

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCABELICA

(Creada por Ley N° 25265)



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
TESIS**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL
PROGRAMA NACIONAL JUNTOS DE HUANCABELICA 2017”**

**LINEA DE INVESTIGACION:
GESTIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

Bach. Amancio CRISPIN TAYPE
Bach. Oscar HILARIO MALLASCA

Huancavelica, 2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS...04... DÍAS DEL MES DE...SEPTIEMBRE... DEL AÑO 2018, A HORAS...10:00... SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Lic. ADM. QUIRO FERRER FLYVA

SECRETARIO: P. M. JUAN WILLIAM ROSAS AUSTOS

VOCAL: M. Y. YOHNNY HUARAC QUIPE

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N° 553-2018-PE-UNA; DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO:

"SECCION ADMINISTRATIVA Y LA DEMANDA DE SERVICIO EN EL PROGRAMA DE JUNTAS COMUNICADO 2013"

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRUADO (S):

BACHILLER (S): CRISTIAN TAYPE AMANCA

HILARIO MALASCO ESCOBAR

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL SUSTENTANTE ABANDONAR EL RECINTO; Y LUEGO DE UNA AMPLIA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: CRISTIAN TAYPE AMANCA

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

BACHILLER: HILARIO MALASCO ESCOBAR

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.


PRESIDENTE


VOCAL


SECRETARIO



ACTO DE SUSTENTACION DE TESIS 04-09-18

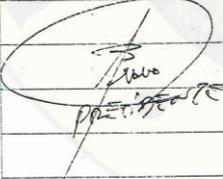
REUNIDOS EN LOS AMBIENTES DE ASESORIA DE LA FUNDACION DE LENGUAS ENRIQUETINAS, SIENDO LAS 10.00 AM DEL DIA CUATRO DE SEPTIEMBRE DEL PRESENTE AÑO, LOS MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR EN AMPARO DE LA RESOLUCION N° 553-2018-FEB-R-UNH, DE FECHA 31 DE JULIO DEL 2018 QUE RATIFICA A LOS MIEMBROS DEL JURADO PARA LA REVISION DEL INFORME FINAL DE LA TESIS TITULADA:

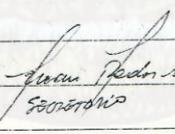
"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA COORDINACION DE SERVICIO EN EL PROGRAMA NACIONAL DE JUNTOS DE HUANCAYELICA 2017" PRESENTADA POR LOS BACHILLERES: CRISPIN TAYPE RAMONDO Y HILARIO MALLASCA OSCAR, PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION; LOS MIEMBROS DEL JURADO CONSTITUIMOS SON:

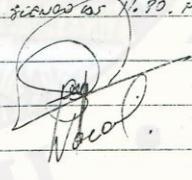
- Lic. ADM. GUIDO RAMIRO FUERO SILVA PRESIDENTE
- Econ. JUAN WILLIAM PADIS DIEGO SECRETARIO
- Mg. JOHNNY HUARAC QUISPE VOCALE, CON LA FUNDACION DE EVALUAR

LA SUSTENTACION DE TESIS EN MERITO A LA RESOLUCION N° 553-2018-FEB-R-UNH, DE FECHA 31 DE JULIO DEL PRESENTE AÑO, QUE PRECISA LA FECHA Y HORA PARA LA SUSTENTACION PARA EL DIA 04 DE SEPTIEMBRE DEL PRESENTE AÑO A HORAS 10.00 AM.

NO SE INICIA EL PROCESO DE SUSTENTACION HASTA QUE HAYAMOS USO DE LA PALABRA DE PRESIDENTE DEL JURADO, LUEGO EL SECRETARIO DA CUENTA A LAS REPLICACIONES QUE PRECISEN LA PRESENTE SUSTENTACION, LUEGO EL PRESIDENTE OTORGA UN TIEMPO DE 40 MINUTOS DANDO INICIO A LA SUSTENTACION, CONCLUIDO ESTO PRIMERO PUNTO, SE PASA A UN SEGUNDO ESTADO SE PRESENTAN DE PORTE DE LOS MIEMBROS DEL JURADO, CUMPLIMOS ESTA ETAPA, ES PRESIDENTE INVITO AL PUEBLO ASISTENTE Y A LOS SUSTENTANTES ABANDONAR EL PUEBLO PARA LA DELIBERACION DE PORTE DE LOS JURADOS, LLEGANDO A LA CONCLUSION FINAL DE: APROBADA POR UNANIMIDAD EN SEÑAL DE CONFORMIDAD FIRMAMOS AL PIE DE LA PRESIDENTE, SIENDO LAS 11.30 PM.

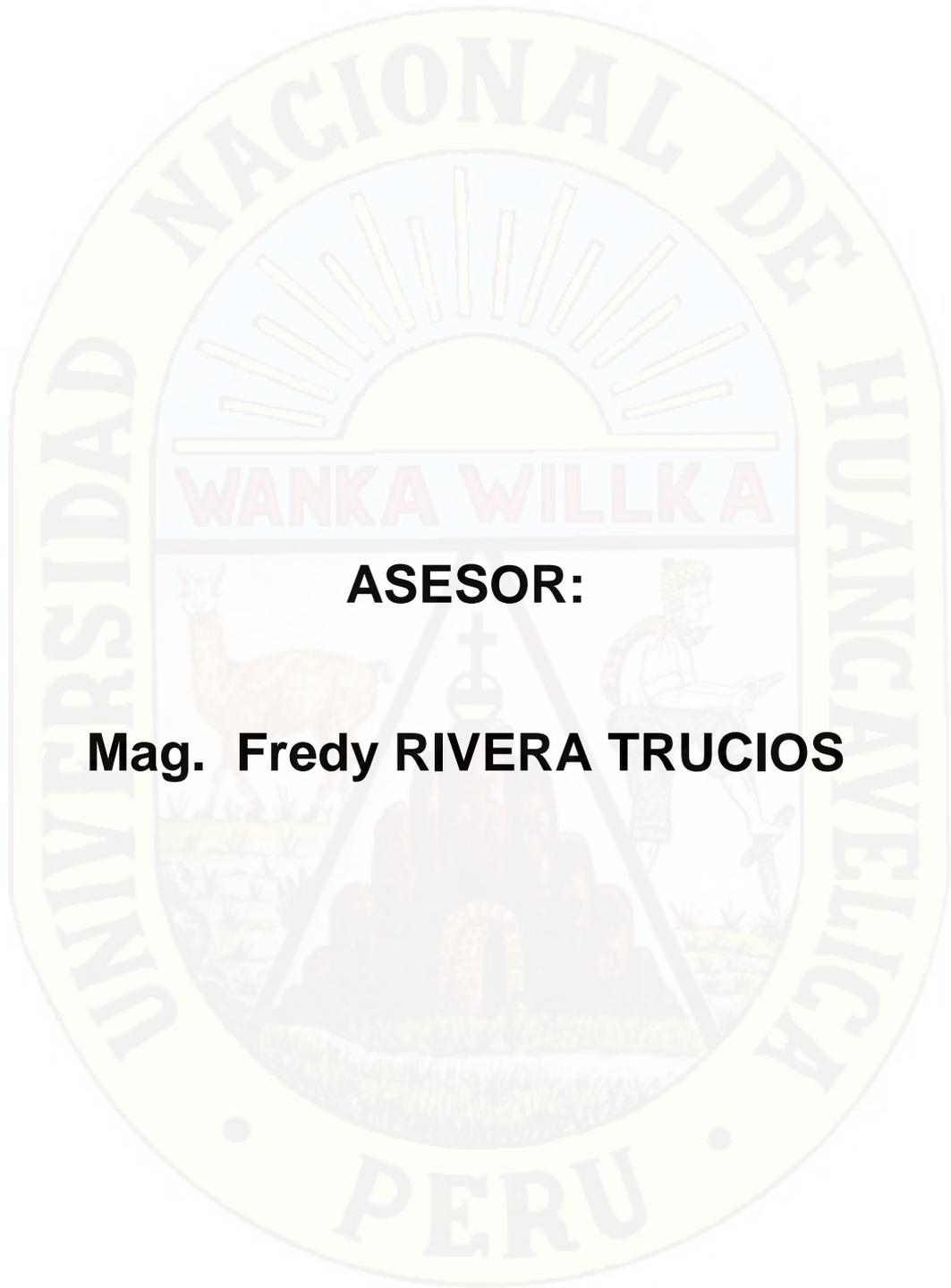
 PRESIDENTE

 SECRETARIO



 AMANCIO CRISPIN TAYPE

 OSCAR HILARIO MALLASCA



ASESOR:

Mag. Fredy RIVERA TRUCIOS

DEDICATORIA

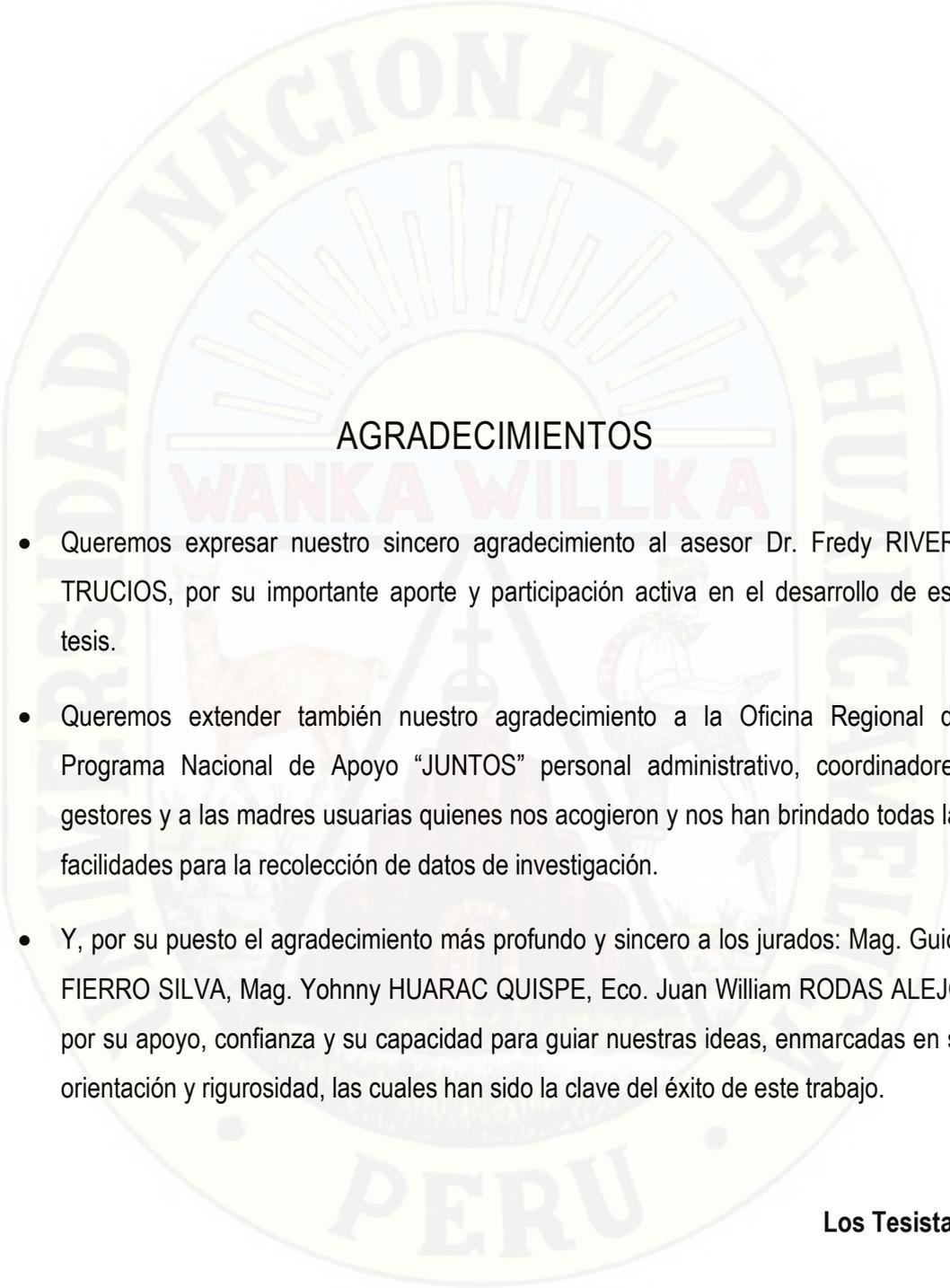
A mi Madre, Esposa, hijos y hermanos quien creyeron en mí y me motivaron a seguir adelante, quienes con su ejemplo y consejos me inculcaron valores y principios las cuales han guiado mi vida personal dándome ejemplos dignos de superación, entrega y que siempre estuvieron motivándome en los momentos más difíciles, A todos los profesores, que me brindaron sostenidamente su apoyo, consejo y en quienes halle permanente estímulo para concretar mis objetivos de superación y proyección a la sociedad.

Oscar HILARIO MALLASCA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado la vida para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera profesional, A mi querida Universidad Nacional de Huancavelica, en cuyo “campus” académico me forme profesionalmente y con la que estaré en deuda eternamente.

Amancio CRISPIN TAYPE



AGRADECIMIENTOS

- Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento al asesor Dr. Fredy RIVERA TRUCIOS, por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis.
- Queremos extender también nuestro agradecimiento a la Oficina Regional del Programa Nacional de Apoyo “JUNTOS” personal administrativo, coordinadores, gestores y a las madres usuarias quienes nos acogieron y nos han brindado todas las facilidades para la recolección de datos de investigación.
- Y, por su puesto el agradecimiento más profundo y sincero a los jurados: Mag. Guido FIERRO SILVA, Mag. Yohnny HUARAC QUISPE, Eco. Juan William RODAS ALEJO, por su apoyo, confianza y su capacidad para guiar nuestras ideas, enmarcadas en su orientación y rigurosidad, las cuales han sido la clave del éxito de este trabajo.

Los Tesistas.

ÍNDICE

Portada	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice	IV
Resumen.	VI
Summary.	VII
Introducción	VIII

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos.	15
1.3.1. Objetivo general.	15
1.3.2. Objetivos específicos.	15
1.4. Justificación.	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.	17
2.2. Bases teóricas.	31
2.3. Hipótesis.	63
2.3.1. Hipótesis general.	63
2.3.2. Hipótesis específicas.	64
2.4. Definición de términos básicos.	64
2.5. Identificación de Variables.	68
2.6. Operacionalización de variables.	69

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito de estudio.	70
3.2. Tipo de investigación.	70
3.3. Nivel de investigación.	71
3.4. Métodos de investigación.	71
3.5. Diseño de investigación.	73
3.6. Población, muestra, muestreo.	73
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	74
3.8. Procedimientos de recolección de datos.	75
3.9. Procedimiento para probar las hipótesis.	75

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados a nivel descriptivo.	77
4.2. Resultados a nivel inferencial	86
4.3. Verificación de las hipótesis.	90
4.4. Discusión de los resultados.	95
Conclusiones.	100
Recomendaciones.	101
Referencias bibliográficas.	102
Anexos	105
Matriz de consistencia	106
Operacionalización de variables	108
Instrumento	109
Base de datos Variable 1 y 2	111
Evidencias fotográficas	112

RESUMEN

La investigación que se realizó, tiene como objetivo general: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017; asimismo determinar de qué manera la gestión administrativa en sus dimensiones planificación, organización, dirección y control se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017; el tipo de la investigación es aplicada, el nivel de investigación es correlacional, el método general empleado fue la científica, el diseño de investigación es el no experimental de tipo descriptivo correlacional, la muestra fueron 82 trabajadores nombrados y contratados del Programa Nacional Juntos Huancavelica, los que fueron encuestados, de los que se han obtenido los resultados de la investigación y muestran que la intensidad de la relación lineal es estadísticamente significativa, con niveles media de correlación y directamente proporcional ($r_s = 77.1\%$); con grado de confianza de 95%; además estos resultados son corroborados por las relaciones parciales de las dimensiones de estudio.

Estos resultados permitieron llegar a la conclusión final que hay una relación directa media entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica; ($r_s = 71.1\%$), frente al grado de significancia estadística de $p < 0.005$, $p = 0.00$); por lo tanto, podemos aceptar y afirmar la hipótesis planteada.

Finalmente detallamos las recomendaciones en general que, el Programa Nacional Juntos de Huancavelica, debe afianzar la Gestión Administrativa, planificando, organizando, dirigiendo y controlando todas las actividades institucionales, por qué existe una percepción de los trabajadores que la gestión administrativa es medianamente aceptable.

PALABRAS CLAVE: Gestión Administrativa, Calidad de Servicios, Planificación, Organización, dirección control.

SUMMARY

The research that was carried out has as a general objective: Determine in what way the administrative management is related to the quality of services of the workers of the National Program Together of the Department of Huancavelica, in 2017; also determine how administrative management in its dimensions planning, organization, direction and control is related to the quality of services of workers of the National Program Together of the Department of Huancavelica, in 2017; the type of research is applied, the level of research is correlational, the general method used was scientific, the research design is the non-experimental descriptive correlational type, the sample was 82 workers appointed and hired from the National Program Huancavelica Juntos, those that were surveyed, from which the results of the research have been obtained and show that the intensity of the linear relationship is statistically significant, with average levels of correlation and directly proportional ($r_s = 77.1\%$); with 95% confidence level; furthermore, these results are corroborated by the partial relationships of the study dimensions.

These results allowed us to reach the final conclusion that there is a direct average relationship between the Administrative Management and the Quality of Services in the National Program Juntos de Huancavelica; ($r_s = 71.1\%$), compared to the degree of statistical significance of $p < 0.005$, $p = 0.00$); therefore we can accept and affirm the hypothesis put forward.

Finally we detail the recommendations in general that, the National Program Together of Huancavelica, must strengthen the Administrative Management, planning, organizing, directing and controlling all the institutional activities, why there is a perception of the workers that the administrative management is moderately acceptable.

KEYWORDS: Administrative Management, Quality of Services, Planning, Organization, control direction.

INTRODUCCIÓN

La investigación nace, debido a que en el Programa Juntos de Huancavelica se observaba una inadecuada gestión administrativa, por lo que se tenía baja calidad de servicios por parte de los trabajadores según apreciación de los usuarios, que no eran tan bien vistas, que generaba descontento, los que reflejaba en la atención a los usuarios brindando una calidad de servicios nada alentadoras. El problema general planteado fue: ¿De que manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?; los problemas específicos 1. ¿De qué manera la gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?; 2. De que manera la gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?; 3. ¿De que manera la gestión administrativa en su dimensión dirección se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?; y 4. ¿De que manera la gestión administrativa en su dimensión control se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?

El análisis del problema permitió conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios; para luego de los resultados se puede contribuir con una adecuada gestión administrativa en el Programa Juntos de Huancavelica.

En la investigación fue menester estudiar algunos conceptos para clarificar nuestra investigación: Gestión Administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Calidad de Servicios: La calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros

clientes. Elementos Tangibles: Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios. Satisfacción laboral: es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos... evaluar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo con cierto número de elementos discretos del empleo”, Responsabilidad: La responsabilidad es, la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita. Empatía: Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del cliente considerando sus expectativas y necesidades.

El objetivo general fue: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017; La hipótesis general planteada fue: La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

Se realizó un análisis descriptivo, referente a las encuestas recabadas de los trabajadores del Programa Juntos del Departamento de Huancavelica en el año 2017.

Las dificultades y limitaciones durante y después del desarrollo del trabajo de investigación fueron la disposición de los usuarios y trabajadores para recabar información, así mismo que no se cuenta con mucha bibliografía, referente a la variable de estudio Calidad de servicios.

El trabajo se ha dividido para su mejor comprensión y fácil lectura con el siguiente detalle para su entendimiento, tiene la estructura siguiente:

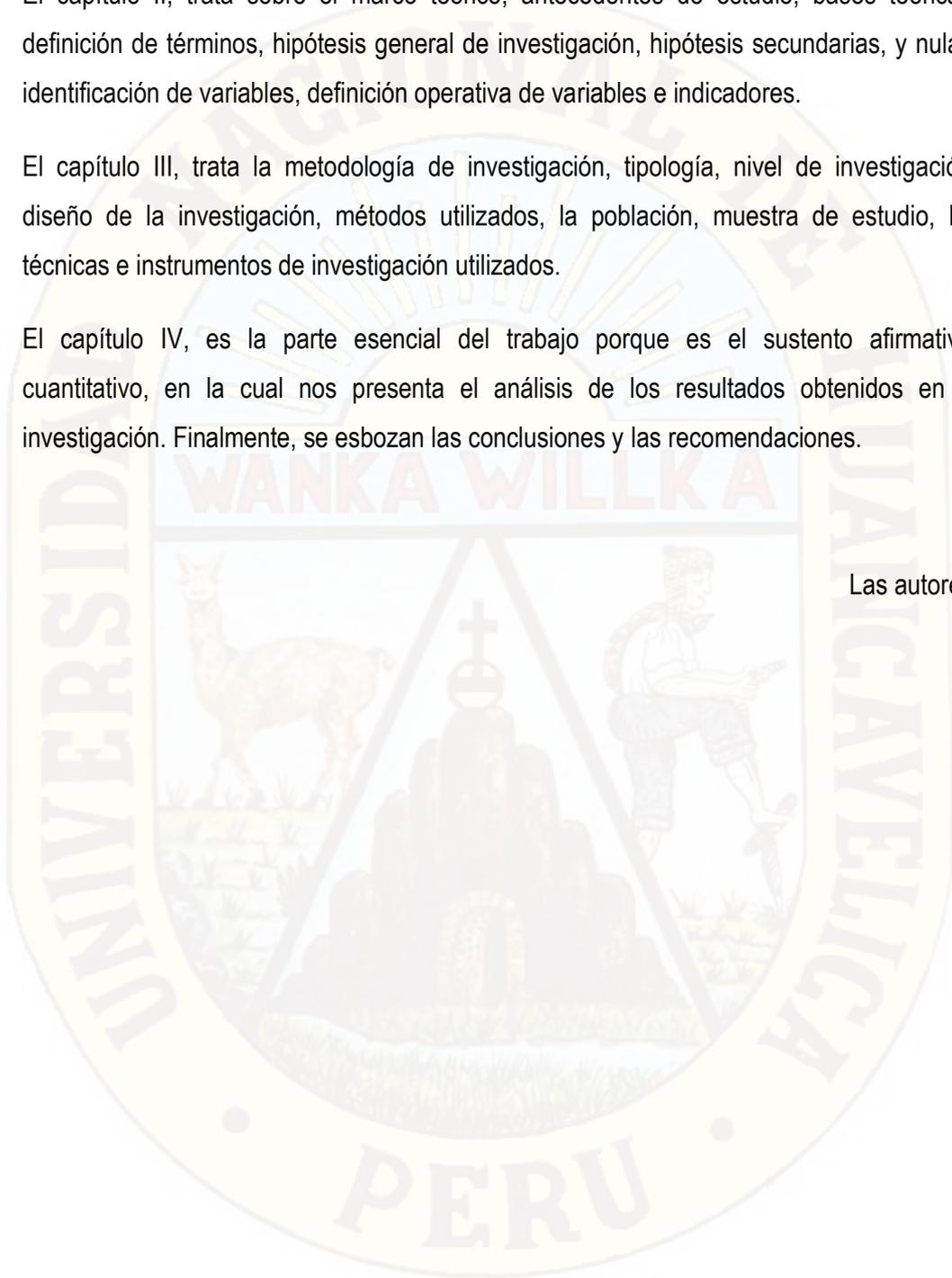
En el capítulo I, tratamos sobre el planteamiento del problema, su fundamentación, formulación, objetivos de investigación, justificación del estudio y la factibilidad del estudio.

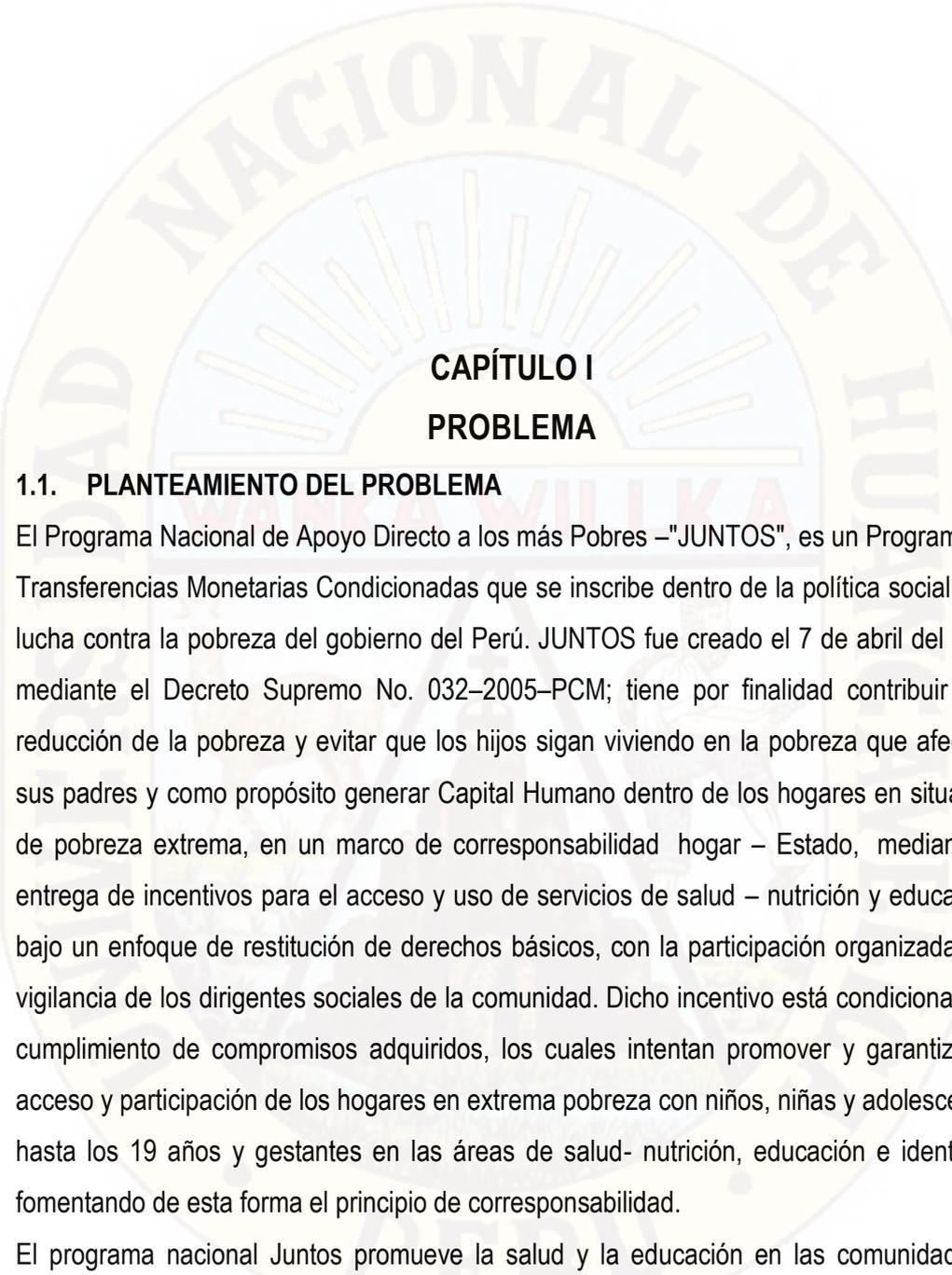
El capítulo II, trata sobre el marco teórico, antecedentes de estudio, bases teóricas, definición de términos, hipótesis general de investigación, hipótesis secundarias, y nulas, identificación de variables, definición operativa de variables e indicadores.

