



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Diferencias en la gestión administrativa en tres
instituciones del estado**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Miguel Angel Giraldo Quispe

ASESOR:

Dr. Angel Salvatierra Melgar

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2017

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Presidente

Dr. Hugo Prado López

Secretario

Dr. Angel Salvatierra Melgar

Vocal

Dedicatoria

A mis amados padres Manuel y Sabina, por su inmenso amor y apoyo en todo momento de mi vida.

A mi hija Gisel Areli, razón y el motivo de mi existencia.

A mi esposa, por su comprensión.

A mis profesores de investigación.

El autor

Agradecimiento

Un agradecimiento especial por el apoyo recibido a nuestra formación como Magister, a la Universidad César Vallejo y todo su equipo de profesionales quienes supieron impartir sus conocimientos con sabiduría y demostrar en todo momento su amistad y aprecio. También un agradecimiento especial a un amigo que me apoyó en el momento más significativo, estimado Chantal.

El autor

Declaración jurada

De, Miguel Angel Giraldo Quispe, con DNI: 0685657 estudiante del Programa maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Diferencias en la gestión administrativa en tres instituciones del estado” 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 autoplagiada; 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.

Lima, 21 de abril 2016

Apellidos y Nombres: Giraldo Quispe Miguel Angel

DNI : 06856057

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Diferencias en la gestión administrativa en tres instituciones del estado”, con la finalidad de determinar la diferencia de gestión administrativa en tres instituciones públicas.

Con lo cual cumpla con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la SUNEDU para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como también a las autoridades del estado. Ya que permite conocer la realidad administrativa para contribuir con información para que se pueda tomar decisiones al respecto..

El estudio está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete capítulos, el primero denominado Introducción en la segunda sección desarrolla el Marco metodológico , en la tercera sección desarrolla los resultados de la investigación , en la cuarta sección presenta la discusión de estudio , en la quinta y sexta sección presenta las conclusiones y recomendaciones y sexta y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesarios.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

.

El autor

Índice

	Página
Caratula	I
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
índice de tablas	IX
Índice de figuras	X
Resumen	XI
Abstract	XII
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	18
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanista	18
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	28
1.5 Objetivos	29
1.6.1 Hipótesis general	30
1.6.2 Hipótesis específicos	30
II. Marco Metodológico	31
2.1 Variables	32
2.2 Operacionalización de las variables	33
2.3 Metodología	36
2.4 Tipos de estudio	36
2.5 Diseño	37
2.6 Población, muestra, y muestreo	38
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8 Método de análisis de datos	42
III. Resultados	43
IV. Discusión	54
V. Conclusiones	57
VI. Recomendaciones	59
VIII. Referencias	61
Apéndices	
Apéndice A: Matriz de consistencia	66
Apéndice C: Matriz de datos	68
Apéndice D: Instrumento	72

Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de Operacionalización de variable	34
Tabla 2	Población de los empleados públicos	38
Tabla 3	Valores Alfa de Cronbach para gestión administrativa	41
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la gestión administrativa en los sectores de educación, salud y municipalidades	44
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la administración de recursos entre los sectores de educación, salud y municipalidades	45
Tabla 6	Distribución de frecuencias de planificación de acciones entre los sectores de educación, salud y municipalidades	46
Tabla 7	Distribución de frecuencias de toma de decisiones entre los sectores de educación, salud y municipalidades	47
Tabla 8	Distribución de frecuencias entre los sectores de educación, salud y municipalidades	48
Tabla 9	Comparaciones de gestión administrativa en grupos de educación, salud y municipalidad	49
Tabla 10	Rangos de los grupos de estudios	50
Tabla 11	Comparaciones de administración de recursos en grupos de educación, salud y municipalidad	50
Tabla 12	Rangos de los grupos de estudios	51
Tabla 13	Comparaciones de planificación de acciones en grupos de educación, salud y municipalidad	51
Tabla 14	Rangos de los grupos de estudios	52
Tabla 15	Comparaciones de toma de decisiones en grupos de educación, salud y municipalidad	52
Tabla 16	Rangos de los grupos de estudios	53
Tabla 17	Comparaciones de resolución de conflictos en grupos de educación, salud y municipalidad	53

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles de gestión administrativa entre los sectores educación, salud y municipalidades	44
Figura 2: Niveles de administración de recursos entre los sectores educación, salud y municipalidades	45
Figura 3: Niveles de planificación de acciones entre los sectores educación, salud y municipalidades	46
Figura 4: Niveles de toma de decisiones entre los sectores educación, salud y municipalidades	47
Figura 5: Niveles de gestión entre los sectores educación, salud y municipalidades	48

Resumen

El propósito de este estudio fue el determinar la diferencia de la gestión administrativa en tres entidades públicas del estado peruano.

El diseño de la investigación fue no experimental, de nivel descriptivo por comparación de grupos; la investigación fue del tipo sustantiva; el enfoque fue cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 89 empleados públicos. El instrumento de recolección de datos utilizado fue una encuesta destinada a obtener información sobre gestión administrativa.

Los hallazgos indicaron que no existe diferencia significativa en la gestión administrativa según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima. Para ello se utilizó la prueba de Kruskal Wallis con un Chi-cuadrado=1,458; y el Sig > 0,05.

Palabras clave: Gestión, Administración, Gestión administrativa,

Abstract

The purpose of this study was to determine the difference in administrative management in three public entities of the Peruvian state.

The research design was not experimental, descriptive level comparison groups; the investigation was the substantive type ; the focus was quantitative . The sample consisted of 89 public employees. The data collection instrument used was a survey to obtain information on administrative management.

The findings indicated that there is no significant difference in the administration as public employees of education, health and municipal sector in Lima. To do loa Kruskal-Wallis test it was used with a Chi - square = 1.458; and Sig > ,05..

Keywords : Management, Administration , Administrative Management ,

I. Introducción

1.1. Introducción

Antecedentes nacionales

Martínez (2015), en su tesis *Evaluación de la gestión administrativa con la calidad educativa en el Colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón” a nivel bachillerato, en el periodo lectivo 2013-2014*, sustentada para obtener el grado de magister en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, formuló el siguiente objetivo determinar de qué manera se relaciona la evaluación de la gestión administrativa con la calidad educativa en el Colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón” a nivel bachillerato, en el periodo lectivo 2013-2014. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental. Utilizó una muestra de 22 docentes, 3304 estudiantes y 17 administrativos. Concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión y la calidad administrativa.

Quichca (2012), en su tesis *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2012- I del Instituto Superior Particular “La pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú*. Esta tesis fue sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el objetivo de investigación fue Analizar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI Ciclo-2010-1 del Instituto Superior particular “La pontificia”. El tipo de investigación realizada es básica con diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental. La población fue de 328 estudiantes con una muestra de 124 unidades de análisis. Los resultados descriptivos de la investigación fueron. La gestión administrativa tiene el nivel pésimo 2,42 %, Deficiente, 35,48%; Regular, 45,97% y Bueno 16,13%. Respecto a la prueba de hipótesis se tiene Chi cuadrado 50.35, con un p valor de 0,000. por lo que se rechazó la hipótesis nula. Por lo que se concluyó que Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes de I al VI Ciclo -2010-I del Instituto Superior Particular “La pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú.

Martínez (2015) en su tesis *evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad educativa del Colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón” a nivel de bachillerato en el periodo lectivo 2013-2014*. Su investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional con diseño no experimental. El muestreo no probabilístico se eligió una

muestra de 22 docentes, 304 estudiantes y 17 administrativos de la Institución Educativa Militar, a quienes se les aplicó mediante la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario. Se determinó existe relación entre la evaluación de la gestión administrativo con la calidad educativa.

Huamán (2014) en su tesis *Los efectos de la auditoria operativa en la mejora de la gestión de la empresa petróleos del Perú S.A.*, el objetivo fue Identificar los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A. La investigación fue del tipo aplicada y de nivel descriptivo explicativo. La población fue de 1655 empleados con una muestra de 91. La conclusión fue que la aplicación efectiva de la auditoria operativa tiene efectos favorables en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A. ya que el Chi cuadrado calculado es mayor al Chi cuadrado teórico ($38,7 > 9,49$).

Morales (2015) en su tesis *Problemática en la gestión educativa de la facultad de ciencias administrativas de una universidad pública en el marco de la auditoría académica*. La muestra de estudio estuvo constituida por 39 docentes y 305 alumnos, en total 344, pertenecientes a la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Huamanga. Se ha hallado que la ausencia de una evaluación de la situación académica de la Facultad de Ciencias Administrativas influye negativamente en la gestión educativa al desconocerse los problemas en los procesos y resultados de la gestión académica (Chi cuadrado $X^2 = 336.83$; p-valor = 0.000). Asimismo se ha establecido que las principales debilidades en la gestión educativa que existe en la facultad de Ciencias Administrativas son la falta sistemas de calidad y de procesos de auditoría académica (Chi cuadrado $X^2 = 64.95$ P-valor= 0.00 < 0.05). Se ha hallado que las acciones de control de la Oficina de Control Interno contribuyen poco a la gestión educativa de la Facultad al no implementarse una auditoria académica (Chi cuadrado $X^2 = 115.20$; P-valor= 0.00 < 0.05). Asimismo, se ha verificado que las principales deficiencias existentes en el Área académica de la Facultad que se deben superar con la implementación de una auditoria académica son la falta de políticas y sistemas de aseguramiento de la calidad y los procesos para toma de decisiones sobre mejora de la calidad académica ($X^2 = 67.59$; P-valor= 0.00 < 0.05). Finalmente, se ha verificado que el diseño e implementación de una auditoria académica puede mejorar

significativamente la Gestión educativa de la Facultad de Ciencias administrativas de una universidad pública. (Chi cuadrado = 567,231 P-valor = 0.00). El objetivo de esta investigación fue estudiar la problemática actual que se tiene en la gestión educativa de la facultad de Ciencias Administrativas de una universidad pública en el marco de la auditoría interna.

