



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención
de los trabajadores del programa nacional cuna mas, La
Libertad, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Sánchez Fernández, Mirna Silvia (ORCID: 0000-0002-1503-5244)

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo (ORCID: 0000-0002-9083-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A DIOS:

Quiero dedicar esta tesis de grado a Dios por permitirme culminar con éxito mi tan anhelada carrera, darme buena salud y fortaleza en todo momento”.

A MIS PADRES

“Dedico este trabajo con gran amor a toda mi familia por el apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera”.

A MI HOGAR

A mi esposo Lennin y mi hijo Sabas, por contar con su apoyo para poder cumplir mi meta.

AGRADECIMIENTO

El culminar mi tesis Doctoral y sentirme satisfecha con este logro, no es más que la fe puesta en ti, la dificultades, las caídas así como también las satisfacciones que cada vez pusiste como prueba me han permitido aprender de mis errores y sé que todo ha sido para crecer y mejorar como ser humano por gracias mi Dios.

El amor recibido, el apoyo moral y la paciencia con que cada día me dedicaban para el desarrollo de esta tesis ha sido simplemente primordial, gracias familia

Gracias a mi Universidad, docentes y compañeros por este nuevo triunfo y gracias a todas las personas que permitieron y apoyaron la realización de esta tesis.

Mención aparte un agradecimiento especial a asesor Dr. Luis Alberto Aguirre Bazán por esa guía invaluable en estos tiempos de exigencia académica para poder culminar con éxito mi tesis doctoral.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de abreviaturas	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.....INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de Investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumento de recolección	21
3.5 Procedimiento	23
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
VIII. PROPUESTA	48
REFERENCIAS	52
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Variable Gestión Administrativa, Estadísticos de fiabilidad	22
Tabla 2: Variable Calidad de atención, estadísticos de fiabilidad.....	23
Tabla 3: Gestión administrativa de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	25
Tabla 4: Dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	26
Tabla 5: Calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad 2020	27
Tabla 6: Dimensiones de la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad 2020	28
Tabla 7: Prueba de normalidad de datos - Prueba de Kolmogorov-Smirnov ...	29
Tabla 8: Influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020.....	30
Tabla 9: Influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	31
Tabla 10: Influencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	32
Tabla 11: Influencia de la gestión administrativa en la seguridad de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	33
Tabla 12: Influencia de la planificación en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	34
Tabla 13: Influencia de la organización en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	35
Tabla 14: Influencia de la organización en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	36
Tabla 15: Influencia de la dirección en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	37
Tabla 16: Influencia del control en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	38
Tabla 17: Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad 2020.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Gestión administrativa de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	25
Figura 2: Dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	26
Figura 3: Calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad 2020	27
Figura 4: Dimensiones de la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad 2020	28
Figura 5: Influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020.....	30
Figura 6: Influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	31
Figura 7: Influencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	32
Figura 8: Influencia de la gestión administrativa en la seguridad de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	33
Figura 9: Influencia de la planificación en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	34
Figura 10: Influencia de la organización en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	35
Figura 11: Influencia de la organización en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	36
Figura 12: Influencia de la dirección en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	37
Figura 13: Influencia del control en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad, 2020	38
Figura 14: Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del PNCM, La Libertad 2020.....	39

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad 2020.

El trabajo de investigaciones de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo y diseño correlacional causal, la población y muestra está conformada por 65 trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad 2020, para la recolección de datos se usó la técnica la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fueron dos cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y con la prueba de confiabilidad con la prueba estadística Alfa de Krombach.

Se concluye que existe influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.992; teniendo una gestión regular y una calidad de atención media de 43.1%; y aceptando la hipótesis que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de atención con un valor de Chi cuadrado 88.762 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

Palabras claves: gestión, administración, calidad y atención al usuario.

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the influence of administrative management on the quality of care of workers of the National Program Cuna Mas, La Libertad 2020.

The research work of a non-experimental type, with a quantitative approach and causal correlational design, the population and sample is made up of 65 workers from the national program Cuna Mas, La Libertad 2020, for data collection the survey technique and the instrument for data collection were two questionnaires duly validated through expert judgments and with the reliability test with the Krombach Alpha statistical test.

It is concluded that if there is an influence of administrative management on the quality of care, of which it has a positive influence with a correlation of Spearman's Rho 0.992; having a regular management and an average quality of care of 43.1%; and accepting the hypothesis that administrative management significantly influences the quality of care with a Chi square value of 88.762 and a value of $p = 0.000$ at a significance level of 5%.

Keywords: management, administration, quality and customer service

I. INTRODUCCIÓN

En toda Latinoamérica y el Caribe se hace patente la necesidad de fomentar reformas en los sistemas de Administración Pública, sean éstos nacionales o regionales. El primer problema que se plantea es el de definir el modelo de Administración (el "paradigma") que mejor convendría (posiblemente diferente en cada país de la región) para afrontar con éxito las exigencias y cambios que se necesitan para contar con una Administración moderna, eficaz, comprometida con la democracia, el Estado de derecho y el desarrollo financiero y público que satisfaga las exigencias y necesidades de atención que los ciudadanos demandan (tanto actuales como futuras). Un modelo que nos permita conseguir un nivel de eficiencia en la misma línea que la de los países considerados como "mejores" y más "efectivos" a la hora de atender y servir a sus ciudadanos.

Pero la búsqueda de éste modelo choca de frente con los graves problemas, típicos y recurrentes (con matices o graduaciones según cada país) de casi toda la Región: falta de capacidad, falta de atención y falta de competencia de las actuales administraciones. No obstante esto último, es justo señalar el cambio que se ha producido en los últimos años impulsado por documentos como la Carta Iberoamericana de la Función Pública (Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, 2003) y por el trabajo de organismos como el CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo), entre otros. Una de las más notables iniciativas del CLAD es la celebración anual del Congreso internacional sobre la reforma del Estado y de la administración pública, que se ha constituido como un referente esencial en su área.

En los países avanzados se han desarrollado diversos paradigmas de la Administración Pública; entre estos "modelos" se encuentran el "Modelo Jerárquico" (o "Weberiano") y el modelo de la "Nueva Gerencia Pública" (Nueva Gestión Pública).

El Modelo Weberiano se basaba en los principios de jerarquía (los funcionarios se estructuran según un modelo piramidal), disciplina (los funcionarios aceptan y cumplen normas jurisdiccionales preestablecidas) y

autoridad (cada funcionario obedece a sus superiores). Este modelo, a pesar de contar con características positivas, ha sido progresivamente abandonado debido a su inflexibilidad, rigidez, verticalidad, centralización etc.

La Nueva Gerencia Pública New Public Management o NPM (por sus siglas en inglés) no implica eliminar el antiguo sistema jerárquico, sino que busca hacer una administración más flexible, descentralizada y que pueda dar respuesta a las demandas de la sociedad y añade el concepto de "igualdad social" a la idea clásica de burocracia. El término fue introducido por primera vez por académicos en el Reino Unido y Australia para describir los enfoques que se desarrollaron durante la década de 1980 como parte de un esfuerzo para hacer que el servicio público sea más "profesional" y mejorar su eficiencia mediante el uso de Modelos de gestión del sector privado. El modelo NPM tiene como característica destacada la delegación en la toma de decisiones y el enfoque hacia los resultados y hacia los usuarios/clientes (La introducción del concepto de cliente en la configuración del servicio es una de las características del NPM). Los reformadores de NPM experimentaron con el uso de modelos descentralizados de prestación de servicios, para dar a las agencias locales más libertad en la forma en que entregaban programas o servicios. En algunos casos, las reformas de NPM que utilizaron el gobierno electrónico consolidaron un programa o servicio en una ubicación central para reducir los costos. Este modelo también está cuestionado, sobre todo a partir de la crisis global del sistema capitalista/financiero del 2008.

El BID ha establecido una clasificación de los países según un baremo en tres niveles que incorpora diferentes aspectos y características de sus políticas y prácticas de gestión administrativa (entre otras). Esta clasificación se realizó en el periodo 2011-2013 y abarcó un universo de 16 países. En cada grupo se cuantifica el nivel que ha alcanzado el Servicio Civil en los diferentes países:

Nos refieren un primer grupo, de Bajo Desarrollo, (entre 0 y 39 puntos): En este nivel se encontraría Honduras (20), Ecuador (21), Bolivia (21),

Guatemala (24), Paraguay (26), Perú (29), Panamá (29), El Salvador (34), Nicaragua (35) y República Dominicana (39). Los países en éste grupo presentan un grado importante de discrecionalidad en la Gestión de Recursos Humanos, una inexistente o reducida meritocracia, incapacidad para atraer y retener personal y escasa coherencia estratégica general.

En un segundo grupo de desarrollo medio (entre 40 y 59 puntos): corresponde a países con sistemas mixtos en los que coexisten segmentos profesionales y cierto grado de politización. En este segmento se ubican con 41 puntos México, con 52 puntos Colombia y Uruguay, con 54 puntos Costa Rica. Aquí encontramos una mayor coherencia estratégica que se ve reflejada en la implantación de criterios de mérito y de sistemas de incentivos al rendimiento. Sin embargo, la función rectora, aun siendo más robusta, no está consolidada.

Aquí, a diferencia del primer grupo de países, ya existen políticas de recursos humanos que pueden visibilizarse en diferentes ámbitos de la administración pública, y que se apoyan en instrumentos normativos y técnicos. Sin embargo, aún no se aplican de forma general, por lo que muchos sectores del aparato público funcionan como en los países del primer grupo.

Por ultimo en este tercer grupo de nivel superior (de 60 a 100 puntos). Corresponde a los niveles de gestión profesionales. Aquí están situados sólo Brasil con 65 puntos y Chile sobresaliendo con 67 puntos, que ya encabezaron la evaluación del 2004.

Este grupo puede caracterizarse por una sólida coherencia estratégica y por haber implantado criterios de mérito y flexibilidad claros. Otra característica común es la de contar con organismos políticos con capacidad rectora para llevar adelante la profesionalización de la administración, con capacidad técnica para poder diseñar e implementar políticas, así como organizar, coordinar y supervisar las secciones de RR.HH.

Otra característica distintiva de este grupo es la presencia de instrumentos normativos y técnicos que determinan las políticas aplicables al conjunto del

aparato público y que tienen un nivel de institucionalización que los hace más estables y consistentes.

En el periodo 2004 - 2011/2013 los servicios civiles que experimentaron un mayor avance fueron aquellos que habían tenido un origen más débil y menos exigente. Aunque resulte paradójico, esto se debió a que la instauración de cambios normativos, procedimentales e instrumentales, produjo mejoras y avances muy significativos en el corto plazo en comparación con la situación anterior, cuando se carecía de tales instrumentos. Sin embargo, la situación es diferente si atendemos a los progresos de mayor recorrido. Ello se debe a que éstos últimos no sólo requieren buenas condiciones de partida (que ya se consiguieron) sino también de la instauración efectiva de prácticas de idoneidad en un abanico de entidades cada vez más amplio.

Perú, con una mejora de 15 puntos (de 14 a 29 entre 2004 y 2011), es un ejemplo de cómo un diagnóstico claro y acertado de una situación precaria (la de 2004), caracterizada por la ausencia (o dispersión) normativa, la falta de planificación estratégica y de competencias técnicas e institucionales, permitió (haciendo un lugar en la agenda política) activar un proceso de profesionalización -con escasa base- que resultó ser de gran importancia estratégica. De este modo, a partir del año 2008 y teniendo como referencia el diagnóstico elaborado en el año 2004, se encaminó un proceso gradual de reforma que tomó cuerpo en la llamada "agenda mínima". Los hitos principales en este camino fueron los decretos que crearon la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y el subsidiario Cuerpo de Gerentes Públicos, y que establecieron normas de capacitación y evaluación del desempeño de los empleados públicos. También se estableció el llamado Régimen Especial Facultativo para los gobiernos sub nacionales (Cortázar Velarde 2013). Esta reforma, que produjo el avance de 14 a 29 puntos de 2011, tuvo más recientemente otro hito en la aprobación de una nueva Ley de Servicio Civil (Ley 30057 de julio de 2013).

Teniendo en cuenta esta realidad, el Programa Nacional Cuna Mas necesita de una administración que sea idónea y adecuada para cumplir los objetivos

de su programa: ya que estamos dedicados a trabajar con población vulnerable , de pobreza y extrema pobreza, a través de estrategias lograr el desarrollo infantil de niñas y niños menores de 3 años, dichas estrategias son visitas domiciliarias y sesiones de socialización logrando desarrollar sus áreas motoras, cognitivas, socio emocionales, para esto se requiere de una gestión administrativa flexible y ágil para brindar un servicio con calidad.

Cuenta con dos tipos de atención: servicio de acompañamiento a familias (SAF) y servicio de cuidado diurno (SCD). El SAF realiza visitas de una hora a la semana a las familias de las zonas rurales a cargo de un facilitador(a) elegido por su propia comunidad y sesiones grupales quincenales, de inter-aprendizaje, desarrolladas en los diferentes caseríos o centros poblados u otros espacios. (DS 003-2012-MIDIS). El servicio de cuidado diurno cuenta con centros de aprendizajes donde los niños y niñas llegan a realizar diversas actividades en un horario de 8am. - 4 pm, en este servicio se le brinda al niño(a) refrigerios y almuerzo. Todos los servicios que se brindan necesitan una gestión administrativa moderna.