El capítulo III, trata la metodología de investigación, tipología, nivel de investigación, diseño de la investigación, métodos utilizados, la población, muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de investigación utilizados.

El capítulo IV, es la parte esencial del trabajo porque es el sustento afirmativo, cuantitativo, en la cual nos presenta el análisis de los resultados obtenidos en la investigación. Finalmente, se esbozan las conclusiones y las recomendaciones.

Las autores.





CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres –"JUNTOS", es un Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza del gobierno del Perú. JUNTOS fue creado el 7 de abril del 2005 mediante el Decreto Supremo No. 032–2005–PCM; tiene por finalidad contribuir a la reducción de la pobreza y evitar que los hijos sigan viviendo en la pobreza que afecto a sus padres y como propósito generar Capital Humano dentro de los hogares en situación de pobreza extrema, en un marco de corresponsabilidad hogar – Estado, mediante la entrega de incentivos para el acceso y uso de servicios de salud – nutrición y educación; bajo un enfoque de restitución de derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los dirigentes sociales de la comunidad. Dicho incentivo está condicionado al cumplimiento de compromisos adquiridos, los cuales intentan promover y garantizar el acceso y participación de los hogares en extrema pobreza con niños, niñas y adolescentes hasta los 19 años y gestantes en las áreas de salud- nutrición, educación e identidad; fomentando de esta forma el principio de corresponsabilidad.

El programa nacional Juntos promueve la salud y la educación en las comunidades y centros poblados de los distritos y al hacerlo, al intervenir intersectorialmente, obtiene mejores resultados en la lucha contra la pobreza y agiliza la generación de capital humano dentro de los hogares en situación de pobreza extrema.

A nivel mundial y latino américa hoy en día el elemento humano es el principal actor de la sociedad, por ello las diversas preocupaciones se dan en mejorar la calidad de vida de los más necesitados, aquellos que están en pobreza y extrema pobreza. El apoyo social es

uno de los mecanismos que se ha implementado, para amortiguar la creciente pobreza y extrema pobreza de los países en vías de sub desarrollo a nivel mundial.

El interés por el concepto de soporte social se origina en los años 70 como una variable primordial en estudios del área de la salud, especialmente en el afrontamiento al estrés en situaciones de crisis. La literatura en relación a los efectos del apoyo social según Broadhead y Kaplan en 1983 proviene de diversas fuentes. En los siguientes párrafos se señalan algunas definiciones que expertos han dado al tema.

Kaplan (1974) lo define en términos de lazos perdurables que desempeñan un papel importante en la integración psicológica y física de una persona. Para Beels, representa los factores existentes en el ambiente y que promueven el curso favorable de la enfermedad. Beigel, Naparstek y Khan (1980) exponen que los individuos se encuentran dentro de una red de relaciones sociales y estas se vuelven importantes cuando proveen el apoyo necesario en situaciones de crisis en la vida en general, citado por Vega y Gonzáles (2009).

Para Coob (1976), citado por Díaz H, representa la "información dada al sujeto para que crea que es cuidado, amado, estimado y miembro de una red de obligaciones mutuas".

El apoyo social debe entenderse como un concepto de muchos componentes, un conjunto de diferentes significados y explicaciones; es por ello que algunos teóricos prefieren definirlo como un metaconcepto, (López-Cabanas y Chacón, 1997).

De otra parte, también se ha hecho un intento de integración de diferentes explicaciones, recogiendo aquellos aspectos más importantes revelados por otros teóricos. Entre estas definiciones conviene destacar dos explicaciones que citaron Vega y Gonzáles (2009):

Para Gottlieb (1998) el apoyo social es una información verbal y no verbal, ayuda tangible o accesibilidad por otros o inferida por su presencia y que tiene efectos conductuales y emocionales beneficiosos en el receptor.

La explicación de Lin y otros (1986) se sustenta en cuatro pilares. Por un lado se puede hablar de la objetividad y de la subjetividad del concepto, diferenciando el apoyo social obtenido y el apoyo social experimentado, ambos son fundamentales para la persona y repercuten sobre su bienestar.

El segundo pilar se centra en la situación contextual del apoyo social y analiza tres áreas en las que podía darse el apoyo social. Desde el punto de vista comunitario, en el macro-

nivel, el soporte social permite al individuo sentir que pertenece y está integrado en un sistema social. En un nivel más reducido, de sistemas o redes sociales, el meso-nivel, se ubica en la red de los vínculos personales, en cuyo interior, a menudo indirectamente, se dan afectos o apegos hacia lo demás. En el micro-nivel, en el que se dan vinculaciones muy íntimas y de confianza, se consigue el soporte social no formal, que favorece el nacimiento de una necesidad de compromiso, la persona aguarda reciprocidad en la ayuda sintiéndose en parte responsable por el bienestar de los otros.

Según Saranson (1983), el apoyo social es un término referido a la existencia o disponibilidad de personas con las cuales se puede confiar o contar en periodos de necesidad; quienes proveen al individuo de preocupación, amor y valor personal.

Por su parte Alvarado (1985) lo define como la ayuda importante que proviene de personas o instituciones con las que un sujeto se relaciona y que se actualiza en situaciones de pérdida o de crisis por efecto de estresores psicosociales.

Barrera (1986) trabajó el concepto, refiriéndose a él como las conexiones que las personas establecen con otros miembros que le son significativos porque le proveen ayuda en tiempos de necesidad, permitiéndole enfrentar situaciones de estrés.

De acuerdo con Muñoz se puede decir que el soporte social es una práctica de cuidado que se da en el intercambio de relaciones entre las personas y se caracteriza por expresiones de afecto, afirmación o respaldo de los comportamientos de otra persona, entrega de ayuda simbólica o material a otra persona. El apoyo social se expresa como la transacción interpersonal que incluye tres aspectos: la expresión de afecto de una persona hacia otra (Apoyo Afectivo), la aprobación de la conducta, pensamientos o puntos de vista de la otra persona (Apoyo Confidencial) y la prestación de ayuda de tipo material (Apoyo Instrumental). A pesar de las diferentes conceptualizaciones de apoyo social existe consenso en que:

El apoyo social posee una estructura que está definida por las características cuantitativas u objetivas de la red de apoyo social, tales como el tamaño, densidad, dispersión geográfica, etc., así como por las características de los contactos y los vínculos sociales que tienen lugar dentro de ella (homogeneidad, reciprocidad o multiplicidad de contactos). El apoyo social también cuenta con una dimensión funcional donde se analizan los efectos o consecuencias que le producen al sujeto el apoyo, es decir se refiere a la calidad del

apoyo social existente y en este sentido se destacan la valoración subjetiva y la disponibilidad de éste (apoyo percibido vs. apoyo recibido) y el que se refiere a los diferentes tipos de apoyo (instrumental, informativo y socioemocional), así como al grado de satisfacción con éste.

El apoyo social como proceso es el que le da una connotación dinámica al constructo, se refiere a los diferentes elementos que influyen en la movilización y la efectividad de éste en el tiempo, lo que está vinculado a su vez por la contextualización del proceso (etapa vital del individuo, tipo de problema al que se enfrenta, condiciones socioeconómicas y culturales).

Un buen apoyo social, con calidad y calidez repercute en la calidad de vida mejorada, de la población de pobreza y extrema pobreza, ello debido a cómo se brinda los servicios de apoyo social, y esto se debe a como se gestiona administrativamente.

En los últimos años desde la creación del Programa Juntos a nivel nacional, se viene prestando los servicios del apoyo social, pero se nota deficiencias en la calidad de atención a los diferentes usuarios del programa. De continuar la forma de prestar los servicios traería consecuencias en la ejecución de gastos que a final de cuentas no generaran mejoras de inserción de talento humano sin reducción de la pobreza y así evitar que los hijos sigan viviendo en la pobreza.

A nivel local en el departamento de Huancavelica, también ocurre similar situación debido a las heterogeneidad de las provincias de Huancavelica, como sus distritos alejados, y la falta personal, que se desplazan a los lugares más alejados como es el caso de los distritos de Tintaypunco, Huachocolpa y Urcay por Churcampa, que muchas veces no son atendidos en su oportunidad, eso genera un descontento en la población de estos lugares y otros que presentan geografías agrestes.

Esta preocupante situación descrita anteriormente motiva a los autores de este proyecto de investigación analizar la repercusión de la gestión administrativa en la calidad de los servicios, por lo que nos permitimos formular las siguientes preguntas problema.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De que manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

Los problemas específicos planteados son los siguientes:

- a) ¿De que manera la gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?
- b) ¿De que manera la gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?
- c) ¿De que manera la gestión administrativa en su dimensión dirección se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?
- d) ¿De que manera la gestión administrativa en su dimensión control se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar de que manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar de que manera la gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.
- b) Determinar de que manera la gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

c) Determinar de que manera la gestión administrativa en su dimensión dirección se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

d) Determinar de que manera la gestión administrativa en su dimensión control se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La gestión administrativa, es la actividad que busca cumplir los objetivos de la organización mediante la correcta aplicación de métodos y técnicas de manejo institucional, que generen interés de los trabajadores y la directiva de las organizaciones públicas y privadas, para el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales. La aplicación de estrategias de gestión permitirá conducir adecuadamente la institución que luego podrá influir en la calidad de servicios que se brinda.

La gestión administrativa ha sido objeto de numerosas investigaciones, y desde los más diversos puntos de vistas se le ha abarcado, con la finalidad de recabar toda aquella información necesaria para descubrir la incidencia que ésta pueda tener en determinados patrones de conducta.

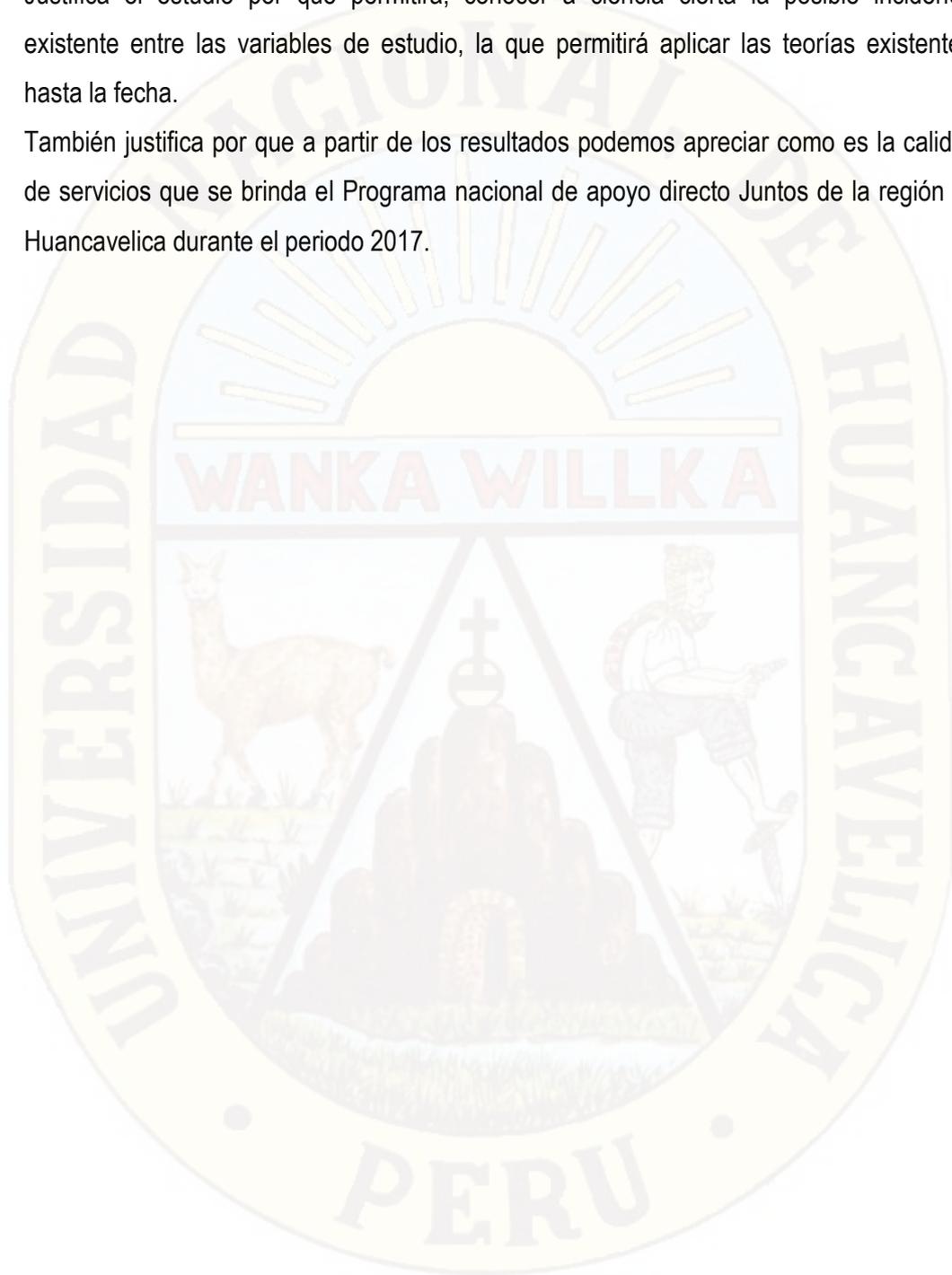
No existen recetas universales, cuando se gestiona adecuadamente para generar motivación, en el personal comprometido con la institución, volcar y generar experiencias que repercutirá en beneficio de la institución y los trabajadores, así como de la sociedad.

Justifica el estudio por que mediante instrumentos y técnicas de aplicación, se pretende identificar los factores que dificultan el logro de las metas institucionales y personales en el comportamiento de los trabajadores con relación a la calidad de servicios que brindan a los usuarios, es necesario investigar cuáles son sus actitudes, aptitudes y aspiraciones que desean con la finalidad de incrementar su desempeño laboral para su propio beneficio y el de la empresa, que repercutirá en la calidad de servicios..

Por ello justifica el presente trabajo de investigación que se va emprender, al realizar estudio de las dos variables y que nos va permitir determinar si existe correlación e incidencia sobre la calidad de servicios, y la gestión administrativa, el mismo que permitirá realizar otros estudios de investigación partiendo de los resultados que se obtendrán.

Justifica el estudio por que permitirá, conocer a ciencia cierta la posible incidencia existente entre las variables de estudio, la que permitirá aplicar las teorías existentes, hasta la fecha.

También justifica por que a partir de los resultados podemos apreciar como es la calidad de servicios que se brinda el Programa nacional de apoyo directo Juntos de la región de Huancavelica durante el periodo 2017.





CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Los antecedentes de estudio del presente proyecto de investigación se encuentran en las siguientes esferas.

A nivel internacional

a) **Flores (2015)**, realizó un trabajo de investigación titulado “*Procesos administrativo y gestión empresarial en Coprobas, Jiotega*” en la Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalapa de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, en la que llegó a las siguientes conclusiones:

- En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.
- Se realizo una valoración en cuanto a los proceso administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se esta plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres

conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.

- Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.
- Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente sus labores

b) Hidalgo, (2015), realizó la investigación cuyo título es: *“Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo”*, trabajo hecho en la Carrera de Administración de Empresas y Negocios, en la Facultad de Dirección de Empresas, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes de Ecuador, llegando a las siguientes conclusiones:

- La bibliografía existente referente a modelos de gestión de calidad muestra innumerables opciones para mejorar la administración de las empresas públicas y privadas. Temas como las 5S, administración por procesos, gestión por objetivos, ISO, entre otras normativas, son de gran ayuda actualmente y se han ido actualizando y adaptando a la realidad de las compañías de gran manera. Sin embargo es la normativa ISO 9001 2008 (última actualización) la que se muestra más completa, al abarcar temas importantes como el enfoque al cliente, los indicadores de gestión y manejo de acciones correctivas y preventivas, entre otros temas que son, a la fecha, importantes para la mejora de los procesos de atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo.
- El diseño de un modelo de gestión de calidad adaptado a la realidad de municipio de Babahoyo, mejora notablemente procesos administrativos de la institución y la acerca a la satisfacción, aumento e idealización de sus usuarios.
- El modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo, es validado por expertos en el tema, quienes consideran que los procesos actualmente levantados son los más relevantes al momento, pero sin embargo es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

c) Reyes, (2014), en su investigación: “*Calidad del Servicio para aumentar la Satisfacción del Cliente de Asociación Share, Sede Huehuetenango*”, investigación realizada para optar la Licenciatura de Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango Guatemala, arribando a las siguientes conclusiones:

- Es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%, mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo.
- De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.
- Se estableció que el 73% indica que la asociación SHARE capacita a su personal a cada 6 meses en otros temas que no son relacionados a la calidad del servicio. Sin embargo, se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio el 64% indica que han recibido este tipo de capacitación, la cual les ha orientado a brindar calidad del servicio adecuadamente, manteniendo su postura que reciben capacitaciones a cada 6 meses y relacionadas a otros temas.
- La asociación SHARE para garantizar un servicio de calidad hacia sus clientes visualiza como características una buena atención, amabilidad, calidez, lo cual le ha permitido mantener una satisfacción del cliente aceptable
- Los clientes externos perciben la calidad del servicio como aceptable en un 72%, sin embargo cuando se aplicó la capacitación de calidad del servicio a los colaboradores, aumentó a un 95%, debido a que fueron tomadas y ejecutadas las sugerencias por el

coordinador y sus colaboradores para garantizar la calidad del servicio. En el caso de los clientes internos el 100% manifiesta que la calidad percibida por los clientes es la adecuada ya que se les atiende de manera amable. Se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio se mantiene la misma tendencia de percepción, manifestando que están aplicando lo aprendido en la capacitación.

- Se pudo determinar que el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio el 72% indicó que la califica como buena. Mencionando que la asociación SHARE realiza la medición de satisfacción del cliente a través de una firma a cada 6 meses por el alto costo que implica dicha contratación quien utiliza boletas de servicio para los clientes internos y externos específicamente. Como puede observarse después de la implementación de la capacitación de calidad del servicio el 95% está satisfecho con la calidad del servicio que recibe.
- Se determinó que la asociación SHARE invierte para retener a sus clientes y así mantenerlos satisfechos y contentos; utiliza ciertos recursos tales como contratación de personas para brindar asesorías a sus clientes, reconocimientos por cumpleaños, realizan descuentos y dan oportunidad de ampliación de créditos, los cuales son adecuados ya que han ayudado de cierta manera a que sus clientes sean fieles a la asociación. h) La asociación SHARE para fortalecer la cultura de servicio utiliza el intercambio de opiniones y experiencias entre su personal, logrando con ello la satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos.

d) Santillan y Villanueva, (2013), presentó un trabajo de investigación titulado: "Propuesta de Gestión Administrativo para la Compañía POISON S.A.", para obtener el título de Ingeniero Comercial, en la Facultad de Ciencias Administrativas, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador; e la que encontró las conclusiones siguientes:

- Poison SA. no tiene definida la Visión y Misión de su empresa, en el presente estudio se logró elaborar las mismas en coordinación con la Gerencia General.
- Con el manual los colaboradores conocerán sobre la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan, ya que estas deben ser respetadas para reducir errores operativos y evitar problemas en su estructura organizacional.

- El manual de organización dará a conocer la estructura formal de la empresa, la relación de autoridad que tienen los niveles jerárquicos, así como los canales de comunicación que se encuentran en forma escrita y gráfica, mejorando las relaciones laborales.
- El manual de procedimiento permitirá en el presente y futuro (en el momento de expandirse) a hacer una buena selección del personal ya que define el perfil que debe tener el aspirante del puesto y las funciones que este debe realizar en el área.
- El manual de políticas es de gran importancia porque permitirá la orientación del personal, a realizar las diferentes actividades basándose en pasos que deben seguir y mantener una buena relación con las diferentes áreas.

A nivel nacional.

- a) Mora, (2016); presento la investigación cuyo título es: *“Gestión Administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015”*, trabajo realizado en la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, arribando a las siguientes conclusiones.
- La presente investigación desarrollada en la Municipalidad Provincial de Huaral, tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto
 - La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y

también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

- La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

b) Bonilla, (2016), realizó la investigación titulado: *“Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín” – Chiclayo”* trabajo realizado en la Escuela Académico Profesional de Administración, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, para optar el título profesional de Licenciado de Administración, en la que llegó a las siguientes conclusiones:

- El nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial “San Martín” es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplican estrategias de gestión administrativa.
- El nivel de calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martín” es medio debido a que el 53% de los clientes indica estar de acuerdo en que la empresa brinda servicios de calidad al momento de comercial sus productos.
- Se elaboraron estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspecto de la calidad de servicio estudiada desde el punto de vista de las dimensiones indicadores de la teoría del instrumento servqual de Parasurman y Berry.

c) Villavicencio, (2014), realizó el trabajo de investigación: *“Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes línea S.A. Trujillo 2013”* en la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Administración, arribando a las siguientes conclusiones:

- La calidad de servicio en el área de carga y encomiendas es moderna y su relación con los clientes es poco satisfactoria en la empresa de Transportes Línea S.A. Trujillo 2013.

- La calidad de servicio del área de carga y encomiendas es eficiente por la confianza que esta brinda a sus clientes, y su relación con estos es leal, pues estos muestran lealtad. El 35% acude diariamente, mientras que el 31% acude semanalmente.
- El atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la empresa emite a sus clientes con un 24.5%, pues la empresa le brinda un buen trato, sobre todo personalizado y una respuesta inmediata frente a cualquier problema que le pueda presentar, creando en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar la elección del servicio.
- Las razones que generan cierta satisfacción en los clientes son las instalaciones de la empresa, ya que el 34.11% de clientes percibieron esto, pues estas no van acorde con el servicio que ellos reciben. Así como también que la empresa no cuenta con un tarifario actualizado para que el cliente estén 100% informados de los precios que ellos deben pagar por sus servicios.
- Los clientes perciben el servicio en general, como un buen servicio de calidad pues el 48% opina de manera positiva del servicio brindado por el centro, resaltando aspectos como el buen desempeño de sus colaboradores en todas sus áreas, pues el 57% está complacido con el servicio que los trabajadores desarrollan y por la amabilidad y buen trato brindado hacia los clientes.
- El 98% de los clientes de Transportes Línea S.A., se encuentran en un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de atención en el servicio que reciben. Tienen opiniones muy favorables hacia los diferentes aspectos que componen el servicio, pero si puntualizan y precisaron las fallas que tiene dicho servicio. Fallas que deberían ser corregidas para no originar un problema mayor o deteriorar la calidad de servicio.

d) Vela y Zavaleta, (2014), presentaron un trabajo de investigación: *“Influencia de la Calidad del Servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014”*, trabajo realizado en la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego- Trujillo, llegando a las conclusiones que se detallan a continuación:

- Que la calidad del servicio brindada en la cadena de tiendas Claro- Tottus, influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas y los factores controlables como la oferta de los equipos de Claro el trato amable y buena comunicación del promotor influyen de manera positiva en el nivel de ventas además la evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas también se puede decir que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los clientes lo califican como bueno y regular; en tiendas de cadenas claro tottus – mall, de la ciudad de Trujillo.

e) Quichca, (2012), realizó la investigación: *“Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al IV ciclo 2010-I del Instituto superior particular “La Pontificia del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú”*, en la Unidad de Post – Grado Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; llegando a las siguientes conclusiones:

- Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2= 21.43$; $p=0.00 < 0.05$).
- La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena la Gestión Administrativa”, es 16.13% (al 95% I =< > 9.66%;22.60%) el

cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena, además el 45.97% de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa.

- La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena el Desempeño Docente”, es 19.35% (al 95% I =< > 12.40%;26.30%) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena además el 61.29 de los estudiantes califican como regular el Desempeño Docente.
- Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$).
- En cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Por otro lado en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena

A nivel local.

a) Huaraca, Oré, (2016), realizaron la investigación: “*El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica 2015*”, en la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional de Huancavelica, llegando a las siguientes conclusiones:

- La evidencia empírica ha corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=95\%$ que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que

dicha relación es positiva y significativa. La calidad de servicio es baja en un 14,8%, media en un 44,4% de casos y alta en un 40,7% de casos. En cuanto al desempeño laboral, el 18,5% es baja, el 48,1% de casos la media y el 33,3% de casos es alto.

- Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión acciones se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=90\%$ que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión acciones es bajo en un 22,2%, medio en un 7,4% de casos y alto en un 70,4% de casos.
- Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión organización se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=65\%$ que se tipifica como media que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión organización es bajo en un 29,6%, medio en un 51,9% de casos y alto en un 18,5% de casos.
- Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión resultados se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=83\%$ que se tipifica como fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión desempeño es bajo en un 44.7%.
- Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión comportamiento se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=88\%$ que se tipifica como fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión acciones es bajo en un 74,1%, medio en un 25,9% de casos y alto en un 0,0% de casos.

- Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión desempeño se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=67\%$ que se tipifica como media que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. El desempeño laboral en su dimensión desempeño es bajo en un 14,8%, medio en un 77,8% de casos y alto en un 7,4% de casos.

b) Velásquez, (2015), presento una tesis titulado: *“La gestión administrativa óptima y la eficiencia de la gestión en la municipalidad distrital de Huayllay Grande, provincia de Angaraes, región Huancavelica-2013”*, trabajo presentado en la Escuela Académico Profesional de Administración concluyendo en lo siguiente que se detallan:

- Se ha determinado que la gestión administrativa óptima se relaciona de forma positiva y significativa con la eficiencia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Huayllay Grande, provincia de Angaraes, Región Huancavelica durante el año 2013. El contraste de prueba Chi Cuadrada obtenido fue de $\chi^2(g/=4)=11,31$ a misma que tiene asociado una probabilidad $P.=0,0$. Por otro lado, se ha determinado que la intensidad de la relación obtenida es del 73% que se tipifica como una relación alta.
- El proceso de administración como parte de la gestión administrativa óptima se relaciona de forma positiva y significativa con la eficiencia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Huayllay Grande, provincia de Angaraes, Región Huancavelica durante el año 2013. El contraste de prueba Chi Cuadrada obtenido fue de $\chi^2(g/=4)=13,95$. De esta manera los niveles de Planificación, Organización, Dirección y Control contribuyen al buen nivel de eficiencia en la gestión.
- La toma de decisiones como parte de la gestión administrativa óptima se relaciona de forma positiva y significativa con la eficiencia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Huayllay Grande, provincia de Angaraes, Región Huancavelica durante el año 2013. El contraste de prueba Chi Cuadrada obtenido fue de $\chi^2(g/=4)=16,47$. En la municipalidad los conocimientos, habilidades y mejora continua contribuyen de igual manera a la eficiencia en la gestión.