Antecedentes internacionales

Mosquera (2012), en su tesis cuyo título es *Diseño e implementación de un modelo de gestión administrativo, financiero y comercial para las estaciones de servicio de combustibles, caso piloto empresa "Gasolinera Tsáchilas", del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas*. Esta tesis fue sustentada para optar el grado de magister en la Escuela Politécnica Nacional de Ecuador. El objetivo de la investigación fue desarrollar un modelo general de gestión administrativa, comercial y financiero que sirva al sector de servicio de distribución de combustibles y que adicionalmente sea implementado como proyecto piloto en la empresa Gasolinera Tsáchilas. Su población estuvo constituido por 138 clientes; concluyendo que con un diseño, un modelo teórico general administrativo para la gasolinera los Tsachilas, como herramienta de control de gestión para lograr una administración técnica y eficiente que optimice el manejo y administración de los recursos humanos y tecnológicos.

Oleas (2012), en su investigación de título *Gestión administrativa y procesos del Colegio "Aurora estrada de ramirez de la ciudad de Guayaquil. Diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión en la institución*. Esta tesis fue sustentada en La Universidad de Guayaquil para optar el grado de magister. El objetivo de la investigación fue Diagnosticar la Gestión Administrativa y procesos académicos del Colegio Fiscal "Aurora Estrada de Ramírez". En esta investigación se concluye el uso de un portal web se optimizará la gestión administrativa y los procesos académicos. La investigación fue de corte cualitativo y fue influenciado por la teoría de Shaw (1991) quien afirma que la gestión es el proceso mediante el cual las estrategias se convierten en planes y metas concretas que permiten evaluar el rendimiento en comparación con dichas meta.

Uceda (2015) en su tesis *Modelo de gestión administrativa para la competitividad de la microempresas en la zona sur de la provincia de Manabí, República del Ecuador*. La investiga fue exploratorio descriptivo, diseño no experimental documental. El objetivo fue

establecer un modelo de gestión administrativa que contribuya al desarrollo competitivo de las Microempresas de la zona Sur de la Provincia de Manabí en la República del Ecuador. Se concluyó que se pudo determinar a través de la investigación de campo que las pequeñas empresas poseen una cultura organizacional y que han sido creadas como negocios familiares con un capital de inversión medio. Las actividades en las microempresas se realizan de manera informal desorganizada, sin planificación, no existe un adecuado control de sus ingresos y gastos debido a que no separan los gastos familiares con los de la operación del negocio, teniendo como consecuencia que no existe posicionamiento de los productos que ofertan y bajos rendimientos que repercute en bajos niveles de competitividad en el mercado. Así mismo, la gestión administrativa para la competitividad de las microempresas debe aplicar las fases del proceso administrativo que son: planeación, organización, dirección y control con adecuadas estrategias de diferenciación lo cual contribuirá a mejorar la competitividad de las microempresas.

Porras (2013) en su tesis *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia)*. Estudio de casos múltiple. Tesis doctoral de la UNED, el objetivo general fue identificar las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan la implantación del Sistema de Gestión de la calidad (SGC) en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del Municipio de Villavicencio (Colombia). En Conclusión se tiene Los estudiantes de los ocho casos analizados en la primera etapa de este estudio, están ‘bastante satisfechos’ en general, con sus colegios, unos en mayor grado que otros. Los docentes de siete de los ocho colegios se sienten ‘bastante satisfechos’, en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Sólo los del Colegio 2, están ‘poco satisfechos’. Los padres de seis de los ocho casos analizados en la primera etapa, se sienten ‘bastante satisfechos’, en general, con su colegio, unos en mayor grado que otros. Los padres de los Colegios 3, y 7, se sienten ‘poco satisfechos’. En general, los estudiantes y los docentes se sienten más satisfechos que los padres. El método fue el de estudios de casos múltiples. El muestreo fue intencional de estudiantes, 670 y el 83,75 % consideraban el 83,75%. La muestra docente, 195 y el 49,74% considerada moderadamente aceptable. La muestra de padres de familia, 438, y el 73 % consideran bastante aceptable. La investigación es cualitativa.

Reyes (2014) en su tesis *Administración estratégica y competitividad agrícola* contribuye a explicar la competitividad a través de un modelo econométrico. La muestra estuvo conformada por 94 unidades de análisis. Así mismo utilizó el Coeficiente de Correlación múltiple, concluyendo que la variable dependiente de nominada Indicador Global multifactorial contribuye para explicar la competitividad agrícola sustentable de las unidades de producción rural del sector agrícola. Así mismo, para enfrentar la competencia internacional en el sector agropecuario es necesario tomar decisiones sustentadas en la administración estratégica.

1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística

Bases teóricas de gestión administrativa

La administración se configura como un modelo en la que se puede adaptar a cualquier entidad cuyo fin es alcanzar metas organizacionales, al respecto se afirma que:

La administración es un proceso necesario a cualquier esfuerzo colectivo, sea público o privado, civil o militar, religioso, político, social... sólo varía la organización de los esfuerzos y la administración se adapta a cada entidad. Ninguna organización puede alcanzar el éxito si no tiene una administración competente; es ella quien permite alcanzar las metas de las organizaciones, ya sean económicas, políticas o sociales, encauzando las aptitudes y energías humanas hacia una acción efectiva. La administración imparte eficacia y eficiencia a los esfuerzos humanos, a través del logro de las metas oportunamente, y eficiencia reduciendo en lo posible la utilización de los recursos, es decir, con los menores costos y gastos posibles. (Márquez, 2006, p. 327)

También, Zubiría, Abello, y Tabares (2001), consideran a la gestión administrativa “como la capacidad de una institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos” (p. 14)

López y Mariño (2010), diferencian los términos de administración, Management y gestión:

La raíz de los términos *administrer* y *administration*, es totalmente latina, proviene del verbo *administrare*, que puede definirse directamente como administrar un bien, administrar en defensa de los intereses de quienes nos confían su patrimonio. La palabra *management* procede del latín *manus*, que significa mano, vocablo del cual procede el verbo inglés *to mange*, que significa inicialmente entrenar, hacer, andar, conducir un caballo. De manera reciente se relaciona con manejar, conducir, gobernar, dirigir, administrar. De allí surge *Management*, el cual ha sido traducido en el idioma inglés como administración, organización, supervisión y en otros idiomas como gerencia, gobierno, gestión, administración, grupo que decide, maneja recursos, dirige empresas, negocios. *Gere* y *gestión*, provienen del verbo latino *genere*, que significa conducir (en el sentido amplio de llevar o llevar a cabo) y dirigir e incluso gobernar. (p. 77)

Muñiz (2013) define la gestión administrativa afirmando que:

La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros (p. 27)

Así mismo, en cualquier empresa o institución las actividades realizadas se sustentan en la gestión administrativa pero para ello es importante que

La gestión empresarial se basará en la información más importante para la gestión de la institución, organizaciones y empresas. Para existir y prosperar, toda organización tendrá que convertirse en un agente de cambio y tecnología será el principal agente para el cambio económico. (Hernández, 2011, p. 50)

Además, Correa, Álvarez Y Correa afirman que

El concepto de gestión es una construcción reciente que se encuentra enmarcada en el desarrollo de la administración, en el que se incorporan

enfoques multi e interdisciplinario, y donde la participación de los sujetos adquiere un rol determinante para el logro de los objetivos de la organización. (Párr. 22)

Ahora bien, Del Castillo y Vargas (2009) consideran a

la gestión como un proceso que, por definición existe y subsiste en la medida en que los objetivos de gestión se definan, los resultados que reflejen el logro de metas y objetivos en un periodo razonable de tiempo también estén predefinidos y el sistema de toma de decisiones se apoye en un conjunto de medidas pensadas para controlar la marcha de la estrategia y, por tanto, articular objetivos, decisiones, uso de recursos y evaluación de metas de logros. (p. 79).

También la gestión se define, según De la O Casillas (2008) como

La ejecución y monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarios para la consecución de los objetivos de la institución. La gestión, por consiguiente, implica un fuerte compromiso de sus actores con la institución y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas. (p. 1)

Munch (2010), afirma que “La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho es la manera más efectiva para garantizar su competitividad” (p. 23). Esto implica que en toda organización que quiera ser competitiva debe ser racionalmente dirigida, utilizando las herramientas de la administración. En necesario precisar también que Munch (2010) considera que para tener claro el proceso administrativo es necesario analizar sus elementos:

Objetivos. La administración siempre está enfocada a lograr fines o resultados.

Eficiencia. Se obtiene cuando se logran los objetivos en tiempo y con la máxima calidad.

Competitividad. Es la capacidad de una organización para generar productos y/o servicios con valor agregado e cuanto a costos, beneficios, características y calidad, con respecto a los de otras empresas de productos similares.

Calidad. Implica la satisfacción de las expectativas del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

Coordinación de recursos. Es cuando se optimizan los recursos necesarios para lograr la operación de cualquier empresa a través de la administración.