Por todo lo mencionado nos planteamos el siguiente problema ¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020

El presente trabajo se justifica porque se trata de gestión y calidad que se encuentra en marcado en la modernización del estado mide el servicio que brindan los prestadores públicos a los usuarios, y esto se encuentra disminuido notablemente, a tal punto que los usuarios se quejan de este tipo de atención, es importante saber por qué brindan un mal servicio. Surge la necesidad de conocer las causas de esta mala atención, un trabajador satisfecho es eficiente, eficaz y atiende con calidad. Queremos saber si la gestión administrativa está relacionada con la falta de calidad de atención de los prestadores públicos.

Este estudio se realizará en una Institución pública del Programa Nacional Cuna Mas de La Libertad puesto que esta institución trabaja con una población objetivo compuesta por niños menores de 36 meses, gestantes y

familias de la región La Libertad. El estudio a realizar mostrará evidencias de la problemática y arrojará posibles soluciones para que se pueda brindar un servicio de calidad.

En lo que respecta el objetivo general es determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad 2020 y sus objetivos específicos son: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la tangibilidad en los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la seguridad en los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la empatía en los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. Determinar la influencia de la Planificación en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. Determinar la influencia de la organización y la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. Determinar la influencia de la dirección en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. Determinar la influencia del control en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. EL problema planteado nos permite formular la siguiente hipótesis la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, y las hipótesis específicas son: la gestión administrativa influye significativamente en la capacidad de respuesta de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. La gestión administrativa influye significativamente en la confiabilidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. La gestión administrativa influye significativamente en los elementos tangibles de los trabajadores del

Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. La gestión administrativa influye significativamente en la seguridad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. La gestión administrativa influye significativamente en la empatía de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. La planificación influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores de del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. La organización influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. La dirección influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. El control influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Diferentes trabajos internacionales de investigación como nos refiere Campos, G. y Portillo, L. (2010). En su investigación realizada en el Salvador en la municipalidad de Moncagua “Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal”, en este estudio realizado a los usuarios de esta institución se identificó principalmente que las faltas de programas que agilicen la atención y el desarrollo de procesos y la descoordinación en el área administrativa hacen que los usuarios no estén satisfechos con el servicio brindado, sobre todo por parte del personal de atención, que carece de planes de capacitación para este servicio y que se encuentra muy desmotivado. Son muy importantes los puntos de planificar, organizar, dirigir y controlar para tener en cuenta en un nuevo modelo de gestión administrativa que ayude a mejorar la atención a los usuarios.

También encontré a GÓMEZ, J. (2012) realizó una investigación en Brasil Cumana durante los meses Julio – diciembre partiendo de un análisis de gestión administrativa (agad). A través de este estudio se identifica las causas y consecuencias de los problemas para poder mejorar la gestión administrativa, a través de soluciones gerenciales, interviniendo los trabajadores, ejecutivos y usuarios a través de la observación directa, entrevista resolviendo un cuestionario y obtener los datos que se necesiten para hallar los hallazgos y darles solución, esto lo realizó en el departamento Ambulatorio Urbano tipo iii, nos indica en su monografía.

Nos refiere SOTO, J. (2011) en su tesis realizada en el Ecuador a centros médicos que reciben patrocinio, caso Rotary club; realizando evaluación a la gestión administrativa, este estudio realizado en centros médicos dio como resultado que para poder obtener una gestión administrativa eficiente deben realizarse correctamente los procesos y que la obtención de resultados adecuados en los centros médicos requiere de planificación, organización, dirección y control; sobre todo este último aspecto, ya que sin un control adecuado no podremos conocer el estado en que se encuentran. También

se necesita de los recursos humanos adecuadamente capacitados para realizar estos procedimientos en dichos establecimientos.

Refiere Florensa, R. (2015). En un trabajo de investigación que realizo en Parc Nacional d'Airgwestortes donde evaluó los espacios naturales reservados tanto en calidad y satisfacción del usuario, esta evaluación de la calidad de atención que brindan los espacios naturales, en la actualidad las personas valoran y requieren de espacios naturales surgiendo el ecoturismo. También realizó encuestas para medir el grado de satisfacción encontrando datos significativos tanto cualitativos como cuantitativos.

Refiere Ibarra, A. y Merino, C. (2016), realizo su investigación en Quito en el Hospital Eugenio Espejo en cuanto a calidad y satisfacción del paciente de cirugía que es atendida por el personal de enfermería, octubre 2015, en esta investigación se logra relacionar que la calidad de atención de los trabajadores influye con la atención que brinde este personal de salud , donde los pacientes satisfechos refieren que la comunicación y atención oportuna brindan un diagnóstico adecuado, oportuno y por lo tanto una pronta recuperación. También en un porcentaje mucho menor refiere que el personal que no realiza sus actividades adecuadas para que el paciente se sienta cómodo se encuentra insatisfecho.

A nivel nacional también existen investigaciones como la de Huerta, E.(2015) lo realizo en el Hospital Arzobispo Loayza en la ciudad de Lima midió el nivel de satisfacción de los pacientes que ingresaban al tópico de medicina por emergencia. El enfoque de la investigación fue cualitativo, con un diseño descriptivo transversal, aplicando la encuesta SERVERF cambiando algunos ítem que requiere su investigación, esta encuesta se aplicó a los usuarios y acompañantes, se aplicó un muestreo por conveniencia, los resultados obtenidos fueron favorables ya que se obtuvo un 92.2%, también en la dimensión capacidad de respuesta tuvo el más alto porcentaje de insatisfacción 23.4%, esta parte se refiere a los procesos o tramites a realizar.

También tenemos a Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014). "Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería". Estos investigadores buscaron todo tipo de información que se relacione con calidad de servicio, de los cuales se eligieron 17 investigaciones para su evaluación. Se llegó a la conclusión que la percepción de calidad está sometida a múltiples condiciones, el usuario refiere que los personales de salud con experiencia brindan con mayor y mejor cuidado al paciente, ya que valoran las necesidades y las expectativas en forma integral para brindar un servicio con calidad. El enfoque de este estudio es cualitativo y cuantitativo, ya que los pacientes refieren lo que sienten por el servicio que se les brinda, esto quiere decir que la población en estudio es participativa. Esto produce una buena retroalimentación mejorando los procesos.

También tenemos a Arrué, J. (2014). Realiza su trabajo de investigación en Loreto en la oficina de Osiptel analizo la calidad del servicio tomando en cuenta la sensación del usuario durante cuatro meses (junio – setiembre). El diseño usado es de tipo transversal descriptivo, lo que desea investigar es el grado de satisfacción de los usuarios a través de sus servicios estatales, el resultado que desea es que el usuario este satisfecho de la prestación estatal que use, quiere decir quiere disminuir la brecha entre lo que espera el usuario y lo que recibe. Realizado la investigación encuentran que el grado de satisfacción del usuario es del 62%, llegando a un nivel adecuado, pero el resultado no es lo esperado para la institución en estudio.

La calidad en estos tiempos tomo un gran auge, nos refiere Chicana, L. (2016) en la ciudad de Lima realizo su investigación en la superintendencia Nacional de Migraciones donde quería medir la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario el diseño de la investigación fue no experimental de tipo básica. Se aplicó encuestas a dos tipo de poblaciones primero a 160 trabajadores públicos y la siguiente a 376 personas que usan el servicio, el resultado obtenido de la investigación fue que la superintendencia brinda una gestión de calidad deficiente alcanzando un nivel del 75.6% y la satisfacción del usuario llega a un 76.3%, se realizaron

las sugerencias en los puntos críticos que se encontró para que se mejore el servicio por lo tanto tengan usuarios satisfechos.

También tenemos a Inca, M. (2015). Realizó su investigación en Andahuaylas quería saber la relación entre calidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Pachuca, Los servicios estatales en general reciben múltiples quejas de su mala atención del servicio por ello el investigador decide realizar su estudio en dicha institución para dar a conocer la importancia de la calidad, una institución eficiente que brinde soluciones a sus usuarios. El investigador encontró la relación entre las dos variables a través del coeficiente de Spearman, la recolección de datos se hizo a través de encuestas que se aplicó al pueblo de Pacucha, donde concluyo que la calidad es muy importante y mucho más un usuario satisfecho donde explica una de sus dimensiones como capacidad de respuesta, empatía y las habilidades del personal son aspectos importantes para la satisfacción del usuario, es por ello que se recomienda mejorar la atención ya que dependemos de sus pagos tributarios.

Dentro de las teorías relacionada al tema tenemos a Frederick Taylor (1993) desarrolló la teoría científica, acá enfatiza la realización de tareas grupales o sectores y la perspectiva organizacional correcta, Frederick reemplaza los métodos empíricos por un método científico en la duración y tiempo, toma a la planificación como un primer principio, luego como segundo la preparación u organización,, como tercero tenemos al control y por ultimo ejecución, en conclusión nos dice que el incremento de la producción se debe a la eficiencia.

En su primer enunciado tiene al planeamiento, él nos refiere que a través de formas con base científicas en procedimientos, el trabajo tendría una mejor eficiencia.

En su segundo enunciado preparación nos dice que se agrupen a las personas de acuerdo a sus capacidades para poder aprovechar sus habilidades y el resultado sería una mejor productividad.

En su tercer enunciado control, nos dice que la verificación continua de las personas que realizan el trabajo, hace que el trabajo se realice en forma correcta.

Y por último la ejecución, nos refiere que las atribuciones y responsabilidades deben ser dadas a las personas indicadas para un mejor desempeño del trabajo.

Una de las teorías relacionadas a la Gestión Administrativa nos refiere Henry Fayol sus teorías clásicas, tiene una organización estructuralista y se enfoca en el formalismo organizacional, quiere decir que una organización debe contar con normas que rijan las acciones que realicen por lo tanto contar con una estructura orgánica donde se indica los cargos y funciones que va desempeñar esta persona, por lo tanto, va recibir una remuneración por sus labores, siempre buscando la eficiencia de ello. Fayol enumera 14 enunciados en los que nos habla sobre la división del trabajo para lograr una mejor eficiencia.

En la atención de calidad tenemos que la OMS 1986, Nos dice que el ser humano percibe de diferentes formas la calidad va de acuerdo al estado emocional y tiempo en que lo perciba. es por eso que una población si medimos la calidad el resultado será heterogéneo, porque todos perciben de diferentes formas a la calidad mucho más en salud.

Nos dice Clearly y McNell, conceptualiza a la respuesta de las personas ante la atención recibida como satisfacción, pero esa respuesta está ligada a múltiples factores como la experiencia, conocimientos, estado emocional y los procedimientos realizados.

A través de la historia se ha manifestado la calidad por ejemplo en la edad media tenemos los destacados artesanos, ellos elaboraban productos de acuerdo al requerimiento de los consumidores locales donde su relación era muy cercana, por lo tanto, la atención era casi personalizada ya que estaba en juego la reputación del artesano. En el año 1945 cuando se desarrollaba la segunda guerra mundial la previsión era llamada calidad, en los 70 se daba preponderancia a los empleados de la empresa para desarrollar el

control de calidad y en la década de los 80 y 90 la competitividad empresarial hace que la calidad sea un requisito importante que se realiza a través de procedimientos integrales.

En la actualidad todos los prestadores de servicio desean brindar su servicio con calidad, pero viendo diversos documentos sobre el significado de calidad, tal vez aplicada a la industria o a la producción.

En los servicios públicos se ha despertado el fenómeno de la calidad de reciente arraigo, determinado por los grandes cambios que se han producido tanto, administración pública como en la forma y como se relaciona con las personas. Las funciones de estos últimos ha pasado de “administrados”, cuya conformidad es regular con los servicios que la administración ofrecía (sin coste aparente), al de “ciudadanos-clientes”, conscientes de que pagan por servicios, por lo que exigen que éstos sean de calidad (la que ellos consideran). Por lo tanto la administración se ha convertido en prestadora de servicios donde los ciudadanos que es el mercado exigen calidad.

Para hablar de calidad de un producto o servicio, en primer lugar éste debe de hacerse o prestarse de acuerdo a unas especificaciones (como las normas ISO 9000 para el aseguramiento de la calidad) y finalmente, el cliente debe estar satisfecho por el mismo y ver cubiertas sus expectativas. Para proporcionar servicios de calidad no sólo se deben de cumplir “normas” sino también conseguir la “complacencia” de los usuarios.

Pero los servicios son esencialmente diferentes de los tangibles bienes industriales y los principios de la calidad industrial no pueden traducirse directamente a la gestación de servicios. Cuando se realiza un nuevo planteamiento de mejora en la calidad se debe tener en cuenta diversos puntos para la mejora nuestro servicio en calidad:

- Intangibilidad: Las prestaciones no se pueden empacar. La rapidez de respuesta ("just in time") elemento principal para brindar calidad. Debemos estar preparados para afrontar aumentos súbitos de la demanda (vg: Ante la detección rutinaria de “Escherichia coli” en el agua

detenida) se debe sustituir el servicio usual por el de agua embotellada suministrada mediante camiones.

- Heterogeneidad: No se puede estandarizar los servicios y es ingenuo creer que se puede ofrecer uniformidad de nivel de la calidad.