- El trabajo en equipo como parte de la gestión administrativa óptima se relaciona de forma positiva y significativa con la eficiencia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Huayllay Grande, provincia de Angaraes, Región Huancavelica durante el año 2013. El contraste de prueba Chi Cuadrada obtenido fue de $\chi^2(g=4)=11,47$. En la municipalidad la comunicación, capacitación y liderazgo contribuyen de forma decisiva a la eficiencia en la gestión del municipio.
 - La comunicación como parte de la gestión administrativa óptima se relaciona de forma positiva y significativa con la eficiencia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Huayllay Grande, provincia de Angaraes, Región Huancavelica durante el año 2013. El contraste de prueba Chi Cuadrada obtenido fue de $I(g=4)=14,53$. Los indicadores de comunicación directa e indirecta tienen una relevancia para la eficiencia en la gestión administrativa de la municipalidad.
 - El proceso de la administración radica en que la organización, posee elementos favorables para la implementación de estrategias administrativas gerenciales modernas, tiene una estructura definida y conocida por su personal, controla la mayor parte de sus procesos, dispone de una amplia cartera de clientes y ofrece constantes beneficios.
- c) **Sánchez, (2013)**, realizó el trabajo de investigación cuyo título es: *“Gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica”*, tesis presentado en la Escuela Académico Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, llegando a las siguientes conclusiones que detallan a continuación:
- La relación encontrada entre las variables Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa es de 0.71, la cual resulta ser Positiva y Significativa, es decir a medida, que mejoran el Gobierno Electrónico mejora Correlativamente la Gestión Administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

- La relación encontrada entre las variables Eficacia y Gestión Administrativa es de 0.74, la cual resulta ser Positiva y Significativa, es decir a medida, que mejora la Eficacia (Utilización de equipos de cómputo y programas especiales) mejora Correlativamente la Gestión Administrativa de la Administrativa de la Universidad nacional de Huancavelica. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica 01 de la Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
 - La relación encontrada entre las variables Control y Gestión Administrativa es de 0.64, la cual resulta ser Positiva y Significativa, es decir a medida, que mejora el Control (Uso adecuado de la tecnología de información Uso adecuado de la tecnología de información) mejora Correlativamente la Gestión Administrativa de la Administrativa de la Universidad nacional de Huancavelica. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica 02 de la Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
- d) Ozejo (2013)**, realizó un trabajo de investigación: *“Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de las micro y pequeñas empresas comerciales en la localidad de Huancavelica, periodo 2013”*, en la Escuela Académica Profesional de Contabilidad de Universidad Nacional de Huancavelica, llegando a la siguiente conclusión:
- Que se comprobó que existe relación entre la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio de las MYPES comerciales en la ciudad de Huancavelica, a través de la correlación de Pearson cuyo resultado transformado al valor t de student resulto 9,43 con un nivel de significancia de 0,05 indicándonos que a deficientes y regulares niveles de gestión de recursos humanos le corresponden deficientes y regulares niveles de calidad de servicio.
- e) Romero, (2013)**, realizó un trabajo de investigación cuyo título es: *“Control previo y la gestión administrativa de la oficina de economía del gobierno regional de Huancavelica- 2012”*, trabajo presentado en la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, llegando a las siguientes conclusiones:

- Se ha determinado que el control previo contribuye en la mejora de la gestión administrativa en la Oficina de Economía del Gobierno Regional de Huancavelica; se evidencia, que la "r" de Pearson es 0,714, éste es considerado como correlación positiva media. Es decir, a mayor control previo mejorará la gestión administrativa en dicha unidad de la Región Huancavelica.
- Se ha determinado que el correcto uso de la documentación de gestión del control previo contribuye en la mejora de la gestión administrativa, esto evidencia que el 63.2% de los encuestados menciona que la organización de la gestión administrativa en cuanto se refiere al uso de la documentación de gestión presenta deficiencias en el control previo.
- Se ha establecido que la acción de dirección del control previo contribuye definitivamente en la mejora de la gestión administrativa; esto evidencia, que el 71.1 % de los encuestados manifiestan a veces planifican actividades para efectuar la acción de dirección del control previo.
- Se ha determinado que la administración de los recursos humanos a cargo del control previo contribuye en la mejora de la gestión administrativa; esto se deduce que el 65.8% de los encuestados señalan que, a veces capacitan al personal de su área de su trabajo. El 47.4% de los encuestados a veces miden el desempeño de sus actividades de acuerdo a las metas obtenidas. Por tanto, la gestión administrativa presenta deficiencias en el control previo.
- Definitivamente el control normativo inherente al control previo contribuye en la mejora de la gestión administrativa; las evidencias muestran que el 52.6% de los encuestados señalan que a veces aplican políticas de control; Por lo tanto, La gestión administrativa requiere mejorar, demostrado que las destrezas humanas y las destrezas técnicas se están utilizando de manera moderada en el proceso de control previo, esto no permite una adecuada gestión Administrativa en la Oficina de Economía del Gobierno Regional de Huancavelica.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. DEFINICIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Previamente requiere tener conceptualización y definiciones de:

2.2.1. 1. Gestión

Es un ámbito de las ciencias de la administración que consiste en dirigir y proponer líneas de trabajo dentro de una empresa, compañía o afín para lograr el máximo rendimiento y calidad total. Toda organización requiere de esa ciencia denominada gerencia, que consiste básicamente en planificar, organizar, controlar y dirigir los recursos de forma eficaz y eficiente, para el logro de los objetivos. De allí el gerente es la persona o individuo que logra metas u objetivos por medio de otras personas, a través de un proceso de toma de decisiones, distribución de recursos y dirección de actividades. Al respecto, Ruiz (1999) expresa:

El termino gerencia se refiere a las organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización, dirección y control a objeto de utilizar sus recursos humanos, fisicos y financieros con la finalidad de alcanzar objetivos comúnmente relacionados con beneficios económicos. (p.27).

Conviene señalar que Marsh (2001), considera la gerencia como un arte, una ciencia que se ocupa del uso correcto, provechoso y sistemático de todos los recursos de una empresa. El termino gerencia ha sido de especial interés durante la última década, por todo lo que ella implica, cabe señalar que en un principio, dicho termino estaba relacionado exclusivamente con las organizaciones con fines de lucro, sin embargo con el paso de los años este término fue adoptado por otros tipos de organizaciones.

Referente a la gerencia estratégica, el autor antes mencionado indica que esta “es un proceso apasionante que permite a una organización ser proactiva en vez de reactiva en la formulación de su futuro” (p.45), se infiere que es la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permiten que una organización logre sus objetivos, este formulación de estrategias incluye la identificación de las debilidades y fortalezas internas de una organización, determinación de las amenazas y oportunidades externas de una

firma, establecimiento de misiones de la industria, la fijación de los objetivos, el desarrollo de las estrategias alternativas, el análisis de dichas alternativas y la decisión de cuáles escoger. La ejecución de estrategias requiere que la firma establezca metas, diseñe políticas, motive a sus empleados y asigne recursos de tal manera que las estrategias formuladas puedan ser llevadas a cabo en forma exitosa. La evaluación de estrategias comprueba los resultados de la ejecución y formulación.

Marsch (ob.cit) señala "que es de una importancia que las empresas manejen bien el término de planificación estratégica, de esta manera es posible que algunas organizaciones sobrevivan y prosperen debido al hecho de tener genios de gerencia estratégica encargados de sus gerencias".

Pero no son muchas las organizaciones, si es que las hay, que posean un gerente estratégico genial trabajando como ejecutivo o jefe. La gran mayoría de las empresas que la consideran importante porque las ayuda a ajustarse a los cambios antes de que ocurran (visión de futuro) solucionar problemas que puedan ocurrir y permite disponer de más tiempo para desarrollar los distintos planes de acción. Otra razón por la cual las empresas no deben prescindir de dicho proceso, es que las ayuda a definir misión, visión, objetivos y metas (largo y corto plazo).

Por su parte Romero (2003), indica que la utilización de los conceptos y técnicas de gerencia estratégica puede dar lugar a numerosos beneficios. Ante todo, dicho proceso permite que una organización este en capacidad de influir en su medio, en vez de reaccionar a el, ejerciendo de este modo algún control sobre su destino. El proceso de gerencia estratégica permite a una organización aprovechar oportunidades claves en el medio ambiente, minimizar el impacto de las amenazas externas, utilizar las fortalezas internas y vencer las amenazas internas. Este enfoque a la toma de decisiones puede ser un método efectivo para sincronizar un funcionamiento de equipo entre todos los gerentes y empleados.

Este beneficio solamente puede llegar a crear la diferencia entre un negocio con éxito y un negocio fracasado. Refiere el autor que solamente un estudio importante de los realizados desde 1973 ha encontrado una relación negativa significativa entre la dirección estratégica y el desempeño, que es de las empresas que no planificaban daban mejores resultados que aquellas que realizaban planificación en el área de las industrias de

servicios. Un beneficio fundamental de la dirección estratégica consiste en que se evitan las disminuciones en ingresos y utilidades y aun las quiebras. Por supuesto son muchos los factores además de la planificación ineficaz, que pueden producir fracaso por la que este hecho sugiere la necesidad de que las organizaciones incorporen de forma efectiva conceptos y técnicas de gerencia estratégica a su proceso de toma de decisiones.

También se crea una mayor conciencia de las amenazas ambientales, mayor comprensión de las estrategias de los competidores, mayor productividad del personal, menor resistencia al cambio y una visión más clara de las relaciones desempeño/recompensa. Las actividades de gerencia estratégica acrecientan las capacidades de una empresa en cuanto a prevención de problemas, debido a que ellas enfatizan la interacción entre los gerentes a todos los niveles, ya que es un enfoque para la toma de decisiones que puede llevar orden y disciplina a toda la empresa. Este enfoque no es garantía para el éxito, pero puede ser el comienzo de un sistema de gerencia eficiente y efectivo.

En este orden de ideas, Chiavenato (ob. Cit.) establece las siguientes afirmaciones: La administración de recursos humanos abarca diferentes áreas, entre la que se incluye la evaluación de desempeño. Esta representa una herramienta importante en la gestión del talento humano y presenta implicaciones tanto para los responsables de conducir la administración de las personas como para ellas mismas y la organización en general.

- 1) Es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo.
- 2) Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y su contribución al negocio de la organización.
- 3) Es un proceso dinámico que incluye al evaluado y su gerente, representa una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa actual.
- 4) Es un excelente medio a través del cual se pueden localizar problemas de supervisión, de adecuación de cada personal al cargo, de posibles dimensiones o falta de

entrenamiento, en consecuencia, establecer los medios y programas para eliminar o neutralizar tales problemas.

Por ello la evaluación del desempeño representa un diagrama sobre como labora el trabajador en cuanto a la aplicación de tareas, ejecución de objetivos, utilización de equipos y materiales. Mide las actitudes y aptitudes de las personas. Además, revela información respecto al diseño de puestos, descripción de cargos entre otros de la institución policial.

Expone Chiavenato (ob. Cit.) (p.266), que puede existir una centralización para la evaluación del desempeño, en cuyo caso se atribuye a un órgano perteneciente al área de recursos humanos; en otros casos puede ser atribuida a una comisión de evaluación del desempeño, donde cuenta con participación de evaluadores de diversas áreas de la institución, o puede realizarse totalmente descentralizada. En términos generales, se utiliza un sistema centralizado por parte del órgano de recursos humanos en cuanto al proyecto, construcción e implantación del sistema y descentralización en cuanto a la aplicación y ejecución que incluye al supervisor directo y al empleado, en atención a lo implicado por el autor, quien establece, que el órgano de recursos humanos asume totalmente la responsabilidad de la evaluación del desempeño de todas las persona de la organización. En otro orden de ideas, el autor destaca que en relación a la evaluación del desempeño para la organización, "el cargo es la base de la aplicación de las personas, el cargo constituye una de las mejores fuentes de expectativas y de motivación en la organización.

Las personas trabajan en las organizaciones ejecutando determinados cargos y cuando se pretende saber que función cumple una persona en la organización, se pregunta cuál es el cargo que desempeña, así se sabe la labor realizada y cual es su importancia y el nivel jerárquico ocupado. Asimismo, el cargo es la descripción de todas las actividades llevadas a cabo por una persona (el ocupante) englobados en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa. La posición del cargo en el organigrama define el nivel jerárquico, subordinación, subordinados y el departamento o división en que está situado.

Desde otra perspectiva, el cargo es una unidad de la organización y consta de un conjunto de deberes y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás cargos. A través de los cargos, la empresa asigna y utiliza los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales, ayudada por determinadas estrategias. Asimismo, permiten a las personas ejecutar tareas en la organización para conseguir determinados objetivos individuales. En suma, los cargos representan la intersección entre la organización y las personas que trabajan en ella. De allí que los cargos sean importantes, porque permiten establecer las funciones, tareas y actividades que el recurso humano va a desempeñar en el cargo para ayudar a la consecución de las metas planteadas. Igualmente. Igualmente es la posición jerárquica de ese conjunto de tareas o atribuciones dentro de la organización formal, generalmente definida en el organigrama. Cada cargo constituye una designación de trabajo, con un conjunto específico de deberes, responsabilidades y condiciones generalmente diferentes de otras designaciones de trabajo, con un conjunto específico de deberes, responsabilidades y condiciones generalmente diferentes de otras designaciones de trabajo, los cuales deben estar reflejados en instrumentos específicos como son los manuales.

A este respecto, los manuales representan un importante medio de comunicar a los empleados las decisiones de la administración, concernientes a tareas, procedimientos, responsabilidades y funciones que se desarrollan dentro de la organización. Asimismo, son instrumentos de planificación, utilizados por los gerentes de empresas que permiten brindar estrategias de la administración, para lograr la eficiencia y eficacia de los actores del procedimiento de las organizaciones.

A este respecto Morales (1999) sostiene que los manuales:

Son todo cuerpo sistemático que indique las actividades a ser cumplidas por los miembros de las organizaciones y la forma en que las mismas deberán ser realizadas ya sea conjunta o separadamente. El propósito fundamental de los manuales es el de instruir a los miembros de la organización, acerca de aspectos tales como: Funciones, normas, procedimientos, políticas, objetivos, administración de sistemas de procedimiento de datos, ya sea en forma manual o electrónica (p.81).

Puede decirse que los manuales como fuente permanente de información ahorran tiempo; a la hora de solucionar problemas, ayudan a institucionalizar, a hacer efectivos los procedimientos, asegurar la continuidad en las prácticas y normas a través del tiempo. De igual forma son herramientas útiles en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados, lo cual contribuye al aumento de la eficiencia en la realización de actividades a ser cumplidas por los miembros de las organizaciones.

Es oportuno mencionar a Franklin (1998, p. 149), quien expresa que los manuales “son instructivos de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los cargos de una organización”.

Además, los manuales tienen diversas funciones tales como instruir a los miembros de una institución en materia de organización, autoridad, normas, procedimientos, políticas y objetivos. Es por ello que estos expresan analíticamente los procesos administrativos, canalizan la actividad operativa de la organización. Por otra parte, los manuales incluyen todos aquellos aspectos que detallan la estructura, sus relaciones, responsabilidad de cada empleado y cualquier otra información que muestre la organización desde el punto de vista formal.

Por su parte Catácora (2002) describe que manuales de cargo son fundamentales para la organización de la empresa, siempre que quienes la manejen lo hagan con racionalidad porque en caso contrario se convierten en ineficaces. Su importancia radica en ser fuentes permanentes de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa, asegurando continuidad y coherencia en las prácticas y normas a través del tiempo, así como las relaciones de autoridad y las políticas implementadas en la organización.

Se concluye que la existencia de manuales de cargos garantiza el buen desempeño de las actividades, además de permitirle a todos y cada uno de los empleados sentirse plenamente identificados con el trabajo que desempeñan, conociendo cuáles son sus funciones y hasta donde llegan sus responsabilidades.

2.2.1.2. Administración

Toda organización dispone de hombres y elementos materiales que desarrollan una actividad para la obtención de fines determinados: elementos humanos, bienes

materiales y actividad son componentes infaltables en las instituciones. Asimismo, el empleo de los recursos debe hacerse dentro de los factores que resultan condicionantes: el tiempo y la tecnología disponible. La combinación de esos factores, venciendo las restricciones y logrando una organización eficaz, es el problema principal.

Para ello es necesario que los individuos formen un "equipo" en el en cual cada uno tenga asignadas funciones y las desempeñe técnica y anímicamente con la mayor probidad, los bienes que conforman el patrimonio de la organización se asignen a responsables que las utilizaran en el cumplimiento de sus funciones, además deberán velar para preservarlos adecuadamente, no solo en cuanto a existencia física, sino también a su valor económico y la actividad finalmente, verdadero nervio motor que mueve al ser humano en la tarea de administrar e incrementar los bienes materiales, debe desarrollarse dentro de los principios de excelencia.

Sobre este particular Chiavenato (ob.cit.), define administración como "aquella que realiza una función al mundo de otro, esto es, aquel que presta un servicio a otras" (p. 130). La tarea actual de la administración es la de interpretar los objetivos propuestos por la institución y transformarlos en acción organizacional a través de planeamiento, dirección y control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y niveles con el fin de alcanzar objetivos de la manera más adecuada a la situación. Del mismo modo acota, que la administración como capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencia conflictivas, es un solo organismo, para que ellas puedan operar como una sola unidad. De lo anteriormente expuesto se puede inferir que la administración consiste en la planificación, organización, el desarrollo, coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal y manejo de recursos económicos

La administración es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado, y se sustenta la practica con técnicas, se denomina Ciencia. Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia.

A este respecto Chiavenato (2003), define proceso administrativo como la serie de pasos secuenciales y lógicos que utiliza la organización, unidad o dependencia, para agregar valor a los insumos y transformarlos en el producto deseado con calidad y en cuenta requerida. Para efectos de esta optimización, comprende un conjunto de

actividades u operaciones que la dependencia con un control debe ejecutar en forma eficaz, eficiente y económica, para lograr sus objetivos propuestos. Por tanto, puede decirse que es el proceso de planear, organizar, dirigir controlar los esfuerzos de los miembros y el empleo de todos los demás recursos organizacionales para el logro de los objetivos preestablecidos.

“La administración es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles y de la organización para alcanzar las metas establecidas” (*James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilberto*).

“La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”. (*Harold Koontz, Heinz Wweihrich*)

“Administración es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar un organismo social”. (*Agustín Reyes Ponce*)

“Es el proceso de planificación, organización, dirección y control de trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas”. (*Stoner, Freeman y Gilbert*).

“Es la tarea de conducir el esfuerzo y el talento de los demás para el logro de resultados”. (*Juan Gerardo Garza Gilbert*).

“Es el proceso a través del cual un grupo dirige las acciones de otros hacia metas comunes” (*Massie y Douglas*).

“Implica la coordinación de recursos humanos y materiales para el logro de objetivos” (*Kast y Rosenzweig*).

“Es la coordinación de todos los recursos a través de los procesos de planeación, organización, dirección y control a fin de alcanzar los objetivos establecidos” (*Sisk*).

“Es el esfuerzo coordinado de un grupo social para obtener un fin con la mayor eficiencia y el menor esfuerzo posible” (*Müch Galindo Lourdes*).

2.2.1.3. Naturaleza de la Administración

En una época de complejidades, cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy, la administración se ha convertido en una de las áreas más importantes de la actividad humana. La tarea básica de la administración consiste en llevar a cabo las actividades con la participación de las personas. Ya sea en las industrias, en el comercio, en las organizaciones de los servicios, en los hospitales, en las universidades, en las instituciones militares o en cualquier otra forma de empresa humana, la eficacia con que las personas trabajan en conjunto para conseguir objetivos comunes depende principalmente de la capacidad de quienes ejercen la función administrativa.

Es importante hacer notar estos puntos en cuanto a la administración, según lo comenta Harold Koontz:

1. Cuando se desempeñan como administradores, los individuos deben ejercer las funciones administrativas, de planeación, organización, dirección y control.
2. La administración se aplica a todo tipo de organizaciones.
3. Se aplica a administradores de todos los niveles organizacionales.
4. La intención de todos los administradores es la misma: generar superávit.
5. La administración persigue la productividad, lo que implica eficacia y eficiencia.

Peter Drucker, autor de clara tendencia neoclásica, afirma que no existen países desarrollados ni subdesarrollados, sino simplemente países que saben administrar la tecnología existente y sus recursos disponibles y potenciales, y países que todavía no saben hacerlo. En otros términos, existen países administrados y países sub administrados.

2.2.1.4. Características de la Administración

1. *Universalidad*: El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. La administración se da por lo mismo en el Estado, en el ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, etc. y los elementos esenciales en que todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales.

2. *Su especificidad:* Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que lo acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. Cuanto más grande sea el organismo social, la función más importante de un jefe es la administración, y disminuye la importancia de sus funciones técnicas.
3. *Su unidad temporal:* Aunque se distinguen etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único y por lo mismo, en otro momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos.
4. *Su unidad jerárquica:* Todos cuanto tiene carácter de jefes en un organismo social participan, en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así en una empresa forman “un solo cuerpo administrativo desde el secretario general hasta el último mayordomo”

Otras características de la administración son:

- a) **La administración tiene un propósito:** La administración trata con el logro de algo específico, expresado como objetivo o meta. La administración existe debido a que es un medio efectivo de hacer que se haga el trabajo necesario.
- b) **La administración hace que sucedan las cosas:** Los gerentes centran su atención y sus esfuerzos para producir una acción exitosa. Saben dónde principiar, que hacer para mantener las cosas en movimiento y como seguir. Los gerentes que triunfan tienen ansia de alcanzar logros.
- c) **La administración es una actividad, no una persona o grupo de personas:** La palabra manejar es más precisa y descriptiva que administración. La administración no se refiere a personas, es una actividad como la de caminar, leer, nadar o correr.
- d) **La administración se logra por, con y mediante los esfuerzos de otros:** Para participar en la administración se necesita renunciar a la tendencia normal de hacer

todas las cosas usted mismo y hacer que las tareas se ejecuten por, con y mediante los esfuerzos de los miembros de grupo.

- e) **Por lo general la administración está asociada con los esfuerzos de un grupo:** Es común asociar a la administración con un grupo. Sin embargo, la administración también es aplicable a los esfuerzos de un individuo.
- f) **La administración es intangible:** Se le ha llamado la fuerza invisible, su presencia esta evidenciada por el resultado de sus esfuerzos.
- g) **La administración se ayuda, no se reemplaza, por la computadora:** La computadora es una excelente y poderosa herramienta de administración. Puede ampliar la visión de un gerente y agudizar su percepción proporcionando más información en forma más rápida para tomar decisiones clave.
- h) **La administración es un medio extraordinario para producir un verdadero impacto sobre la vida humana:** Un gerente puede hacer mucho para mejorar el entorno de trabajo, para estimular a la gente a hacer mejores cosas y para hacer que sucedan cosas favorables.

2.2.1.5. Principios de la administración

Se puede definir un principio como una declaración o verdad fundamental que proporciona una guía para el pensamiento o la acción. Los principios de administración son para la gente como una tabla de resistencia o debilidad de materiales para un ingeniero civil. Los principios de administración también han sido formulados a partir de años de experiencia y pruebas, en las organizaciones públicas y privadas, grandes o pequeñas.

Los principios tratados en este texto expresan los desarrollos corrientes en la teoría y práctica de la administración. Son básicos, pero no absolutos. Son hipótesis de trabajo que están de un modo razonable bien establecidas, aceptadas y utilizadas en muchas organizaciones de éxito.

El uso de principios de administración tiene como finalidad simplificar el trabajo administrativo. La clave de las acciones que deban emprenderse esta sugerida por estos principios. Los 14 principios de la administración son:

1. **División del trabajo.** Cuanto más se especialicen las personas, tanto mayor será la eficacia para realizar su trabajo. El epitome de este principio es la línea de montaje moderna.
2. **Autoridad.** Los gerentes deben girar órdenes para que se hagan las cosas. Aunque su autoridad formal les otorgue el derecho de mandar, los gerentes no siempre lograrán la obediencia, a no ser que también tengan autoridad personal. (por ejemplo, la experiencia pertinente).
3. **Disciplina.** Los miembros de una organización tienen que respetar las reglas y los acuerdos que rigen a la organización. Según Fayol. La disciplina es el resultado de líderes buenos en todos los estratos de la organización, acuerdos justos (como las disposiciones para recompensar resultados extraordinarios) y sanciones impuestas, en buen juicio, a las infracciones.
4. **Unidad de mando.** Cada empleado debe recibir instrucciones de una sola persona. Fayol pensaba que, si un empleado dependía de más de un gerente, habría conflictos en las instrucciones y confusión con la autoridad.
5. **Unidad de dirección.** Las operaciones de la organización con el mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo gerente y con un solo plan. Por ejemplo, el departamento de personal de una empresa no debe tener dos directores, cada uno con una política diferente de contratación.
6. **Subordinación de interés individual al bien común.** En cualquier empresa, los intereses de los empleados no deben tener más peso que los intereses de la organización entera.
7. **Remuneración.** La retribución del trabajo realizado debe ser justa para empleados y empleadores.
8. **Centralización.** Al reducir la participación de los subordinados en la toma de decisiones se centraliza; al aumentar su papel en ellas se centraliza. Fayol pensaba que los gerentes debían cargar con la responsabilidad última, pero que al mismo tiempo debían otorgar a sus subalternos autoridad suficiente para realizar su trabajo

debidamente. El problema radica en encontrar el grado de centralización adecuado para cada caso.

9. **Jerarquía.** La línea de autoridad de una organización, en la actualidad representada por casillas y líneas bien definidas del organigrama, sigue un orden de rangos, de la alta gerencia al nivel más bajo de la empresa.
10. **Orden.** Los materiales y las personas deben estar en el lugar adecuado en el momento indicado. Las personas, sobre todo, deben realizar los trabajos u ocupar los puestos más adecuados para ellas.
11. **Equidad.** Los administradores deben ser amables y justos con sus subordinados.
12. **Estabilidad personal.** Las tasas elevadas de rotación de empleados socavan el buen funcionamiento de la organización.
13. **Iniciativa.** Los subordinados deben tener libertad para concebir y realizar sus planes, aun cuando se puedan presentar algunos errores.
14. **Espíritu de grupo.** Cuando existe el espíritu de grupo la organización tendrá una sensación de unión. Según Fayol, incluso los pequeños detalles podrían alentar el espíritu. Por ejemplo, sugería que se usara la comunicación formal escrita siempre que fuera posible.

2.2.1.6. Proceso Administrativo

Los procesos administrativos, según Uribe (2004), se refieren a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen una organización, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la organización es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

Indica el autor que desde finales del siglo XIX se ha definido la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación: la organización,

la dirección y el control. Aunque este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir, y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.

Señala igualmente que la teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración. La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador.

Uribe, indica que a pesar de la hegemonía de la teoría clásica y del hecho de no haber sido cuestionada por ninguna otra teoría administrativa importante durante las cuatro primeras décadas de este siglo, sus principios no siempre se aceptaron de manera sosegada, específicamente entre los trabajadores y los sindicatos estadounidenses. En un país eminentemente democrático como los Estados Unidos, los trabajadores y los sindicatos vieron e interpretaron la administración científica como un medio sofisticado de explotación de los empleados a favor de los intereses patronales. La investigación de Hoxie fue uno de los primeros avisos a la autocracia del sistema de Taylor, pues comprobó que la administración se basaba en principios inadecuados para el estilo de vida estadounidense.