Productividad. Implica la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos. (p. 22)

Es necesario precisar que toda empresa está constituida por personas, bienes materiales y financieros en efecto “La empresa es la unión de los elementos humanos, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras para la producción de bienes y prestación de servicios que satisfagan las necesidades humanas, con el fin de obtener el máximo beneficio” (Acebrón, 2010, p. 7)

También, en “la actividad empresariales aquella que realiza la empresa con la finalidad no sólo de obtener un beneficio sino también con un fin social, satisfaciendo la demanda de los consumidores con los bienes o servicios que fabrica o presta” (Acebrón, 2010, p. 8)

Toda empresa “Es la organización o institución encargada de ofrecer una serie de bienes y/o servicios para obtener un beneficio a cambio, normalmente en forma de dinero” (Mohamed y Verdú, 2000, p. 13). No obstante ello, para ese logro “Es importante tener en cuenta que para que la empresa desarrolle sus actividades de forma eficiente es necesario que obtenga los recursos y suministros suficientes, y que lo obtenga además en un plazo adecuado para sus necesidades” (Mohamed y Verdú, 2000, p. 14). También, para Prieto (2015) la empresa se configura como:

Un conjunto de factores de producción coordinados (tierra, trabajo y capital), cuya función es producir y cuya finalidad viene determinada por el sistema de organización económico en el que la empresa se haya inmersa. - - Sistema Capitalista (economía de mercado): La finalidad es la obtención del máximo

beneficio. - Sistema colectivista con dirección centralista: La finalidad es cumplir los objetivos asignados en un plan más general de ámbito nacional, regional o local. La empresa es un sistema de coordinación central; una unidad de dirección y planificación. (p. 17)

Cabe resaltar que:

En toda unidad administrativa se realiza un conjunto de funciones, de las cuales algunas pueden ejecutarse y otras no necesariamente, estas son funciones técnicas, funciones comerciales, financieras, de seguridad de contabilidad y funciones administrativas. De estas funciones, algunas resultan imprescindibles por su propia naturaleza. La función administrativa es básica en toda empresa, sin ella es casi imposible realizar las demás funciones. (Márquez, 2002, Párr. 18).

La empresa se comporta como un organismo en la que cada parte constitutiva cumple determinadas funciones.

La Gestión administrativa es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa (Barchenheimer y Valencia, S/F. p. 7) La gestión administrativa es un proceso de toma de decisiones constantes por los responsables y en función a sus capacidades y potencialidades. Ahora bien, dentro de las tareas administrativas se tiene utilizar un conjunto de recursos para realizar las tareas propias de la entidad u organismo, en efecto, Martínez (2012) afirma:

La administración estructura y utiliza un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo tareas en un entorno organizacional. Esta se aplica en cualquier organización social o empresa, puesto que en todas se requiere de saber cómo, cuándo, por qué, etc.... a provechar y utilizar todo recurso que nos lleve a la satisfacción de necesidades para esa organización o empresa (p. 14)

Si en toda gestión hay tareas, entonces podemos convenir la existencia de tareas y estas se configuran como “Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o logro sin objetivo.

Proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral” (Guzmán, 2013, Párr. 2)

Taype (2001) respecto a la gestión administrativa propone

Al respecto la investigadora considera que la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado (p. 1)

A Partir de lo expresado sustentamos la afirmación que se hace sobre la gestión administrativa de la siguiente definición:

Arias (2008), citando a Antúnez define la gestión como: “un conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos. Gestionar es la capacidad para dirigir, conducir y delegar los procesos de planificación de una institución como un hospital, dirección y seguimiento vinculados al ámbito pedagógico, institucional y administrativo de un centro”.

Dimensiones de la variable gestión administrativa

Dimensión 1: Administración de recursos

Martínez y Larissa (2004), definen la Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también en el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (Párr. 2).

La administración de recursos considera, principalmente, la administración de recursos humanos sustentados en principios de la gerencias para logra el rendimiento óptimo del personal de la organización.

Gestionar los recursos tiene que ver con el hecho desde que una persona ingresa a la empresa hasta que termina su labor con la institución, además es necesario que el individuo que logra insertarse pueda ocupar puestos de mayor responsabilidad.

Castillos (2015), considera que:

Todas las actividades de la administración del personal, desde la previsión de la fuerza laboral hasta los servicios que se prestan al Personal, pasando por la selección, el entrenamiento y demás funciones, están dirigidas a lograr el mejoramiento constante del desempeño de los colaboradores de la empresa, mediante la creación de condiciones estimulantes y compensadoras del esfuerzo humano.(p. 5)

La gestión de los recursos humanos permite optimizar las actividades del personal para el logro de la productividad. La administración de recursos tiene que prever el personal necesario en la entidad, la selección y principalmente que los que se insertan deban conocer sus funciones para lograr el mejor desempeño de los colaboradores, esto actividad debe permitir mejorar la productividad de la empresa.

La Diputación de Sevilla (2009), supone que:

La persona, es sin duda el activo y el recurso más importante de las empresas por los siguientes motivos:

Por razón de costes:

El factor humano, es protagonistas de los mayores costes de las empresas, tanto directos e indirectos:

Costes directos: En empresas de producción, los gastos de personal suelen representar entre el 33 y 35 % de los costes totales. En empresas de servicios, pueden llegar a alcanzar hasta el 90% de los costes.

Costes indirectos: Además de los costes directos, fácilmente cuantificables, la incorporación de una persona a la empresa, suele generar otros costes más difíciles de cuantificar, pero no menos importantes. Por ejemplo, durante el primer año de trabajo, una persona puede incluso llegar a duplicar su coste, dependiendo, por supuesto, del nivel que ocupe en la organización. (p. 11).

Dimensión 2: Planificación de acciones

Sovero (2007), asevera que planificar “es anticipar actividades teniendo en cuenta los resultados de acciones anteriores, la situación actual, los recursos materiales y personales disponibles y el fin que se persigue” (p. 87). Entonces planificar implica ver antes las posibles circunstancias relacionadas con la empresa en función a los recursos que posee.

Piedad (2014), indica que:

La buena administración de una empresa depende de una adecuada gestión administrativa, sin una buena planificación no se podría realizar ninguna actividad coordinada, ni alcanzar las metas establecidas para la empresa; de igual forma toda institución grande o pequeña necesita estar organizada, es decir, tener una estructura bien establecida que permita conocer a cada empleado su rol y sus funciones, esto ayudará a tener una buena ejecución tanto presupuestaria como organizativa, generando un buen control de todo lo que plantea la empresa. (p. 18)

Para considerar que una empresa es buena radica en su capacidad de planificación, y esta es reflejo de que una institución está organizada adecuadamente y que las condiciones presupuestarias van a ser correctamente distribuidos para el logro de metas. Planificar implica establecer y conceptualizar los procesos que se requiere para un buen desempeño de las empresas tanto en la actualidad como en el futuro en función a la coyuntura en la que se tiene que enfrentar.

Dimensión 3: Toma de decisiones

Ramos (2009), define como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de la toma

de decisiones solo es un paso de la planeación, es de vital importancia para la administración ya que contribuye a mantener la armonía y coherencia del grupo, y por ende su eficiencia. (p. 65)

La toma de decisiones coherentes permite o contribuye a que la empresa esté bien direccionada y de ser así los procesos van a ser correctamente ejecutados.

Emily (2009), afirma que la toma de decisiones:

Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. (p. 4)

Cabe resaltar que toda toma de decisiones implica moverse en un abanico de posibilidades de realización de comportamientos, pero es necesario la discriminación en función a la importancia que amerita esa decisión.

Bastons (2004), testifica que el decidir es:

Para resolver un problema disponemos de diferentes posibilidades de acción, cada una de las cuales pueden producir diferentes reacciones o acontecimientos que darán lugar a satisfacciones diferentes. Nos encontramos con una indeterminación de las interacciones posibles. (p. 16)

Para la toma de decisiones es necesario poner en consideración que toda empresa tiene sus propias normas y sus metas, por ello esta determina las decisiones que debe tomar todo responsable. Es necesario precisar que frente a una situación problemática existen múltiples soluciones y que la discriminación de la misma permite la eficiencia de los procesos.

Dimensión 4: Resolución de conflictos administrativos

Arango (2005), menciona que el conflicto es una interacción de personas interdependientes, quienes perciben metas incompatibles e interferencia de unos a otros para lograr tales metas (p. 74). Efectivamente cuando las personas no llegan a un acuerdo es que está en juego diferentes metas y diferentes sustentos de sus decisiones, por ende se debe solucionar conflictos de una manera creativa, con la fuerza de los argumentos.

Vinyamata (2005) asevera que:

El oficio del conflictólogo consiste en facilitar, no dar, la solución a los conflicto procurando la dignidad, la libertad y el bienestar integral de las personas y de las sociedades; la vida en serenidad y armonía con uno mismo y en relación al entorno (p. 9).

Solucionar conflictos implica que la persona que la realiza considera la parte humana que nos caracteriza con la finalidad de encontrar la armonía entre los semejantes.

Burguet (1999) define

La cultura de gestión de conflictos que defendemos parte de la base de que los dualismos (ganador-perdedor) comportan nuevos conflictos futuros, y que una buena prevención se inscribe en una buena gestión de los conflictos presentes, abandonado los dualismos y buscando posiciones intermedias. (p. 23).

Solucionar conflictos implica que en una situación tal, ambos se sientan ganadores y esto es posible por la fuerza argumentativa de la persona que gestiona los conflictos. Sánchez, Die y Bolaños (2013). Consideran que

La mediación es un proceso asistido por un tercero neutral, la persona mediadora, que ayuda a las partes en conflicto a afrontar éste en positivo, a partir de una limpieza emocional y una restauración comunicativa que

permitan actitudes colaborativas capaces de generar acuerdos satisfactorios para ambas. (p. 20)

Para mediar un conflicto se requiere de una persona imparcial que sepa manejar las emociones de los que están en conflicto y que no se resquebraje la comunicación, de tal manera se genere un buen clima institucional.

1.3 Justificación

El problema existente se justifica en la medida de que por un lado el usuario muchas de las veces se siente insatisfecho por la atención que recibe en las instituciones y por otro lado por parte de quienes gerencian la administración pública , toda vez que, hay esfuerzo por mejorar los servicios, esta afirmación se configura como un tema de interés no sólo local, sino nacional.