Por lo tanto para brindar calidad los servicios deben responder a cada persona de acuerdo a su necesidad y como resultado tendremos servicios heterogéneos.

- Inseparabilidad: hay dos aspectos que se realizan en engranaje la elaboración del producto y la entrega del producto. El usuario muchas veces se convierte en un fuerte crítico de la calidad, a pesar de conocer la elaboración y producto final, el usuario ve los aspectos externos para un resultado con calidad.

Nosotros trabajamos en una entidad pública que toma en cuenta los criterios de calidad que son muy diferentes a las entidades privadas que también se debe tener en cuenta porque se apunta a lo mismo “servicios de calidad”.

Las instituciones públicas tienen como objetivo atender las necesidades públicas, a diferencia de las instituciones privadas es cumplimiento de metas, esto quiere decir resultados beneficiosos para la institución privada, pero a la vez la prestación se realiza con igualdad. A menudo se ofrecen en forma monopolio/oligopolio, lo que se asemeja al mercado “cautivo” debido a que no hay competencia ya sea por territorio o tiempo.

También tenemos dos tipos de usuarios que son “los que pagan” y otros son los que “usan” debemos de satisfacer a ambos para poder decir que brindamos un servicio de calidad.

Los planes de mejoramiento continuo de la calidad de los servicios se pueden plantear desde dos flancos, primero como administración pública y otro de los usuarios, conociendo las realidades de ambos llegamos a la conclusión que las necesidades son diferentes.

Las instituciones deben programar sus cambios de mejora ya que parten de su diagnóstico, quiere decir, lo que ellos encuentran en su institución, entonces programaran progresivamente sus cambios.

Las instituciones informan de una manera indirecta sus mejoras a sus clientes, los clientes idealizan como encontrarán el servicio y eso se llama calidad esperada, eso no significa que estas dos calidades van a ser homogénea, casi siempre son diferentes.

Cuando se obtiene el diagnóstico de mejora del servicio, se pone en práctica todos los cambios de mejora y obtendremos la calidad ejecutada, recordemos que debemos realizar un buen planeamiento en los cambios, luego una organización y finalmente un control adecuado, tendremos por arrastre una buena calidad ejecutora y los resultados serán los esperados.

El usuario tiene su criterio final de la calidad ejecutada, es lo que el usuario percibe como calidad, la institución hizo cambios de mejora de acuerdo a lo programado pero si el resultado final no coincide, diremos que la calidad esperada por los usuarios no coincidirá.

Decíamos que el objetivo final de las instituciones públicas es satisfacer sus demandas. Por lo tanto la calidad ejecutora debe coincidir con la calidad esperada conociendo como satisfacción. Calidad termino importante en las administraciones publicas modernas, las mejoras deben ser integrales (sistemas, procesos), se tiene que tomar en cuenta a las personas usuarios donde la finalidad principal es que el usuario satisfaga su necesidad plenamente de acuerdo a lo que él esperaba.

Los procesos administrativos son importantes para brindar servicios de calidad, ello nos permite realizar un diagnóstico de las necesidades del usuario que desean, como lo quieren y sus expectativas finales, para así poder realizar una planificación de acuerdo a lo que espera el usuario, pero no siempre podremos cumplir con todo lo requerido por el usuario es por ello que la comunicación es un factor importante ya que usuario

informado sabe hasta qué punto su expectativa esperada coincidirá con lo ejecutado por la administración.

El Marketing juega un papel fundamental, es la forma de comunicar como, que servicios brindamos nos ayuda a que la calidad esperada coincida con la calidad ejecutada, el marketing se debe realizar antes de ejecutar para hacer coincidir la calidad programada con la esperada por los usuarios, si esto coincide seremos funcionarios internos buenos y realicemos todo lo planificado entonces al final del proceso las calidades coincidirán esto quiere decir usuario satisfecho y administración con objetivos cumplidos.

Nos podemos imaginar que espera un usuario de un servicio, para eso debemos conocer los factores de la calidad (adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry) desde lo que conoce el usuario. Se realizó un estudio a los usuarios de una amplia gama de servicios tanto públicos como privados. Observamos que más de la mitad de la calidad percibida por los que utilizan el servicio corresponde a la fiabilidad y capacidad de respuesta, mientras que la estructura física (la que se cree que mejorándola se mejora la calidad) apenas representa el 10% de la calidad. Es decir si se actúa sobre los locales, mobiliario etc. Apenas podemos esperar mejorar la calidad en un 11%. Desde la posición del usuario la mejora en más de 50% corresponde a tomar acciones sobre el personal, procesos y horarios.

Por último, hay que tener presente que, además de estos los factores, en el caso de los servicios públicos habremos de incluir otros dos factores específicos más:

1. Igualdad/Equidad: Esto significa no discriminación el trato es igualitario a todas las personas.
2. Honestidad: los trabajadores públicos actúan con vocación de servicio, su idea es servir al usuario no servirse.

Lo concreto no es conocer la calidad desde el punto de vista del usuario del servicio público, si no conocer la calidad concreta y que necesitamos

mejorar en un servicio dado, en ese sentido debemos conocer que nos dice el usuario y responder sus quejas y sugerencias.

Existen dos posibilidades respecto a la percepción de los ciudadanos a un servicio determinado:

- Escuchar más a los usuarios: utilizando sistemas de quejas apoyado por el teléfono, cuya inversión es muy baja y por el contrario muy eficiente.
- Indagar de los usuarios: utilizando encuestas con muestreos aleatorios integrados en grupos focales. A pesar de que los costos son relativamente altos este método resulta muy fiable y genera bastante información útil para tomar buenas decisiones. Siempre carentes de sesgos importantes, tienen un coste de implementación muy bajo y, en consecuencia, pueden llegar a resultar muy eficientes.

Existe un gran reto para mejorar la calidad en la administración pública y no pasa por implantar sistemas conocidos como dirección por objetivos, control de gestión o rediseño de procesos; si no el que, el usuario realmente perciba la mejora de la calidad.

La principal dificultad está referida a cómo ven los ciudadanos el servicio o como quieren que sea.

El paradigma de mi investigación con enfoque cuantitativo se relaciona con el positivismo, porque queremos afirmar la hipótesis propuesta, también decimos que nos basamos en la recolección de datos a través de la encuesta y analizarlo a través de pruebas estadísticas, que resultara un nuevo conocimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

En la presente investigación no hubo manipulación de variables, por lo tanto el tipo de investigación fue no experimental. Nos dice Kerlinger (1979) a los trabajos de investigación no experimental donde es imposible manosear variables o condiciones. Los participantes del estudio son vistos en su hábitat natural en su entorno.

Esquema:

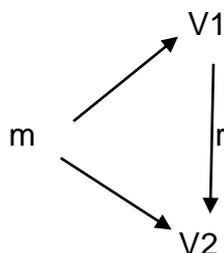
Dónde:

M = Programa Nacional Cuna Mas

V1= Gestión administrativa

V2 = Calidad de atención

r = Indica la relación entre variables



El diseño que se desarrolló en mi investigación fue correlacional causal, ya que indagamos y recogimos información del personal administrativo y personal operativo del Programa Nacional Cuna Mas La Libertad. (Hernández, Fernández, y Batista, (2010).

3.2 Variables y operacionalización:

Para Polit y Hungler, es un concepto indeterminado que logra obtener diferentes apreciaciones refiriéndose de acuerdo a las características, cualidad o propiedad del objeto en estudio, de acuerdo al tiempo.

Variable Independiente, vemos que la hipótesis aclara los cambios que sucede en la otra variable.

Variable dependiente, es el resultado de las permutas de la variable independiente.

3.2.1 Variable independiente: Gestión Administrativa

Descripción Conceptual

La Gestión Administrativa es un conglomerado de formas, funciones y procedimientos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y económicos de una institución, cuyo fin es alcanzar el objetivo propuesto. (Teofili)

Descripción Operacional

Gestión Administrativa, son los procesos que sigue una empresa para desarrollar actividades que hagan cumplir los objetivos en forma eficiente y oportuna.

En la variable Gestión Administrativa tenemos a la primera dimensión planificación con sus indicadores: Documentos de gestión, uso de recursos asignados en la segunda dimensión organización con sus indicadores: Estructura Organizacional, Comunicación efectiva y distribución efectiva de recursos en su tercera dimensión dirección con sus indicadores: Motivación eficaz, Liderazgo transformador, Trabajo en equipo y Comportamiento organizacional y la cuarta dimensión control con sus indicadores: Desempeño de los colaboradores, Desempeño organizacional y Monitoreo de los sistemas de control.

3.2.2 Variable dependiente: Calidad de Atención

Descripción Conceptual

Calidad de atención es una definición propia de la palabra calidad que es la satisfacción de una necesidad y expectativa del cliente o como dice J M Juran, como aptitud de uso.

Descripción Operacional

Calidad de atención, La calidad del servicio es cuando nuestros usuarios refieren estar contentos con el servicio que brindamos por los resultados que tienen sus niños, al demostrar seguridad y felicidad.

La variable calidad de atención, tiene la dimensión capacidad de respuesta con sus indicadores: Cantidad de colaboradores, Información proporcionada y rapidez del servicio, en su segunda dimensión confiabilidad con sus indicadores; Competencias profesionales, Cumplimiento de ofrecimientos y resolución de conflictos, en su tercera dimensión tangibilidad con sus indicadores: Infraestructura, Materiales del servicio y horarios de trabajo

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

El Programa Nacional cuna más, La Libertad cuenta con 105 trabajadores, de los cuales se filtraron de acuerdo a los criterios de selección, la población que intervino en esta investigación cuenta con las mismas características identificando la pertinencia de los integrantes que constituye esta investigación. (Hernández, Fernández, y Batista, (2010).

Nos apoyamos del área de administración para guiarnos de la planilla de pagos del mes de diciembre 2019, donde se realizó la consulta del número de trabajadores que laboran en la institución del Programa Nacional Cuna Mas

Muestra:

La muestra que se tomó cumple con los criterios y características requeridas para el estudio, constituidas por 65 trabajadores.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas UT La Libertad que se encuentran laborando en desde Julio del 2019 como mínimo.
- Los trabajadores que tuvieron la voluntad y el ánimo de responder el cuestionario.
- Los trabajadores administrativos y operativos que tengan 6 meses de antigüedad como mínimo.

Criterios de exclusión:

Los trabajadores que no tuvieron la voluntad y el ánimo de responder el cuestionario.

Los trabajadores que no tengan 6 meses de antigüedad como mínimo.

3.4 Técnicas e instrumento en la recolección de datos

Técnicas:

Mi investigación utilizo la encuesta como técnica para recolectar los datos y fue dirigida a los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas la libertada, para obtener un diagnóstico de la gestión.

Instrumentos

Se desarrolló dos cuestionarios, uno por cada variable, gestión administrativa, esta variable cuenta con cuatro dimensiones, la dimensión planificación cuenta con 6 ítem, la dimensión organización cuenta con 8 ítems, la dimensión dirección cuenta con 10 ítems y por

último la dimensión control con 10 ítems, teniendo un cuestionario con 30 ítems.

La variable calidad de atención cuenta con cinco dimensiones la primera dimensión capacidad de respuesta con 4 ítems, la dimensión confiabilidad con 4 ítems, la dimensión tangibilidad con 4 ítems, la dimensión seguridad con 4 ítems y la dimensión empatía con 4 ítems, teniendo un cuestionario de 23 ítems.

Validez de los instrumentos

Según Ebel (1977) nos refiere como la recopilación de puntaje de un examen que debe medir. La validez del contenido se realizó a través de juicios de expertos, para el instrumento gestión administrativa se obtuvo un alto nivel del constructo, al igual para el instrumento de calidad de atención

Confiabilidad de los instrumentos

Nos refiere Hernández y otros (1998) nos dice un instrumento es confiable, cuando a su aplicación repetida a la misma persona la respuesta final es la misma.

Tabla 1 : Variable Gestión Administrativa, Estadísticos de fiabilidad

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión Administrativa	.985	30

El resultado de fiabilidad con el alfa de Cronbach para la variable gestión administrativa es de 0.985 podemos decir que el instrumento de gestión administrativa es altamente confiable

Tabla 2: Variable Calidad de atención, estadísticos de fiabilidad

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de atención	.979	23

El resultado de fiabilidad con el alfa de Cronbach para la variable Calidad de atención es de 0.979 podemos decir que el instrumento de calidad de atención es altamente confiable.

3.5 Procedimiento

- Se empezó elaborando los ítems para tener el cuestionario de preguntas, esto va de acuerdo a las variables.
- La validación de instrumentos diseñados, se realizó por expertos.
- Para aplicar los cuestionarios se coordinó con la JUT de UT La Libertad, presentándose una carta de solicitando el permiso para la aplicación del trabajo de investigación respectivamente.
- Las encuestas son enviadas a los trabajadores, en forma virtual debido a esta pandemia.
- Los datos recolectados son tabulados y analizados por el investigador.

3.6 Método de análisis de datos

En mi investigación se analizó los resultados, luego se procesó y se presentó, se ha usados los métodos estadísticos pertinentes, se elaboraron tablas que informaron los resultados finales de las variables y sus dimensiones, el cual nos apoyamos del software estadístico SPSS 25.