En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente. De allí que la gran competitividad y fluctuaciones del entorno económico actual, la rápida evolución de la mano de obra la mayor diversidad de la fuerza laboral son algunas de las cuestiones que se han traducido en aportaciones críticas del departamento de recursos humanos para el éxito de la organización. Para que las organizaciones no solo se limiten a sobrevivir, sino que tengan éxito durante la próxima

década, los departamentos de recursos humanos tendrán que hacer frente a esta difícil tarea con empuje y dinamismo.

Por consiguiente, la creciente importancia del talento humano se debe a varias tendencias y crisis de la sociedad en general, y del mundo laboral en particular. Con vista a bosquejar los acontecimientos principales que han influido en la creciente importancia de la gestión del talento humano, es importante destacar la influencia de lineamientos para optimizar el proceso administrativo, los cuales se apoyan en la teoría general de sistemas, ya que se pretende lograr la interrelación e integración de aspectos referidos al cargo con la finalidad de optimizar los procesos administrativos. Son sistemas abiertos, pues se caracterizan por ser procesos de intercambio infinito con su ambiente.

Al respecto, Chiavenato (2005) define sistemas como “un todo organizado o complejo, un conjunto o combinación de cosas o partes, formando un todo complejo o unitario” (p.727). Estas teorías controlan varios de los factores que causan tensión como lo son: Las demandas de la tarea, el papel de la estructura organizacional. Las estrategias como la gerencia pudiesen considerar una mejor selección de personal y una mejor colocación en el cargo, estableciendo metas realistas, rediseñando los puestos, incrementar el involucramiento del empleado en la toma de decisiones, mejorar la comunicación, relaciones e interpersonales, establecer planes y programas corporativos de bienestar.

2.2.2. DEFINICIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

La gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización ejecución y control, desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos. Quichca, (2012, p. 102).

La gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Según Ibidem, (2008, p. 25), manifiesta que la gestión administrativa es la relación de la gestión y administración, la administración es un soporte de apoyo constante que ayuda a cumplir las necesidades del proceso administrativo y debe cumplir el compromiso para con la sociedad. Es el campo de conocimiento que trata de entender cómo se construye y evolucionan las organizaciones. Significa “el proceso de determinar los fines y las políticas, de fijar los objetivos y la orientación de una organización o de una de las áreas que la conforman”

2.2.2.1. Dimensiones de la Gestión Administrativa.

Las dimensiones de estudio de la gestión administrativa podemos señalar a los cuatro principales, que a la vez componen los elementos de la Administración.

Según Chiavenato (2003), define a las dimensiones de estudio como un proceso administrativo como la serie de pasos secuenciales y lógicos que utiliza la organización, unidad o dependencia, para agregar valor a los insumos y transformarlos en el producto deseado con calidad y en cantidad requerida. Por lo tanto, puede decirse que el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros y el empleo de todos los demás recursos organizacionales para el logro de los objetivos preestablecidos.

Como dimensión define las partes, elementos que son:

- a. Planificación.
- b. Organización
- c. Dirección
- d. Control.

Vamos, a definir cada uno de ellos para tener claridad en el estudio.

2.2.2.1.1. Planificación

Es el primer proceso administrativo, la planificación comprende la definición de objetivos o metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para

alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía completa de planes y coordinar actividades. Todos los procedimientos que se realizan dentro de las organizaciones están basados en la planificación. Esta es la primera función administrativa y la base para lograr las metas. La planificación determina previamente cuales son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para lograrlos.

Chiavenato, (2006, p.369). destaca en la planificación las siguientes características:

- a) Debe ser un proceso permanente y continuo;
- b) Se orienta hacia el futuro;
- c) Mejora el proceso de la toma de decisiones;
- d) Busca seleccionar un curso de acción entre varias alternativas,
- e) Es sistemática;
- f) Es repetitiva;
- g) Es una técnica de asignación de recursos;
- h) Es una técnica de integración y control;
- i) Es una técnica de cambio de innovación

Lo anterior permite inferir que la planificación se ha transformado en un requisito para la supervivencia de cualquier empresa, sobre todo por la rivalidad que existe mundialmente. La planificación establece el esfuerzo coordinado. Da dirección a los administradores como a los no administradores. Cuando todos los que trabajan en una empresa, saben a dónde se dirige la compañía y lo que se espera de ellos para que contribuyan a alcanzar los objetivos, existirá mayor cooperación y trabajo en equipo. La planificación es una manera de reducir la incertidumbre a través de la previsión del cambio. Si no está seguro de los que se trata de alcanzar; sin la planificación no puede haber control. En la planificación se desarrollan los objetivos. En la función de control se compara el desempeño real con los objetivos, identificando si hay desviaciones significativas y aplicando las acciones correctivas necesarias.

2.2.2.1.2. Organización

Se refiere al acto de organizar, integrar, estructurar los recursos humanos y no humanos y los órganos involucrados en su administración, establecer relaciones entre ellos y asignar las atribuciones de cada uno. Asimismo, consiste en el agrupamiento de las actividades necesarias para llevar a cabo los planes a través de las unidades administrativas, definiendo las relaciones jerárquicas entre los ejecutivos y estableciendo las comunicaciones en los sentidos verticales y horizontales, incluyendo lo informal, dentro de esas unidades.

Por otro lado, Chiavenato (2005, p.370), hace referencia que las competencias del gerente, relativas al mejoramiento de las estructuras y funciones administrativas de la institución, ya que esos tienen como finalidad el ordenar los esfuerzos y contribuir a los logros de los objetivos propuestos. En la organización se pueden considerar tres niveles diferentes:

- a) Organización en el nivel global, comprende a la empresa en su totalidad.
- b) Organización en el nivel departamental, comprende todos y cada uno de los departamentos que forman parte de la organización.
- c) Organización en el nivel de tareas y operaciones, enfocada hacia cada tarea, actividad, procedimiento y operación específica.

Por otra parte, el autor antes mencionado describe que la función de organizar consta de varios componentes:

Tareas: El trabajo realizado en una empresa experimenta un proceso de división que origina la especialización de actividades y funciones. Las funciones que deben cumplirse se derivan de los objetivos definidos en la planificación, y son la base de la organización.

Personas: Cada persona es designada para ocupar un cargo, que es una porción específica del trabajo global. En principio, esa designación debería tener en cuenta habilidades, aptitudes, intereses, experiencia, práctica y comportamiento de cada persona.

Órganos: El trabajo y las personas se agrupan en órganos, en la medida en que tenga características u objetivos semejantes. Estos se disponen en niveles jerárquicos y áreas de actividades. Los órganos de línea y de staff existen en función de la relación a su trabajo, otra situación en diversos sectores de la empresa y la relación informal entre los participantes en situaciones fuera del trabajo.

2.2.2.1.3. Dirección

Chiavenato (ob. Cit, p.372), señala que: “La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores en todos los niveles de la organización y de sus respectivos subordinados”.

Esta se relaciona directamente con la manera de alcanzar los objetivos a través de las personas que conforman la organización. Para dirigir a los subordinados, el administrador debe en cualquier nivel de la organización que se encuentre comunicar, liderar y motivar. Dado que no existen empresas sin personas, la dirección constituye una de las más complejas funciones administrativas porque implica orientar, ayudar a la ejecución, comunicar; liderar y cumplir todos los procesos que sirven a los administradores para influir en los subordinados, buscando que se comporten de acuerdo a las expectativas para alcanzar los objetivos previamente establecidos.

Entre los alcances de la dirección se encuentra:

- a. Nivel global, abarca toda la institución; es la dirección propiamente dicha. Corresponde al presidente de la organización y a cada director en su área respectiva;
- b. Nivel departamental: abarca cada unidad de la empresa. Involucra al personal intermedio de la organización, corresponde al nivel táctico de la empresa;
- c. Nivel operacional: comprende cada grupo de personas o tareas. Incluye al personal base del organigrama.

Corresponde al nivel operativo de la empresa. Indica el autor que la eficiente dirección de la empresa depende de las habilidades que tengan las personas que están a su cargo, ello conlleva a una escogencia de un excelente administrador en la organización, pues de él depende el manejo de todos los recursos empresariales y en corto plazo el que brindará las herramientas para la toma de decisiones de la gerencia. Uno de los temas que más le preocupa a los directivos y a la alta gerencia es la consecución de personal idóneo y capaz de manejar sus empresas, encontrar personas confiables y que tengan un buen manejo de las estructuras administrativas es bastante complicado.

Por otro lado, Chiavenato (ob. Cit) señala que un buen administrador debe proporcionarles a los accionistas de la empresa una seguridad plena del conocimiento organizacional y de cómo desarrollar la gestión financiera encaminada a la toma de

decisiones que conlleve la óptima generación de riqueza de la empresa. Frente a la administración financiera y su gestión el responsable debe proveer todas las herramientas para realizar las operaciones fundamentales de la empresa frente al control, en las inversiones, en la efectividad en el manejo de recursos, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional y administrativa, en la confiabilidad de la información financiera, en el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, pero sobre todo en la toma de decisiones.

Además, según el autor la consecución de capital humano capacitado para realizar un trabajo que llene las expectativas de los dueños y directivos de la empresa es bastante complicado, pero el desarrollo de muchos países donde los profesionales en este tipo de áreas tienen amplias oportunidades de investigación, capacitación y especialización comienza a ver el problema en parte solucionado. Cuando un administrador, gerente o presidente establece normas muy rígidas en la dirección empresarial, puede llegar a crear problemas más terribles de los que se quieren solucionar. Se infiere que, en este contexto, los directivos son los que primero deben conocer a su personal, pues en la correcta selección de ellos se encuentra el éxito futuro de la empresa. También se debe tener en cuenta la correcta implementación de metodologías en el manejo gerencial y administrativo del negocio, analizando todas las células necesarias para la obtención de las metas, entre ellos se encuentra un concepto clave que surge como respuesta a la pérdida de productividad en los procesos administrativos y como herramienta de gestión directiva y es el establecimiento de tramos de control eficaces y eficientes.

2.2.2.1.4. Control

El autor antes mencionado destaca que el control es el proceso de verificar las actividades para asegurarse de que estén llevando a cabo como se planearon y así corregir cualquier desviación significativa que atente contra el bienestar de la organización (p.374)”.

Para facilitar de manera siguiente el logro de los objetivos es posible planear, crear una estructura organizacional y decidir cómo se van a motivar a los empleados. No obstante, no existe garantía de que las actividades se realicen como se planeó y de que

las metas de los administradores persiguen se estén alcanzando. Por este motivo, el control es importante debido a su vínculo final con la cadena funcional de la administración. Sin embargo, el valor de la función del control radica en su relación con la planificación y la delegación de actividades.

Es importante resaltar que la organización formal es un sistema de tareas bien definidas, cada una de las cuales lleva en sí misma una cantidad específica de autoridad, responsabilidad y obligación de rendir cuentas. Este conjunto de elementos se establece en forma consciente y minuciosa para que los responsables de la institución trabajen juntos con efectividad y alcancen los objetivos. En las organizaciones el empleado debe adaptarse a las tareas asignadas por la gerencia, trabajar de modo cooperativo con las demás personas; para lograr el éxito organizacional.

Chiavenato (ob.cit), expresa que la gestión por procesos es el elemento clave para la optimización de los mismos, ya que sus objetivos principales son: Incrementar la eficacia; reducir los costos, mejorar la calidad, acortar los tiempos y reducir así, los plazos de producción y entrega del servicio. Estos contribuyen a mejorar la calidad debido a que conllevan al personal que interviene en el proceso administrativo a realizar las tareas asignadas en el cargo con responsabilidad.

Las tareas tienen que ver con la importancia y el rendimiento, la primera se relaciona con la relevancia de las tareas y los comportamientos específicos en un cargo particular, y con la frecuencia con que se desempeñan. Puede decirse que los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización con frecuencia es necesario dotar de funciones y responsabilidades al personal que interviene en dicho proceso, como medio para reducir etapas y acortar tiempos de ciclo. La implementación de estos cambios conlleva a la institución a desarrollar con eficiencia y eficacia y lograr las metas propuestas.

En la actualidad los procesos administrativos deben contribuir a las mejoras permanentes de las funciones de dirección y control para hacerlos eficaces. Además, contar con el liderazgo de la alta gerencia de la organización. Este liderazgo ha de ser asumido decididamente a ir acompañado de un compromiso. Los líderes deben asegurar que los equipos de trabajo tengan a su disposición todos los recursos necesarios y la

capacitación precisa para emprender y ultimar su misión. Cabe destacar que la administración de las organizaciones debe contribuir a mejorar el desenvolvimiento del recurso humano y a optimizar los procesos administrativos que conlleven al logro de las metas propuestas y al éxito de la institución.

De allí que la administración de recursos humanos está influida profundamente por las suposiciones existentes en la organización respecto de la naturaleza humana. Del mismo modo, las organizaciones se diseñan y administran según las teorías que predominan, se utilizan varios principios y presupuestos que configuran la manera como administraran las organizaciones y sus recursos. El empleo de estos principios determina los condicionamientos del comportamiento humano, que deben prevalecer en las organizaciones.

Frederick W. Taylor inicio el movimiento de la Administración Científica, su tema principal era que el trabajo, en especial los obreros, se podía estudiar científicamente, ya que este movimiento fue la tercera fuerza que influyo en el desarrollo de la Administración de Recursos Humanos, en donde este se veía, más que como una técnica, como una filosofía concerniente a la relación entre las personas y el trabajo. Lo más importante del movimiento de la administración científica para la Administración de Recursos Humanos, fue el fruto que tuvo en la relación patrón- empleado y la importancia de la selección de los empleados.

Otro gran aporte a la administración de recursos humanos son los estudios de Hawthorne realizados en (1927-1932), por Mayo y otros dos investigadores de la Universidad de Harvard (Boston, Estados Unidos) en el cual descubrió que además de los factores materiales y de las condiciones físicas del trabajo se requiere también y con mayor importancia tener en cuenta los factores humanos, sociales y psicológicos fundamentales para que el ambiente administrativo sea propicio para la eficiencia en el trabajo, surge Aquila teoría de las relaciones humanas y las ciencias del comportamiento las cuales adquirieron trascendental importancia en la Administración de Recursos Humanos.

Asimismo, la labor de la administración se ha visto restringida al empleo y al control de la energía humana, por consiguiente la administración es el proceso de dirigir el

esfuerzo de las personas, motivarlas, controlar sus acciones y modificar su comportamiento según las necesidades de la organización.

En este sentido Chiavenato (ob. Cit.) indica que la **Teoría Y** se basa en el conjunto de supuestos de la teoría de la motivación humana entre estos:

- a) El empleo de esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar.
- b) El control externo y las amenazas de castigo no son los únicos medios de lograr el esfuerzo para alcanzar los objetivos organizacionales.
- c) El hombre común aprende, bajo determinadas condiciones, no solo aceptar, sino también a buscar responsabilidades.
- d) Las recompensas en el trabajo dependen en gran medida al criterio de los compromisos asimilados. Lo más importante es la satisfacción del ego y la autorrealización puede ser la recompensa para llevar a feliz término los objetivos de la organización.

De acuerdo con Chiavenato (2003, p.109), en la administración de recursos humanos no hay leyes ni principios universales, simplemente es contingente, es decir, depende de la situación organizacional, del ambiente, de la tecnología empleada por la organización, de las políticas, de las directrices vigentes y de la filosofía administrativa predominante, de la concepción que se tenga en la organización acerca del hombre y de su naturaleza y sobre todo, de la calidad y cantidad de recursos humanos disponibles. A medida que estos elementos cambian, varía también la manera de administrar los recursos humanos de la organización.

Puede decirse según Chiavenato (ob. Cit.) que la administración de recursos humanos consta de subsistemas interdependientes que se relacionan entre sí; su interacción hace que cualquier cambio que se produzca en uno de ellos tenga influencia en los otros, estos subsistemas son:

- *Alimentación de Recursos Humanos* que comprende la planificación de recursos humanos, reclutamiento y selección de personal.
- *Aplicación de Recursos Humanos* que abarca la descripción y análisis de cargos y evaluación del desempeño humano.

- *Mantenimiento de Recursos Humanos* que se incluye compensación, beneficios sociales, higiene-seguridad y relaciones laborales.
- *Desarrollo de Recursos Humanos* que implica capacitación y desarrollo de personal y desarrollo organizacional.
- *Control de Recursos Humanos* cubre la base de datos y sistemas de información y auditoría de Recursos Humanos.

Su interacción hace que cualquier cambio que se produzca en uno de ellos tenga influencia en los otros, la cual, a su vez, realimentará nuevas influencias en los demás y así sucesivamente. A pesar de todo, estos subsistemas no establecen de una sola manera; son contingentes o situacionales: varían según la organización y dependen de factores ambientales, organizacionales, humanos, tecnológicos, entre otros. Son variables en extremo y, aunque son interdependientes, esto no quiere decir que, si uno de ellos cambia o se desarrolla en una dirección, los demás cambian o se desarrollan en una misma dirección y en la misma medida. Se puede incluir que los procedimientos administrativos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control para detallar la acción con una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

2.2.3. CALIDAD EN LOS SERVICIOS

2.2.3.1. Definiciones:

La calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el cliente, de manera que se satisfacen sus necesidades y deseos mediante un determinado servicio.

Para Enrique Muller de la Lama, la calidad en el servicio: “consiste en cumplir expectativas del cliente” (Muller, 1999;56)

Asimismo, para Ruben Helouani, calidad en el servicio:” son los requerimientos que satisfacen las necesidades y deseos del cliente en la contratación y en el uso” (Helouani;1993 p. 18)

Pedro Larrea Angulo, considera que la calidad en el servicio: “es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio” (Larrea;1991 p. 82)

Según Feigenbaum (2000 p. 125) “Es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permite la satisfacción del cliente”.

Según Jurán J. (1996 p. 225) “El tema de la gestión de la calidad en los servicios es de interés actual, por lo que representa para la competitividad y la diferenciación del producto o servicio que se oferta. Es por ello que se reflexiona sobre las realidades y retos de la gestión de la calidad en las empresas de servicios”

Trilogía de Jurán: Planeación de la calidad, Control de la calidad y Mejoramiento de la calidad.

Los tres procesos se relacionan entre sí. Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes. Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad.

Según Deming E (1998, p. 124) “La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos.” El prestigio y la imagen de la empresa se mantendrán debido al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que se den en el servicio, hasta cerciorarse de la plena satisfacción del cliente afectado. Inclusive debe intervenir forzosamente la dirección general para evitar cualquier suspicacia del cliente. Esto inspirará confianza en

los clientes y servirá de ejemplo a todo el personal para demostrar la importancia que tiene la calidad en todo lo que hacemos.

2.2.3.2. COMPONENTES

Los clientes califican la calidad en el servicio por medio de los siguientes componentes (Grande;1996, p. :322,324)

- **Confiabilidad**

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Los consumidores pueden preguntarse si sus proveedores son confiables, por ejemplo; si la factura del teléfono, gas o electricidad refleja fielmente los consumos efectuados.

- **Accesibilidad**

Las empresas de servicio deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes, por ejemplo, cumple esta expectativa

- **Respuesta**

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Queremos que se nos atienda sin tener que esperar. Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al cliente o servir un almuerzo a quien tiene prisa.

- **Seguridad**

Los consumidores deben percibir que los servicios que se prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones; por ejemplo, un cliente no debería dudar de lo acertado de la reparación de su automóvil.

- **Empatía**

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del cliente considerando sus expectativas y necesidades.

- **Tangibles**

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, deben estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización.

2.2.3.3. Importancia

Una de las formas principales para que la empresa se pueda distinguir consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva, que conduce a un mejor desempeño en la productividad y en las utilidades de la organización.

Muchas empresas de servicios han tratado de asegurarse que los clientes reciban, en forma constante, servicio de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios.

Por eso, el prestador de servicios tiene que identificar las expectativas de los clientes que tiene en la mira en cuanto a la calidad de servicio. Por desgracia, la calidad en los servicios es más difícil de definir y juzgar en comparación a la calidad de los productos.

Por esta causa, es importante que el prestador de servicios defina y comunique con calidad las necesidades de los clientes, ya que esa persona está en contacto directo con las personas que adquieren nuestro servicio.

Cabe señalar que la calidad en los servicios siempre variara, dependiendo de las circunstancias del problema y sobre todo, de que la interacción entre el empleado y el cliente sea buena.

Sin embargo, los errores no se pueden evitar, porque estamos trabajando con personas que piensan, hablan y actúan, y con factores externos que no están en nuestras posibilidades mejorarlas. La mayoría de estos incidentes ocurren en presencia de los clientes, dando por resultado que su servicio se demore más de la cuenta.

Como podemos observar, la calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de la empresa, porque no solo nos jugamos la venta hecha, sino de la imagen y la

confianza que deposita ese cliente en nuestro producto y/o servicio; por consiguiente, un cliente insatisfecho representa una pérdida para la empresa tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, obtenemos un cliente satisfecho y leal a nuestro servicio y/o producto, además de una publicidad gratis por sus recomendaciones y mayores ingresos en la empresa

2.2.3.4. SERVICIO AL CLIENTE

Según Christopher H. (1999 p. 122) quien rescata: "El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional"

Según Peel, M. el servicio al cliente es "aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad"

Según Lovelock, C. (1998, p. 432) "El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional"

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o el servicio básico, como consecuencia de precio la imagen y la reputación del mismo. "Ser el número uno obliga", se compromete ofrecer un gran servicio.

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. Claro que una sonrisa nunca está de más. Hace además que esa sonrisa proporcione una buena información que oriente hacia el interlocutor idóneo o que no permita impacientarse. Se trata de un problema de métodos y no de simple cortesía.

Servicio no significa servilismo. Sin cliente no hay empresas y sin servicios no hay empresas.

Al revés que los productos los servicios son pocos o nada materiales. Sólo existen como experiencias vividas. En la mayoría de los casos el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. El servicio de los servíos comprende dos dimensiones propias: La prestación que buscaba el cliente y la experiencia que viven en el momento en que buscaba el servicio.

a) Elementos del servicio al cliente

- Contacto cara a cara
- Relación con el Cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

b) Importancia del servicio al cliente

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario.

Malcom Peel, por ejemplo, destaca entre los principales puntos del servicio al cliente que:

- a. La Dirección ejecutiva debe ser responsable funcional de todos los aspectos del servicio al cliente.
- b. La formación debe ser especial en todo el personal que esté en contacto con el cliente.
- c. El vestuario tiene que ser impecable de quienes entren en contacto con el cliente y;

d. La autoridad expresa, debe en el personal de las sucursales para solucionar problemas de servicio”; puntos en los cuales descansan las principales situaciones que caracterizan al servicio al cliente.

2.2.3.5. Clientes Internos y Externos

- **Cliente**

Según Müller, Enrique. (2004, p. 32) “Es la persona o conjunto de personas que satisface sus necesidades adquiriendo bienes y servicios generados en el proceso productivo por otra persona o conjunto de personas. “Es la razón de ser de la empresa y de la cultura de servicio en donde todo se orienta a él”

- **Cliente interno**

Según Zeithmal V. y M.J. Bitner. (2000, p. 93) “El cliente interno se refiere a los empleados que dependen de otros empleados de la misma organización para apoyarse mutuamente y proveer internamente de bienes y servicios, con la finalidad de poder llevar a cabo un trabajo con eficiencia”

- **Cliente externo**

Según Zeithmal V. y M.J. Bitner. (2000, p. 97) El cliente externo por su parte se refiere a las personas, así como los negocios, que ejercen como compradores de bienes y servicios de una organización, cabe mencionar que la palabra “cliente” se refiere a estas personas.

2.2.3.6. Factores que influyen en la conducta del cliente

Son cuatro los factores que influyen la conducta del cliente:

1. **Factores culturales:** La cultura, subcultura y la clase social tienen especial importancia en la conducta de compra

Cultura: Es el determinante fundamental de los deseos y conducta de una persona.

Subcultura: Cada cultura consta de subculturas más pequeñas que proporcionan a sus miembros una identificación y socialización más específica.

Clase social: Todas las sociedades humanas exhiben ben cierta estratificación social.

2. **Factores sociales:** Además de los factores culturales, la conducta del consumidor se halla influida por factores sociales como grupos de referencia y familia.

- Grupos de referencia: Se dividen en grupos primarios y secundarios. Los primarios estarán guiados por la familia y amigos, mientras que los secundarios por la religión y grupos sociales.
 - Familia: La familia es la organización de compras de consumo mas importante de la sociedad y se ha investigado extensamente, además los miembros de la familia son el grupo de referencia primario mas influyente
3. **Factores Personales:** En las decisiones de un comprador también influyen sus características personales que son la edad, etapa en el ciclo de vida y ocupación.
 - Edad y etapa en el ciclo de vida: La gente compra diferentes bienes y servicios a lo largo de su vida; durante sus primeros años, comen alimento para bebés, luego, en los años de crecimiento y madurez, comen casi todos los alimentos, y en sus últimos años, las personas siguen dietas especiales y adecuadas a la edad. Los gustos en cuanto a ropa, muebles y distracciones también están relacionados con la edad.
 4. **Factores Psicológicos:** Una persona tiene muchas necesidades en un momento dado. Algunas necesidades son biógenas: surgen de estados de tensión fisiológicos como el hambre, la sed la incomodidad. Otras necesidades son psicógenas; surgen de estados de tensión psicológicos como la necesidad de ser reconocidos, de ser estimados, de pertenecer. Una necesidad se convierte en un motivo cuando se eleva a un nivel de intensidad suficiente. Un motivo es una necesidad que es lo bastante urgente como para hacer que una persona actúe. En este punto se puede tomar como ejemplo la pirámide de Maslow.

2.2.3.7. Calidad en el Servicio

En lo referente a la calidad percibida del servicio se destacan las siguientes definiciones:

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1999 p. 225) lo definen “como el juicio que el cliente realiza acerca de la superioridad o excelencia global del producto, que la misma es una actitud, relacionada, aunque no equivalente a la satisfacción y que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas de los clientes”.

Por tanto, Schrolder (1992, p. 234) “calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente”.

Según Galgano (1995 p. 123) describe a la calidad como “la satisfacción del cliente, afirmando que este concepto supera y enriquece otros significados más tradicionales e insiste en su significado global”.

Otra definición Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances”.

a) Eficiencia

En términos generales, la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

Según Idalberto Chiavenato (1994, p. 454) eficiencia “significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”

Para Koontz y Weihrich, (1996, p. 345) la eficiencia es “el logro de las metas con la menor cantidad de recursos”

Según Robbins y Coulter, (1998, p. 298) la eficiencia consiste en “obtener los mayores resultados con la mínima inversión”

Como conclusión la eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados, por tanto, se puede decir que una empresa, organización, producto o persona es “eficiente” cuando es capaz de obtener resultados deseados mediante la óptima utilización de los recursos disponibles.

b) Eficacia.

En términos generales, se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos. Como un ejemplo muy ilustrativo podríamos decir que equivale a ganar un partido de fútbol independientemente de si el juego es aburrido o emocionante para el espectador, porque lo importante es hacer lo necesario para lograr el triunfo. Y punto. Pero, ¿qué significa realmente el término eficacia? o, ¿cuál es definición?

Según Idalberto Chiavenato, (1994, p.455) la eficacia “es una medida del logro de resultados” Para Koontz y Wehrich, (1996, p. 347) la eficacia es “el cumplimiento de objetivos”

Según Robbins y Coulter, (1998, p.301) eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Para Reinaldo O. Da Silva, la eficacia “está relacionada con el logro de los objetivos resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado”

En conclusión, eficacia es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos, por tanto, una empresa, organización, producto o persona es “eficaz” cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados o propuestos.

c) Efectividad

Según Simón Andrade La efectividad es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable.