Teórica

Esta investigación permitirá fortalecer las bases teóricas; confirmándola en la realidad concreta en la gestión del buen uso de los recursos del estado.

Social

Como la gestión pública tiene impacto en la sociedad estudiarla es muy importante ya que puede ayudar con la información, producto, de la investigación a mejorar los servicios sociales generados por las instituciones del estado.

Metodológica

Sienta las bases para identificar las debilidades en la gestión ya que será de utilidad práctica al ser analizados las dimensiones en la realidad concreta para mejorar los procesos de gestión beneficiándose los clientes internos y externos.

1.4 Problema

1.4.1 Problema general

¿Cuáles es la diferencia en la gestión administrativa según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima?

1.4.2 Problema específicos

¿Cuáles es la diferencia en la administración de recursos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima?

¿Cuál es la diferencia en la planificación de acciones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima?

¿Cuál es la diferencia en la toma de decisiones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima?

¿Cuál es la diferencia en la resolución de conflictos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la diferencia en la gestión administrativa según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

1.5.2 Objetivos específicos

Determinar la diferencia en la administración de recursos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Determinar la diferencia en la planificación de acciones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Determinar la diferencia en la toma de decisiones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Determinar es la diferencia en la resolución de conflictos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe diferencia significativa en la gestión administrativa según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

1.6.2 Hipótesis específica

Existe diferencia significativa en la administración de recursos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Existe diferencia significativa en la planificación de acciones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Existe diferencia significativa en la toma de decisiones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Existe diferencia significativa en la resolución de conflictos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

II. Marco Metodológico

2.1 Variable

2.1.1. Gestión administrativa

Definición conceptual

Arias (2008), citando a Antúnez define la gestión como: un conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos. Gestionar es la capacidad para dirigir, conducir y delegar los procesos de planificación de una institución como un hospital, dirección y seguimiento vinculados al ámbito pedagógico, institucional y administrativo de un centro (p.18).

Definición operacional

Para el presente estudio se ponemos en consideración de que:

La medición de un rasgo, característica o atributo de una persona, que estará operacionalizado de manera coherente con un marco teórico que se ha tomado como fundamento y que, por supuesto, engloba al constructo que se pretende evaluar con el instrumento del que se trate (Fernández, Cayssials y Pérez, 2010, p. 29).

En la puntuación vamos a considerar la escala de tipo intervalo, al respecto Sánchez y Reyes (2015) afirman que:

Es aquella que se usa en la medición de variables continuas que además de tener un orden, se presenta una equidistancia entre sí y para lo cual puede iniciarse con un cero relativo y mantener un intervalo de separación.

Así por ejemplo, pueden usar la escala de intervalo: las notas escolares, las puntuaciones obtenidas por los alumnos en un test, o una escala de actitudes. Así mismo, la escala usada para medir la temperatura. (p. 89)

2.2. Operacionalización de la variable

Para Fernández, Cayssials y Pérez (2010) operacionalizar una variable es un proceso que consiste de ir a la variable, que es abstracta a lo concreto, pues,

Operacionalizar un concepto o definirlo operacionalmente implica bajar su definición abstracta a la empiria mediante la identificación de indicadores observables que den cuenta de la ocurrencia de este fenómeno en la realidad. De esta forma, todo constructo teórico implicaría una definición teórica o conceptual y una operacional. (p. 27)

Tabla 1
 Matriz de Operacionalización de variable gestión administrativa

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Alternativas de respuesta	Escala de medición	Niveles y Rangos
Gestión administrativa	Administración de recursos.	Gestión de recursos Coherencia en el destino del recurso Aplicación de los recursos en la función administrativa. Distribución de los recursos. Manejo eficiente de recursos Distribución de recursos para implementar tecnología. Distribución de recursos humanos con asertividad. Supervisión de actividades programadas.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.			
	Planificación de acciones	Planificación y organización de actividades. Capacidad innovadora de los directivos. Asunción de retos de los directivos. Procedimientos adecuados en la planificación. Procedimientos pertinentes en la planificación. Estrategias pertinentes en la ejecución. Participación del personal en la elaboración de planes y proyectos. Utilización de medios convenientes para el logro de metas. Fijación de metas y objetivos claros	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.	Totalmente en desacuerdo: 1; 2; 3; 4; Totalmente de acuerdo: 5	Intervalo	Excelente (110 – 160) Regular (55 – 109) Malo (1 – 54)
	Toma de decisiones	Estipulación de motivación y asesoría al personal. Delegación de autoridad. Persuasión de los directivos. Fomento de la participación en la toma de decisiones. Acciones que generan compromiso y obligación en la institución. Motivación guiada en el ambiente de trabajo.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24			

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Alternativas de respuesta	Escala de medición	Niveles y Rangos
		Promoción de desarrollo del personal.				
	Resolución de conflictos	Fomento de ideas y tareas con actitud positiva. Buenas relaciones interpersonales. El ambiente facilita la comunicación entre trabajadores Incentivo del buen clima institucional. Mantenimiento de infraestructura adecuada. Facilitación de uso de tecnología Aplicación de métodos y técnicas eficaces de negociación Empatía de los directivos.	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32			

Metodología

Frías, (2011) considera que Toda investigación debe ser bien diseñada, eficientemente ejecutada, correctamente analizada, bien interpretada y claramente presentada. Todas estas competencias requieren un gran esfuerzo por parte de los Investigadores y la calidad de los hallazgos está en gran medida relacionada con la metodología de investigación que se ha podido aplicar en el estudio.

El método de investigación que se utilizó fue el método hipotético deductivo, ya que “Parte de inferencias lógicas deductivos para arribar a conclusiones particulares a partir de hipótesis y que después se puedan comprobar experimentalmente” (Sánchez y reyes, 2015, p. 59)

2.4. Tipo de estudio.

La presente investigación es de tipo básico, descriptivo con enfoque cuantitativo, dado que se pretende percibir dentro de un ambiente de trabajo el clima de seguridad. Al respecto, Sánchez y reyes (2015) indican que.

Podemos definirla como aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. (p. 45)

Así mismo Tamayo (2010), refiere que la investigación básica, igualmente el recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico.

2.5. Diseño

Por el diseño, la presente investigación es no experimental, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural, sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que las investigaciones no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Del mismo modo, el nivel de esta investigación es descriptivo comparativo, porque este nivel parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos. (Alva, 2013, p.3).

Gráficamente se denota:

M1 → O1

≠

M2 → O1

≠

M3 → O1

Dónde:

M1 = Sector salud

M2 = Sector educación

M3 = Sector municipal

O1 = Gestión administrativa

≠ =Diferencia o semejanza de gestión administrativa entre M1, M2 y M3.

2.6. Población, muestra, muestreo.

2.6.1. Población.

Según Arias, (2006). “La población o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p.81).

La población o universo de interés en esta investigación, no está determinada sólo se tiene información de que por cada 100 habitantes en Lima hay cuatro servidores públicos en los sectores de educación, salud y municipalidades. (Informe SERVIR, 2012, p. 2)

Tabla 2

Distribución de la población de trabajadores profesionales y técnicos

Muestra	Números de Trabajadores
Educación	30
Salud	29
Municipalidad	30
Total	89

2.6.2. Muestra.

Según Hernández et al. (2006).” La Muestra de estudio corresponde a la muestra no probabilística pues según la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas y desde luego, las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas tienden a estar sesgadas”. (p.131).

Constituido por una población de 89 empleados públicos de tres instituciones del estado: salud, educación y municipalidad (ver tabla 2).

2.6.2. Muestreo.

La muestra de interés en esta investigación, está conformada por 89 empleados públicos del sector salud, educación y municipalidad.

El estudio corresponde a la muestra no probabilística pues según Hernández et al (2006) a: “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas y desde luego, las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas tienden a estar sesgadas”. (p.131)

Así mismo Sánchez y Reyes (2015) afirman que el muestreo intencional se caracteriza en que en

Este tipo de muestreo quien selecciona la muestra lo que busca es que ésta sea representativa de la población de donde es extraída. Lo importante es que dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra y por lo tanto la evaluación de la representatividad es subjetiva. (p. 161)

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.7.1 Técnica.

La técnica permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia.

Ahora bien las técnicas son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación. Las técnicas varían y se seleccionan considerando el método de investigación que se emplee. (Sánchez y Reyes, 2015, p. 163)

Itzel, (2012.) indica que la técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Cuando la encuesta es verbal se suele hacer uso del método de la entrevista; y cuando la encuesta es escrita se suele hacer uso del instrumento del cuestionario, el cual consiste en un documento con un listado de preguntas, las cuales se les hacen a la personas a encuestar. Una encuesta puede ser estructurada, cuando está compuesta de listas formales de preguntas que se le formulan a todos por igual; o no estructurada, cuando permiten al encuestador ir modificando las preguntas en base a las respuestas que vaya dando el encuestado. Las encuestas se les realizan a grupos de personas con características similares de las cuales se desea obtener información. (p.1)

2.7.2. Instrumentos.

El instrumento: Constituyen los medios naturales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación (Hernández, y otros, 2002)

Escala de Actitudes del compromiso de la Comunicación Interna en el Departamento Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño. Lima.2015.

2.7.3 Ficha Técnica del Instrumento de la Variable de Comunicación Interna.

Nombre del Instrumento: Cuestionario para medir la gestión administrativa

Autor: Anónimo, Recuperado de Carlos Carreño Alcántara

Año: 2016

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Conocer el desarrollo de la gestión administrativa

Población: Personal de la UGEL 06 de Ate

Número de ítem: 32

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 15 a 20 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo a la capacidad medida

2.7.4. Validez y Confiabilidad.

Validez

“Este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que éstos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio.” (Carrasco, 2016, p. 336)

Se utilizaran los siguientes aspectos de validación:

- Pertinencia : Cada ítem le corresponde el concepto teórico en cuestión
- Relevancia : El ítem representa a la dimensión.
- Objetividad : Está expresado en conductas observables.
- Claridad : Se entiende sin dificultad, es conciso, exacto y directo.
- Pertinencia : El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación.