Así mismo se realizó la prueba de hipótesis teniendo en cuenta la significancia mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula y se analiza el coeficiente de correlación de Spearman, pero si es menor a 0.05, se elimina la hipótesis nula y se analiza el coeficiente de correlación de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio de investigación se realizó con el debido respeto a la autoría intelectual, citando y colocando las referencias como corresponde de acuerdo a lo que indican las normas APA, también se tuvo en cuenta la discreción y reserva de datos que respondieron en las encuestas que desarrollaran y están son anónimas.

Las nuevas tendencias en la gestión administrativas en las diferentes instituciones públicas se tuvo responsabilidad, considerando todos los participantes de la UT La Libertad.

IV. RESULTADOS

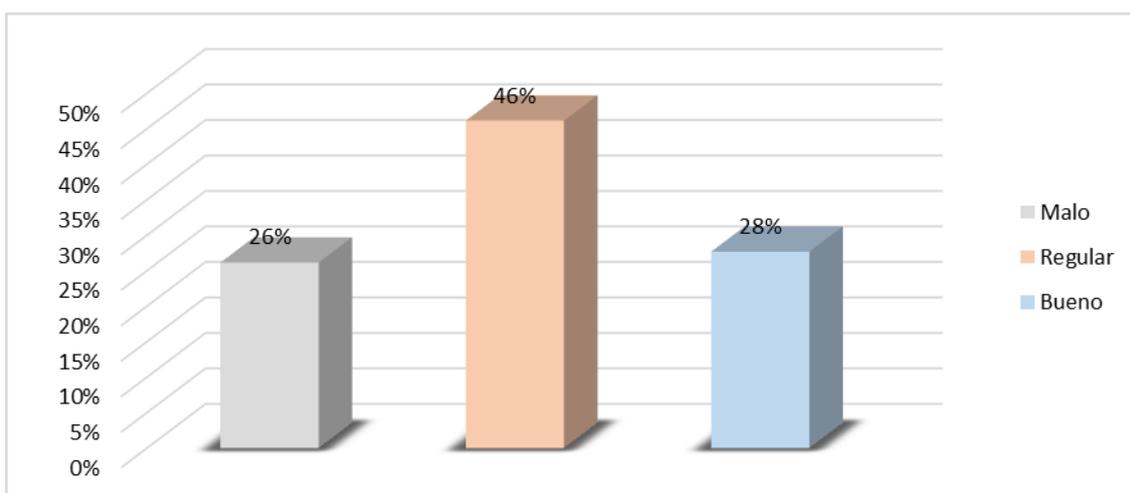
4.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS:

Tabla 3: Gestión administrativa de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.

	N°	%
Malo	17	26%
Regular	30	46%
Bueno	18	28%
Total	65	100%

. Fuente: Encuesta aplicada 2020

Figura 1: Gestión administrativa de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.



Fuente: Tabla N° 3.

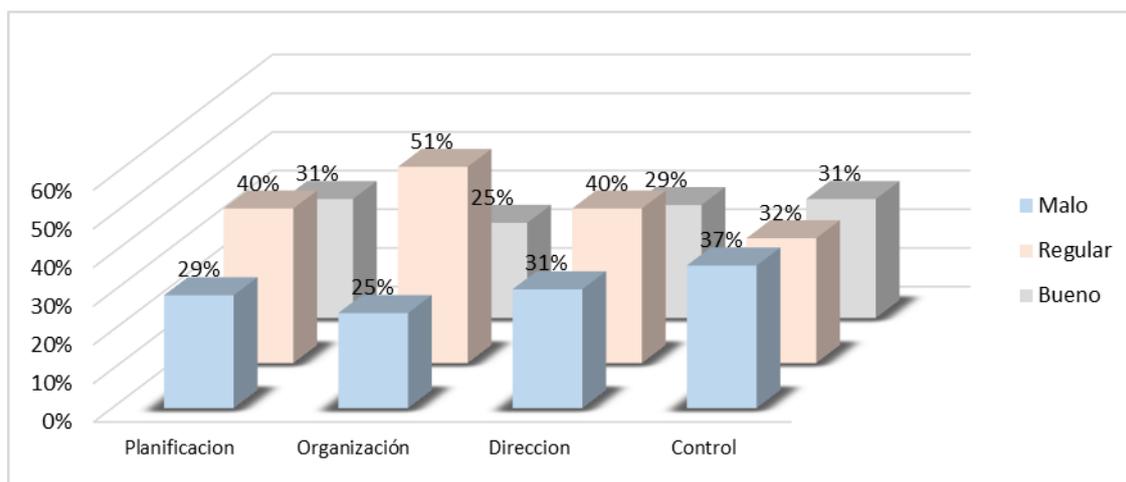
Interpretación: de los datos obtenidos en la gestión administrativa el 46% menciona que es una gestión regular, seguida de una buena gestión con un 28%, y un 26% de una mala gestión.

Tabla 4: Dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.

	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	19	29%	16	25%	20	31%	24	37%
Regular	26	40%	33	51%	26	40%	21	32%
Bueno	20	31%	16	25%	19	29%	20	31%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada 2020.

Figura 2: Dimensiones de la gestión administrativa de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.



Fuente: Tabla N° 4.

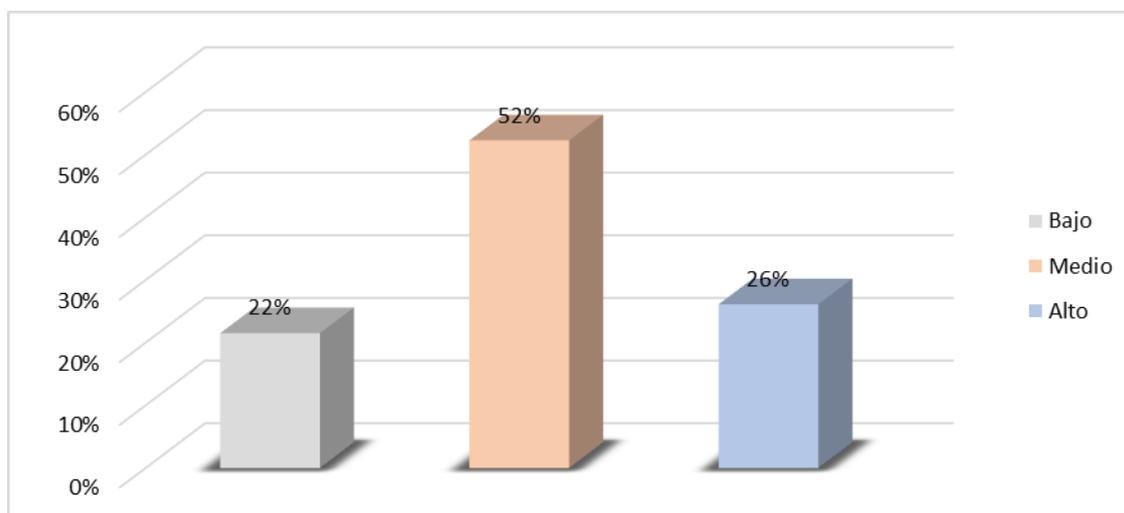
Interpretación: de los datos obtenidos en las dimensiones de la gestión administrativa, en la planificación tiene una 40% de una regular gestión, en la organización tiene un 51% de una regular gestión, en la dirección tiene un 40% de una regular gestión y en el control tiene un 37% de una mala gestión.

Tabla 5: Calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad 2020.

	N°	%
Bajo	14	22%
Medio	34	52%
Alto	17	26%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada 2020

Figura 3: Calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad 2020.



Fuente: Tabla N° 3.

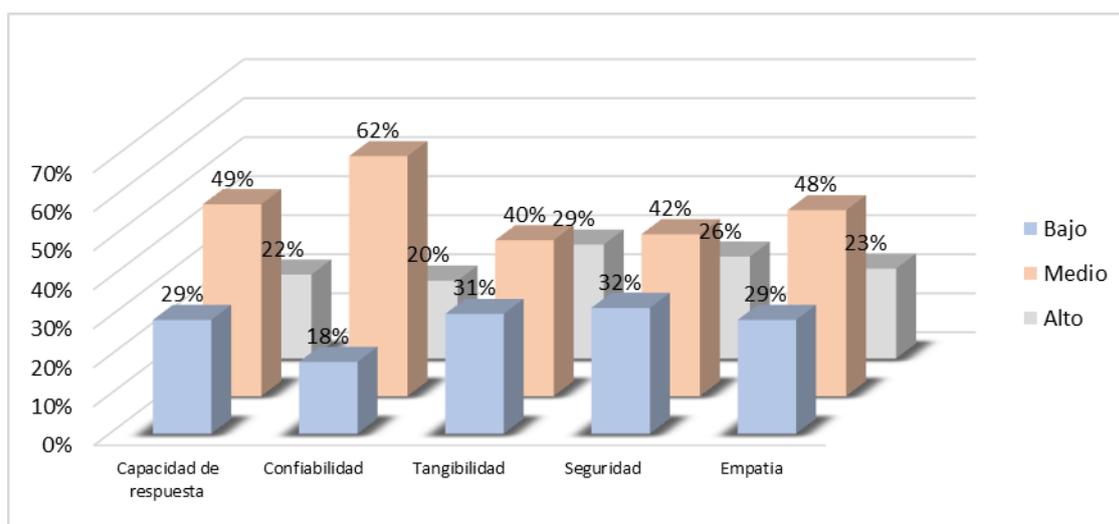
Interpretación: de los datos obtenidos en la calidad de atención, 52% menciona que la calidad es media, seguida una calidad alta de 26%, y un 22% en baja calidad de atención.

Tabla 6: Dimensiones de la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad 2020.

	Capacidad de respuesta		Confiabilidad		Tangibilidad		Seguridad		Empatía	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	19	29%	12	18%	20	31%	21	32%	19	29%
Medio	32	49%	40	62%	26	40%	27	42%	31	48%
Alto	14	22%	13	20%	19	29%	17	26%	15	23%
Total	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada 2020

Figura 4: Dimensiones de la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad 2020



Fuente: Tabla N° 5

Interpretación: de los datos obtenidos en las dimensiones de la calidad de atención es media en todas las dimensiones, en capacidad de respuesta un 49%, en confiabilidad un 62%, en tangibilidad un 40%, en seguridad un 42% y en empatía un 48%.

Tabla 7: Prueba de normalidad de datos - Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Planificación	Organización	Dirección	Control	Gestión Administrativa	Capacidad de respuesta	Confiabilidad	Tangibilidad	Seguridad	Empatía	Atención de Calidad	
N	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	
Parámetros normales ^{ab}	Media	9.4000	12.6308	15.4308	9.2923	46.7538	13.9692	4.8308	7.9077	4.4154	4.7692	35.8923
	Desviación estándar	4.50278	5.26655	7.00439	4.30379	19.63259	6.21985	2.17636	3.43112	2.77766	2.25534	14.99388
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.131	.113	.106	.166	.133	.136	.181	.191	.131	.200	.136
	Positivo	.131	.062	.106	.164	.112	.092	.098	.150	.115	.121	.081
	Negativo	-.131	-.113	-.102	-.166	-.133	-.136	-.181	-.191	-.131	-.200	-.136
Estadístico de prueba	.131	.113	.106	.166	.133	.136	.181	.191	.131	.200	.136	
Sig. asintótica (bilateral)	.007 ^c	.040 ^c	.009 ^c	.000 ^c	.006 ^c	.005 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.007 ^c	.000 ^c	.004 ^c	

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

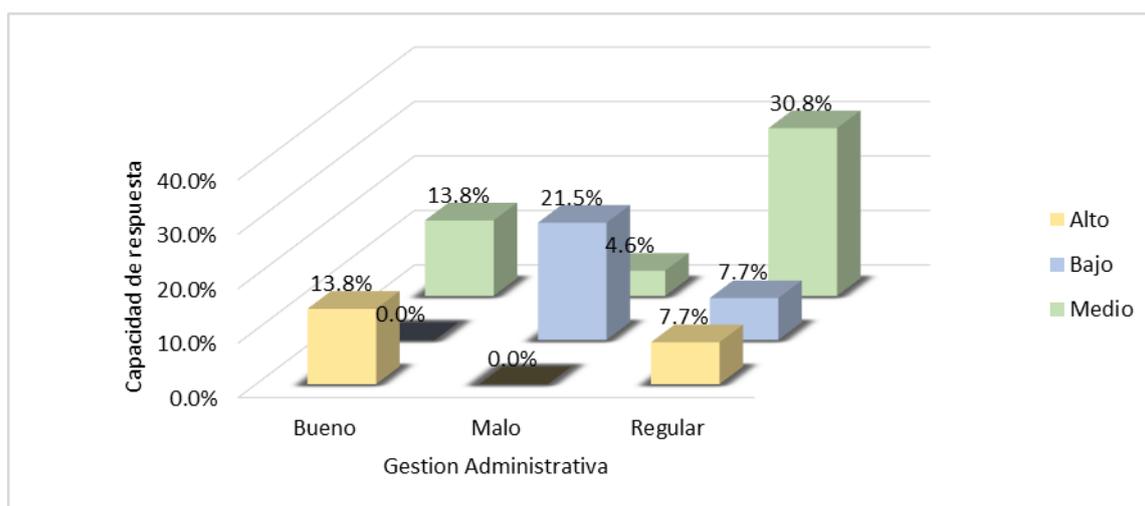
Interpretación: de los datos obtenidos de los puntajes totales y parciales de cada una de las variables con sus respectivas dimensiones se realizó en análisis de la prueba de normalidad teniendo una significancia menor al 5%, el cual da como resultado la aplicación del Rho de Spearman y la Chi cuadrado para determinar la influencia y la contrastación de las hipótesis.