2.3. HIPOTESIS

2.3.1. Hipótesis General

La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

2.3.2. Hipótesis Específicos

Los problemas específicos planteados son los siguientes:

- a) La gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.
- b) La gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.
- c) La gestión administrativa en su dimensión dirección se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.
- d) La gestión administrativa en su dimensión control se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

2.4. Definición de Términos

Administrar:

Administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de un ente económico para alcanzar unos fines claramente determinados. Se apoya en otras ciencias como la economía, el derecho y la contabilidad para poder ejercer sus funciones.

Calidad:

Conjunto de propiedades o atributos que configuran la naturaleza de una persona o cosa.

Calidad de servicios:

La calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros

clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias.

Capacitación:

Es el proceso sistemático y/o adquisición de nuevos conocimientos habilidades y aptitudes para una mejor calificación tendente a un mejor ejercicio de las labores.

Competencia:

Hace referencia a las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo tiene diferentes características que deben observarse al momento de ubicar o reubicar al colaborador.

Competitividad:

Las empresas exitosas obtienen ventajas competitivas mediante la incorporación de nuevas tecnologías o introduciendo prácticas novedosas en los negocios (diseño de productos, procesos de producción, atención al comprador, entrenamiento del personal, etc.).

Comportamiento:

Son actitudes que toma la persona en momento adecuado, ya sea positivamente o negativamente.

Eficacia:

Del latín **eficacia**, la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín **efficientia**).

Eficiencia:

Que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

Elementos Tangibles.

Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.

Empatía: Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

Estructura:

Conjunto de relaciones que mantienen entre sí las partes de un todo.

Estructuras organizativas:

La organización es un grupo humano deliberadamente constituido en torno a tareas comunes y en función de la obtención de metas específicas para poder alcanzar los propósitos propuestos, partiendo, en casi la totalidad de los casos, de recursos limitados, resulta necesaria la construcción de un esquema o modelo, que permita a la interrelación e interacción de sus elementos. La estructura será entonces, la herramienta que le permita a la organización alcanzar sus objetivos.

Gestión Administrativa:

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Organización:

Es una acción de organizar u organizarse dentro de una organización con el objetivo de obtener buenos resultados.

Proceso administrativo:

El proceso administrativo, son elementos de la función de administración que Fayol definió en su tiempo como: Prever, organizar, comandar, coordinar y controlar. Dentro de la línea propuesta por Fayol, los autores clásicos y neoclásicos adoptan el proceso Administrativo como núcleo de su teoría; con sus cuatro elementos: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar, autores como Urwick define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con siete (7) elementos que se detallan a continuación: investigación, planificación, coordinación, control, prevención, organización y comando. Koontz y O' Donnell define el Proceso Administrativo con cinco (5) elementos: planificación, designación de personal, control, organización y dirección. Minder define el proceso administrativo con cinco (5) elementos: planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Recursos financieros:

Los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tiene un grado de liquidez. Es decir, que los recursos financieros pueden estar compuestas por: dinero en efectivo, préstamos a terceros, depósitos en entidades financieras, tenencias de bonos y acciones y tenencias de divisas.

Recursos humanos:

Se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de empleados o colaboradores de esta organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las pueden desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

Recursos materiales:

Los recursos materiales son los bienes tangibles que la organización puede utilizar para el logro de sus objetivos.

Recompensa:

Favor o premio que se otorga a uno para agradecerle los servicios prestados, una buena acción, etc.: dar una recompensa a un niño por haber sido bueno.

Resultado: es el efecto o consecuencia de una acción realizada dentro de una organización laboral, podrían ser buenos o malos de la empresa.

Sistema de control. Un sistema de control está definido como un conjunto de componentes que ' pueden regular su propia conducta o la de otro sistema con el fin de lograr un funcionamiento predeterminado, de modo que se reduzcan las probabilidades de fallos y se obtengan los resultados buscados. Los sistemas de control más modernos en ingeniería automatizan procesos en base a muchos parámetros y reciben el nombre de controladores de Automatización Programables (PAC).

Los sistemas de control deben conseguir los siguientes objetivos:

1. Ser estable y robusto frente a perturbaciones y errores en los modelos.

2. Ser eficiente según un criterio preestablecido evitando comportamientos bruscos e irrealistas.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

2.5.1. Variable 1 (x):

X = Gestión Administrativa. - Es el esfuerzo coordinado de un grupo social para lograr un fin con la mayor eficiencia y eficacia con el menor esfuerzo posible empleando en acción empresarial mediante fases organizacionales. Idalberto Chiavenato (2006).

2.5.2. Variable 2 (y):

Y = Calidad de Servicios. - La calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, satisfacción laboral, confianza, responsabilidad y empatía, que perciben los usuarios y/o clientes de las entidades públicas y privadas, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas. Abadi (2004) , pp.4 - 5)

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	
		DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1 (X) Gestión Administrativa Chiavenato (2006).	Es el esfuerzo coordinado de un grupo social para lograr un fin con la mayor eficiencia y eficacia con el menor esfuerzo posible empleando en acción empresarial mediante fases organizacionales. Idalberto Chiavenato (2006).	X1: Planificación	- Objetivos - Metas - Estrategias - Planes - Programas
		X2: Organización	- Estructura orgánica - Análisis y diseño de puestos
		X3: Dirección	- Motivación - Liderazgo - Comunicación - Comportamiento individual - Comportamiento grupal
		X4: Control	- Cumplimiento de normas - Auditorías - Acción - Resultados - Retroalimentación
VARIABLE 2 (Y) Calidad de servicios Abadi (2004)	La calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, satisfacción laboral, confianza, responsabilidad y empatía, que perciben los usuarios y/o clientes de las entidades públicas y privadas del de la Región de Huancavelica, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas. Abadi (2004, pp.4 - 5)	Y1: Elemento tangible	- Recursos materiales - Entorno laboral
		Y2: Confianza	- Honestidad - Seguridad
		Y3: Satisfacción laboral	- Puesto de trabajo - Organización
		Y4: Responsabilidad	- Valores - Empeño
		Y5: Empatía	- Solidaridad - Proactivo



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 AMBITO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en el Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, cuya encuesta se aplicará a todos los trabajadores de dicha entidad.

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres –"JUNTOS", es un Programa de transferencias monetarias condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza del gobierno del Perú. Juntos fue creado el 7 de abril del 2005 mediante el Decreto Supremo No. 032–2005–PCM; que define su finalidad, fuentes de financiamiento y estructura operativa, quedando adscrito a la PCM. Posteriormente este Decreto Supremo fue complementado por el D.S. No. 062-2005-PCM que introdujo modificaciones a su estructura organizacional.

3.2 TIPO DE INVESTIGACION

La tipología del presente trabajo de investigación es de tipo aplicada; porque permitió aplicar los conocimientos y teorías encontradas a la fecha en busca de solucionar problemas en el Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, dentro del año 2017.

Sanchez y Reyes (1998, p. 13) dice sobre la investigación aplicada: Es llamada también constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Por el tipo de investigación reúne las condiciones para una investigación de nivel correlacional, por que pretende relacionar las variables de estudio y para luego realizar una descripción.

Según Gonzáles, Oseda, Ramírez, y Gave (2011) el nivel de investigación correlacional es: "El que tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

Sampieri R. (2004) Metodología de la Investigación: Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto particular).

3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

3.4.1. Método General

El método general de investigación que se utilizó fue el Método Científico; al respecto Paucar (2007) manifiesta que el Método Científico; es un rasgo de la ciencia tanto básica como aplicada y pone énfasis en el hecho de que donde hay método científico hay ciencia.

Kerlinger, F y otros (2002) "el método científico comprende un conjunto de normas que regulan el proceso de cualquier investigación que merezca ser calificada

como científica. Además enfatiza, “la aplicación del método científico al estudio de problemas pedagógicos da como resultado a la investigación científico”.

En la actualidad según Cataldo (1992) el estudio del método científico es objeto de estudio de la epistemología; asimismo el significado de la palabra “método” ha variado. Ahora se le conoce como el conjunto de técnicas y procedimientos que le permiten al investigador realizar sus objetivos.

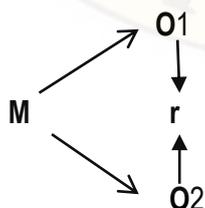
3.4.2. Métodos Específicos

Para el presente trabajo de investigación se emplearon los siguientes métodos específicos de investigación:

- a) **Inductivo – Deductivo.-** Se utilizó fundamentalmente para la explicación de las inferencias y generalizaciones luego de las mediciones realizadas a la variable.
- b) **Analítico – Sintético.-** Se emplearon fundamentalmente para la construcción del marco teórico de la investigación.
- c) **Observacional.-** Mediante ella se pudo observar el accionar de los trabajadores del programa.

3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desee, en este sentido clasifican los diseños en experimentales y no experimentales. En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, cuya estructura es:



Donde:

- M:** Muestra de estudio
- O1:** Observación a la motivación
- O2:** Observación del desempeño organizacional
- r:** Relación.

Según **Sanchez y Reyes** (1998) en este diseño el investigador se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. Con estos diseños se hacen investigaciones donde los sujetos, los fenómenos y los procesos se estudian tal como se dan.

3.6 POBLACIÓN, MUESTRA y MUESTREO.

3.6.1 Población

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010, pág. 91) “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una comunidad, asociación voluntaria o de una raza”.

Para la presente investigación, de acuerdo al documento fuente conseguida en el Programa Nacional Juntos, del 2017; la población estuvo conformada por 104 trabajadores entre nombrados y contratados.

3.6.2. Muestra

La muestra se tendrá que considerar “como cualquier sub conjunto de la población”, para **(Thomás, 2007)** que, se usó la muestra para inferir lo que ocurre dentro de la población.

El total de la muestra está conformado por los 82 trabajadores del Programa Nacional Juntos de Huancavelica.

Según **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** la define como censo, el cual es: *“el proceso de toma de la información de todos y cada uno de los elementos que constituyen la población”*.

3.6.3. Muestreo

El muestreo que se empleó fue el muestreo no probabilístico de tipo intencional.

Según **Sánchez y Reyes (1998)**; la define como aquella en el cual no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado en una muestra. Es intencional por que en este tipo de muestreo quien selecciona la muestra lo que busca es que ésta será representativa de la población de donde es extraída.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Las técnicas y los instrumentos que se emplearon para la investigación fueron:

En primer lugar, se tuvo en cuenta el diseño y elaboración del marco teórico, donde se consideró las fichas bibliográficas, de resumen, de párrafo; que nos sirvió para estructurar el marco teórico referencial y conceptual de la presente investigación.

Según Suárez, (1998, p.45) sostiene que el fichaje “consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación”.

Según Ary,(1993, p.123)“las fichas deben cumplir una serie de requisitos formales que tienen como objetivo, facilitar su utilización posterior”.

3.7.1 Técnicas:

Las técnicas que se emplearon para la recolección de datos fueron los siguientes:

a. Observación directa. Contacto con los investigados en el campo.

Durante el trabajo de campo la guía de observación; permitirá capturar datos sobre las variables en estudio en relación con los trabajadores que laboran en el Programa Nacional Juntos Huancavelica en el año 2017.

b. Encuesta. Además, se aplicarán encuestas a los trabajadores que laboran en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica durante el año 2017.

Según el mismo Suárez, (1998, p.54) la encuesta “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador”.

3.7.2 Instrumentos:

Según Sierra, (1995, p.245) el instrumento cuestionario de encuesta es “un conjunto de preguntas, preparados cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación sociológica para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido”.

3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la elaboración y procesamiento de datos se utilizaron los modelos tabulares numéricos y gráficos, además el uso de los softwares aplicativos como el SPSSv.24.00 y el Ms-Excel v. 2010; donde se considerará.

- Las Medidas de Tendencia Central (la media aritmética, la mediana y la moda), de Dispersión (La varianza y la desviación estándar y el coeficiente de variabilidad). Las de forma: la Asimetría y la Kurtosis.
- Los estadígrafos de la Estadística Inferencial como la prueba “r” de Pearson y la Prueba “t” para investigaciones correlacionales.

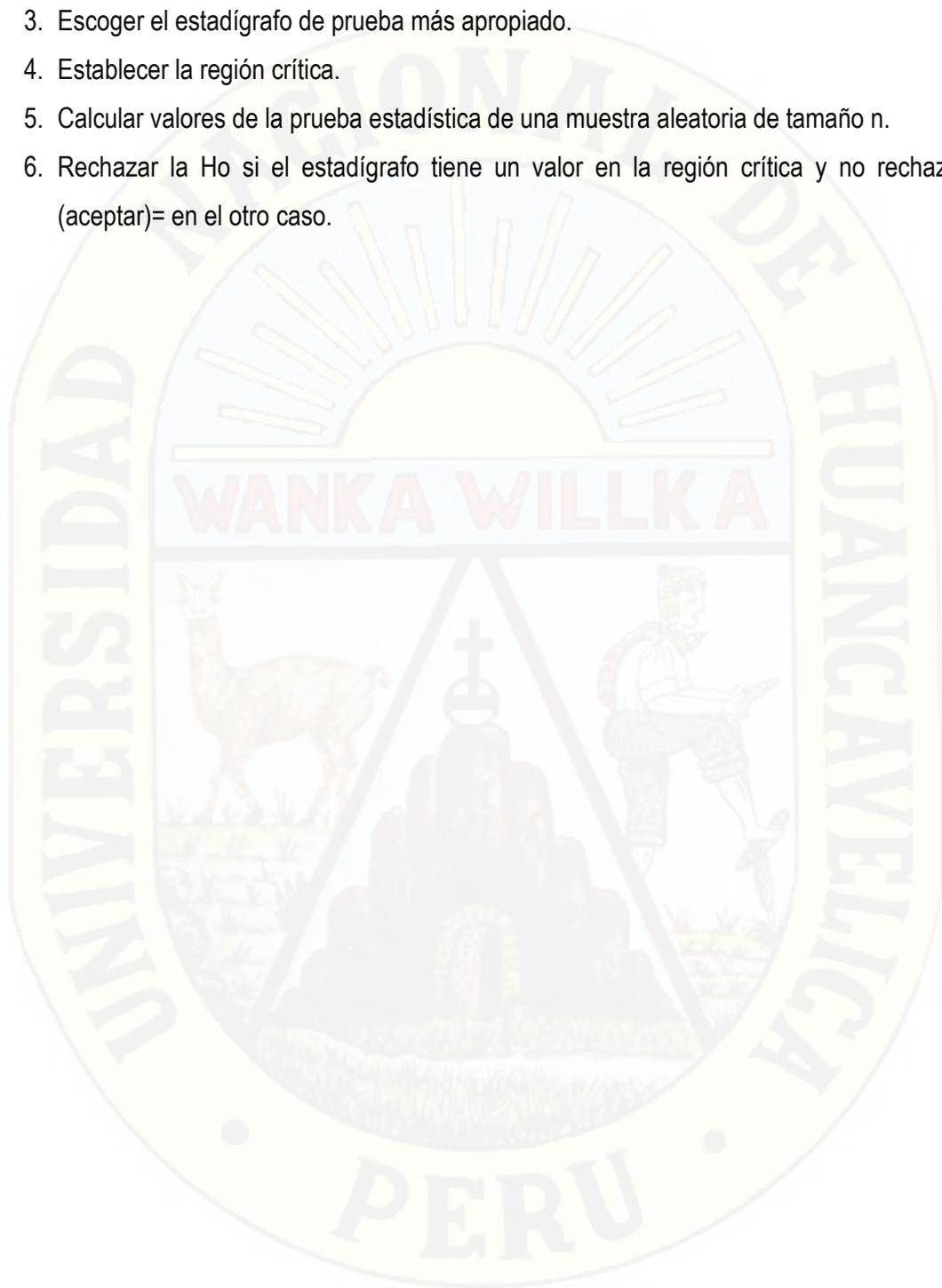
3.9 PROCEDIMIENTO PARA PROBAR LAS HIPÓTESIS.

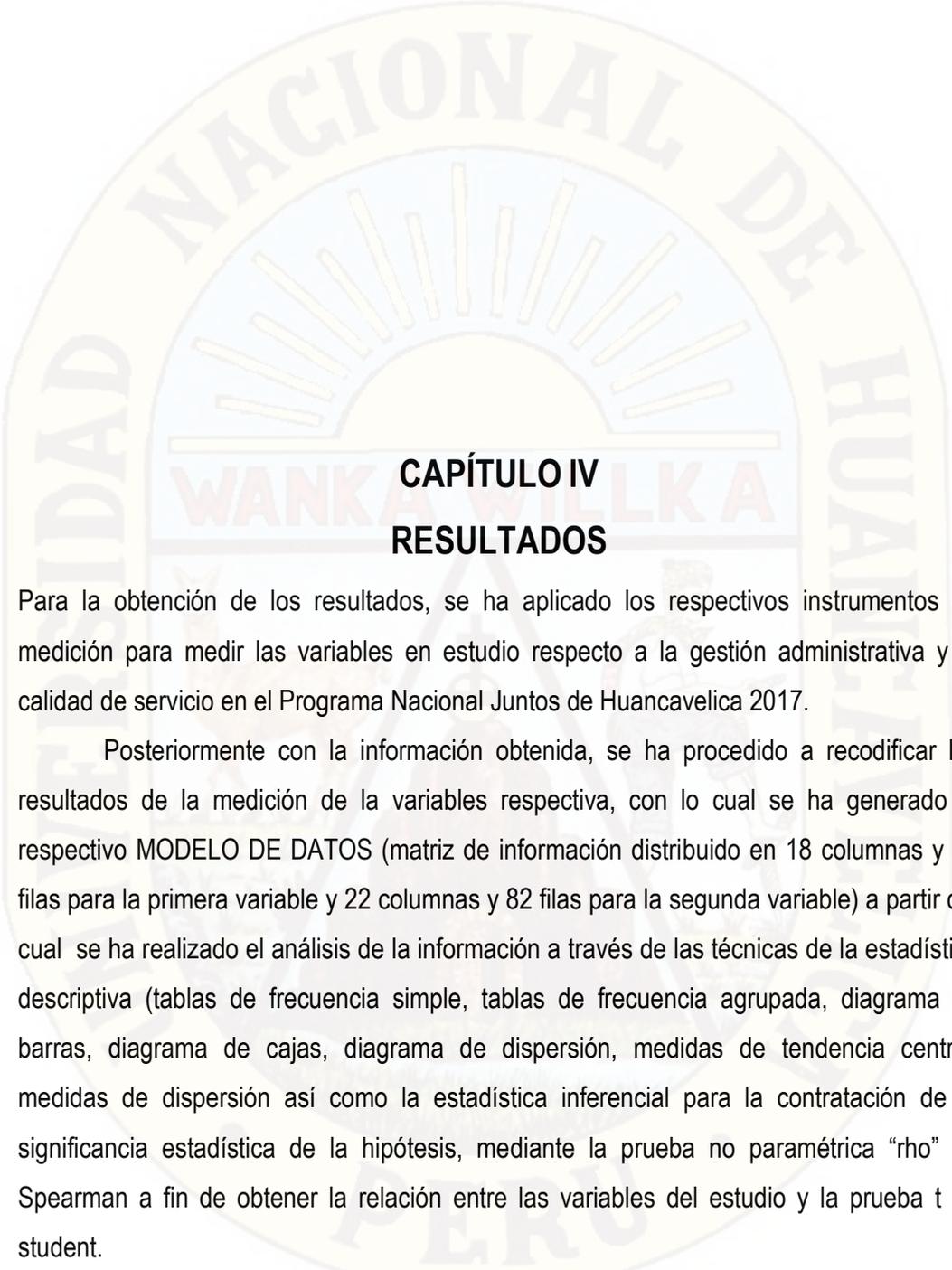
El proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos. Se ha podido verificar los planteamientos de diversos autores y cada uno de ellos con sus respectivas características y peculiaridades, motivo por el cual era necesario decidir por uno de ellos para ser aplicado en la investigación.

Como señala Pérez, (2005, p.235), se resume a seis pasos, y estando en este último paso, se tiene ya la posibilidad de tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula; atendiendo a este planteamiento, que a criterio propio es el más coherente; sin dejar de lado otros planteamientos, se ha optado por seguir estos pasos para el contraste de la hipótesis:

1. Formular la hipótesis nula y alterna de acuerdo al problema.
2. Escoger un nivel de significancia o riesgo.

3. Escoger el estadígrafo de prueba más apropiado.
4. Establecer la región crítica.
5. Calcular valores de la prueba estadística de una muestra aleatoria de tamaño n .
6. Rechazar la H_0 si el estadígrafo tiene un valor en la región crítica y no rechazar (aceptar)= en el otro caso.





CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Para la obtención de los resultados, se ha aplicado los respectivos instrumentos de medición para medir las variables en estudio respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica 2017.

Posteriormente con la información obtenida, se ha procedido a recodificar los resultados de la medición de la variables respectiva, con lo cual se ha generado el respectivo MODELO DE DATOS (matriz de información distribuido en 18 columnas y 82 filas para la primera variable y 22 columnas y 82 filas para la segunda variable) a partir del cual se ha realizado el análisis de la información a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia simple, tablas de frecuencia agrupada, diagrama de barras, diagrama de cajas, diagrama de dispersión, medidas de tendencia central, medidas de dispersión así como la estadística inferencial para la contratación de la significancia estadística de la hipótesis, mediante la prueba no paramétrica “rho” de Spearman a fin de obtener la relación entre las variables del estudio y la prueba t de student.

Como herramienta de apoyo, se han utilizado el programa IBM SPSS Versión 24.0 y el lenguaje de programación estadístico SAS 9.4 con lo cual se contrasto la veracidad de los resultados, asimismo se generó los modelos estadísticos utilizados, además la redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA sexta edición.

4.1. RESULTADOS A NIVEL DESCRIPTIVO

4.1.1. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 1. Resultados de la gestión administrativa en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica 2017.

Gestión Administrativa	f	%
Bajo	3	3,7
Medio	38	46,3
Alto	41	50,0
Total	82	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.

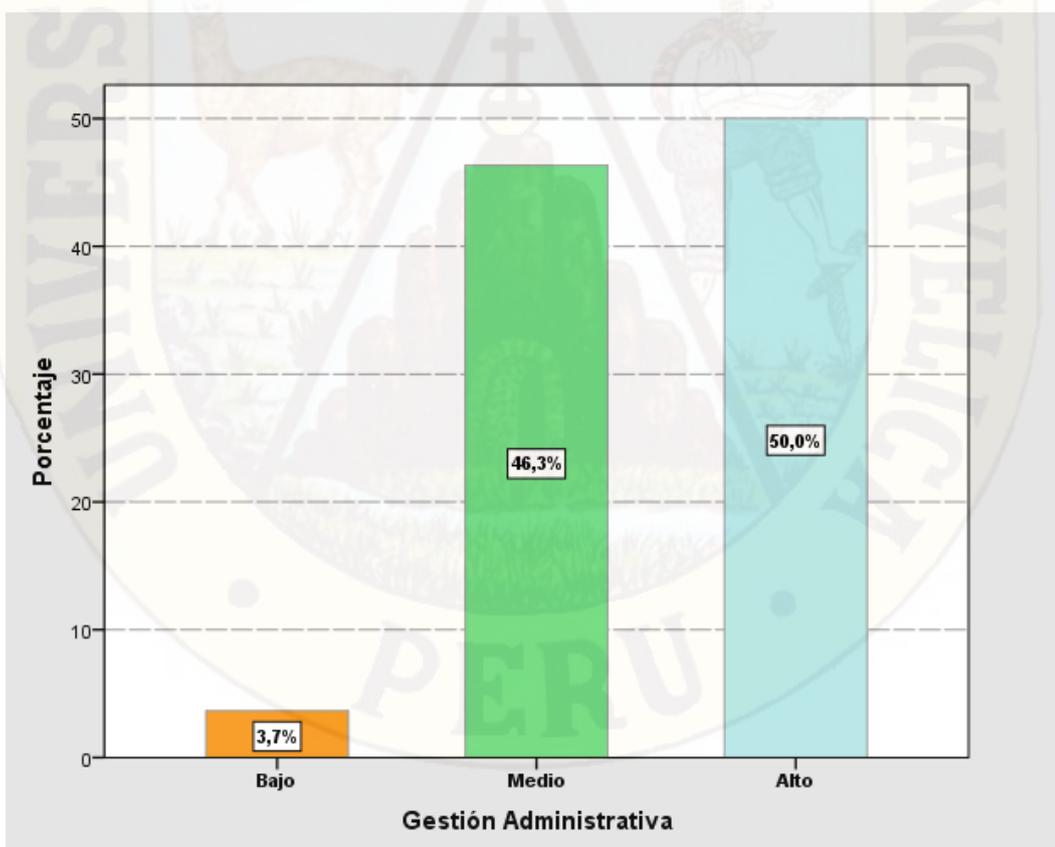


Figura 1. Diagrama de la gestión administrativa en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica 2017.

De la Tabla 1 podemos apreciar los resultados de la *gestión administrativa*, notamos que el 3,7% de los casos tienen un nivel bajo, el 46,3% de los casos tienen un nivel medio y el 50,0% de los casos tienen un nivel alto.

Tabla 2. Resultados de la gestión administrativa considerando sus dimensiones en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica 2017.

Dimensiones de la Gestión Administrativa	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Planificación	1	1,2	38	46,3	43	52,4	82	100,0
[2] Organización	5	6,1	47	57,3	30	36,6	82	100,0
[3] Dirección	4	4,9	42	51,2	36	43,9	82	100,0
[4] Control	11	13,4	57	69,5	14	17,1	82	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.

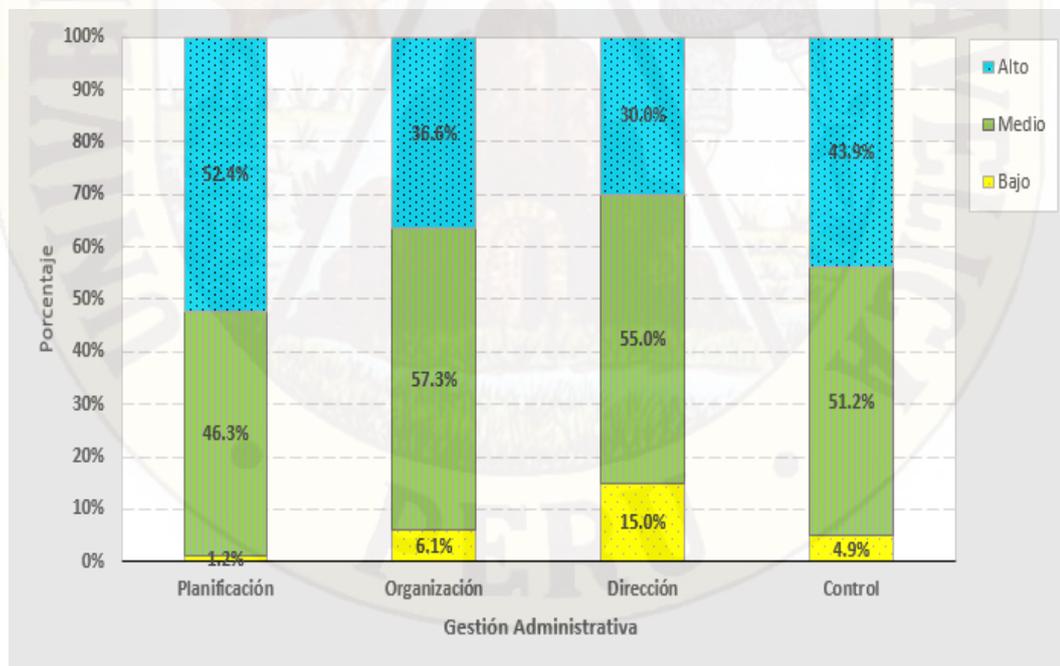


Figura 2. Diagrama de la gestión administrativa considerando sus dimensiones en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica 2017.