Confiabilidad de los instrumentos.

El cálculo de la confiabilidad de la consistencia interna del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados se aprecian en la Tabla 4. Se observa que el coeficiente de control interno está por encima de 0.70; ya que, el coeficiente Alfa del instrumento en su totalidad obtuvo un valor de 0.997, por lo tanto, se considera al instrumento confiable.

Tabla 3
Valores Alfa de Cronbach para gestión administrativa

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Gestión administrativa	0,997	32

2.8 Métodos de análisis de datos.

Después de recolectada la información, se procedió a organizar los datos obtenidos.

Para el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS, versión 22.0, con el cual se realizaran los siguientes análisis:

Análisis descriptivos para observar los niveles de comportamiento de la variable en cada grupo.

Prueba de Kruskal Wallis para comparar tres grupos independientes

III.Resultados

3.1 Descripción de resultados

3.1.1 Descripción de la variable gestión administrativa

En la tabla 4 y en la figura 1, se observa los niveles de gestión pública el 19,1 % considera que el sector educación es excelente, el 9%, del sector salud también considera excelente, y el respecto al sector municipal el 20,2% también lo considera. Respecto al nivel regular, tenemos que el 14,6% considera al sector educación, el 23,6% al sector salud y el 23,6% al sector municipal.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la gestión administrativa en los sectores de educación, salud y municipalidades

Gestión administrativa	Sectores Público						Total	
	Sector Educación		Sector salud		Municipalidad		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	13	14,6	21	23,6	12	13,5	46	51,7
Excelente	17	19,1	8	9	18	20,2	43	48,3
Total	30	33,7	29	32,6	30	33,7	89	100

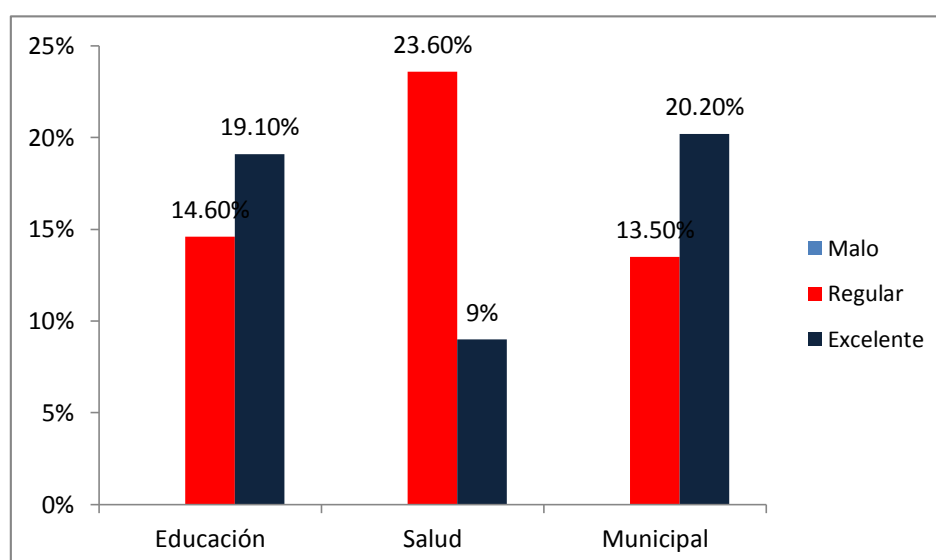


Figura 1. Niveles de gestión administrativa entre los sectores educación, salud y municipalidades

En la tabla 5 y en la figura 2, se observa los niveles de administración de recursos el 2,2 % considera que el sector educación es excelente, el 9%, del sector salud también considera excelente, y el respecto al sector municipal el 9% también lo considera. Respecto al nivel regular, tenemos que el 31,5% considera al sector educación, el 23,6% al sector salud y el 16,9% al sector municipal. Y el 6,7% considera que en la administración de recursos de las municipalidades es malo.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la administración de recursos entre los sectores de educación, salud y municipalidades

Administración de recursos	Sector Público						Total	
	Sector Educación		Sector salud		Municipalidad			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	0	0	0	0	6	6,7	6	6,7
Regular	28	31,5	21	23,6	15	16,9	54	60,7
Excelente	2	2,2	8	9	9	10,1	19	21,3
Total	30	33,7	29	32,6	30	33,7	89	100

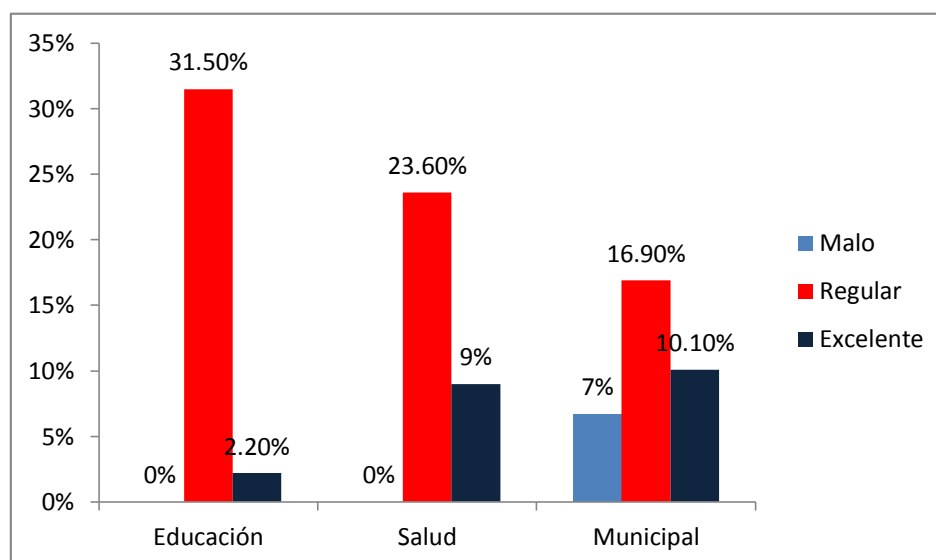


Figura 2. Niveles de administración de recursos entre los sectores educación, salud y municipalidades

En la tabla 6 y en la figura 3, se observa los niveles de planificación de acciones el 16,9 % considera que el sector educación es excelente, el 7,9%, del sector salud también considera excelente, y el respecto al sector municipal el 20,2% también lo considera. Respecto al nivel regular, tenemos que el 16,9% considera al sector educación, el 24,7% al sector salud y el 10,1% al sector municipal. Y el 3,4% considera que en la administración de recursos de las municipalidades es malo.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de planificación de acciones entre los sectores de educación, salud y municipalidades

Planificación de acciones	Sectores Público						Total	
	Sector Educación		Sector salud		Municipalidad		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	0	0	0	0	3	3,4	3	3,3
Regular	15	16,9	21	24,7	9	10,1	46	51,7
Excelente	15	16,9	7	7,9	18	20,2	40	45
Total	30	33,7	29	32,6	30	33,7	89	100

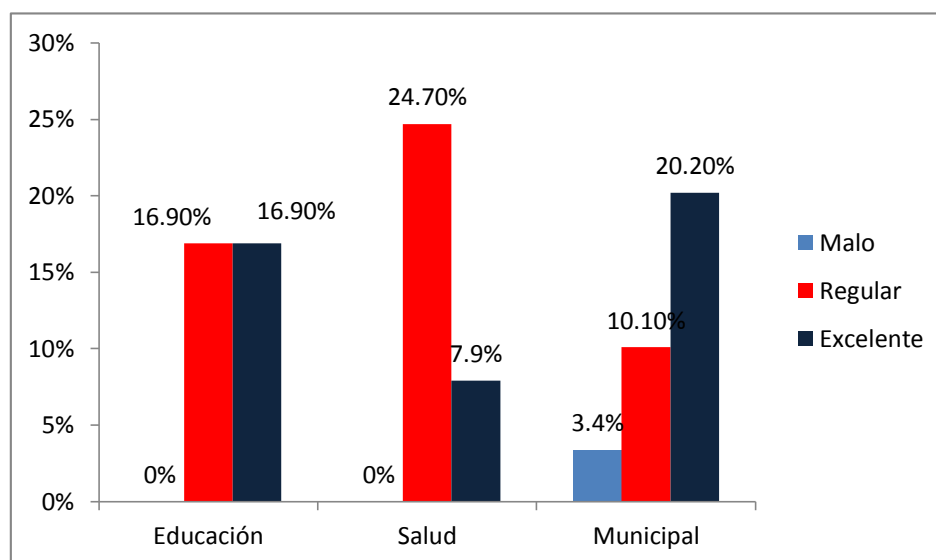


Figura 3. Niveles de planificación de acciones entre los sectores educación, salud y municipalidades

En la tabla 7 y en la figura 4, se observa los niveles de toma de decisiones el 19,1 % considera que el sector educación es excelente, el 9%, del sector salud también considera excelente, y el respecto al sector municipal el 18% también lo considera. Respecto al nivel regular, tenemos que el 14,6% considera al sector educación, el 24,7% al sector salud y el 10,1% al sector municipal. Y el 4,5% considera que en la administración de recursos de las municipalidades es malo.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de toma de decisiones entre los sectores de educación, salud y municipalidades

Toma de decisiones	Sectores Público						Total	
	Sector Educación		Sector salud		Municipalidad		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	0	0	0	0	4	4,5	4	4,5
Regular	13	14,6	22	24,7	9	10,1	44	49,4
Excelente	17	19,1	8	9	16	18	41	46,1
Total	30	33,7	29	33,7	30	32,6	89	100