Tabla 8: Influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.

		Gestión Administrativa			Total	Rho de Spearman		Chi-cuadrado		
		Bueno	Malo	Regular		P	Valor	P	Valor	
Capacidad de respuesta	Alto	N°	9	0	5	14	0.000	0.899	0.000	39.355
		%	13.8%	0.0%	7.7%	21.5%				
	Bajo	N°	0	14	5	19				
		%	0.0%	21.5%	7.7%	29.2%				
	Medio	N°	9	3	20	32				
		%	13.8%	4.6%	30.8%	49.2%				
Total	N°	18	17	30	65					
	%	27.7%	26.2%	46.2%	100.0%					

Fuente: Encuesta aplicada 2020.

Figura 5: Influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.



Fuente: Tabla N° 6.

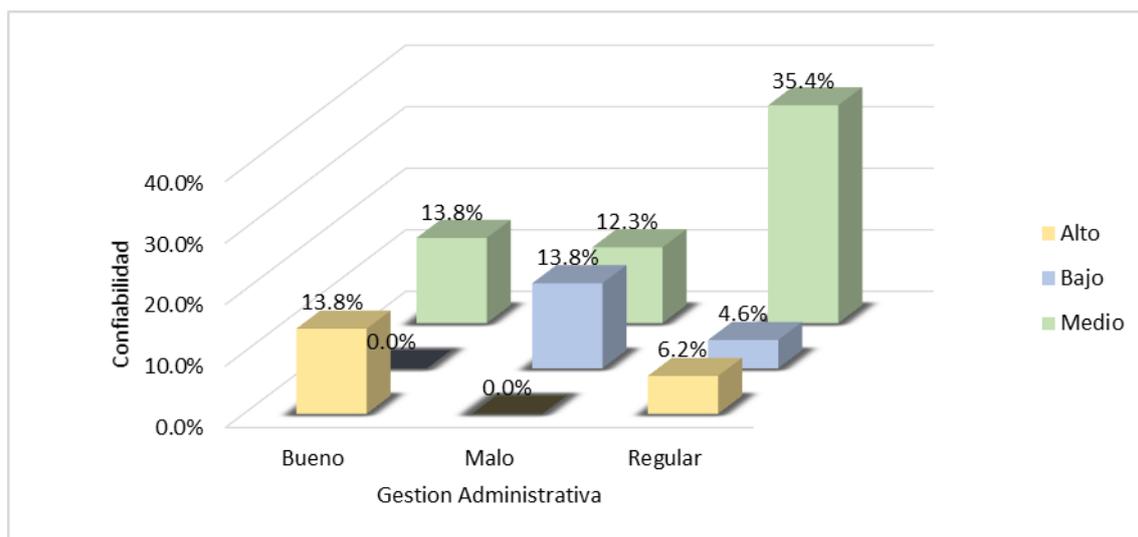
Interpretación: de los datos obtenidos de la influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.899; teniendo una gestión regular y una capacidad de respuesta media de 30.8%; y aceptando la hipótesis que la gestión administrativa si influye en la capacidad de respuesta con un valor de Chi cuadrado 39.355 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 9: Influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.

		Gestión Administrativa			Total	Rho de Spearman		Chi-cuadrado			
		Bueno	Malo	Regular		P	Valor	P	Valor		
Confiabilidad	Alto	N°	9	0	4	13	0.000	0.733	0.000	29.685	
		%	13.8%	0.0%	6.2%						20.0%
	Bajo	N°	0	9	3						12
		%	0.0%	13.8%	4.6%						
	Medio	N°	9	8	23						40
		%	13.8%	12.3%	35.4%						
Total	N°	18	17	30	65						
	%	27.7%	26.2%	46.2%		100.0%					

Fuente: Encuesta aplicada 2020

Figura 6: Influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.



Fuente: Tabla N° 7.

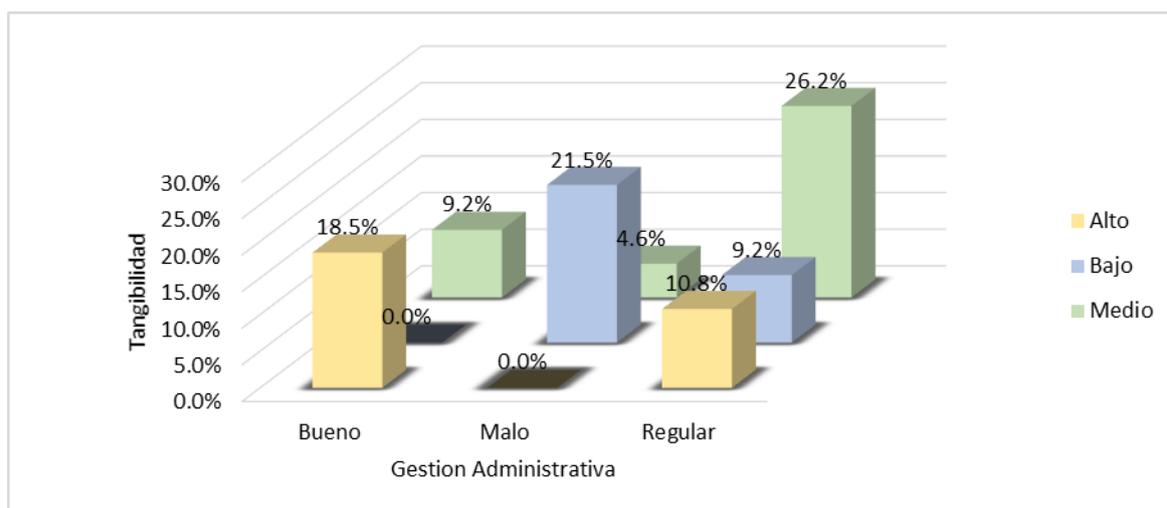
Interpretación: de los datos obtenidos de la influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.733; teniendo una gestión regular y una confiabilidad media de 35.4%; y aceptando la hipótesis que la gestión administrativa si influye en la confiabilidad con un valor de Chi cuadrado 29.685 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 10: Influencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.

		Gestión Administrativa			Total	Rho de Spearman		Chi-cuadrado		
		Bueno	Malo	Regular		P	Valor	P	Valor	
Tangibilidad	Alto	N°	12	0	7	19	0.000	0.858	0.000	39.734
		%	18.5%	0.0%	10.8%	29.2%				
	Bajo	N°	0	14	6	20				
		%	0.0%	21.5%	9.2%	30.8%				
	Medio	N°	6	3	17	26				
		%	9.2%	4.6%	26.2%	40.0%				
Total		N°	18	17	30	65				
		%	27.7%	26.2%	46.2%	100.0%				

Fuente: Encuesta aplicada 2020.

Figura 7: Influencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020



Fuente: Tabla N° 10.

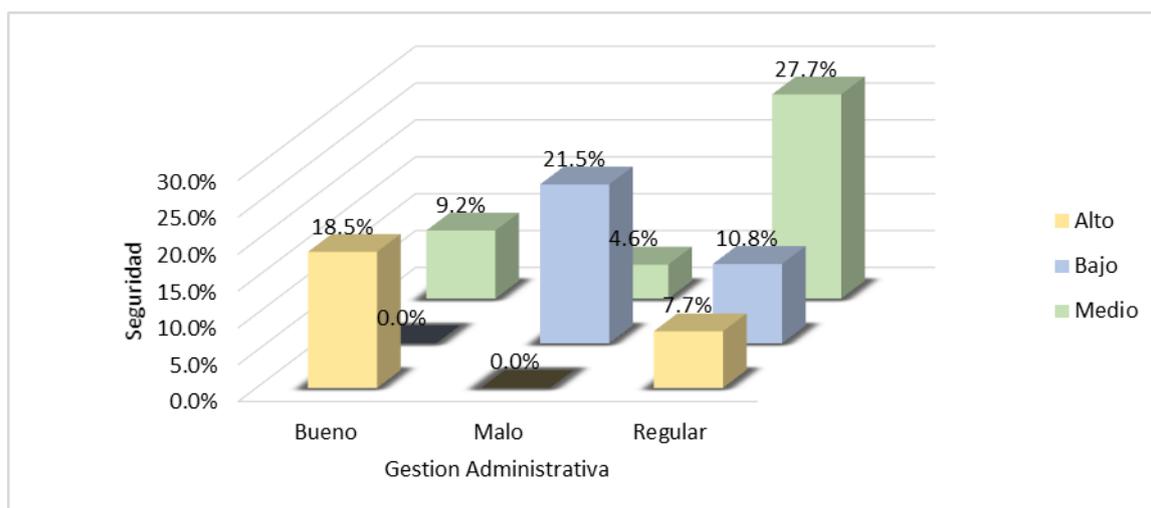
Interpretación: de los datos obtenidos de la influencia de la gestión administrativa en la tangibilidad, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.858; teniendo una gestión regular y una tangibilidad media de 26.2%; y aceptando la hipótesis que la gestión administrativa si influye en la tangibilidad con un valor de Chi cuadrado 39.734 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 11: Influencia de la gestión administrativa en la seguridad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.

		Gestión Administrativa			Total	Rho de Spearman		Chi-cuadrado		
		Bueno	Malo	Regular		P	Valor	P	Valor	
Seguridad	Alto	N°	12	0	5	17	0.000	0.862	0.000	41.606
		%	18.5%	0.0%	7.7%	26.2%				
	Bajo	N°	0	14	7	21				
		%	0.0%	21.5%	10.8%	32.3%				
	Medio	N°	6	3	18	27				
		%	9.2%	4.6%	27.7%	41.5%				
Total		N°	18	17	30	65				
		%	27.7%	26.2%	46.2%	100.0%				

. Fuente: Encuesta aplicada 2020

Figura 8: Influencia de la gestión administrativa en la seguridad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020



Fuente: Tabla N° 11.

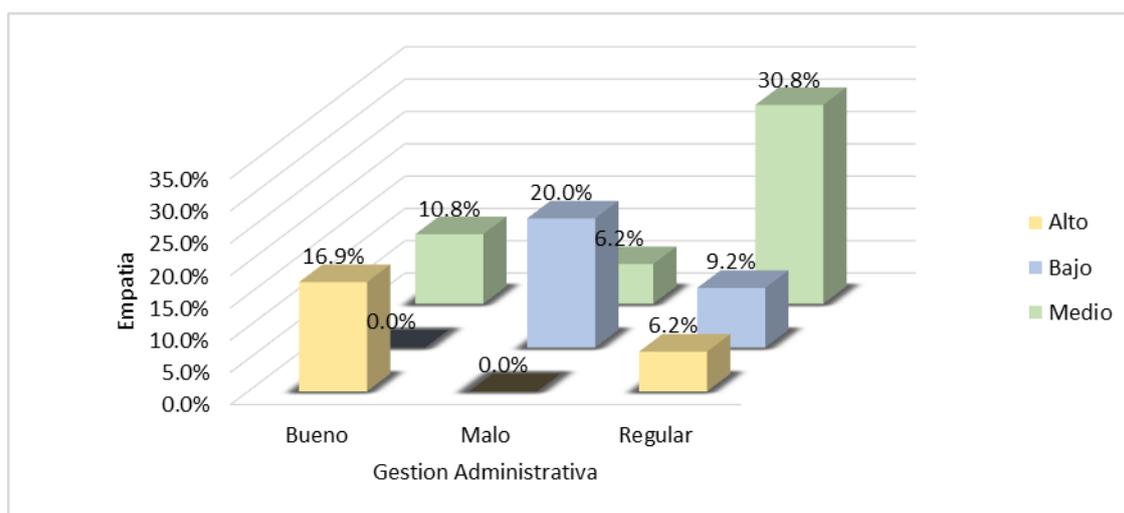
Interpretación: de los datos obtenidos de la influencia de la gestión administrativa en la seguridad, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.862; teniendo una gestión regular y una seguridad media de 27.7%; y aceptando la hipótesis que la gestión administrativa si influye en la seguridad con un valor de Chi cuadrado 41.606 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 12: Influencia de la gestión administrativa en la empatía de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.