De la Tabla 2 podemos apreciar los resultados de la *gestión administrativa* según sus 4 dimensiones. Para la dimensión planificación el 1,2% menciona bajo, el 46,3% mencionan medio y el 52,4% menciona alto. Para la dimensión organización el 6,1% menciona bajo, el 57,3% mencionan medio y el 36,6% menciona alto. Para la dimensión dirección el 4,9% menciona bajo, el 51,2% mencionan medio y el 43,9% menciona alto. Para la dimensión control el 13,4% menciona bajo, el 69,5% mencionan medio y el 17,5% menciona alto.

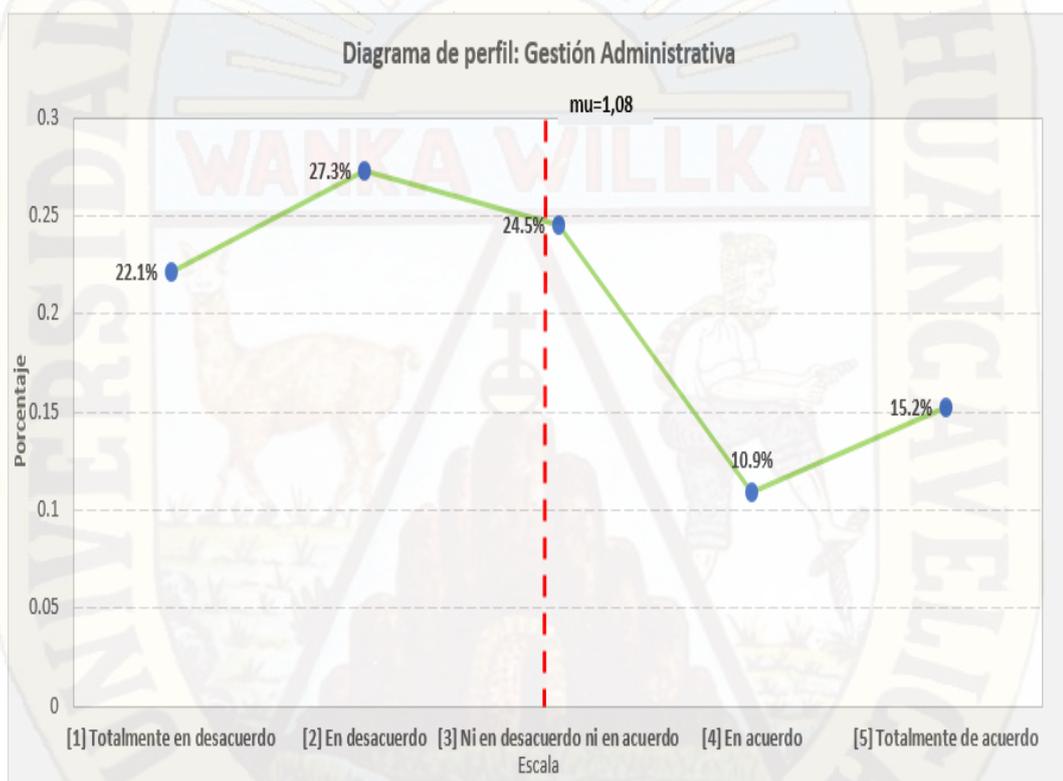


Figura 3. Diagrama de la gestión administrativa en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica 2017.

En la figura 3 se tiene el diagrama de perfil para los resultados de la *gestión administrativa*, de acuerdo a la escala de Likert utilizada en el instrumento:

- Categoría TOTALMENTE EN DESACUERDO: está representado por el 22,1% de los casos.
- Categoría EN DESACUERDO: está representado por el 27,3% de los casos.
- Categoría NI EN DESACUERDO NI EN ACUERDO: está representado por el 24,5% de los casos.

- Categoría EN ACUERDO: está representado por el 10,9% de los casos.
- Categoría TOTALMENTE DE ACUERDO: está representado por el 15,2% de los casos.

Del perfil, se desprende que la mayoría de los casos analizados han respondido la alternativa *en desacuerdo* que tiende a la segunda categoría.

4.1.2. CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 3. Resultados de la calidad de servicio en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica 2017.

Calidad de Servicio	f	%
Regular	24	29,3
Bueno	53	64,6
Muy Bueno	5	6,1
Total	82	100,0

Fuente: *Cuestionario de encuesta aplicada.*

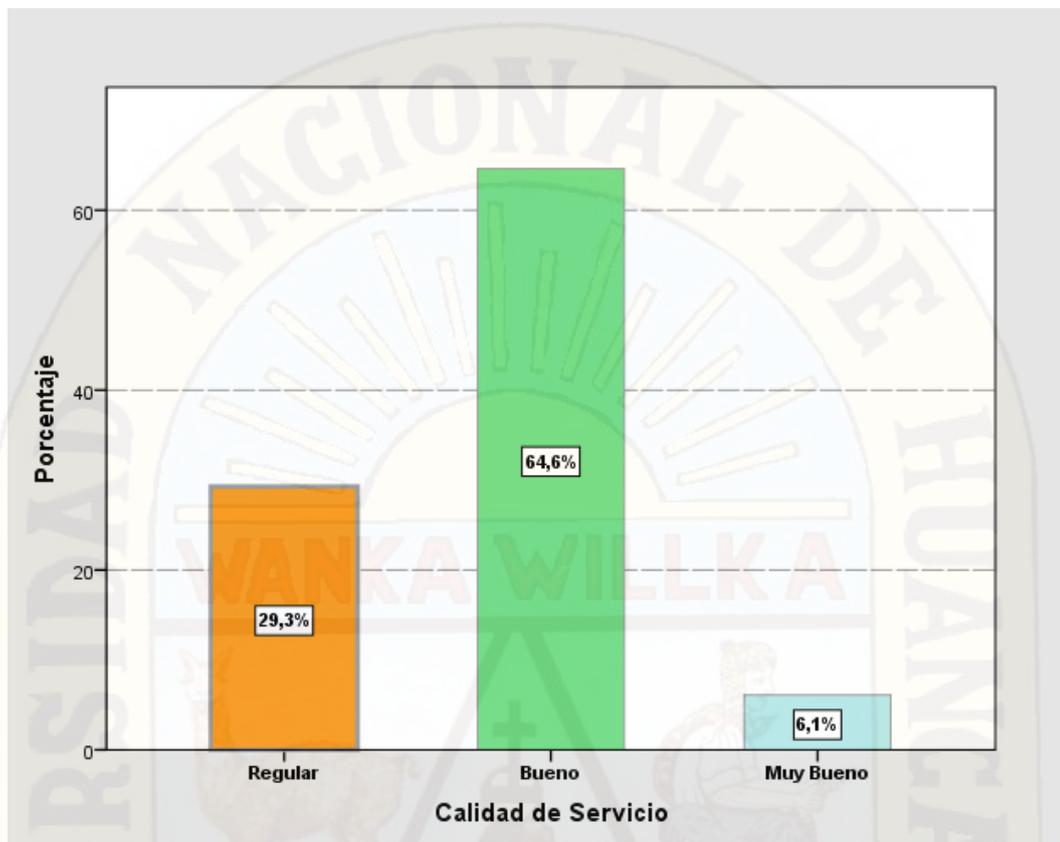


Figura 4. Diagrama de la calidad de servicio en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica 2017.

De la Tabla 3 podemos apreciar los resultados de la *calidad de servicio*, notamos que el 29,3% de los casos tienen un nivel regular, el 64,6% tienen un nivel bueno y el 6,1% de los casos tienen un nivel muy bueno; evidentemente el nivel bueno está prevaleciendo de forma significativa sobre los demás niveles.

Tabla 4. Resultados de la calidad de servicio considerando sus dimensiones en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica 2017.

Dimensiones de la Calidad de Servicio	Regular		Bueno		Muy Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Elementos Tangibles	39	47,6	41	50,0	2	2,4	82	100,0
[2] Confianza	10	12,2	60	73,2	12	14,6	82	100,0
[3] Satisfacción Laboral	22	26,8	59	72,0	1	1,2	82	100,0
[4] Responsabilidad	30	36,6	49	59,8	3	3,7	82	100,0
[5] Empatía	33	40,2	48	58,5	1	1,2	82	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicada.

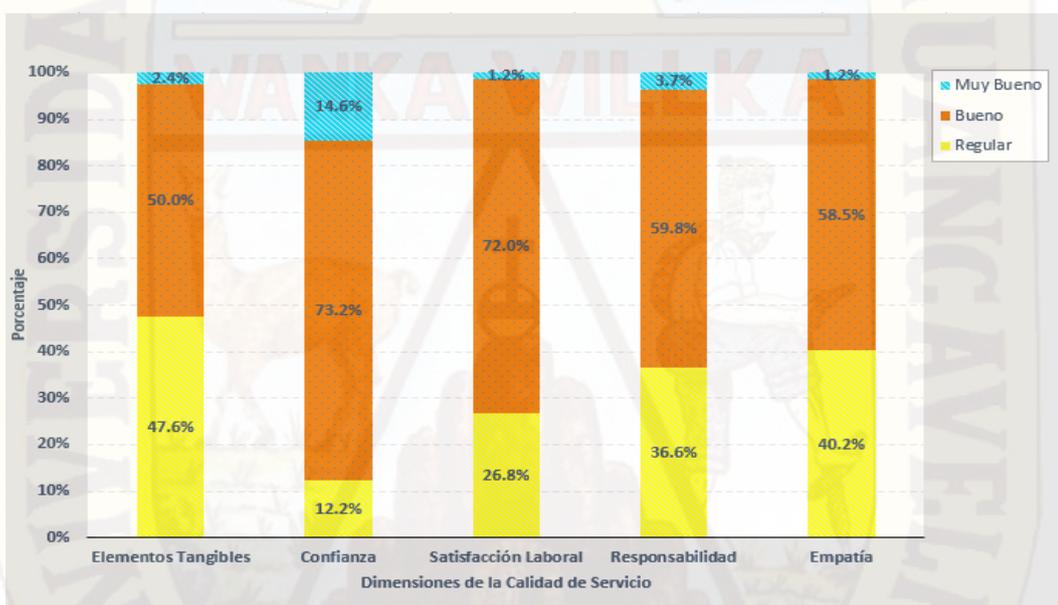


Figura 5. Diagrama de la calidad de servicio considerando sus dimensiones en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica 2017.

De la Tabla 4 podemos apreciar los resultados de la *calidad de servicio* según sus 5 dimensiones. Para la dimensión elementos tangibles el 47,6% menciona regular, el 50,0% mencionan bueno y el 2,4% menciona muy bueno. Para la dimensión confianza el 12,2% menciona regular, el 73,2% mencionan bueno y el 14,6% menciona muy bueno. Para la dimensión satisfacción laboral el 26,8% menciona regular, el 72,0% mencionan bueno y el 1,2% menciona muy bueno, Para la dimensión responsabilidad el 36,6% menciona regular, el 59,8% mencionan bueno y el 3,7% menciona muy bueno. Para la dimensión empatía el 40,2% menciona regular, el 58,5% mencionan bueno y el 1,2% menciona muy bueno.

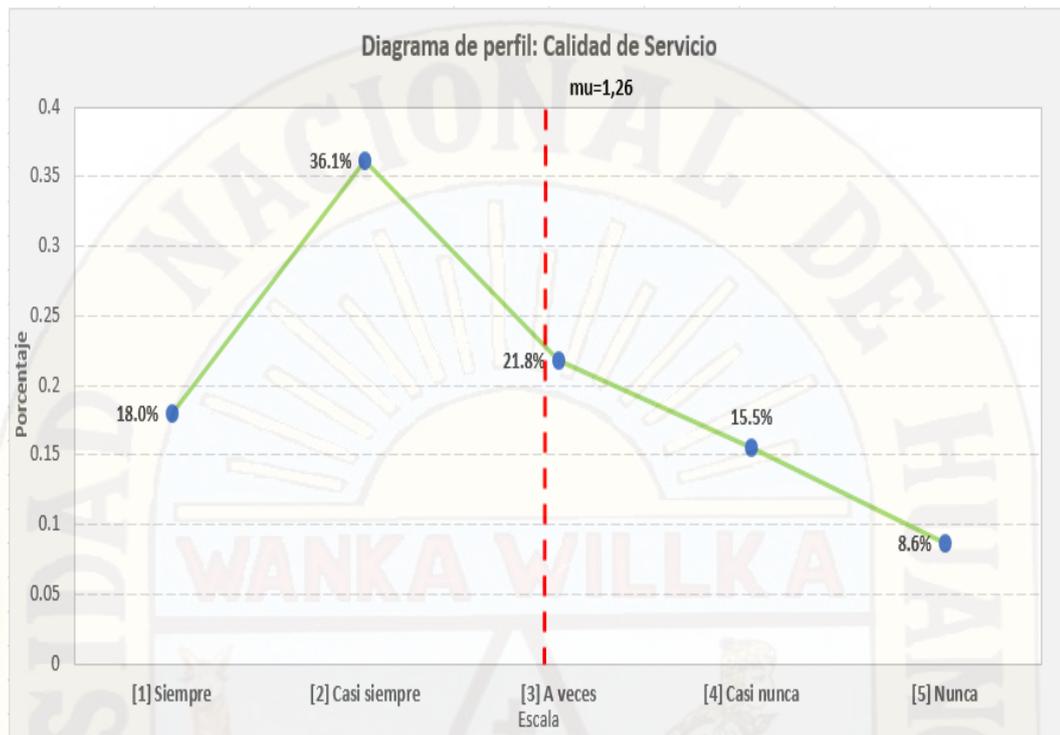


Figura 6. Diagrama de la calidad de servicio en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica año 2016.

En la figura 6 se tiene el diagrama de perfil para los resultados de la *calidad de servicio*, de acuerdo a la escala de Likert utilizada en el instrumento:

- Categoría SIEMPRE: está representado por el 18,0% de los casos.
- Categoría CASI SIEMPRE: está representado por el 36,1% de los casos.
- Categoría A VECES: está representado por el 21,8% de los casos.
- Categoría CASI NUNCA: está representado por el 15,5% de los casos.
- Categoría NUNCA: está representado por el 8,6% de los casos.

Del perfil, se desprende que la mayoría de los casos analizados han respondido la alternativa *casi siempre* que tiende a la primera categoría.

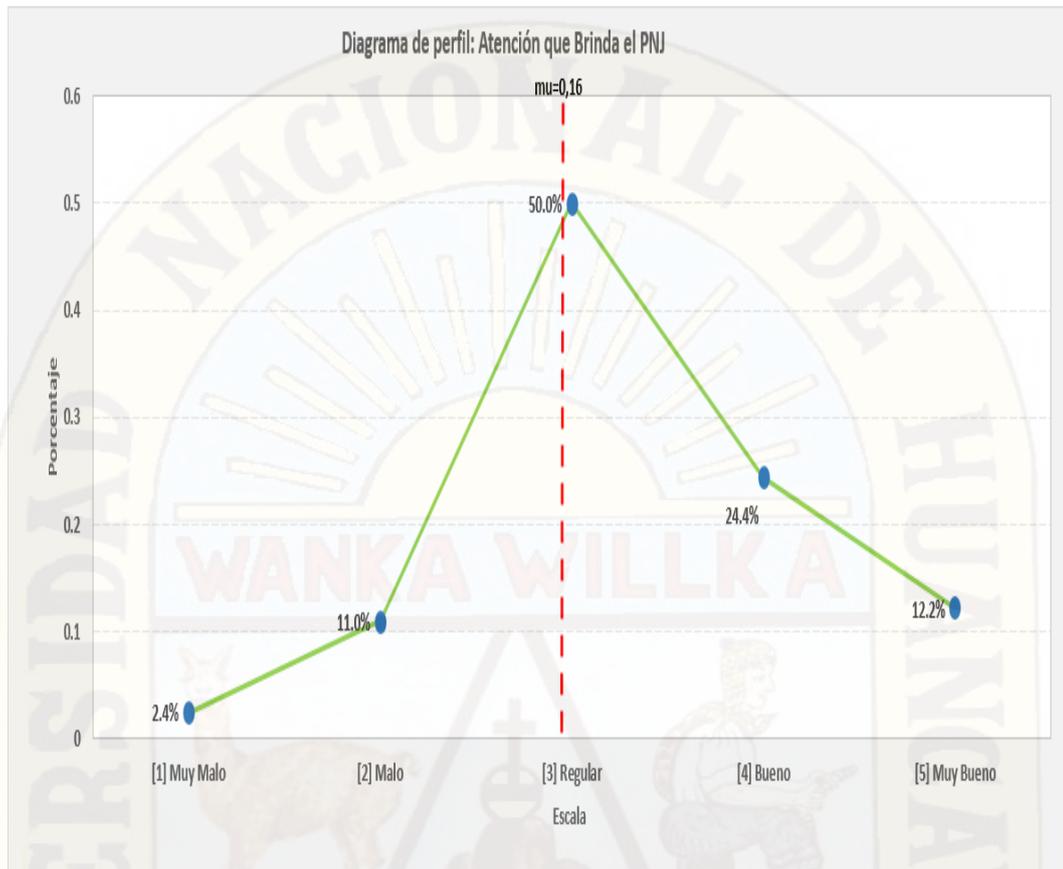


Figura 7. Diagrama del perfil de cómo se define la atención que brinda el Programa Nacional Juntos de Huancavelica año 2017.

En el diagrama de perfil de la figura 7 nos muestra los resultados del perfil de la *atención que brinda*, de acuerdo a la escala de Likert utilizada en el instrumento:

- Categoría MUY MALO: está representado por el 2,4% de los casos.
- Categoría MALO: está representado por el 11,0% de los casos.
- Categoría REGULAR: está representado por el 50,0% de los casos.
- Categoría BUENO: está representado por el 24,4% de los casos.
- Categoría MUY BUENO: está representado por el 12,2% de los casos.

Del perfil, se desprende que la mayoría de los casos analizados han respondido la alternativa *regular* que tiende a la tercera categoría.

4.2. RESULTADOS A NIVEL INFERENCIAL

4.2.1. DISTRIBUCIÓN NORMAL DE LAS PUNTUACIONES

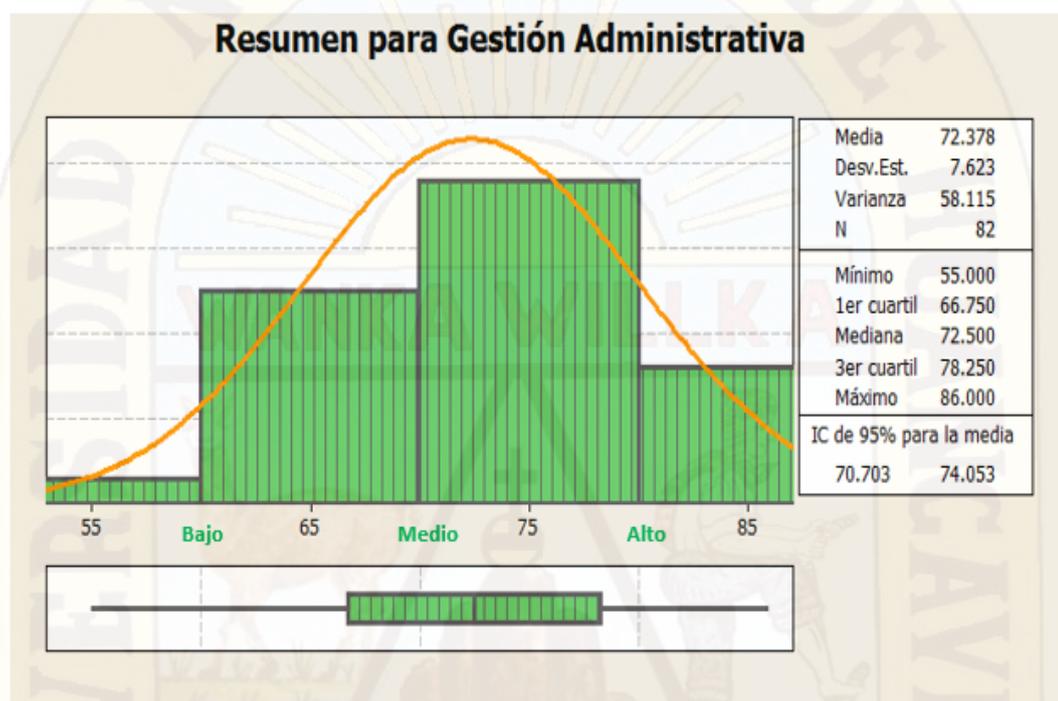


Figura 8. Resultados de las estadísticas de la Gestión Administrativa.

En la figura 8 podemos observar las correspondientes estadísticas de las puntuaciones de la variable *gestión administrativa*. Como se observa el valor de la media es de 72,378 que se tipifica como medio, el valor de la desviación estándar es 7,623 que nos representa la variabilidad o dispersión de los datos respecto a la media, el valor de la varianza es de 58,115 que es el resultado de elevar al cuadrado la desviación estándar. En la misma figura podemos observar que la puntuación mínima es de 55, la puntuación máxima es 86, el valor de la mediana es 72,50 (por lo cual la mitad de los datos están por debajo y la otra mitad por encima), el primer cuartil cuyo valor es 66,750 (por lo cual el 25% de los datos están por debajo y el 75% están por encima), el tercer cuartil cuyo valor es 78,250 (por lo cual el 75% de los datos están por debajo y el 25% están por encima).

Asimismo, observamos el correspondiente histograma de frecuencias que evidentemente tiene la forma normal, también observamos el correspondiente

diagrama de caja que nos muestra la presencia de casos atípicos por encima de la mediana en la medición realizada.

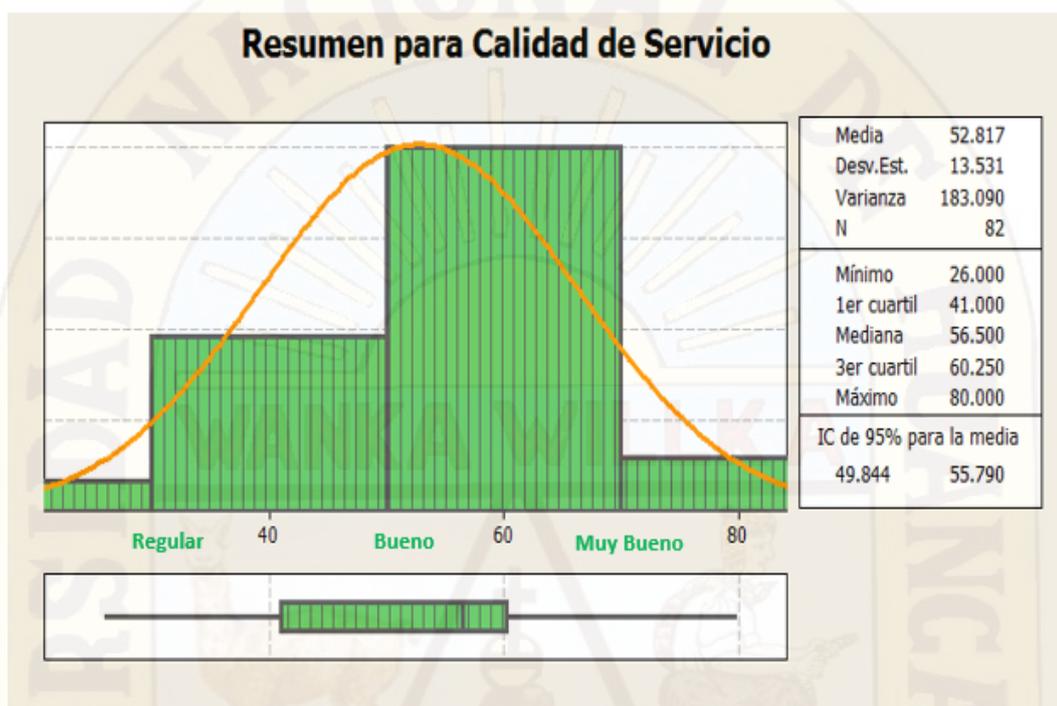


Figura 9. Resultados de las estadísticas de la Calidad de Servicio.

En la figura 9 podemos observar las correspondientes estadísticas de las puntuaciones de la variable *Calidad de servicio*. Como se observa el valor de la media es de 52,817 que se tipifica como bueno, el valor de la desviación estándar es 13,531 que nos representa la variabilidad o dispersión de los datos respecto a la media, el valor de la varianza es de 183,090 que es el resultado de elevar al cuadrado la desviación estándar. En la misma figura podemos observar que la puntuación mínima es de 26, la puntuación máxima es 80, el valor de la mediana es 56,50 (por lo cual la mitad de los datos están por debajo y la otra mitad por encima), el primer cuartil cuyo valor es 41,0 (por lo cual el 25% de los datos están por debajo y el 75% están por encima), el tercer cuartil cuyo valor es 60,250 (por lo cual el 75% de los datos están por debajo y el 25% están por encima).

Asimismo, observamos el histograma de frecuencias que evidentemente tiene la forma normal, también observamos el correspondiente diagrama de caja que nos muestra la presencia de casos atípicos por debajo y encima de la mediana.

4.2.2. INTERVALOS DE CONFIANZA

Se determinara los intervalos de confianza para la media poblacional de las puntuaciones de la gestión administrativa y la calidad de servicio para un nivel de significancia $\alpha = 5\%$ y un nivel de confianza del 95%. Los límites del intervalo de confianza de la media poblacional son:

Para la gestión administrativa, los límites del intervalo de confianza de la media poblacional son:

$$P(70,703 \leq \mu_{Ges_Admi.} \leq 74,053) = 95\%$$

Para la calidad de servicio, los límites del intervalo de confianza de la media poblacional son:

$$P(49,844 \leq \mu_{Cal_Serv} \leq 55,790) = 95\%$$

4.2.3. DETERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES

Para la determinación de la intensidad de la correlación entre las variables; usaremos la estadística “rho” de Spearman (r_s) que está definida por:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d^2_i}{n(n^2 - 1)} \quad \text{además } -1 \leq r_s \leq 1$$

Siendo:

r_s : Coeficiente de la correlación de rangos ordenados de Spearman.

D : Diferencia entre los rangos de las dos variables ordinales.

n : Tamaño de la muestra.