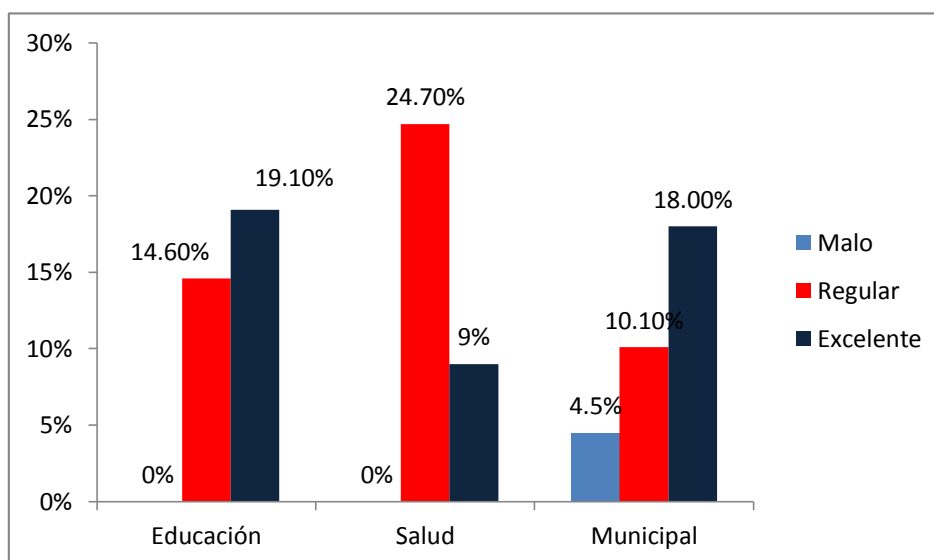


Figura 4. Niveles de toma de decisiones entre los sectores educación, salud y municipalidades

En la tabla 8 y en la figura 5, se observa los niveles de toma de decisiones el 14,6 % considera que el sector educación es excelente, el 14,6%, del sector salud también considera excelente, y el respecto al sector municipal el 15,7% también lo considera. Respecto al nivel regular, tenemos que el 19,1% considera al sector educación, el 15,7% al sector salud y el 17,9% al sector municipal. Y el 2,2% considera que la administración de recursos del sector salud es malo.

Tabla8

Distribución de frecuencias entre los sectores de educación, salud y municipalidades

Gestión administrativa	Sectores Público						Total	
	Sector Educación		Sector salud		Municipalidad		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	0	0	2	2,2	0	0	2	2,2
Regular	17	19,1	14	15,7	16	17,9	47	52,7
Excelente	13	14,6	13	14,6	14	15,7	40	44,9
Total	30	33,7	29	32,5	30	33,6	89	100

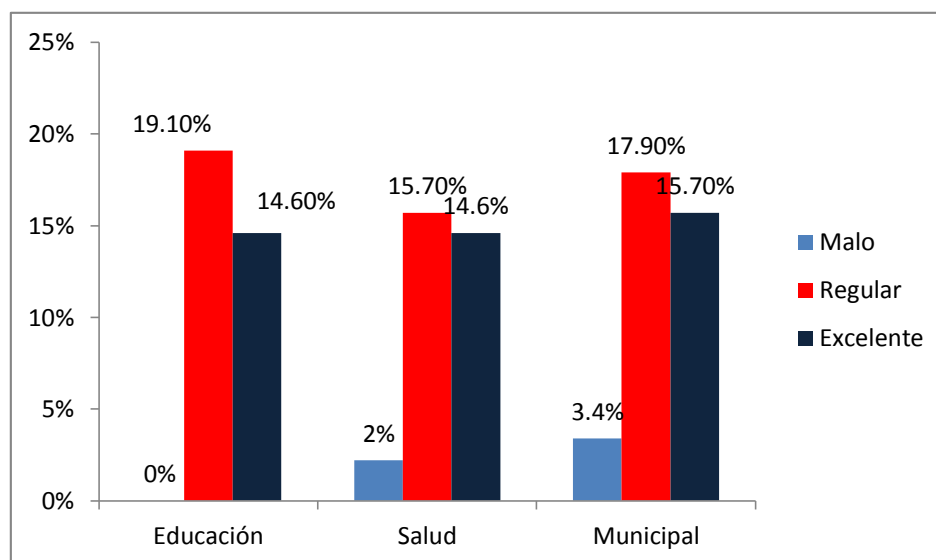


Figura 5. Niveles de gestión entre los sectores educación, salud y municipalidades

3.3. Prueba de Hipótesis

Prueba de hipótesis general:

H₀: No Existe diferencia significativa en la gestión administrativa según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

H₁: Existe diferencia significativa en la gestión administrativa según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

En la tabla 9 observamos que en la prueba de Kruskal Wallis el Chi-cuadrado es 1,458, con 2 grados de libertad se tiene un Sig de ,482. Como el Sig es mayor a ,05 no se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, No Existe diferencia significativa en la gestión administrativa según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Tabla 9
Comparaciones de gestión administrativa en grupos de educación, salud y municipalidad

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
Gestión administrativa entre grupos	
Chi-cuadrado	1,458
gl	2
Sig. asintótica	,482

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: GRUPO

Prueba de hipótesis específica 1:

H0: No Existe diferencia significativa en la administración de recursos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

H1: Existe diferencia significativa en la administración de recursos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Al comparar grupos de estudio sobre la administración de recursos se tiene en la prueba de Kruskal Wallis un Chi-cuadrado de 4,415 con un sig. Asintótica de ,110 (mayor que 0,05), por lo que no se debe rechazar la hipótesis nula. Por tanto, No Existe diferencia significativa en la administración de recursos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Tabla 10
Rangos de los grupos de estudios

	Grupo	N	Rango promedio
Administración de recursos	Educación	30	39,37
	Salud	29	42,74
	Municipal	30	52,82
	Total	89	

Tabla 11
Comparaciones de administración de recursos en grupos de educación, salud y municipalidad
Estadísticos de prueba^{a,b}

	Gestión administrativa entre grupos
Chi-cuadrado	4,415
gl	2
Sig. asintótica	,110

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: GRUPO

Prueba de hipótesis específica 2:

H0: No existe diferencia significativa en la planificación de acciones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

H1: Existe diferencia significativa en la planificación de acciones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

En la tabla 13 observamos que en la prueba de Kruskal Wallis el Chi-cuadrado es 48,9 con 2 grados de libertad se tiene un Sig de ,241. Como el Sig es mayor a ,05 no se rechaza la hipótesis nula Por lo tanto, No Existe diferencia significativa en la planificación de acciones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Tabla 12
Rangos de los grupos de estudios

	Grupo	N	Rango promedio
Planificación de acciones	Educación	30	48,90
	Salud	29	38,95
	Municipal	30	48,65
	Total	89	

Tabla 13
Comparaciones de planificación de acciones en grupos de educación, salud y municipalidad
Estadísticos de prueba^{a,b}

Gestión administrativa entre grupos	
Chi-cuadrado	2,843
gl	2
Sig. asintótica	,241

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: GRUPO

Prueba de hipótesis específica 4:

H0: No existe diferencia significativa en la toma de decisiones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

H1: Existe diferencia significativa en la toma de decisiones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

En la tabla 15 observamos que en la prueba de Kruskal Wallis el Chi-cuadrado es 4,254 con 2 grados de libertad se tiene un Sig de ,119. Como el Sig es mayor a ,05 no se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, No existe diferencia significativa en la toma de decisiones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Tabla 14
Rangos de los grupos de estudios

	Grupo	N	Rango promedio
Toma de decisiones	Educación	30	53,50
	Salud	29	41,17
	Municipal	30	41,83
	Total	89	

Tabla 15
Comparaciones de toma de decisiones en grupos de educación, salud y municipalidad
Estadísticos de prueba^{a,b}

Gestión administrativa entre grupos	
Chi-cuadrado	4,254
gl	2
Sig. asintótica	,119

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: GRUPO

Prueba de hipótesis específica 5:

H0: No existe diferencia significativa en la resolución de conflictos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

H1: Existe diferencia significativa en la resolución de conflictos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

En la tabla 17 observamos que en la prueba de Kruskal Wallis el Chi-cuadrado es ,415 con 2 grados de libertad se tiene un Sig de ,813. Como el Sig es mayor a ,05 no se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, No existe diferencia significativa en la resolución de conflictos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.

Tabla 16
Rangos de los grupos de estudios

	Grupo	N	Rango promedio
Resolución de conflictos	Educación	30	47,73
	Salud	29	43,42
	Municipal	30	45,35
	Total	89	

Tabla 17
Comparaciones de resolución de conflictos en grupos de educación, salud y municipalidad

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
Gestión administrativa entre grupos	
Chi-cuadrado	,415
gl	2
Sig. asintótica	,813

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: GRUPO

IV. Discusión

Se presenta el contraste y discusión de los resultados, a la luz de las teorías, modelos y principios que han sustentado y orientado esta investigación, con relación a los objetivos formulados, con la intención de justificar los supuestos de trabajo que he planteado, y aportar más información para abrir nuevas vías de investigación en el estudio sobre gestión administrativa.

Martinez (2015), en su investigación concluye que hay relación entre gestión y calidad administrativa. Esta afirmación lo comparamos con nuestras estadísticas descriptivas en la que sólo en el sector educación se tiene el 33,7 % y en la municipalidad el 33,7% y 9% en el sector salud que la gestión administrativa es excelente, este resultado exige que la gestión deba ser de calidad y para ello la administración pública debe empoderarse de modelos de calidad para mejorar sus procesos.