		Gestión Administrativa			Total	Rho de Spearman		Chi-cuadrado	
		Buena	Mala	Regular		P	Valor	P	Valor
Empatía	Alto	N° 11	0	4	15	0.000	0.851	0.000	40.194
		% 16.9%	0.0%	6.2%	23.1%				
	Bajo	N° 0	13	6	19				
		% 0.0%	20.0%	9.2%	29.2%				
	Medio	N° 7	4	20	31				
		% 10.8%	6.2%	30.8%	47.7%				
Total	N°	18	17	30	65				
	%	27.7%	26.2%	46.2%	100.0%				

. Fuente: Encuesta aplicada 2020

Figura 9: Influencia de la gestión administrativa en la empatía de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020



Fuente: Tabla N° 12

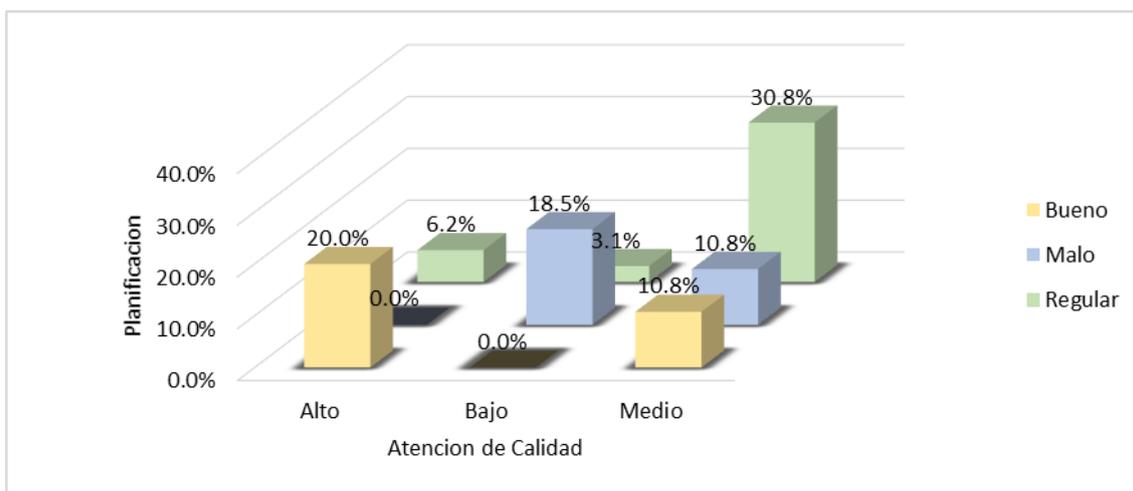
Interpretación: de los datos obtenidos de la influencia de la gestión administrativa en la empatía, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.851; teniendo una gestión regular y una empatía media de 30.8%; y aceptando la hipótesis que la gestión administrativa si influye en la empatía con un valor de Chi cuadrado 40.194 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 13: Influencia de la planificación en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.

Planificación			Atención de Calidad			Total	Rho de Spearman		Chi-cuadrado	
			Alto	Bajo	Medio		P	Valor	P	Valor
Bueno	N°		13	0	7	20	0.000	0.859	0.000	44.590
	%		20.0%	0.0%	10.8%	30.8%				
Malo	N°		0	12	7	19				
	%		0.0%	18.5%	10.8%	29.2%				
Regular	N°		4	2	20	26				
	%		6.2%	3.1%	30.8%	40.0%				
Total	N°		17	14	34	65				
	%		26.2%	21.5%	52.3%	100.0%				

. Fuente: Encuesta aplicada 2020

Figura 10: Influencia de la planificación en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.



Fuente: Tabla N° 13.

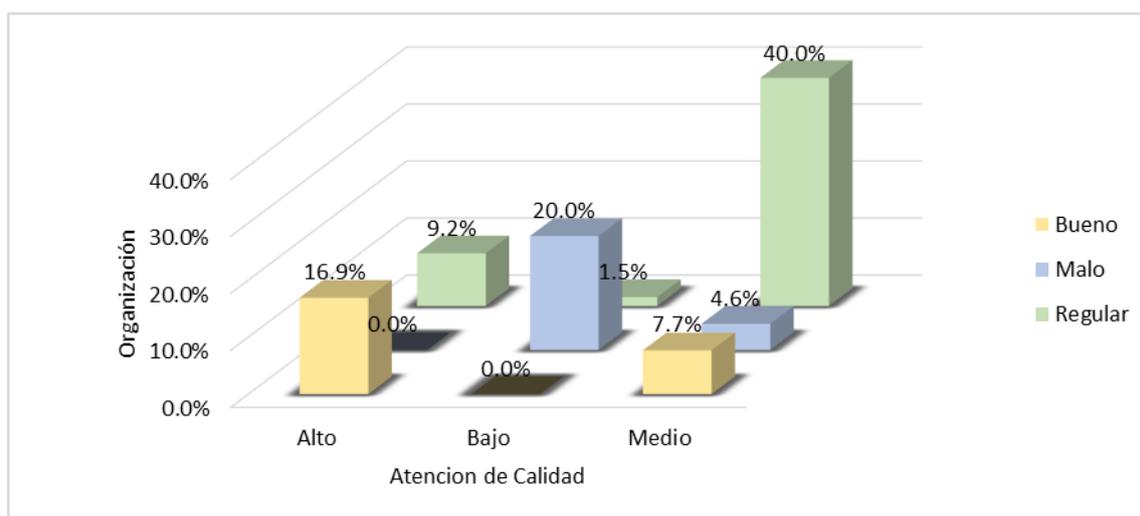
Interpretación: de los datos obtenidos de la influencia de la planificación en la calidad de atención, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.859; teniendo una planificación regular y una calidad de atención media de 30.8%; y aceptando la hipótesis que la planificación si influye en la calidad de atención con un valor de Chi cuadrado 44.590 y un valor de p=0.000 a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 14: Influencia de la organización en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.

			Atención de Calidad			Total	Rho de Spearman		Chi-cuadrado	
			Alto	Bajo	Medio		P	Valor	P	Valor
Organización	Bueno	N°	11	0	5	16	0.000	0.937	0.000	60.492
		%	16.9%	0.0%	7.7%	24.6%				
	Malo	N°	0	13	3	16				
		%	0.0%	20.0%	4.6%	24.6%				
	Regular	N°	6	1	26	33				
		%	9.2%	1.5%	40.0%	50.8%				
Total		N°	17	14	34	65				
		%	26.2%	21.5%	52.3%	100.0%				

Fuente: Encuesta aplicada 2020

Figura 11: Influencia de la organización en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020



Fuente: Tabla N° 14.

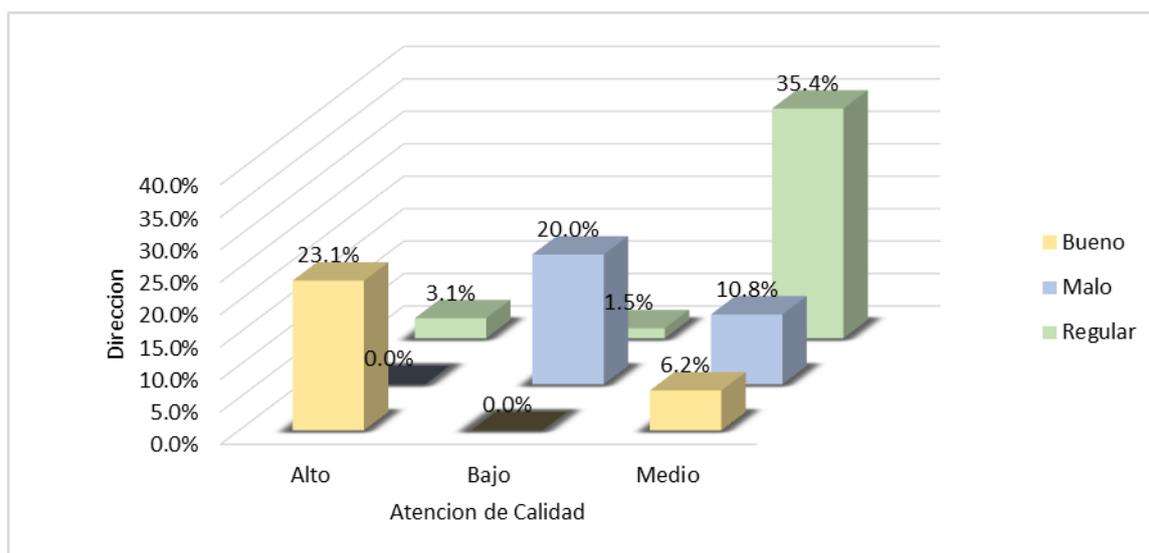
Interpretación: de los datos obtenidos de la influencia de la organización en la calidad de atención, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.937; teniendo una organización regular y una calidad de atención media de 40.0%; y aceptando la hipótesis que la organización si influye en la calidad de atención con un valor de Chi cuadrado 60.492 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 15: Influencia de la dirección en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.

Dirección		Atención de Calidad			Total	Rho de Spearman		Chi-cuadrado	
		Alto	Bajo	Medio		P	Valor	P	Valor
Bueno	N°	15	0	4	19	0.000	0.944	0.000	65.468
	%	23.1%	0.0%	6.2%	29.2%				
Malo	N°	0	13	7	20	0.000	0.944	0.000	65.468
	%	0.0%	20.0%	10.8%	30.8%				
Regular	N°	2	1	23	26	0.000	0.944	0.000	65.468
	%	3.1%	1.5%	35.4%	40.0%				
Total	N°	17	14	34	65	0.000	0.944	0.000	65.468
	%	26.2%	21.5%	52.3%	100.0%				

. Fuente: Encuesta aplicada 2020

Figura 12: Influencia de la dirección en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.



Fuente: Tabla N° 15

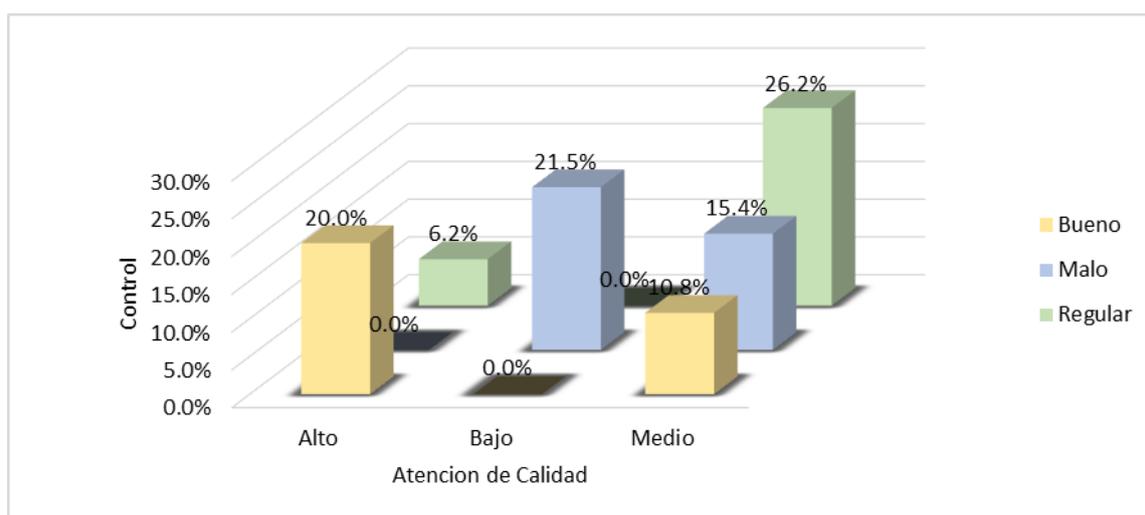
Interpretación: de los datos obtenidos de la influencia de la dirección en la calidad de atención, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.944; teniendo una dirección regular y una calidad de atención media de 35.4%; y aceptando la hipótesis que la organización si influye en la calidad de atención con un valor de Chi cuadrado 65.468 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 16: Influencia del control en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.

		Atención de Calidad			Total	Rho de Spearman		Chi-cuadrado	
		Alto	Bajo	Medio		P	Valor	P	Valor
Control	Bueno	N° 13 % 20.0%	0 0.0%	7 10.8%	20 30.8%	0.000	0.852	0.000	47.098
	Malo	N° 0 % 0.0%	14 21.5%	10 15.4%	24 36.9%				
	Regular	N° 4 % 6.2%	0 0.0%	17 26.2%	21 32.3%				
Total		N° 17 % 26.2%	14 21.5%	34 52.3%	65 100.0%				

Fuente: Encuesta aplicada 2020

Figura 13: Influencia del control en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020.



Fuente: Tabla N° 16.

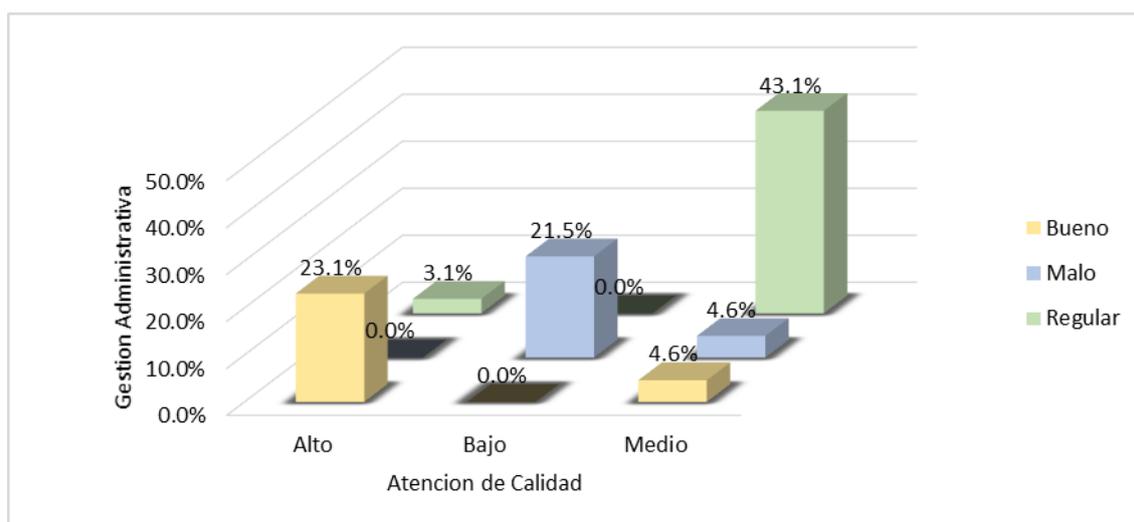
Interpretación: de los datos obtenidos de la influencia del control en la calidad de atención, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.852; teniendo un control regular y una calidad de atención media de 26.2%; y aceptando la hipótesis que el control si influye en la calidad de atención con un valor de Chi cuadrado 47.098 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

Tabla 17: Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad 2020.