Así pues luego de aplicar el modelo sobre los datos tenemos el coeficiente de correlación de Spearman; que se muestran a continuación:

$$r_s = 1 - \frac{6 \times 20996,907}{82(82^2 - 1)} = 0,771 = 77,1\%$$

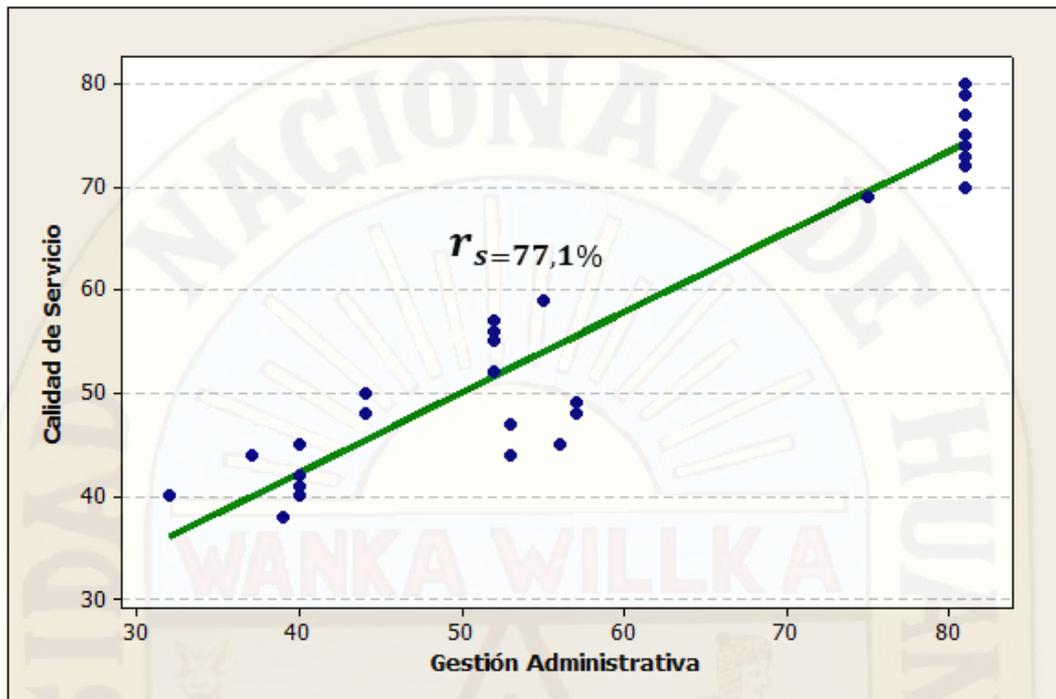


Figura 10. Diagrama de las puntuaciones para ambas variables.

Para la determinación de las relaciones considerando las dimensiones de la variable de la *gestión administrativa* tenemos:

- Relación de la dimensión *planificación* y la variable *calidad de servicio*:

$$r_{S1} = 64,0\%$$

- Relación de la dimensión *organización* y la variable *calidad de servicio*:

$$r_{S2} = 67,6\%$$

- Relación de la dimensión *dirección* y la variable *calidad de servicio*:

$$r_{S3} = 73,4\%$$

- Relación de la dimensión *control* y la variable *calidad de servicio*:

$$r_{S4} = 64,1\%$$

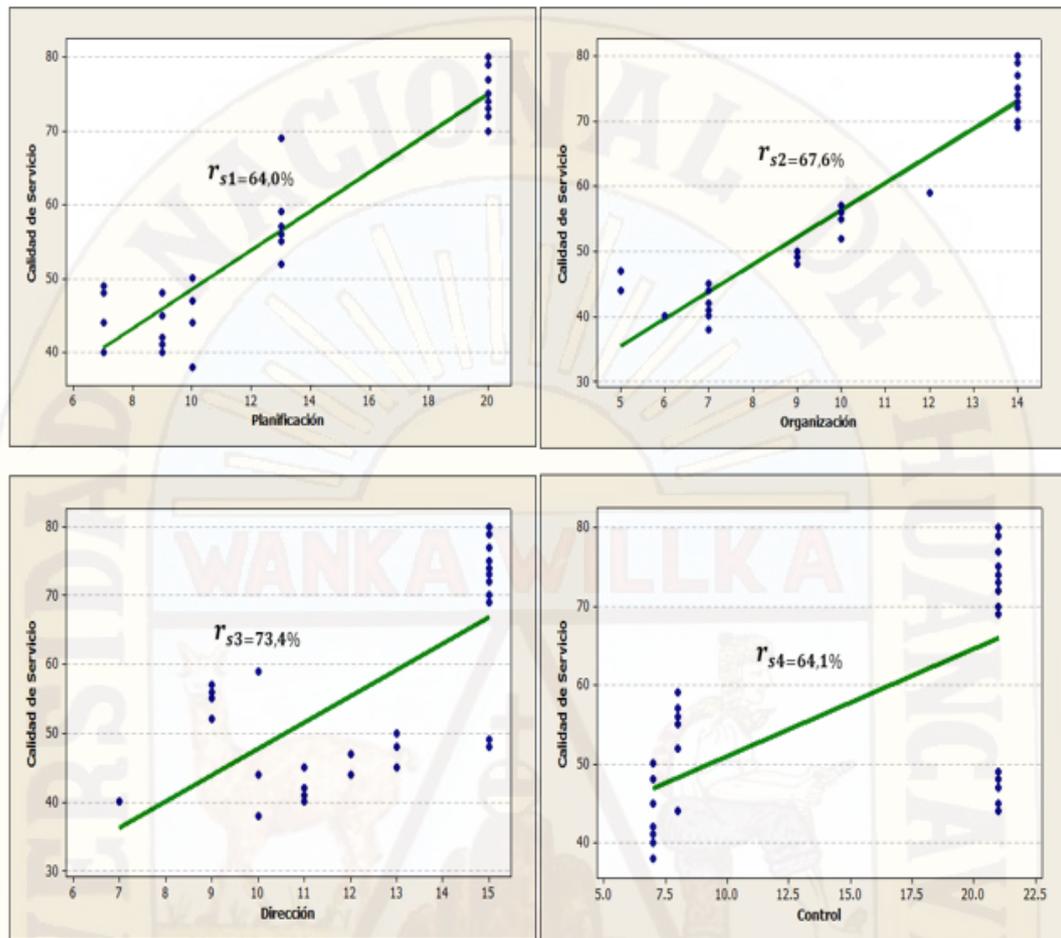


Figura 11. Diagrama de dispersión de las relaciones según dimensiones.

4.3. VERIFICACIÓN DE LAS HIPOTESIS

4.3.1. VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS

- Nula (H_0)

La gestión administrativa no se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

$$\rho_s = 0$$

Siendo:

ρ_s : Correlación poblacional de rangos

• **Alternativa (H₁)**

La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

$$\rho_s > 0$$

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA (α)

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{(1-r^2)/(n-2)}} \sim t(80)$$

d) CÁLCULO DE LA ESTADÍSTICA

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado (Vc) de la "t":

$$t = Vc = \frac{0,771}{\sqrt{(1-0,771^2)/(82-2)}} = 10,829$$

e) TOMA DE DECISIÓN

El valor calculado "Vc" y el valor "Vt" lo tabulamos en la gráfica de la distribución de probabilidad "t", de la cual podemos deducir que $(10,829 > 1,66)$ por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por tanto se concluye:

La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

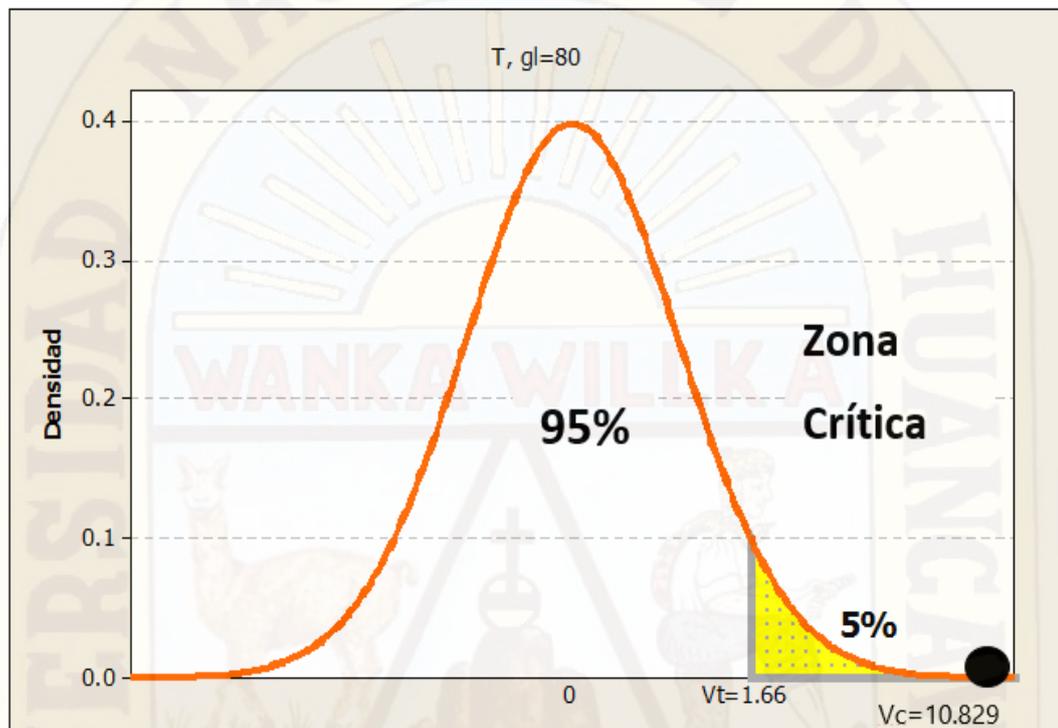


Figura 12. Distribución de probabilidad “t” de student para la hipótesis general.

En la Figura 12 notamos que el valor calculado se ubica en la región de zona crítica, además se deduce que la probabilidad asociada al modelo es:

$$P(t > 10,829) = 0,0 < 5\%$$

4.3.2. VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Tabla 5. Estadísticas de la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y la variable calidad de servicio.

Dimensiones de la Gestión Administrativa	Estadísticas de la relación con la Calidad de Servicio					
	r_s	n	$V_C = t$	$V_{t,eri}$	p	Ho
Planificación	64,0%	82	7,450	1,66	-	Rechazo
Organización	67,6%	82	8,210	1,66	-	Rechazo
Dirección	74,4%	82	9,960	1,66	-	Rechazo
Control	64,1%	82	7,470	1,66	-	Rechazo

Fuente: Base de datos.

I. VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- Hipótesis Nula (Ho):

La gestión administrativa en su dimensión planificación no se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

- Hipótesis Alterna (H1):

La gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

DISCUSIÓN

De la Tabla 5 podemos observar que el valor calculado rho de Spearman obtenida es $r_s = 64,0\%$ además ($7,450 > 1,66$) que tienen asociado una probabilidad de $P(t > 7,450) = 0,0 < 5\%$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

II. VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- Hipótesis Nula (Ho):

La gestión administrativa en su dimensión organización no se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

- Hipótesis Alterna (H1):

La gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

DISCUSIÓN

De la Tabla 5 podemos observar que el valor calculado rho de Spearman obtenida es $r_s = 67,6\%$ además ($8,210 > 1,66$) que tienen asociado una probabilidad de $P(t > 8,210) = 0,0 < 5\%$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

III. VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- Hipótesis Nula (Ho):

La gestión administrativa en su dimensión dirección no se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

- Hipótesis Alterna (H1):

La gestión administrativa en su dimensión dirección se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

DISCUSIÓN

De la Tabla 5 podemos observar que el valor calculado rho de Spearman obtenida es $r_s = 74,4\%$ además ($9,960 > 1,66$) que tienen asociado una probabilidad de P

$(t > 9,960) = 0,0 < 5\%$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

IV. VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

La gestión administrativa en su dimensión control no se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

La gestión administrativa en su dimensión control se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.

DISCUSIÓN

De la Tabla 5 podemos observar que el valor calculado rho de Spearman obtenida es $r_s = 64,1\%$ además $(7,470 > 1,66)$ que tienen asociado una probabilidad de P $(t > 7,470) = 0,0 < 5\%$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia la relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.; de esta manera los resultados de la investigación muestran que la relación rho de Spearman es 77,1%% que de acuerdo a la Tabla 6 se tipifica como correlación positiva considerable.

Tabla 6 . Intensidad de la correlación “r” de Pearson.

- 1.00 = *Correlación negativa perfecta.*
- 0.90 = *Correlación negativa muy fuerte.*
- 0.75 = *Correlación negativa considerable.*
- 0.50 = *Correlación negativa media.*
- 0.25 = *Correlación negativa débil.*
- 0.10 = *Correlación negativa muy débil.*
- 0.00 = *No existe correlación alguna entre las variables.*
- + 0.10 = *Correlación positiva muy débil.*
- + 0.25 = *Correlación positiva débil.*
- + 0.50 = *Correlación positiva media.*
- + 0.75 = *Correlación positiva considerable.*
- + 0.90 = *Correlación positiva muy fuerte.*
- + 1.00 = *Correlación positiva perfecta.*

Fuente: Sampieri et. al. (2014, p.305)

Así mismo los resultados han evidenciado que el 3,7% de casos tienen la percepción que la *gestión administrativa* es bajo, el 46,3% es medio y el 50,0% la consideran alto; en cuanto a la *calidad de servicio* los sujetos en estudio consideran que el 29,3% es mencionan regular, el 64,6% tiene un nivel bueno y el 6,1% tiene un nivel muy bueno.

Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada del 77,1% es significativamente diferente de cero ($p=0,0$) al nivel de confianza del 95% además muestra que la relación es positiva o directamente proporcional.

En cuanto a la relación de la dimensión *planificación* y la variable *calidad de servicio*, el valor obtenido para dicha correlación es del 64,0% que se tipifica como *positiva media*, que también ha resultado significativamente diferente de cero ($p=0,0$) y positiva.

Asimismo, la relación obtenida de la dimensión *organización* y la variable *calidad de servicio*, el valor obtenido para dicha correlación es del 67,6% que se tipifica como *positiva media*, que también ha resultado significativamente diferente de cero ($p=0,0$) y positiva.

Asimismo, la relación obtenida de la dimensión *dirección* y la variable *calidad de servicio*, el valor obtenido para dicha correlación es del 74,4% que se tipifica como *positiva media*, que también ha resultado significativamente diferente de cero ($p=0,0$) y positiva.

Asimismo, la relación obtenida de la dimensión *control* y la variable *calidad de servicio*, el valor obtenido para dicha correlación es del 64,1% que se tipifica como *positiva media*, que también ha resultado significativamente diferente de cero ($p=0,0$) y positiva.

En referencia a Huaraca, Oré, (2016), llegan a las siguientes conclusiones: La evidencia empírica ha corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=95\%$ que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. La calidad de servicio es baja en un 14,8%, media en un 44,4% de casos y alta en un 40,7% de casos. En cuanto al desempeño laboral, el 18,5% es baja, el 48,1% de casos la media y el 33,3% de casos es alto.

En referencia a Velásquez, (2015), concluyendo en lo siguiente que se detallan: Se ha determinado que la gestión administrativa óptima se relaciona de forma positiva y significativa con la eficiencia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Huayllay Grande, provincia de Angaraes, Región Huancavelica durante el año 2013. El contraste de prueba Chi Cuadrada obtenido fue de $\chi^2(g/=4)=11,31$ a misma que tiene asociado una probabilidad $P.=0,0$. Por otro lado, se ha determinado que la intensidad de la relación obtenida es del 73% que se tipifica como una relación alta. El proceso de administración como parte de la gestión administrativa óptima se relaciona de forma positiva y significativa con la eficiencia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Huayllay Grande, provincia de Angaraes, Región Huancavelica durante el año 2013. El contraste de prueba Chi Cuadrada obtenido fue de $\chi^2 (g/=4)=13,95$. De esta manera los niveles de Planificación, Organización, Dirección y Control contribuyen al buen nivel de eficiencia en la gestión.

En referencia a Sánchez, (2013), llegando a las siguientes conclusiones que detallan a continuación: La relación encontrada entre las variables Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa es de 0.71, la cual resulta ser Positiva y Significativa, es decir a medida, que mejoran el Gobierno Electrónico mejora Correlativamente la Gestión Administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula. La relación encontrada entre las variables Eficacia y Gestión Administrativa es de 0.74, la

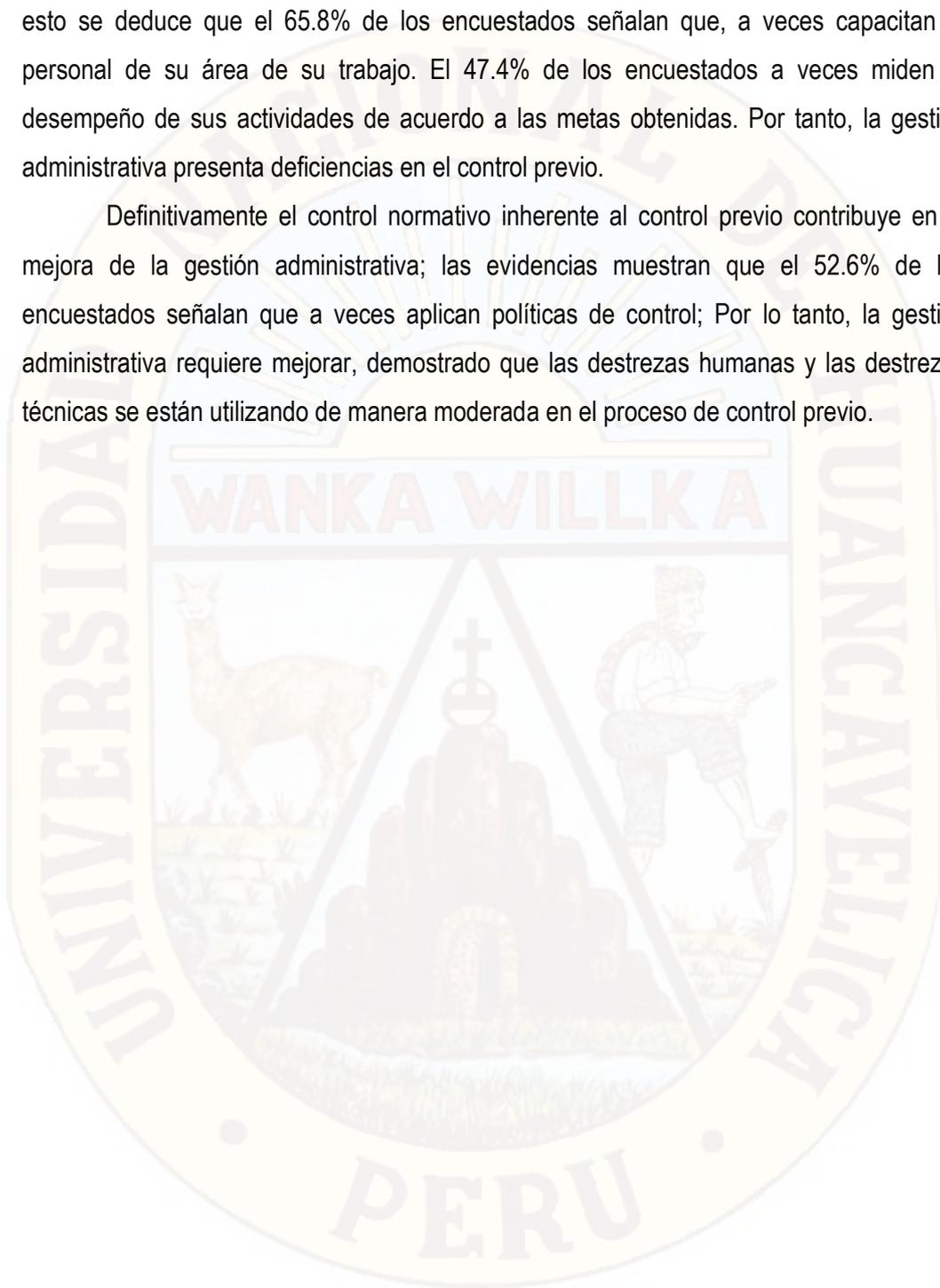
cual resulta ser Positiva y Significativa, es decir a medida, que mejora la Eficacia (Utilización de equipos de cómputo y programas especiales) mejora Correlativamente la Gestión Administrativa de la Administrativa de la Universidad nacional de Huancavelica. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica 01 de la Investigación y se rechaza la Hipótesis nula. La relación encontrada entre las variables Control y Gestión Administrativa es de 0.64, la cual resulta ser Positiva y Significativa, es decir a medida, que mejora el Control (Uso adecuado de la tecnología de información Uso adecuado de la tecnología de información) mejora Correlativamente la Gestión Administrativa de la Administrativa de la Universidad nacional de Huancavelica. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis específica 02 de la Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

En referencia a Ozejo (2013), llegando a la siguiente conclusión: Que se comprobó que existe relación entre la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio de las MYPES comerciales en la ciudad de Huancavelica, a través de la correlación de Pearson cuyo resultado transformado al valor t de student resulto 9,43 con un nivel de significancia de 0,05 indicándonos que a deficientes y regulares niveles de gestión de recursos humanos le corresponden deficientes y regulares niveles de calidad de servicio.

Finalmente, con Romero, (2013), llegando a las siguientes conclusiones: Se ha determinado que el control previo contribuye en la mejora de la gestión administrativa en la Oficina de Economía del Gobierno Regional de Huancavelica; se evidencia, que la "r" de Pearson es 0,714, éste es considerado como correlación positiva media. Es decir, a mayor control previo mejorará la gestión administrativa en dicha unidad de la Región Huancavelica. Se ha determinado que el correcto uso de la documentación de gestión del control previo contribuye en la mejora de la gestión administrativa, esto evidencia que el 63.2% de los encuestados menciona que la organización de la gestión administrativa en cuanto se refiere al uso de la documentación de gestión presenta deficiencias en el control previo. Se ha establecido que la acción de dirección del control previo contribuye definitivamente en la mejora de la gestión administrativa; esto evidencia, que el 71.1 % de los encuestados manifiestan a veces planifican actividades para efectuar la acción de dirección del control previo. Se ha determinado que la administración de los recursos humanos a cargo del control previo contribuye en la mejora de la gestión administrativa;

esto se deduce que el 65.8% de los encuestados señalan que, a veces capacitan al personal de su área de su trabajo. El 47.4% de los encuestados a veces miden el desempeño de sus actividades de acuerdo a las metas obtenidas. Por tanto, la gestión administrativa presenta deficiencias en el control previo.

Definitivamente el control normativo inherente al control previo contribuye en la mejora de la gestión administrativa; las evidencias muestran que el 52.6% de los encuestados señalan que a veces aplican políticas de control; Por lo tanto, la gestión administrativa requiere mejorar, demostrado que las destrezas humanas y las destrezas técnicas se están utilizando de manera moderada en el proceso de control previo.



CONCLUSIONES

1. Las evidencias han corroborado la presencia de una relación directa y significativa entre la *gestión administrativa* y la *calidad de servicio* de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el año 2017, la intensidad de relación rho de Spearman es del 77,1% que se tipifica como *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t > 10,829) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.
2. Se ha determinado la presencia de una relación directa y significativa entre la *planificación* y la *calidad de servicio* de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el año 2017, la intensidad de relación rho de Spearman es del 64,0% que se tipifica como *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t > 7,450) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.
3. Se ha determinado relación directa y significativa entre la *organización* y la *calidad de servicio* de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el año 2017, la intensidad de relación rho de Spearman es del 67,6% que se tipifica como *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t > 8,210) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.
4. Se ha determinado la presencia de una relación directa y significativa entre la *dirección* y la *calidad de servicio* de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el año 2017, la intensidad de relación rho de Spearman es del 74,4% que se tipifica como *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t > 9,960) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.
5. Se ha determinado una relación directa y significativa entre el *control* y la *calidad de servicio* de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el año 2017, la intensidad de relación rho de Spearman es del 64,1% que se tipifica como *correlación positiva media*, la probabilidad asociada es $P(t > 7,470) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es positiva.

RECOMENDACIONES

1. Recomendar a los directivos del Programa Nacional Juntos, afianzar la Gestión Administrativa, para mejorar la calidad de servicios, debido a que hay un promedio de 50% de los usuarios aprecia que la gestión es regular, por lo que se refleja en la calidad de servicios que brinda a los usuarios, que una 64.6% aprecia el servicio como bueno, pero hay un 29.3% que dice que es regular.
2. Recomendar a los Directivos del Programa Nacional Juntos de Huancavelica, generar programas de capacitación y actualización, en temas referentes a planificación debido a que todavía el 46.3% de los encuestados aprecia que la planificación está medianamente adecuada, y el 1,2% mencionan que es baja la planificación.
3. Recomendar a los Directivos del Programa Nacional Juntos de Huancavelica, afianzar y reorientar la organización ya que hay un 57,3% que denota una organización regular y el 6,1% aprecia una organización mala, para ello debe realizar una reingeniería en su estructura y diseño organizacional.
4. A los Directivos, funcionarios, jefes, del Programa Nacional Juntos de Huancavelica, recomendar que se afiance en la dirección de la institución, formando jornadas de capacitación y actualización por que la apreciación de los usuarios y trabajadores que hay un promedio de 56.11% de los encuestados mencionan que la dirección es medianamente regular.
5. Recomendar a los directivos del Programa Nacional Juntos de Huancavelica afianzar las acciones de control, para lograr cumplir metas de acuerdo a lo planificado, por que existe 13,4% que aprecian las actividades de control que son bajos.
6. A los investigadores, ampliar el trabajo a partir de los resultados obtenidos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Abadi, M. (2004). *Administración General*. Argentina: Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Buenos Aires.
- Ascencio, R. (2011). *Comportamiento organizacional*. Tamaulipas
- Andía, W. (2012). *Manual de Gestión Pública, Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos*. Editorial el Saber. Lima – Perú.
- Bernal G. César Augusto, (1988) *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial México Segunda Edición.
- Brunet, luc. (1997) *el clima de trabajo en organizaciones. Definición diagnóstica y con secuencias*. México. Ed. Trillas.
- Caballero, A. (2003). *Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes e una escuela del nivel medio superior*.
- Caballero, K. (2002). *Satisfacción en el trabajo*. Canadá
- Caballero, A. (2013). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Edit. CENGAGE Learning-Lima.
- Callomamani (2013), *realizo un estudio denominado. La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores*.
- Cavalcante J. (2004). *Satisfacción de los trabajadores de los directivos de las escuelas secundarias públicas*. Bahía. Brasil
- Chiavenato I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Ed. Gestión
- Chiavenato I. (2006). *Gestión admnistrativo en las empresas*. Colombia: Ed. Gestión.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración Proceso Administrativo, Tercera Edición*, Editorial McGraw Hill, Colombia.

- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de Administración*. Edit. Mc Graw Hill. Educación- México.
- Cristobal, J. (2006) *manual de indicadores de desempeño en el sector público*. República Dominicana
- Campos, S. y Loza, P. (2011), *Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*.
- Flores, S. (2015), *Procesos administrativo y gestión empresarial en COPROBAS*, Jinotega.
- Flores J. (1992) *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Centro del Perú.
- García, J. (2008), *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM*.
- Gonzales, Oceda, Ramirez, y Gave (2014) *¿Cómo aprender y enseñar Investigación científica? Edic. Soluciones gráficas SAC*.
- Hernández Sampieri. (2010). Roberto, *Metodología de la Investigación* 5da. Edición. McGraw-Hill. México, D.F.
- Lovelock C. Y Wirtz J. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia*. México (Sexta edición): Ed. Associate Director, Manufacturing: vinnie scelta
- Maletta H. (2010). *Epistemología aplicada: metodología y técnica de la producción científica*. Peru ed. Armando Bustamante pettt
- Marthas C. (2002). *Racionalización Empresarial*. Edit. San Marcos - Lima.
- Márquez, M. (2002). *La gestión Administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios San Fernando y Biruaca del estado Apure- Venezuela*. Revista Mexicana. SMAAAC.

