



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa de la Junta Administradora de  
Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis –  
Chosica, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Magíster en Gestión Pública

**AUTOR:**

Bach. Roberto Aguirre Sanchez

**ASESORA:**

Dra. Doris Fuster Guillen

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2016**

**Páginas Preliminares**

-----  
**Dra. Mildred Ledesma Cuadros**  
Presidente

-----  
**Dra. Jessica Palacios Garay**  
Secretaria

-----  
**Dra. Doris Elida Fuster Guillen**  
Vocal

**Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a mis hijas, mi esposa y familiares, siendo mi motivo para el desarrollo del proyecto de investigación.

## **Agradecimiento**

Se agradece a la Universidad Cesar Vallejos porque brindó facilidades administrativas y económicas en acceder a la maestría Gestión Pública; así como en la adecuada plana docente de los cursos impartidos de la maestría Gestión Pública, transmitiendo sus conocimientos y experiencias en las respectivas temáticas que fueron encargados por cada docente acorde con la realidad nacional e internacional.

Un reconocimiento a la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis por el apoyo otorgado en la información y en la realización de las encuestas de la muestra seleccionada, en especial al representante de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis, Sr. Samuel Conde Meneses por la atención brindada y facilidades para el desarrollo de la presente tesis.

Se retribuye a la Dra. Doris Fuster Guillen por sus enseñanzas y asesoramiento en la elaboración de la mencionada investigación, así como impulsar al término de la tesis de una manera bien estructurada para la presentación de la misma; asimismo al Prof. Pedro Norabuena Figueroa por su apoyo en el fortalecimiento de lo estadístico.

Se agradece al Sr. Jan Sanchez Pacaya y a su esposa Irma Vargas Linares por el contacto con los representantes de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis, ya que debido a ello se permitió un mayor acercamiento y comunicación con los representantes de dicha Junta Administradora, con lo que se contribuyó al acceso de información y a la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Se reconoce a mi esposa y familiares por el ánimo hacia el desarrollo de la tesis, lo cual permitió incrementar el esfuerzo y dedicación en toda la etapa de la elaboración del estudio, conllevando al deseo de superación y éxito respectivo.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Roberto Aguirre Sanchez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07497946, con la tesis titulada **“Gestión administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis – Chosica, 2016”**

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

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.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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.

Lugar y fecha: Lima, Mayo 2016

Firma.....

Nombres y apellidos: Roberto Aguirre Sanchez

DNI: 07497946

## Presentación

La investigación titulada “Gestión administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis – Chosica, 2016” se trató de los procesos que siguió una institución respecto a la planificación, organización, dirección y control de los trabajadores de la institución y empleó el presupuesto de la institución para el logro de los objetivos. En tal sentido, el éxito de la gestión administrativa radicó en definir adecuadamente planes y programa, comprometiéndose los trabajadores con un destino correcto y vigilancia en las tareas de los trabajadores. En consecuencia, los resultados de la gestión administrativa de la Junta Administradora en estudio repercutieron a los usuarios.

La mencionada tesis se encontró conformada por siete capítulos, cuyos temas por capítulos son los siguientes: el primer capítulo se centró en la introducción, el segundo capítulo se desarrolló el marco metodológico, el tercer capítulo trató de los resultados de la investigación, el cuarto capítulo se contempló la discusión, el quinto capítulo consistió en describir las conclusiones, el sexto capítulo se obtuvo las recomendaciones producto del tema de investigación y finalmente el séptimo capítulo se mencionó las referencias de los autores utilizados en el presente estudio de investigación.

El primer capítulo referido a la introducción se enfocó en los siguientes puntos: los antecedentes puntualizándose al chequeo de las publicaciones anteriores referente a la temática en investigación; la fundamentación científica, técnica o humanística basado en el sustento a través de autores que han desarrollado estudio similares a la presente investigación; la justificación menciona las razones en que la investigación es conducida; el problema vendría ser el planteamiento con una profundidad de estudios; la hipótesis fundado en la apreciación de algo posiblemente probable originándose una o una serie de resultados; y los objetivos fundamentado en lo que se quiere conseguir de acuerdo al

planteamiento del problema de investigación.