Quichca (2012) afirma que en el nivel pésimo 2,42 %, Deficiente, 35,48%; Regular, 45,97% y Bueno 16,13% con respecto a la gestión administrativa comparada con nuestras estadísticas descriptivas tenemos que en el sector educación se tiene el 33,7 % y en la municipalidad el 33,7% y 9% en el sector salud. Así mismo, en el sector educativo tenemos que el 14,6% está en un nivel regular. Podemos observar una diferencia de porcentajes a favor a nuestro estudio y esto puede ser explicado en el sentido de que como estamos en la capital los servicios son relativamente mejores que en el interior del país.

Martínez (2015) considera en su investigación la relación que hay entre la evaluación de la gestión administrativa con la calidad educativa. Pues, esto invita a aperturar nuevas investigaciones para determinar los factores que puedan afectar al 14,6% que están en el nivel regular en gestión administrativa en el sector educación. Así mismo en los otros sectores.

Huamán (2014) concluye que la auditoría operativa tiene efectos favorables en la mejora de la gestión de la empresa. Esto invita a que una gestión con la implementación de la auditoría puede permitir que el 51,7% que considera que la gestión administrativa es regular pueda superarse.

Morales (2015) considera que la ausencia de una evaluación de la situación académica de la Facultad de Ciencias Administrativas influye negativamente en la gestión educativa al desconocerse los problemas en los procesos y resultados de la gestión académica. Este hallazgo confrontado con nuestros hallazgos permite deducir la importancia del conocimiento, al menos descriptivamente, de la realidad. En efecto, el saber que 46,1% es excelente, el 49,4% es regular y el 4,5% es malo en los niveles de gestión administrativa es una información valiosa que puede ayudar a tomar decisiones.

Hasta aquí hemos confrontando nuestra investigación con los antecedentes nacionales, en la que todas configuran como investigaciones del nivel básico, algunas correlacionales con enfoque cuantitativo y diseño no experimental parecido a la nuestra.

Mosquera (2012) generó un modelo teórico administrativo como herramienta de mejora de la gestión administrativa. Esta investigación, confrontada con nuestra teoría, esta , también se convierte como instrumento teórico para comprender y describir la realidad y principalmente puede servir como modelo de teórico de gestión en el sector público.

Oleas (2012) diagnosticó la gestión administrativa y los procesos académicos concluyendo que las estrategias se convierten en planes y metas concretas para evaluar el rendimiento en función a esas metas. Esta investigación fortalece nuestro marco teórico en la que las dimensiones se configuran como estándares para evaluar y confrontar el desempeño en función a esa teoría. Algo parecido se da con Uceda (2015) pues, concluye que para la competitividad de las microempresa debe aplicar las fases del proceso administrativo. Porras (2013) concluye que al implantar un sistema de gestión de calidad genera satisfacción en los usuarios. Esto permite confirmar nuestra teoría con otras investigaciones en el sentido de que es importante la gestión con derroteros que orienten la praxis administrativa. Algo parecido ocurre con Reyes (2014) ya que, concluye que para enfrentar la competencia internacional en el sector agropecuario es necesario tomar decisiones sustentadas en la administración estratégica.

V. Conclusiones

Primera:

No existe diferencia significativa en la gestión administrativa según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima (Chi-cuadrado=1,458, Sig>05).

Segunda:

No existe diferencia significativa en la administración de recursos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima (Chi-cuadrado=4,415; Sig>05).

Tercera:

No existe diferencia significativa en la planificación de acciones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima (Chi-cuadrado=2,843; Sig>05).

Cuarta:

No existe diferencia significativa en la toma de decisiones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima (Chi-cuadrado=4,254; Sig>05).

Quinta:

No existe diferencia significativa en la resolución de conflictos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima. (Chi-cuadrado=,415; Sig>05).

Sexta:

Respecto a los niveles de gestión pública el 19,1 % considera que el sector educación es excelente, el 9%, del sector salud también considera excelente, y el respecto al sector municipal el 20,2% también lo considera. Respecto al nivel regular, tenemos que el 14,6% considera al sector educación, el 23, 6% al sector salud y el 23,6% al sector municipal.

VI. Recomendaciones

Primera: Teniendo en cuenta la investigación realizada sobre la comunicación interna, lo que podemos recomendar: es que todas las personas que forman parte de la institución, mantengan un diálogo continuo sobre los planes y objetivos de la misma, para que puedan ejercer su labor direccionados a un mismo fin; en este caso el Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño en la cual se debería realizar encuentros con todas las personas que laboran en la entidad y darles a conocer: los objetivos, misión, visión y valores institucionales, para que los funcionarios no sólo cumplan tareas sino también contribuyan a los mismos y, realicen correctamente su labor encomendada además ayudará a mejorar los servicios y la imagen de la Institución.

Segunda: Corregir las falencias que presenta la comunicación interna con la finalidad de mejorar la coordinación de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la organización.

Tercera: Dar a conocer a cada uno de los trabajadores profesionales y técnicos cuales son los tipos de comunicación con los que trabaja la institución, y además lograr que identifiquen los medios de comunicación internos con los que se cuenta.

Cuarta: Analizar la actual distribución de funciones de la institución y su incidencia sobre el trabajo en equipo. Además hay que mejorar el clima organizacional del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño con la finalidad de tener un correcto desenvolvimiento de los trabajadores.

Quinta: Diseñar estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna con el objetivo de que esta pueda cumplir sus principales funciones que como son: Generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la institución y fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

VII. Referencias Bibliográficas

- Acebrón, M., Román, J., and Hernández, J. (2010). *Gestión administrativa: técnica contables*. España: Macmillan Iberia, S.A. Recuperado de ProQuest ebrary. Web. 5 May 2016. Copyright © 2010. Macmillan Iberia, S.A.. All rights reserved.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6^o. Ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Bastons, M. (2004). *La toma de decisiones en la organización*. España: Editorial Ariel. Recuperado de ProQuest ebrary. Web. 25 March 2016.
- Burguet, M. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. España: Editorial Desclée de Brouwer. Recuperado de ProQuest ebrary. Web. 25 March 2016.
- Castillo, J. (2015). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad* (3^a ed.). Bogota: ecoe ediciones. Recuperado de ProQuest ebrary. Web. 25 March 2016.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Correa, A., Álvarez, A., Correa, S. (2010). *La gestión educativa un nuevo paradigma*. Recuperado de <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/6lagestioneducativaunnuevoparadigma.pdf>
- Del castillo, C., Vargas, B. (2009). *El proceso de gestión y el desempeño organizacional: una aproximación a la nueva gestión pública desde el ámbito de los gobiernos locales*. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/cuadernos-de-difusion/26/DelCastillo-y-Vargas.pdf>
- De la O Casillas, J.A. (2008). *La gestión escolar*. Recuperado de <http://registromodeloeducativo.sep.gob.mx/Archivo?nombre=9688-La+Gestion+Escolar.pdf>

- Diputación de Sevilla (2009). *Cuaderno para emprendedores y empresarios. Recursos humanos*. Sevilla: Siglo XXI, S.A. Recuperado de ProQuest ebrary. Web. 25 March 2016
- Emily, B. (2009). *Toma de decisiones*. Argentina: El Cid Editor | Apuntes, 2009. Recuperado de ProQuest ebrary. Web. 25 March 2016.
- Fernández, M., Cayssials, A., Pérez, M. (2010). *Curso básico de psicometría. Teoría clásica*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- Frias, D. (2011). *Técnica Estadística y Diseño de Investigación – Valencia, España*. Recuperado de: <http://www.uv.es/friasnav/TEDIindex.pdf>.
- Hernández, H. (2001). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3875234.pdf>
- Guzmán, A.E. (2013). *El proceso administrativo según varios autores*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición). México: Mc Graw Hill Education.
- Itzel, M. (2012). *Concepto de encuesta*. Recuperado de: <http://www.crecenegocios.com/concepto-de-encuesta/>
- López, O., Mariño, A. (2010). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v18n2/v18n2a05>
- Martínez, F. (2015). *Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad educativa del Colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón” a nivel de bachillerato en el periodo lectivo 2013-2014* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de

San Marcos, Lima. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4210>

Márquez, M. (2006). La gestión administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios San Fernando y Biruaca del Estado de Apure, en Venezuela. México: Red Revista Mexicana de Agronegocios, recuperado de ProQuest ebrary. Web. 12 February 2016. Copyright © 2006. Red *Revista Mexicana de Agronegocios*. All rights reserved.

Martinez, L. (2012). *administración educativa*. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Educacion/Administracion_educativa.pdf

Mohamed , A., and Verdú, F.(2010). *Gestión administrativa del proceso comercial (UF0350)*. Recuperado de ProQuest ebrary. Web. 5 May 2016. Copyright © 2000. IC Editorial. All rights reserved.

Munch, L. (2010). *Administración: gestión organizacional, enfoques y procesos administrativo*. México: Pearson educación.

Muñiz, L. (2003). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la empresa* .España: Ediciones gestión 2000

Piedad, R. (2014). *Desarrollo de un modelo de gestión administrativo para MYPES florícolas comunitarias* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1022/1/85168.pdf>

Prieto, R. (2015). *Técnica contable: técnico en gestión administrativa*. Madrid, ESPAÑA: Editorial CEP. Recuperado de ProQuest ebrary. Web. 5 May 2016. Copyright © 2015. Editorial CEP, S.L.. All rights reserved

- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I a VI ciclo 2010 – I del Instituto Superior Particular “La pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca_tg.pdf
- Taype, V. (2001). *Fundamentos teóricos sobre gestión del talento humano*. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Reyes, O. (2014). *Administración estratégica y competitividad agrícola* (Tesis doctoral). Universidad de Celaya. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/orl/ficha.htm>
- Vinyamata, E. (2005). *Tratamiento y transformación de conflictos*. España: Editorial Ariel. Recuperado de ProQuest ebrary. Web. 25 March 2016
- Zubiría, S., Abello, I., and Tabares, M. *Conceptos básicos de administración y gestión cultural*. España: Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), 2001. ProQuest ebrary. Web. 12 February 2016. Copyright © 2001. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). All rights reserved.