Prieto M. (2011). *Empatía, asertividad y comunicación*.

Quichca G. (2012) Universidad Nacional Mayor de San Marcos; presentó la tesis titulado "Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto Superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto- Huamanga Ayacucho"

Revilla, D. (2012), *La investigación en la maestría en educación y doctorado en ciencias de la educación*.

Rodríguez J. y Valencia (2006) *introducción a la administración con enfoque de sistema*

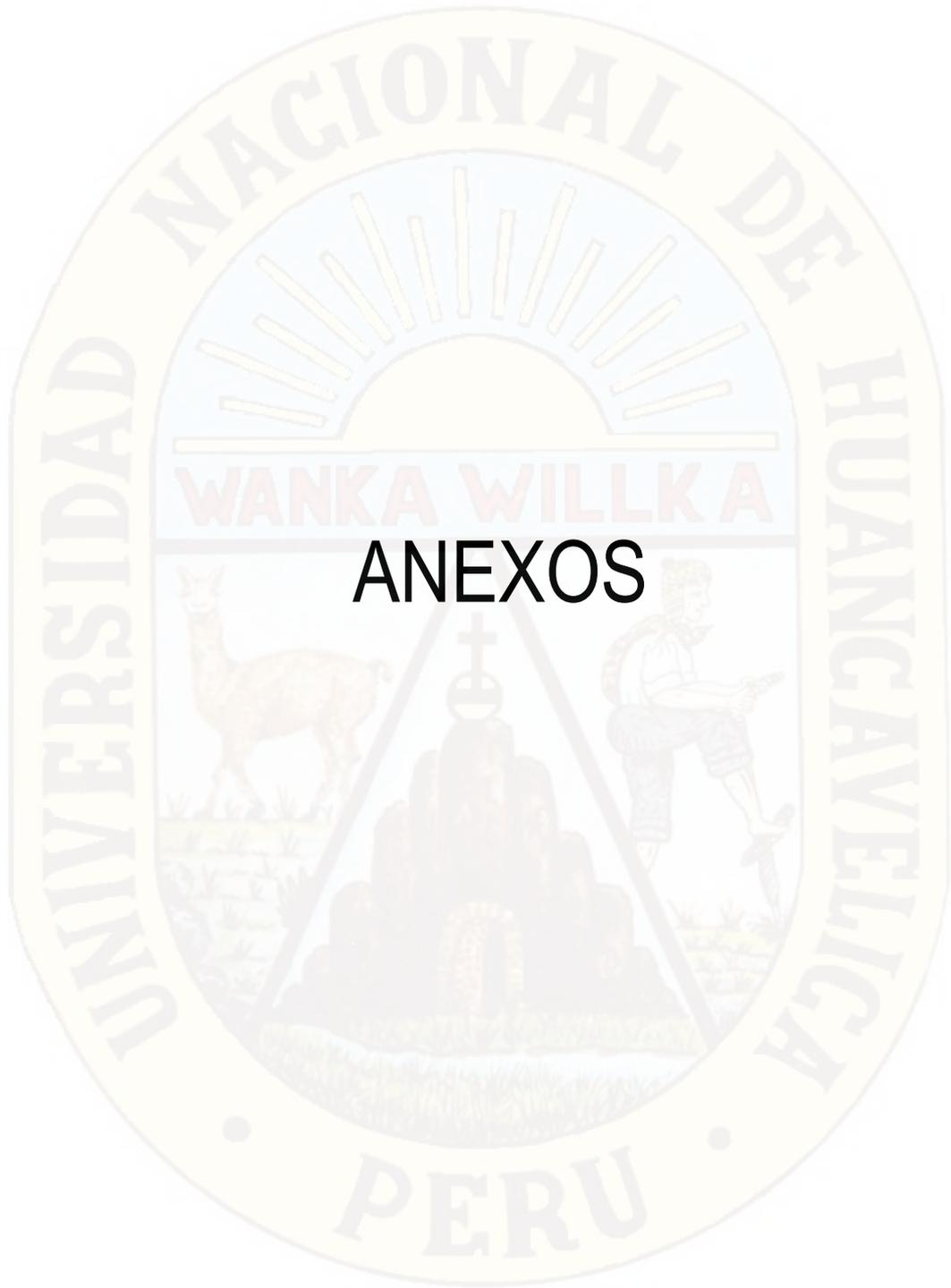
Romero, N. (2013), *Control previo y la gestión administrativa de la oficina de economía del Gobierno Regional de Huancavelca-2012*.

Sánchez H. y Reyes C. (1996) *Metodología y Diseños en la Investigación Científ. Mantaro-Lima*.

Sánchez, Y. (2013), *Gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica*.

Vela Rafael y Zavaleta Lisdey (2014) Universidad Privada Antenor Orrego: presentaron la tesis titulada "Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014".

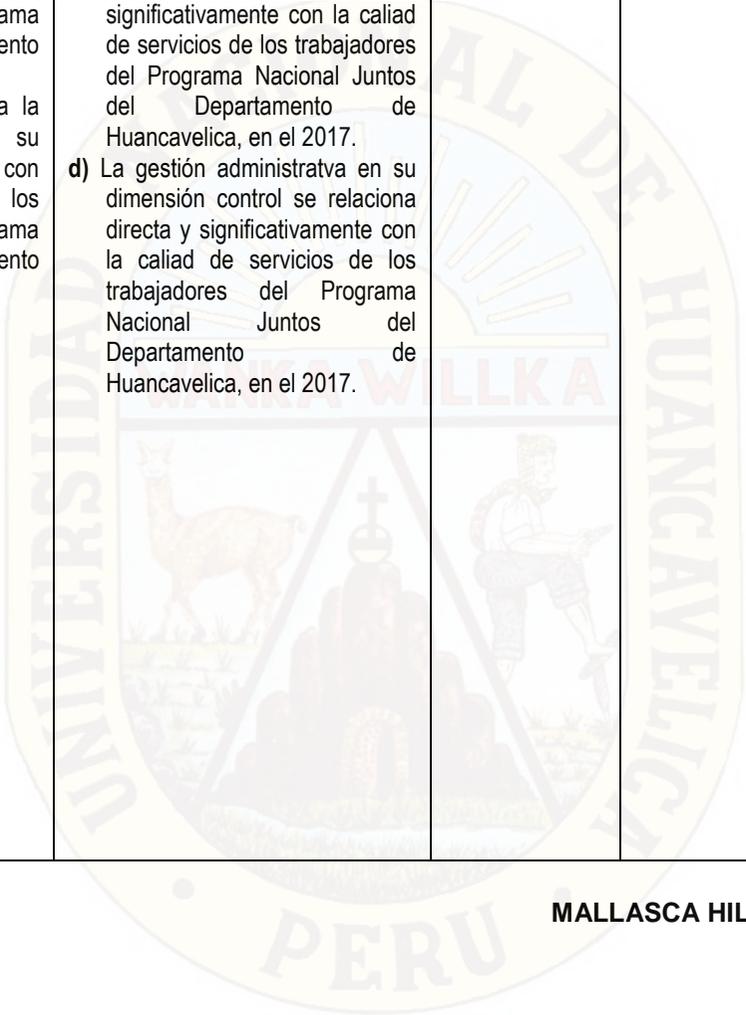
Velásquez. K. (2015), *La gestión administrativa óptima y la eficiencia de la gestión en la Municipalidad Distrital de Huayllay Grande, Provincia de Angaraes, Región Huancavelica – año 2013*.



ANEXOS

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROGRAMA NACIONAL JUNTOS DE HUANCVELICA 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿De que manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿De que manera la gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?</p> <p>b) ¿De que manera la gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?</p> <p>c) ¿De que manera la gestión administrativa en su dimensión</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar de que manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar de que manera la gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.</p> <p>b) Determinar de que manera la gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.</p> <p>c) Determinar de que manera la gestión administrativa en su dimensión dirección se relaciona con la calidad de servicios de los</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>a) La gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.</p> <p>b) La gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.</p> <p>c) La gestión administrativa en su dimensión dirección se relaciona directa y</p>	<p>Variable 1 (x): Gestión Administrativa.</p> <p>Chiavenato (2006).</p> <p>Variable 2 (y): Calidad de Servicios</p> <p>Abadi (2004)</p>	<p>X1: Planificación</p> <p>X2: Organización</p> <p>X3: Dirección</p> <p>X4: Control</p> <p>Y1: Elemento tangible</p> <p>Y2: Confianza</p> <p>Y3: Satisfacción laboral</p> <p>Y4: Responsabilidad</p> <p>Y5: Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Metas - Estrategias - Planes - Programas - Estructura orgánica - Análisis y diseño de puestos - Motivación - Liderazgo - Comunicación - Comportamiento individual - Comportamiento grupal - Cumplimiento de normas - Auditorías - Acción - Resultados - Retroalimentación - Recursos materiales - Entorno laboral 	<p>AMBITO DE ESTUDIO Programa Nacional Juntos</p> <p>TIPO: Aplicada</p> <p>NIVEL: Descriptivo-Correlacional</p> <p>MÉTODOS: Método General -Científico</p> <p>Método Especifico Analítico Descriptivo Observacional</p> <p>DISEÑO: No experimental de tipo transversal – Correlacional.</p> <p>Donde: M = Muestra O₁ = Variable 1 O₂ = Variable 2</p>

<p>dirección se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?</p> <p>d) ¿De que manera la gestión administrativa en su dimensión control se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017?</p>	<p>trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.</p> <p>d) Determinar de que manera la gestión administrativa en su dimensión control se relaciona con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.</p>	<p>significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.</p> <p>d) La gestión administrativa en su dimensión control se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicios de los trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica, en el 2017.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Honestidad - Seguridad - Puesto de trabajo - Organización - Valores - Empeño - Solidaridad - Proactivo 	<p>r = Relación de variables.</p> <p>POBLACIÓN: 104 Trabajadores del Programa Nacional Juntos del Departamento de Huancavelica -2017.</p> <p>MUESTRA: La muestra será 82 trabajadores entre contratados y nombrados.</p> <p>MUESTREO: No probabilístico de tipo intencional.</p> <p>TÉCNICAS: Encuestas Entrevistas</p> <p>INSTRUMENTOS: Fichas, Cuestionario de encuestas Guía de entrevista</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MALLASCA HILARIO, Oscar – CRISPIN TAYPE, Amancio.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA		ESCALA DE MEDICIÓN
		DIMENSIONES	INDICADORES	
VARIABLE 1 (X) Gestión Administrativa Chiavenato (2006).	Es el esfuerzo coordinado de un grupo social para lograr un fin con la mayor eficiencia y eficacia con el menor esfuerzo posible empleando en acción empresarial mediante fases organizacionales. Idalberto Chiavenato (2006). Nota: Adaptado de las dimensiones definidas por Chiavenato (2017).	X1: Planificación	- Objetivos - Metas - Estrategias - Planes - Programas	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo. 4. En acuerdo 5. Totalmente en acuerdo.
		X2: Organización	- Estructura orgánica - Análisis y diseño de puestos	
		X3: Dirección	- Motivación - Liderazgo - Comunicación - Comportamiento individual - Comportamiento grupal	
		X4: Control	- Cumplimiento de normas - Auditorías - Acción - Resultados - Retroalimentación	
VARIABLE 2 (Y) Calidad de servicios M. Abadi (2004)	La calidad de servicio es la evaluación de las funciones realizadas, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando la características funciones o comportamientos Abadi M. (2004, p. 56) Nota: Adaptado de las dimensiones definidas por Abadi (2017).	Y1: Elemento tangible	- Recursos materiales - Entorno laboral	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo. 4. En acuerdo 5. Totalmente en acuerdo
		Y2: Confianza	- Honestidad - Seguridad	
		Y3: Satisfacción	- Puesto de trabajo - Organización	
		Y4: Responsabilidad	- Valores - Empeño	
		Y5: Empatía	- Solidaridad - Proactivo	

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Señor(a) trabajador(a) a continuación se le presenta una serie de ítems referentes a la investigación de Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en el Programa Nacional Juntos de Huancavelica - 2017; los mismos que deberá responder con **sinceridad**, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) aquella proposición que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código de valoración.

ESCALA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	En acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE 01: GESTION ADMINISTRATIVA

Proposición	Valoración				
1. ¿Considera que para obtener mayor productividad en la institución es necesaria planificar los recursos?	1	2	3	4	5
2. ¿En la gestión de la institución Juntos se implementan planes, programas, políticas y estrategias de manera coordinada?	1	2	3	4	5
3. ¿En la institución, las normas y los procedimientos estas bien claros y definidos?	1	2	3	4	5
4. ¿La designación de los cargos y funciones están bien definidas a nivel de la institución?	1	2	3	4	5
5. ¿Se preocupan por difundir los objetivos fundamentales de la institución?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud; ¿que la actual estructura orgánica del Programa Nacional Juntos de Huancavelica, responde a las necesidades reales de la Institución?	1	2	3	4	5
7. ¿Se asumen responsabilidades, se valora el esfuerzo y el cumplimiento de las funciones del personal en la institución?	1	2	3	4	5
8. ¿En el diseño del perfil de puestos en la institución, se considera el perfil del profesional que debe ocupar dicho puesto?	1	2	3	4	5
9. ¿El diseño de la estructura organizacional es la más adecuada para la eficiencia de la gestión en la institución?	1	2	3	4	5
10. ¿Considera Ud., que existe capacidades y habilidades para poder ejercer el liderazgo?	1	2	3	4	5
11. ¿Se desarrolla el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos institucionales?	1	2	3	4	5
12. ¿De acuerdo a su estructura organizacional se puede tener una comunicación eficiente?	1	2	3	4	5
13. ¿La visión, la misión y los objetivos determinan la eficiencia de gestión a nivel institucional?	1	2	3	4	5
14. ¿En la institución existe motivación permanente de parte de las autoridades y funcionarios para alcanzar los objetivos?	1	2	3	4	5
15. ¿En la institución se promueven los procesos de control que contribuyen en la mejora de la gestión administrativa?	1	2	3	4	5
16. ¿Se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?	1	2	3	4	5
17. ¿Los miembros de la institución toman en cuenta las normas de auditoria al momento de tomar decisiones?	1	2	3	4	5
18. ¿Se realizan cambios en los procesos de control con la finalidad de buscar mejoras de control de logro de metas en la institución?	1	2	3	4	5

PARTE II: CALIDAD DE SERVICIOS

1=Siempre	2=Casi siempre	3=A veces	4=Casi nunca	5=Nunca
-----------	----------------	-----------	--------------	---------

Proposición	Valoración				
	1	2	3	4	5
19. ¿Conoce Ud. sobre la existencia de un programa social que apoya a los más necesitados en Huancavelica?	1	2	3	4	5
20. ¿Los recursos y los trámites que gestiona y/o solicita en la oficina de Programa juntos, la atención es inmediata?	1	2	3	4	5
21. ¿El ambiente físico del Programa Juntos son adecuadas para su atención?	1	2	3	4	5
22. ¿Usted conoce las exigencias del Programa Nacional Juntos como: alimentación, educación y salud?	1	2	3	4	5
23. ¿Los servicios que presta el Programa Nacional Juntos deben ampliarse y modernizarse?	1	2	3	4	5
24. ¿Considera que el servicio de internet y los pagos que gestiona con tarjetas en bancos, es para optimizar el tiempo de la atención?	1	2	3	4	5
25. ¿Considera usted que el Programa Nacional Juntos es importante en su desarrollo familiar?	1	2	3	4	5
26. ¿Considera que el servicio virtual es parte complementaria a los servicios que el Programa Nacional Juntos brinda a los usuarios?	1	2	3	4	5
27. Conoce usted de los servicios que brinda, de parte del programa nacional de juntos de su localidad?	1	2	3	4	5
28. ¿Son honestos los coordinadores/promotores del Programa Nacional Juntos?	1	2	3	4	5
29. ¿Son tomados en cuenta los usuarios en la elaboración de los procesos de planificación presupuestal?	1	2	3	4	5
30. ¿Visita usted, a las oficinas del Programa Nacional Juntos de Huancavelica?	1	2	3	4	5
31. ¿El Programa Nacional Juntos de su localidad satisface sus necesidades de desarrollo?	1	2	3	4	5
32. ¿El Programa Nacional Juntos de Huancavelica satisface sus necesidades requeridas?	1	2	3	4	5
33. ¿El promotor, coordinador realiza sus labores con mucho cuidado y con responsabilidad?	1	2	3	4	5
34. ¿Los promotores y/o coordinadores del programa junto realizan las capacitaciones en su localidad?	1	2	3	4	5
35. ¿El promotor, coordinador conoce adecuadamente sus funciones al momento de atenderlo?	1	2	3	4	5
36. ¿El promotor, coordinador les otorga asesoramiento a sus necesidades y sobre todo de los servicios que presta el Programa?	1	2	3	4	5
37. ¿El promotor y/o coordinador del programa JUNTOS, le ofrece nuevas alternativas de servicio?	1	2	3	4	5
38. ¿El promotor coordinador del Programa Nacional Juntos demuestra solidaridad hacia los usuarios?	1	2	3	4	5
39. El coordinador, Jefes, Promotores del Programa Nacional Juntos, ¿buscan alternativas y sugerencias para mantener y conservar las buenas relaciones humanas con los usuarios?	1	2	3	4	5

¿Cómo define a la atención que brinda El Programa Nacional Juntos? Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno

.....
¡Muchas gracias por su colaboración!

BASE DE DATOS: VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Gestión Administrativa	X	Planificación	X1	Organización	X2	Dirección	X3	Control	X4
1	68	2	15	2	16	2	20	2	17	1
2	71	2	18	3	13	2	19	2	21	2
3	70	2	18	3	14	2	17	2	21	2
4	72	2	14	2	16	2	19	2	23	3
5	69	2	15	2	16	2	19	2	19	2
6	72	2	14	2	15	2	20	2	23	3
7	77	3	18	3	17	3	22	3	20	2
8	80	3	14	2	19	3	24	3	23	3
9	78	3	13	2	18	3	24	3	23	3
10	86	3	20	3	19	3	22	3	25	3
11	66	2	15	2	14	2	18	2	19	2
12	63	2	15	2	13	2	18	2	17	1
13	70	2	16	2	14	2	20	2	20	2
14	73	3	18	3	15	2	21	3	19	2
15	65	2	16	2	10	1	19	2	20	2
16	85	3	19	3	19	3	23	3	24	3
17	78	3	18	3	18	3	21	3	21	2
18	56	1	6	1	13	2	19	2	18	2
19	83	3	16	2	20	3	24	3	23	3
20	74	3	19	3	16	2	20	2	19	2
21	72	2	16	2	15	2	21	3	20	2
22	86	3	20	3	18	3	24	3	24	3
23	72	2	17	3	15	2	20	2	20	2
24	66	2	14	2	14	2	18	2	20	2
25	60	2	12	2	14	2	18	2	16	1
26	73	3	18	3	15	2	20	2	20	2

27	76	3	19	3	17	3	21	3	19	2
28	72	2	17	3	15	2	21	3	19	2
29	63	2	12	2	14	2	20	2	17	1
30	75	3	16	2	20	3	20	2	19	2
31	70	2	16	2	15	2	20	2	19	2
32	79	3	16	2	17	3	24	3	22	2
33	75	3	17	3	16	2	22	3	20	2
34	77	3	19	3	16	2	21	3	21	2
35	65	2	17	3	15	2	15	1	18	2
36	80	3	16	2	17	3	25	3	22	2
37	61	2	15	2	12	1	17	2	17	1
38	55	1	11	2	13	2	16	2	15	1
39	69	2	16	2	14	2	19	2	20	2
40	63	2	16	2	13	2	19	2	15	1
41	71	2	17	3	15	2	19	2	20	2
42	79	3	18	3	16	2	23	3	22	2
43	55	1	12	2	12	1	15	1	16	1
44	60	2	11	2	14	2	14	1	21	2
45	64	2	14	2	14	2	17	2	19	2
46	74	3	17	3	16	2	22	3	19	2
47	78	3	18	3	17	3	21	3	22	2
48	61	2	17	3	10	1	18	2	16	1
49	80	3	18	3	19	3	22	3	21	2
50	66	2	16	2	13	2	18	2	19	2
51	82	3	18	3	18	3	24	3	22	2
52	81	3	19	3	18	3	24	3	20	2
53	67	2	15	2	16	2	17	2	19	2

54	79	3	19	3	18	3	21	3	21	2
55	76	3	17	3	16	2	20	2	23	3
56	68	2	18	3	11	1	20	2	19	2
57	60	2	12	2	14	2	18	2	16	1
58	82	3	20	3	17	3	22	3	23	3
59	74	3	20	3	15	2	19	2	20	2
60	64	2	15	2	16	2	15	1	18	2
61	83	3	20	3	18	3	21	3	24	3
62	71	2	16	2	16	2	19	2	20	2
63	69	2	17	3	14	2	19	2	19	2
64	63	2	10	2	16	2	21	3	16	1
65	84	3	19	3	18	3	23	3	24	3
66	79	3	18	3	18	3	23	3	20	2
67	80	3	17	3	18	3	22	3	23	3
68	75	3	18	3	16	2	22	3	19	2
69	81	3	19	3	18	3	23	3	21	2
70	68	2	16	2	14	2	20	2	18	2
71	75	3	17	3	17	3	22	3	19	2
72	70	2	16	2	15	2	20	2	19	2
73	68	2	15	2	14	2	19	2	20	2
74	82	3	18	3	18	3	24	3	22	2
75	64	2	14	2	13	2	19	2	18	2
76	78	3	19	3	18	3	20	2	21	2
77	74	3	16	2	17	3	21	3	20	2
78	76	3	17	3	18	3	20	2	21	2
79	71	2	17	3	15	2	20	2	19	2
80	78	3	16	2	18	3	23	3	21	2
81	76	3	19	3	15	2	20	2	22	2
82	84	3	20	3	18	3	22	3	24	3

BASE DE DATOS VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS

N°	Calidad de Servicio	Y	Elemento Tangible	Y1	Confianza	Y2	Satisfacción Laboral	Y3	Responsabilidad	Y4	Empatía	Y5
1	48	2	8	1	4	1	10	2	11	1	15	2
2	58	2	8	1	10	3	11	2	14	2	15	2
3	56	2	12	2	9	2	10	2	12	2	13	2
4	54	2	8	1	8	2	12	2	14	2	12	1
5	32	1	6	1	7	2	6	1	5	1	8	1
6	33	1	5	1	8	2	6	1	7	1	7	1
7	37	1	5	1	7	2	9	1	7	1	9	1
8	41	1	5	1	7	2	11	2	9	1	9	1
9	26	1	4	1	5	1	4	1	6	1	7	1
10	29	1	4	1	5	1	5	1	6	1	9	1
11	39	1	7	1	6	2	7	1	7	1	12	1
12	41	1	8	1	6	2	7	1	8	1	12	1
13	59	2	10	2	9	2	13	2	14	2	13	2
14	56	2	7	1	8	2	12	2	13	2	16	2
15	54	2	8	1	6	2	11	2	14	2	15	2
16	56	2	7	1	8	2	12	2	13	2	16	2
17	32	1	6	1	7	2	7	1	5	1	7	1
18	33	1	7	1	6	2	5	1	7	1	8	1
19	49	2	10	2	10	3	11	2	10	1	8	1
20	79	3	10	2	10	3	14	2	22	3	23	3
21	31	1	5	1	6	2	5	1	6	1	9	1
22	58	2	7	1	10	3	11	2	14	2	16	2
23	52	2	10	2	8	2	10	2	10	1	14	2
24	31	1	4	1	7	2	5	1	7	1	8	1
25	37	1	5	1	7	2	10	2	7	1	8	1
26	40	1	4	1	5	1	7	1	12	2	12	1

32	54	2	8	1	10	3	11	2	11	1	14	2
33	73	3	8	1	8	2	40	3	9	1	8	1
34	36	1	4	1	6	2	11	2	6	1	9	1
35	45	1	6	1	6	2	8	1	10	1	15	2
36	28	1	5	1	4	1	5	1	6	1	8	1
37	26	1	4	1	4	1	4	1	5	1	9	1
38	51	2	9	2	12	3	10	2	11	1	9	1
39	49	2	8	1	10	3	9	1	10	1	12	1
40	33	1	6	1	4	1	7	1	7	1	9	1
41	33	1	6	1	4	1	6	1	7	1	10	1
42	66	2	11	2	9	2	14	2	18	2	14	2
43	66	2	11	2	9	2	14	2	18	2	14	2
44	67	2	11	2	9	2	14	2	18	2	15	2
45	60	2	12	2	8	2	12	2	13	2	15	2
46	60	2	12	2	8	2	12	2	13	2	15	2
47	60	2	12	2	8	2	12	2	13	2	15	2
48	50	2	6	1	8	2	11	2	13	2	12	1
49	53	2	6	1	8	2	11	2	15	2	13	2
50	52	2	6	1	8	2	11	2	15	2	12	1
51	69	2	16	2	7	2	15	2	16	2	15	2
52	61	2	12	2	8	2	12	2	13	2	16	2
53	68	2	16	2	7	2	15	2	15	2	15	2
54	54	2	6	1	8	2	12	2	13	2	15	2
55	52	2	6	1	8	2	12	2	15	2	11	1
56	62	2	12	2	8	2	12	2	15	2	15	2
57	71	2	16	2	7	2	15	2	16	2	17	2
58	70	2	16	2	7	2	15	2	16	2	16	2

59	60	2	12	2	8	2	12	2	13	2	15	2
60	76	3	18	3	8	2	16	2	20	3	14	2
61	76	3	18	3	8	2	16	2	20	3	14	2
62	61	2	12	2	8	2	12	2	13	2	16	2
63	58	2	10	2	8	2	12	2	13	2	15	2
64	59	2	12	2	8	2	12	2	13	2	14	2
65	61	2	12	2	8	2	12	2	13	2	16	2
66	60	2	12	2	8	2	12	2	13	2	15	2
67	80	3	12	2	30	3	11	2	12	2	15	2
68	61	2	12	2	8	2	12	2	14	2	15	2
69	60	2	12	2	8	2	12	2	13	2	15	2
70	59	2	12	2	8	2	12	2	14	2	13	2
71	60	2	12	2	8	2	12	2	13	2	15	2
72	62	2	12	2	8	2	12	2	13	2	17	2
73	60	2	12	2	8	2	12	2	13	2	15	2
74	60	2	12	2	8	2	12	2	13	2	15	2
75	62	2	10	2	11	3	11	2	13	2	17	2
76	60	2	12	2	8	2	12	2	13	2	15	2
77	59	2	13	2	10	3	11	2	10	1	15	2
78	57	2	11	2	8	2	13	2	13	2	12	1
79	66	2	14	2	10	3	14	2	13	2	15	2
80	60	2	11	2	8	2	11	2	15	2	15	2
81	60	2	9	2	8	2	13	2	13	2	17	2
82	60	2	12	2	8	2	12	2	13	2	15	2