El segundo capítulo el cual trató del marco metodológico se orienta en los siguientes temas: el paradigma de la investigación abarca una serie de conjeturas relativo al entorno, la perspectiva de la naturaleza, el sitio que el sujeto entra a detallar y los vínculos con lo real; el enfoque de investigación basado en proponer soluciones u obtener una gnosis en la ciencia; el tipo de estudio centrado en la táctica para el proceso en la metodología; el diseño de investigación contempla el argumento forjado para contestar a las interrogantes del estudio; el método de investigación asentado en la comprobación de las hipótesis de investigación; la identificación de las variables se fundamenta con la apreciación en el cual puede medirse; la población apoyado en la unión de todos los elementos que cumplen con similares características; la muestra forjado de una parte de la población del cual se recoge información siendo simbólico; el muestreo deriva de la técnica de obtener una muestra; la técnica de recolección de datos fundado en el objeto que nos faculta la interpretación de la variable en estudio; los instrumentos de recolección de datos se centra en documentaciones escritas de puntos vinculados con los objetivos de la investigación; la validación del instrumento contempla la peculiaridad del instrumento de medición, lo cual mide lo que esta dispuesto a medir ; la confiabilidad del instrumento se basa en los resultados similares al instrumento otorgado varias veces a un individuo; los procedimientos de recolección de datos compromete formular una serie de procesos que conducirá a reunir información para el estudio de investigación; los métodos de análisis de datos se refiere al proceso de sistematización que se llevará a cabo la información con el propósito de cumplir con los objetivos de la investigación; las consideraciones éticas ligados a la moral para el desarrollo de la presente investigación.

El tercer capítulo concerniente a los resultados que han sido generados en base a las respuestas de la encuesta brindado por los usuarios de la Junta Administradora de Junta

Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis – Chosica referidos sobre la variable gestión administrativa y las dimensiones planificación, organización, dirección y control; así como el análisis de la hipótesis general y las hipótesis específicas del mencionado estudio de investigación.

El cuarto capítulo se relacionó con la discusión siendo el instante que es profundizado y comentado los resultados producto del estudio de investigación con los antecedentes de dicha investigación. Las palabras similitud y contraponen son utilizadas en las relaciones de los resultados con respecto a los antecedentes de la mencionada investigación. Cabe resaltar que todos los resultados del presente estudio son discutidos con los antecedentes de la investigación.

El quinto capítulo referido a las conclusiones se basó en la prescripción de resultados alcanzados después de la investigación realizada, estableciendo medidas ultimas sobre lo investigado. El presente estudio de investigación cuenta con cinco conclusiones, de los cuales la primera conclusión está relacionada con el objetivo general de la investigación, mientras que las demás conclusiones se vinculan con los objetivos específicos de la mencionada tesis de investigación.

El sexto capítulo el cual trató de las recomendaciones se centra en la elaboración respecto a lo que se investigó como parte a ser mejorado; es decir en mencionados puntos tasados como insuficientes en la medición, por medio del instrumento de estudio. La presente tesis de investigación cuenta con cinco recomendaciones de igual cantidad que las conclusiones, es decir que cada conclusión formulada tiene su respectiva recomendación descrita en el presente estudio de investigación.

El séptimo capítulo concerniente a las referencias se fundamentó en las fuentes utilizadas como sustento en todo el desarrollo de la mencionada tesis de investigación. Las referencias utilizadas como parte fundamental y respaldo en la elaboración del presente



estudio de investigación son las normas APA, siendo estas aquellas descripciones que se localizan interiormente en el artículo de investigación especificándose respectivamente el autor de la cita, párrafo o idea que se encuentra en empleo.

En tal sentido el presente trabajo de investigación nos determinó a través del cuestionario como instrumento de recolección de datos utilizado en el mencionado estudio, la percepción que tuvieron los usuarios de la Junta Administradora de San Francisco de Asis – Chosica hacia sus representantes que otorgan el respectivo servicio, respecto a la gestión administrativa como variable de investigación y la planificación, organización, dirección y control como dimensiones de investigación.

## Índice

<b>CARÁTULA</b>	i
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	ii
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	x
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiv
<b>RESUMEN</b>	xvi
<b>ABSTRACT</b>	xvii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	18
Antecedentes	19
Fundamentación científica, técnica o humanística	24
Justificación	44
Problema	45
Hipótesis	48
Objetivos	49
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	50
2.1. Paradigma de investigación	51
2.2. Enfoque de investigación	51
2.3. Tipo de estudio	52