APÉNDICES

Apéndice 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMUNICACIÓN INTERNA EN EL PERSONAL PROFESIONAL Y TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION, DOCENCIA Y ATENCION EN ANESTESIOLOGIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO-LIMA-2015.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<u>GENERAL</u> ¿Cuáles es la diferencia en la gestión administrativa según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima?	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar la diferencia en la gestión administrativa según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u> Existe diferencia significativa en la gestión administrativa según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.	<u>VARIABLES</u> Variable gestión administrativa	<u>MÉTODO</u> Cuantitativo <u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> Descriptivo. <u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u> Descriptivo-comparativo.
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> ¿Cuáles es la diferencia en la administración de recursos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima? ¿Cuál es la diferencia en la planificación de acciones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima? ¿Cuál es la diferencia en la toma de decisiones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima? ¿Cuál es la diferencia en la resolución de conflictos	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> Determinar la diferencia en la administración de recursos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima. Determinar la diferencia en la planificación de acciones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima. Determinar la diferencia en la toma de decisiones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima. Determinar es la diferencia en la resolución de	<u>HIPOTESIS ESPECIFICAS</u> Existe diferencia significativa en la administración de recursos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima. Existe diferencia significativa en la planificación de acciones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima. Existe diferencia significativa en la toma de decisiones según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.	<u>Definición conceptual:</u> Arias (2008), citando a Antúnez define la gestión como: un conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos. Gestionar es la capacidad para dirigir, conducir y delegar los procesos de planificación de una institución como un hospital, dirección y seguimiento vinculados al ámbito pedagógico, institucional y administrativo de un centro (p.18).	<u>POBLACIÓN</u> No ha sido identificada de manera exacta <u>MUESTRA</u> La muestra es no probabilística con 89 unidades de análisis. <u>ANÁLISIS DE DATOS</u> Se usará el software SPSS Versión 20. Se realizará los siguientes cálculos: Estadísticos descriptivos para analizar los niveles de la variable Así mismo se utilizara la prueba de Kruskal Wallis para la prueba

según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima?	conflictos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.	Existe diferencia significativa en la resolución de conflictos según los empleados públicos del sector educación, salud y municipalidad en Lima.		de hipótesis.
---	--	--	--	---------------

Apéndice 2. Data

GRUPOS	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	i31	i32	
1	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	
1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	
1	3	3	2	3	2	1	3	4	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
1	4	4	1	4	4	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	
1	1	1	1	5	4	5	1	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
1	5	5	1	1	1	1	1	5	4	5	4	4	4	4	4	1	1	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
1	5	4	1	2	3	2	2	5	1	1	4	1	1	1	5	1	1	5	2	2	2	4	2	1	1	5	4	2	2	1	4	5	
1	1	1	1	1	1	4	5	4	5	2	2	4	2	5	1	2	2	4	2	1	1	1	4	2	1	1	1	1	4	4	1	1	
1	3	3	2	3	2	1	3	4	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
1	4	4	1	4	4	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	
1	1	1	1	5	4	5	1	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
1	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	
1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	
1	3	3	2	3	2	1	3	4	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
1	4	4	1	4	4	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	
1	1	1	1	5	4	5	1	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
1	3	3	2	3	2	1	3	4	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
1	4	4	1	4	4	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	
1	1	1	1	5	4	5	1	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
1	5	5	1	1	1	1	1	5	4	5	4	4	4	4	4	1	1	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
1	5	4	1	2	3	2	2	5	1	1	4	1	1	1	5	1	1	5	2	2	2	4	2	1	1	5	4	2	2	1	4	5	
1	1	1	1	1	1	4	5	4	5	2	2	4	2	5	1	2	2	2	3	1	2	1	4	2	1	1	1	1	4	4	1	1	
1	3	3	2	3	2	1	3	4	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
1	4	4	1	4	4	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	
1	1	1	1	5	4	5	1	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5

GRUPOS	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	i31	i32	
1	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	
1	4	4	1	4	4	1	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	
1	1	1	1	5	4	5	1	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
1	5	5	1	1	1	1	1	5	4	5	4	4	4	4	4	1	1	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
1	2	1	2	2	4	3	1	4	1	4	3	4	2	4	5	2	4	3	2	4	3	4	2	4	3	5	4	4	4	3	4	2	
2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	2	1	2	4	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	3	2	4	3	4	4	2	
2	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
2	4	5	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	1	4	1	1	5	4	1	4	5	5	5	1	1	5	5	
2	4	5	4	4	1	4	5	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	
2	1	1	5	5	1	5	1	1	1	5	1	1	4	4	3	1	2	4	4	1	2	5	4	2	1	2	4	1	2	1	1	2	
2	5	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	1	1
2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	
2	5	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	1	4	1	1	5	4	1	4	5	5	5	1	1	5	5	2	
2	5	4	4	1	4	5	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	1	
2	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
2	4	5	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	1	4	1	1	5	4	1	4	5	5	5	1	1	5	5	
2	5	4	4	1	4	5	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	1	
2	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
2	4	5	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	1	4	1	1	5	4	1	4	5	5	5	1	1	5	5	
2	4	5	4	4	1	4	5	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	

GRUPOS	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	i31	i32	
2	1	1	5	5	1	5	1	1	1	5	1	1	4	4	3	1	1	4	3	1	2	3	4	2	1	2	1	1	2	1	1	2	
2	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	
2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	2	1	2	4	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	2	3	2	4	3	4	4	2	
2	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
2	4	5	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	1	4	1	1	5	4	1	4	5	5	5	1	1	5	5	
2	4	5	4	4	1	4	5	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
2	1	1	5	5	1	5	1	1	1	5	1	1	4	4	3	1	2	4	4	1	2	5	4	2	1	2	4	1	2	1	1	2	
2	5	5	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	2	1	1	
3	5	4	4	1	4	5	1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	1	
3	2	2	3	1	2	3	1	2	1	1	1	3	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
3	5	5	5	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	5	4	
3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	4	4	1	4	4	1	3
3	4	4	4	1	4	2	2	4	4	2	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1	1	5	5	2	2	4	4	1	4	4	4	4	
3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
3	5	5	5	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	4	4	3	4	3	1	4	2	4	5	4	
3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	4	4	1	4	4	1	3	
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
3	5	5	5	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	5	4	
3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	3	1	3	1	3	1	1	2	4	1	4	4	1	3	
3	4	3	4	1	4	2	2	4	4	2	4	3	4	1	4	4	1	4	4	1	1	5	5	2	2	4	4	1	4	4	4	4	
3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	
3	5	5	5	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	5	4	
3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	
3	5	5	5	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	4	4	3	4	3	1	4	2	4	5	4	
3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	4	4	1	4	4	1	3	
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	

GRUPOS	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	i31	i32
3	5	5	5	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	5	4
3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	3	1	3	1	3	1	1	2	4	1	4	2	1	3
3	4	4	4	1	4	2	2	4	4	2	4	3	4	1	4	4	1	4	4	1	1	5	5	2	2	4	4	1	4	4	4	4
3	4	3	4	1	4	2	2	4	4	2	4	3	4	1	4	4	1	4	4	1	1	5	5	2	2	4	4	1	4	4	4	3
3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4
3	5	5	5	4	3	5	1	4	5	4	2	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	5	2
3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	5	5	5	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	4	4	3	4	3	1	4	2	3	5	4
3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	4	4	1	4	4	1	3
3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	2	4	1	4	1	2	3	4	2	4	3	4	1	3	4	1	4	4	1	2	4	5	2	2	3	4	1	4	2	4	4

Apéndice 3. Instrumentos

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Esta encuesta es anónima, le sugerimos sinceridad en las respuestas. Por nuestra parte el compromiso a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso reservado a fines de la investigación.

Para marcar deberá tener en cuenta lo siguiente:

Nunca				Siempre
1	2	3	4	5

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista según las siguientes alternativas.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Los recursos se gestionan en base al compromiso de la institución					
2	Los recursos se destinan en coherencia con la necesidad del trabajo institucional.					
3	Se aplica los recursos con el compromiso total de funciones administrativas.					
4	La distribución de los recursos es equitativa en la institución					
5	Se maneja con eficiencia los recursos financieros asignados a la Institución.					
6	Existe distribución de recursos fijos para implementar tecnología de punta.					
7	Se distribuye los recursos humanos con asertividad a la necesidad de la institución					
8	Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas por la institución.					
9	La gestión planifica y organiza las actividades con el personal					
10	Los directivos demuestran capacidad innovadora a futuro					
11	Los directivos asumen retos administrativos para la mejora institucional.					
12	Se emplean los procedimientos adecuados en la planificación de actividades.					
13	Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones.					
14	El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos.					

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
15	Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas.					
16	En la gestión se fijan metas y objetivos claros.					
17	La gestión estipula la motivación y asesoría al personal					
18	Los directivos delegan autoridad demostrando confianza					
19	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro de metas.					
20	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones.					
21	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales.					
22	Se toma acciones que demuestran compromiso y obligación con la institución.					
23	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo					
24	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo.					
25	Se fomenta el compartir ideas y tareas con actitud positiva					
26	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales					
27	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los trabajadores.					
28	En la gestión se incentiva el buen clima institucional.					
29	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada.					
30	Los directivos facilitan la utilización de tecnología					
31	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.					
32	Los directivos muestran empatía frente al personal					