		Atención de Calidad			Total	Rho de Spearman		Chi-cuadrado		
		Alto	Bajo	Medio		P	Valor	P	Valor	
Gestión Administrativa	Bueno	N°	15	0	3	18	0.000	0.992	0.000	88.762
		%	23.1%	0.0%	4.6%	27.7%				
	Malo	N°	0	14	3	17				
		%	0.0%	21.5%	4.6%	26.2%				
	Regular	N°	2	0	28	30				
		%	3.1%	0.0%	43.1%	46.2%				
Total	N°	17	14	34	65					
	%	26.2%	21.5%	52.3%	100.0%					

Fuente: Encuesta aplicada 2020

Figura 14: Influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad 2020



Fuente: Tabla N° 17.

Interpretación: de los datos obtenidos de la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención, de la cual influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.992; teniendo una gestión regular y una calidad de atención media de 43.1%; y aceptando la hipótesis que la gestión administrativa si influye significativamente en la calidad de atención con un valor de Chi cuadrado 88.762 y un valor de $p=0.000$ a un nivel de significancia del 5%.

V. DISCUSIÓN

Se determinó el primer resultado encontrado en la tabla 14 entre las variables gestión administrativa y calidad de atención de los trabajadores del programa nacional cuna mas, La Libertad, 2020; que tiene una influencia positiva con una correlación de Rho de Spearman 0.992; este resultado nos confirma la hipótesis que la gestión administrativa si influye significativamente en la calidad de. Los resultados obtenidos son parecidos al de Morales (2017) en su tesis la gestión administrativa y calidad de atención del usuarios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017, obteniendo como resultado de Rho Spearman 0.136 y un $p < p = 0.000$, con una relación positiva débil y estadísticamente significativa entre gestión administrativa y calidad de atención.

A partir de los hallazgos encontrados en determinar la influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020 hemos encontrando según la tabla 8 que también influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.899; teniendo una gestión regular y una capacidad de respuesta media de 30.8%, comparándola con Barrientos (2018) observamos resultados parecidos con su trabajo calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 con un Rho de Spearman de 0,871 y un valor p de 0,0000 donde $p < 0,05$, lo que demuestra una relación directa entre ambas dimensiones.

A partir de los hallazgos encontrados en determinar la influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020 hemos encontrando según la tabla 9 que también influye positivamente, con una correlación de Rho de Spearman 0.733; teniendo una gestión regular y una confiabilidad media de 35.4%. Comparándola con Barrientos (2018) observamos resultados parecidos con su trabajo calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller-Los Olivos, 2018, con un Rho de

Spearman de 0,838 y un valor p de 0,0000 donde $p < 0,05$, lo que demuestra una relación directa entre ambas dimensiones.

A partir de los hallazgos encontrados en determinar la influencia de la gestión administrativa en la tangibilidad en los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, hemos encontrando según la tabla 10 influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.858; teniendo una gestión regular y una tangibilidad media de 26.2%, comparándola con Barrientos (2018) observamos resultados parecidos con su trabajo calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 con un Rho de Spearman de 0,745 y un valor p de 0,0000 donde $p < 0,05$, lo que demuestra una relación directa entre ambas dimensiones.

A partir de los hallazgos encontrados en determinar la influencia de la gestión administrativa en la seguridad en los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, hemos encontrando según la tabla 11 que influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.862; teniendo una gestión regular y una seguridad media de 27.7%; comparando con los resultados de Ortiz (2017) vemos resultados parecidos y lo demuestra en su tesis gestión administrativa y satisfacción del usuario de la unidad de juventudes, recreación y deporte de la municipalidad distrital de San Borja 2017 con un coeficiente de Rho de Spearman 0.671.

A partir de los hallazgos encontrados en determinar la influencia de la gestión administrativa en la empatía en los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, hemos encontrando según la tabla 12 que influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.851; teniendo una gestión regular y una empatía media de 30.8%; comparándola con Ortiz (2017) vemos resultados parecidos en su tesis gestión administrativa y satisfacción del usuario de la unidad de juventudes, recreación y deporte de la municipalidad distrital de San Borja 2017 contando como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0.622 y un $p = 0.000$.

A partir de los hallazgos encontrados en determinar la influencia de la Planificación en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020 hemos encontrando según la tabla 13 que influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.859; teniendo una planificación regular y una calidad de atención media de 30.8%; comparándola con Barrera y Ysuiza (2018) observamos resultados parecidos con su trabajo gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad provincial del Alto Amazonas, Loreto 2018 donde se ha encontrado una relación muy estrecha entre la planificación de la municipalidad provincial del Alto Amazonas y la calidad del servicio que reciben los contribuyentes con una correlación de 0.872.

A partir de los hallazgos encontrados en determinar la influencia de la organización y la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, hemos encontrando según la tabla 14 que influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.937; teniendo una organización regular y una calidad de atención media de 40.0%; comparándola con Barrera y Ysuiza (2018) observamos resultados parecidos con su trabajo gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad provincial del Alto Amazonas, Loreto 2018 donde se ha encontrado una fuerte relación entre la organización de la municipalidad provincial del Alto Amazonas y la calidad del servicio que reciben los contribuyentes con una correlación de 0.895.

A partir de los hallazgos encontrados en determinar la influencia de la dirección en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, hemos encontrando según la tabla 15 que influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.944; teniendo una dirección regular y una calidad de atención media de 35.4%; comparándola con Barrera y Ysuiza (2018) observamos resultados parecidos con su trabajo gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad provincial del Alto Amazonas, Loreto 2018 donde se ha encontrado una fuerte relación entre la dirección de la

municipalidad provincial del Alto Amazonas y la calidad del servicio que reciben los contribuyentes con una correlación de 0.718.

A partir de los hallazgos encontrados en determinar la influencia del control en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, hemos encontrando según la tabla 16 que influye positivamente con una correlación de Rho de Spearman 0.852; teniendo un control regular y una calidad de atención media de 26.2%; comparándola con Barrera y Ysuiza (2018) observamos resultados parecidos con su trabajo gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad provincial del Alto Amazonas, Loreto 2018 donde se ha encontrado una estrecha relación entre el control de la municipalidad provincial del Alto Amazonas y la calidad del servicio que reciben los contribuyentes con una correlación de 0.975.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión administrativa influye de manera altamente significativa ($p < 0.01$) y directa (Rho de Spearman 0.992) en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad 2020, ya que a medida que el nivel de la gestión administrativa se incrementa, también la calidad de atención de los trabajadores subirá de nivel.
2. Se determinó que la gestión administrativa influye de manera altamente significativa ($p < 0.01$) y directa (Rho de Spearman 0.8999) en la capacidad de respuesta de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, ya que a medida que el nivel de la gestión administrativa se incrementa, también la capacidad de respuesta de los trabajadores subirá de nivel.
3. Se determinó que la gestión administrativa influye de manera altamente significativa ($p < 0.01$) y directa (Rho de Spearman 0.733) en la confiabilidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, ya que a medida que el nivel de la gestión administrativa se incrementa, también la confiabilidad de los trabajadores subirá de nivel.
4. Se determinó que la gestión administrativa influye de manera altamente significativa ($p < 0.01$) y directa (Rho de Spearman 0.858) en la tangibilidad en los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, ya que a medida que el nivel de la gestión administrativa se incrementa, también la tangibilidad de los trabajadores subirá de nivel.
5. Se determinó que la gestión administrativa influye de manera altamente significativa ($p < 0.01$) y directa (Rho de Spearman 0.862) en la seguridad en los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, ya que a medida que el nivel de la gestión administrativa se incrementa, también la seguridad de los trabajadores subirá de nivel.

6. Se determinó que la gestión administrativa influye de manera altamente significativa ($p < 0.01$) y directa (Rho de Spearman 0.851) en la empatía en los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad 2020, ya que a medida que el nivel de la gestión administrativa se incrementa, también la empatía de los trabajadores subirá de nivel.
7. Se determinó que la planificación influye de manera altamente significativa ($p < 0.01$) y directa (Rho de Spearman 0.859) en calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, ya que a medida que el nivel de la planificación se incrementa, también la calidad de atención de los trabajadores subirá de nivel.
8. Se determinó que la organización influye de manera altamente significativa ($p < 0.01$) y directa (Rho de Spearman 0.937) en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020. ya que a medida que el nivel de la organización se incrementa, también la calidad de atención de los trabajadores subirá de nivel.
9. Se determinó que la dirección influye de manera altamente significativa ($p < 0.01$) y directa (Rho de Spearman 0.944) en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, ya que a medida que el nivel de la dirección se incrementa, también la calidad de atención de los trabajadores subirá de nivel.
10. Se determinó que el control influye de manera altamente significativa ($p < 0.01$) y directa (Rho de Spearman 0.852) en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020, ya que a medida que el nivel de la dirección se incrementa, también la calidad de atención de los trabajadores subirá de nivel.

VII. RECOMENDACIONES

1. La Jefatura de La Unidad Territorial La Libertad del Programa Nacional Cuna Mas, deberá elaborar un plan de mejoramiento continuo para consolidar la solidez de la institución, brindando capacitaciones a los trabajadores y nuevos trabajadores en los documentos actualizados sobre lineamientos, políticas y otros; a la vez brindar material legible en forma física y virtual como medio de consulta para ellos, estas capacitaciones deben incluir temas de gestión administrativa incidiendo mucho en los aspectos de dirección y control , que según la información recolectada debe mejorar..
2. La Jefatura De La Unidad Territorial La Libertad del Programa Nacional Cuna Mas, deberá gestionar recursos financieros para el mejoramiento del ambiente físico, para lograr un ambiente cómodo y cálido donde cada área cuente con todas las herramientas adecuadas y en perfecto estado, permitiendo de esta manera un trabajo eficiente y eficaz tanto para los trabajadores del Programa Nacional cuna como para los actores comunales, usuarios de este programa; así como también compartir los protocolos de uso adecuado del uniforme generando buena presencia y confiabilidad hacia la instituciones, finalmente se debe reforzar el Marketing institucional dando a conocer a través de folletos todos los servicios que brinda el programa para obtener coincidencia entre la calidad programada y la calidad esperada.
3. La Jefatura de La Unidad Territorial La Libertad del Programa Nacional Cuna Mas, deberá realizar capacitaciones al personal en calidad de atención, reforzando luego del diagnóstico los indicadores como capacidad de respuesta, confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía, resolviendo los inconvenientes que tiene cada indicador, el este indicador la calidad de resolviendo cada indicador el resultado final será mejorar la calidad.

4. La Jefatura de La Unidad Territorial La Libertad del Programa Nacional Cuna Mas, deberá brindar el acceso a la información a los profesionales en gestión pública interesados en la investigación in situ de los procedimientos, manejo, alcance de metas y otros con el propósito de mejorar el servicio que debe brindar a todos los ciudadanos.

VIII. PROPUESTA

Propuesta de plan de mejora continua en la gestión administrativa y calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, la libertad 2020.

1. Fundamento

La gestión administrativa y calidad de atención es un tema notable para las instituciones públicas y privadas, sobretodo en la actualidad con los avances, tecnologías y múltiples premios que se dan para la calidad. Para mejorar la calidad de atención se deben realizar los procesos de gestión administrativa como planificación, organización, dirección y control.

2. Objetivo General

Elaborar plan para mejorar la gestión administrativa y la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad 2020.

3. Objetivo Especifico

- Identificar los factores que influyen significativamente en la calidad de atención.
- Capacitar al personal de la institución, en el manejo y aplicación de los documentos de gestión.
- Formulación del plan de mejoramiento de la gestión administrativa y calidad de atención de los trabajadores de la institución.
- Capacitar a los trabajadores de la institución en temas de orientación y atención a los usuarios.
- Desarrollar ciclo de conferencias a los trabajadores de la institución en temas de mejora de la calidad de atención de acuerdo a los indicadores trabajados.

4. Beneficiarios

Los beneficiarios son múltiples, adoptando el plan para mejorar la calidad de atención de los trabajadores, acá tenemos a los usuarios serían los primeros beneficiarios, luego los trabajadores porque tendrían una ruta a seguir y por último la institución porque si cumplen con los procesos administrativos los trabajadores podrán brindar una atención de calidad y como resultado las metas serán cumplidas.

5. Justificación

La propuesta es elaborar un plan de mejoramiento continuo de la gestión administrativa en esta institución, este plan ayudara a mejorar los procesos administrativos que le hace falta a la institución para mejora la calidad del servicio que brinda a la vez tendrá profesionales competentes y con capacidad de respuesta, ya que conocerán toda la información que requiere el usuario. Este plan se desarrollarla en secuencias primero por áreas para absolver los puntos débiles de la institución, luego los servicios para ver y evaluar los procesos y terminar con un plan de mejoramiento.