2.4.	Diseño de investigación	52
2.5.	Método de investigación	53
2.6.	Identificación de las variables	54
2.7.	Población, muestra y muestreo	58
2.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.9.	Validación y confiabilidad del instrumento	64
2.10.	Procedimientos de recolección de datos	67
2.11.	Métodos de análisis de datos	68
2.12.	Consideraciones éticas	68
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>69</b>
3.1.	Descripción	70
3.2.	Prueba de hipótesis	75
3.2.1.	Hipótesis general	75
3.2.2.	Primera hipótesis específica	78
3.2.3.	Segunda hipótesis específica	82
3.2.4.	Tercera hipótesis específica	85
3.2.5.	Cuarta hipótesis específica	88
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>93</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>104</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>107</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>110</b>
	<b>APENDICES</b>	<b>114</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa	56
Tabla 2. Población de estudio en función al género	58
Tabla 3. Muestra de la investigación en función al género	59
Tabla 4. Baremos de las variables	62
Tabla 5. Análisis de fiabilidad de la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís - Chosica	63
Tabla 6. Matriz de componentes sobre la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís - Chosica	65
Tabla 7. Percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	70
Tabla 8. Percepción de los usuarios sobre la planificación en la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	71
Tabla 9. Percepción de los usuarios sobre la organización en la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	72
Tabla 10. Percepción de los usuarios sobre la dirección en la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	73

Tabla 11. Percepción de los usuarios sobre el control en la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	74
Tabla 12. Prueba de normalidad de los datos	75
Tabla 13. Coeficientes de la regresión logística de las dimensiones de la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	77
Tabla 14. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión planificación en la percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	80
Tabla 15. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión organización en la percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	83
Tabla 16. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión dirección en la percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	87
Tabla 17. Coeficientes de la regresión logística de los indicadores de la dimensión control en la percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	90

## Índice de figuras

Figura 1. Percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	70
Figura 2. Percepción de los usuarios sobre la planificación en la gestión administrativa de la junta administradora de saneamiento de San Francisco de Asís	71
Figura 3. Percepción de los usuarios sobre la organización en la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	72
Figura 4. Percepción de los usuarios sobre la dirección en la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	73
Figura 5. Percepción de los usuarios sobre el control en la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	74
Figura 6. Pesos de las dimensiones de la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	77
Figura 7. Pesos de los indicadores de la dimensión planificación en la percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa de la junta administradora de servicios de saneamiento de San Francisco de Asís	81
Figura 8. Pesos de los indicadores de la dimensión organización	

en la percepción de los usuarios sobre la gestión  
administrativa de la junta administradora de servicios  
de saneamiento de San Francisco de Asís 84

Figura 9. Pesos de los indicadores de la dimensión dirección en la  
percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa  
de la junta administradora de servicios de saneamiento de  
San Francisco de Asís 87

Figura 10. Pesos de los indicadores de la dimensión control en la  
percepción de los usuarios sobre la gestión administrativa  
de la junta administradora de servicios de saneamiento de  
San Francisco de Asís 91

## Resumen

La investigación denominado “Gestión administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis – Chosica, 2016”, cuyo problema se centró en la gestión administrativa realizada por la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis – Chosica, y el objetivo de estudio consistió en determinar la dimensión predominante en la Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis – Chosica.

Este estudio fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, tipo sustantivo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, método hipotético deductivo, con una muestra de 123 personas usuarias igual o mayor a 18 años de edad, cuyo instrumento de recolección de datos ha sido el cuestionario, determinándose la confiabilidad con el Kuder Richardson.

La dimensión predominante de la Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis – Chosica ha sido el control, llegando a la siguiente conclusión: La dimensión predominante de la Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asis – Chosica fue el control, porque la aplicación de la dimensión "control" de la variable gestión administrativa fue relevante, quiere decir que dicha dimensión generó mayor destaque a la gestión administrativa, con lo que se ajustaron las tareas realizadas en relación a lo planificado por la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de San Francisco de Asís.

***Palabras claves:*** *gestión administrativa, planificación, organización, dirección y control.*



## Abstract

The research is entitled "Management of the Administrative Board of Sanitation Services of San Francisco de Asis - Chosica, 2016", whose problem is focused on the administrative management carried out by the Administrative Board of Sanitation Services of San Francisco de Asis - Chosica and the objective of this study was to determine the predominant dimension in the administrative management of the Administrative Board of Sanitation Services of San Francisco de Asis - Chosica.

This study was developed under a quantitative approach, substantive type, descriptive level, non-experimental design, cross cut, deductive hypothetical method, with a sample of 123 people users greater than or equal to 18 years of age, whose data collection instrument has been the questionnaire, determining the reliability with the Kuder Richardson.

The predominant dimension of the Administrative Management of the Administrative Board of Sanitation Services of San Francisco de Asis - Chosica has been control, reaching the following conclusion: the predominant dimension of the Administrative Management of the Administrative Board of Sanitation Services of San Francisco de Asis - Chosica was the control, because the application of the dimension "control" of the variable administrative management was relevant, means that that dimension generated greater highlight to the administrative management, which adjusted the tasks carried out in relation to the planned by the Administrative Board of Sanitation Services of San Francisco de Asis.

**Key words:** *administrative management, planning, organization, direction and control.*