>Tabla 15 Coeficiente de correlación de Spearman la Organización y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA</i>	77
<i>Tabla 16 Coeficiente de correlación de Spearman la Dirección y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA</i>	79

Tabla 17 Coeficiente de correlación de Spearman el Control y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA

80

Lista de figuras

<i>Figura 1. Relaciones entre Gestión administrativa * Responsabilidad de los defensores de la DEMUNA</i>	69
<i>Figura 2. Relaciones entre la planificación * Responsabilidad de los defensores de la DEMUNA</i>	70
<i>Figura 3. Relaciones entre la planificación * Responsabilidad de los defensores de la DEMUNA</i>	72
<i>Figura 4. Relaciones entre el control Administrativo y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA</i>	73
<i>Figura 5. Relaciones entre el Control y la Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA</i>	74

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Responsabilidad de los defensores en la Atención a los usuarios en la DEMUNA de la Municipalidad de Lurigancho Chosica 2015.

Cabe considerar que el Gestión Administrativa y el Responsabilidad en la Atención adecuado contribuye a mejorar la asignación y ejecución de los recursos del presupuesto de inversiones, en relación con el Gestión Administrativa Distrital, 2014; se empleó la metodología Hipotético Deductivo, para ello considero una población fue de 62 trabajadores conformado por los defensores de la DEMUNA del distrito de Lurigancho Chosica, la muestra es censal. El tipo de investigación empleado en la investigación fue básica. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: mediante la técnica de la encuesta validado por criterio de expertos y determinado su confiabilidad por el coeficiente Alpha de Cronbach, sobre el Gestión Administrativa y el Responsabilidad de los defensores en la Atención de la DEMUNA del distrito de Lurigancho Chosica a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan a nivel descriptivo e inferencial.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que el Gestión Administrativa se encuentra relacionado con la ejecución del Responsabilidad de los defensores en la Atención de la Demuna con un valor rho Spearman = 0,776 y un valor $p= ,000$ estadísticamente significativa según percepción de los colaboradores del distrito de Lurigancho Chosica, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión Administrativa - Responsabilidad de los defensores en la Atención.

Abstract

The present study aimed to determine the relationship between the Administrative Management and Accountability defenders Care users in DEMUNA of the Municipality of Lurigancho Chosica 2015.

It considered that the Administrative Management and Accountability in the proper care helps to improve the allocation of resources and execution of the investment budget in relation to the District Administrative Management, 2014; Hypothetical Deductive methodology was used to believe it was 62 a population made up of advocates DEMUNA Lurigancho Chosica district workers, the sample is census. The research was spent on basic research. This research used for its intended purpose non-experimental design of transactional descriptive level court, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instrument: through technical survey criteria validated by experts and its reliability determined by Cronbach's alpha coefficient, on the Administrative Management and Accountability defenders in DEMUNA Care Lurigancho Chosica district through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented descriptive and inferential level.

The research concludes that there is significant evidence to say that the Administrative Management is related to the implementation of the Responsibility of defenders in the Care Demuna a value Spearman $\rho = 0.776$ and $p = \text{value}, 000$ statistically significant according perception Contributors Lurigancho Chosica district, therefore the null hypothesis is rejected.

Keywords: Administrative Management - Responsibility of defenders Care.