6. Metodología

Las acciones que se desarrollaran están relacionadas con los objetivos específicos y son los siguientes:

Objetivos	Actividades
Identificar los factores que influyen significativamente en la calidad de atención.	<ul style="list-style-type: none">- Seleccionar los temas a tratar en la capacitación- Brindar los documentos en físico y CD- Revisar los temas a tratar de acuerdo a los indicadores.- Agendar capacitación.
Capacitar al personal del Programa Nacional Cuna Mas La Libertad, en el manejo y aplicación de los	<ul style="list-style-type: none">- Seleccionar los temas a tratar en la capacitación- Brindar los documentos en físico y CD

documentos de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar los temas a tratar de acuerdo a los indicadores. - Agendar capacitación.
Formulación del plan de mejoramiento de la gestión administrativa y calidad de atención de los trabajadores del PNCM.	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar los temas a tratar en la capacitación - Brindar los documentos en físico y CD - Revisar los temas a tratar de acuerdo a los indicadores. - Agendar capacitación
Capacitar a los trabajadores del PNCM en temas de orientación y atención a los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar los temas a tratar en la capacitación - Brindar los documentos en físico y CD - Revisar los temas a tratar de acuerdo a los indicadores. - Agendar capacitación.
Desarrollar ciclo de conferencias a los trabajadores del PNCM en temas de mejora de la calidad de atención de acuerdo a los indicadores trabajados	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar los temas a tratar en la capacitación - Brindar los documentos en físico y CD - Revisar los temas a tratar de acuerdo a los indicadores. - Agendar capacitación

7. Actividades

Objetivos	Actividades	Un año											
		Trimestre											
		1			2			3			4		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Identificar los factores que influyen significativamente en la calidad de atención	Seleccionar los temas a tratar en la capacitación												
Capacitar al personal del Programa Nacional Cuna													

REFERENCIAS

- Banco Interamericano del Desarrollo (2015) “La Calidad de los Centros Infantiles del Buen Vivir en el Ecuador
- Barrera, M, (2018) “Gestión Administrativa y Calidad del Servicio al Contribuyente de la Municipalidad Provincial del Alto Amazonas, Loreto” (Maestría) Universidad Particular San Martín de Porres, Perú.
- Barrientos, J. (2018) “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro salud Laura Caller, Los Olivos” Perú.
- Corral, Y. (2008) Confiabilidad de los instrumentos de investigación para la Recolección de Datos. Ensayo pp 228
- Chicana, L. (2016) “Gestión de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones” Lima – Perú. (Maestría) Universidad César Vallejo.
- Fernández, E. (2016) “Calidad de atención a usuarios de la administración Pública” Argentina.
- Fiorenza, R. (2015) “Evaluación de la calidad y satisfacción del usuario de los espacios naturales protegidos por montañas” Quito
- Hidalgo, J. (2015) “Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de atención al Usuario del GADM CANTON BABAHOYO” (Licenciado) Universidad Regional Autónoma de los Andes –Ecuador.
- Huertas, E. (2015) “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital

Nacional Arzobispo Loayza, Lima” (titulo Profesional) Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Perú.

Ibarra, A. y Merino, C. (2016) “ La Calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital de especialidades Eugenio Espejo en la ciudad de Quito”.

Inca, M. (2015) “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas “Perú.

Matsumoto, R. (2014) Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto” Bolivia.

MEGU (2017) Modelo de Evaluación de la Gestión Universitaria, Investigación, Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica.

Ministerio de Cultura, (2015). Guia para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos. Lima, Peru.

Montoya, E. (2017) “La Gestión Administrativa y calidad de servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud CLASS Aguamiro “ (MAESTRIA), Universidad Cesar vallejo, Perú.

Morales, E. (2017) “La gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho”. Perú

Morales, M. (2011), La Calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública /Doctorado) Universidad de Chile.

Morí, M. (1996), Manual de Gestión de la Calidad total a la medida. Organización de los Estados Americanos, Dpto. de Asuntos Científicos y Tecnológicos.

Morí, M. (2006), Manual de Gestión de la Calidad total a la medida(OEA-GTZ).

Orihuela, J, (2017) “Gestión Administrativa y Calidad de Atención a los usuarios del Centro de Salud Santa Rosa de Pachacutec de Red de Salud Ventanilla, (Maestria), Universidad Cesar Vallejo- Perú.

Ortiz, F. (2017) “Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la unidad de juventudes recreacional y deportes de la municipalidad distrital de San Borja” (Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS (2016) “Estrategias de intervención del Programa Nacional Cuna mas 2016 – 2021” Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima – Perú.

PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS (2017 “Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional y Presupuestal del Programa Nacional Cuna más” Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima – Perú.

Ramis, A. (2016) “Evaluación de la calidad en la atención residencial de Mayorga Acogimiento residencial de protección de la primera infancia” (Doctorado) Universidad de Les Illes Balears - España.

Rojas, J. (2015) “Un Modelo de satisfacción de usuario como herramienta de apoyo de la Municipalidad” Perú.

- Santoma, V. (1990), "Aspecto de gestión en la calidad de servicio, una aplicación del concepto maooing al caso de las cadenas hoteleras en España (tesis Doctoral), España: Universidad Ramón Llull.
- Segura, J. (2016) "Influencia del Clima Organizacional en la Calidad de los Servicios en los Trabajadores de la empresa Comercializadora de útiles escolares y oficina TAILOY s.a" (Maestría) Universidad Señor de Sipan, Chiclayo – Perú
- Solís, L., Sánchez, J. y Fuela, J. (2018) "La Gestión de los servicios al cliente como factor de competitividad en las PYNES del sector comercio- Rubro ventas de ropa confeccionada al por menor de la ciudad de Milagro" (Licenciada), Universidad del Milagro, Ecuador
- Tipian, S. (2017) "Gestión administrativa y la calidad del servicio a usuarios de la dirección general de protección de datos personales del MINJUS" (Maestría) Universidad Cesar Vallejo Perú.
- Torres, M. y Vásquez, C. (2015) "Modelo de la Evaluación de la Calidad de Servicio, Caracterización y Análisis" (Doctorado) Universidad Cent occidental Lisandro Alvarado – Venezuela.
- Varga, V., Valecillos, J. y Hernández, C. (2013) Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetro de medición, Revista Ciencias Sociales, vol XIX, núm. 4 pp 663- 671.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS LA LA LIBERTAD, 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
¿Cómo influye la gestión administrativa en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020	la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020	Gestión Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. PLANIFICACIÓN 2. ORGANIZACIÓN 3. DIRECCIÓN 4. CONTROL (Según esta teoría nos dice Mochon)
PE 1: ¿Cómo influye la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020?	OE 1 Determinar la influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020	H 1 la gestión administrativa influye significativamente en la capacidad de respuesta de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020	Calidad de Atención	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de respuesta 2. Confiabilidad 3. Tangibilidad 4. Seguridad 5. Empatía Según Torres Lastra y Casalino
PE 2 ¿Cómo influye la gestión administrativa en la confiabilidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad, 2020?	OE2 Determinar la influencia de la gestión administrativa en la confiabilidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020	H2 La gestión administrativa influye significativamente en la confiabilidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020		

PE 3 ¿Cómo influye la gestión administrativa en los elementos tangibles de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020?	OE 3 Determinar la influencia de la gestión administrativa en los elementos tangibles de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020	H 3 La gestión administrativa influye significativamente en los elementos tangibles de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020		
PE 4 ¿Cómo influye la gestión administrativa en la seguridad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad 2020?	OE 4 Determinar la influencia de la gestión administrativa en la seguridad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020	H 4 La gestión administrativa influye significativamente en la seguridad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020		
PE 5 ¿Cómo influye la gestión administrativa en la empatía de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, La Libertad 2020?	OE 5 Determinar la influencia de la gestión administrativa en la empatía de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020	H 5 La gestión administrativa influye significativamente en la empatía de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020		
PE 6 ¿Cómo influye la planificación en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020?	OE 6 Determinar la influencia de la planificación en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, UT La Libertad, 2020	H 6 la planificación influye significativamente en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, UT La Libertad, 2020		
PE 7 ¿Cómo influye la organización en la atención	OE 7 Determinar la influencia de la organización en la atención de	H 7 la organización influye significativamente en la		

de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020 ?	calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, UT La Libertad, 2020	atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, UT La Libertad, 2020		
PE 8 ¿Cómo influye la dirección en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020?	OE 8 Determinar la influencia de la dirección en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, UT La Libertad, 2020	H 8 La dirección influye significativamente en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, UT La Libertad, 2020		
PE 9 ¿Cómo influye el control en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020?	OE 9 Determinar la influencia del control en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020	H9 El control influye significativamente en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna más, La Libertad, 2020		

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS LA LA LIBERTAD, 2020

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<p>La Gestión Administrativa es el conjunto de formas, funciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto.(Teófilo Sy Corvo)</p>	<p>Son los procesos que se siguen para desarrollar actividades que hagan cumplir los objetivos en forma eficiente y oportuna.</p> <p>Se cuenta con cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control.</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos de gestión - Recursos - Estructura Organizacional - Comunicación efectiva - Distribución efectiva de recursos - Motivación eficaz - Liderazgo transformador - Trabajo en equipo - Comportamiento organizacional - Desempeño de los colaboradores - Desempeño organizacional - Monitoreo de los sistemas de control 	Ordinal

CALIDAD DE ATENCIÓN	Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J M Juran, como aptitud de uso.	Cuando nuestros usuarios refieren estar contentos con el servicio que brindamos por los resultados que tienen sus niños, al demostrar seguridad y felicidad.	Capacidad de respuesta Confiabilidad Tangibles Seguridad Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de colaboradores - Información proporcionada - Rapidez del servicio - Cumplimiento de ofrecimientos - Resolución de conflictos - Infraestructura - Materiales del servicio - Horarios de trabajo -Competencias profesionales -Comprensión -Trato 	Nominal
----------------------------	---	---	---	---	----------------

ANEXO 03: MATRIZ DE INSTRUMENTO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS, LA LIBERTAD. 2020

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	N° DE ÍTEMS	PESO	ESCALAS	INSTRUMENTOS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Documentos de gestión	1. ¿El área de gestión administrativa cuenta con documentos de gestión actualizados?	6	20	(0) Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo.	Cuestionario
			2. ¿Conoce Ud. todos los instrumentos de gestión?				
			3. ¿Cuentan con plan de actividades anual?				
			4. ¿Cuenta Ud. en forma física o virtual los lineamientos institucionales para el desarrollo de las actividades?				
		Recursos	5. ¿La institución usa adecuadamente los recursos asignados?				
			6. ¿El área cuenta con el número suficiente de personal para el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas?				
	Organización	Estructura organizacional	7. ¿Conoce Ud. el Manual de Organización y funciones de la institución?	8	26,67	(0) Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo.	Cuestionario
			8. ¿El área muestra el organigrama funcional y adecuado?				
			9. ¿El área cuenta con un responsable?				
			10. ¿Conoce Ud. la visión, misión de la institución?				
		Comunicación efectiva	11. ¿La comunicación es fluida entre las áreas de la institución?				
			12. ¿La información que brinda el área sobre las transferencias u otros informes técnicos es oportuna y eficaz?				
		Distribución eficiente de recursos	13. ¿Los recursos de la institución se encuentran eficientemente distribuidos?				

			14. ¿Cree Ud. que los colaboradores cuentan con los recursos suficientes para brindar el servicio de calidad a los usuarios?									
	Dirección	Motivación eficaz	15. ¿Cree Ud. que la institución motiva constantemente al personal?	10	33.33	0) Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo.	Cuestionario					
			16. ¿Cree Ud. que la institución promueve el fortalecimiento de capacidades del personal administrativo?									
		Liderazgo transformador	17. ¿Los directivos de la institución efectivizan un liderazgo transformador?									
			18. ¿Los directivos buscan soluciones a los problemas de relaciones humanas que puedan existir entre el personal administrativo?									
		Trabajo en equipo	19. ¿Siente Ud. que en la institución se enfocan el trabajar en equipo?									
			20. ¿Cree Ud. que atienden efectivamente las dudas y reclamos del personal administrativo?									
		Comportamiento organizacional	21. ¿Considera Ud. que la conducta organizacional de los colaboradores de la institución es adecuada?									
			22. ¿La institución verifica y socializa con los colaboradores el cumplimiento de sus metas?									
			23. ¿Cree Ud. que la institución fomenta un clima de respeto en los espacios administrativos?									
			24. ¿Cree Ud. que la institución ofrece espacios para escuchar las inquietudes y sugerencias del personal administrativo?									
		Control	Desempeño de los colaboradores					25. ¿Conoce Ud. instrumentos de evaluación del desempeño de los colaboradores?	6	20	(0) Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo.	Cuestionario
								26. ¿Cree Ud. que el desempeño de los colaboradores es evaluado constantemente?				
	Desempeño organizacional		27. ¿Constantemente es evaluado el desempeño organizacional de la institución?									
			28. ¿Cree Ud. que la institución evalúa las metas de acuerdo a la planificación?									

		Monitoreo de los Sistemas de Control	29. ¿Cree Ud. que se realiza evaluación a los colaboradores en calidad de servicio?				
			30. ¿Se realiza monitoreo a los sistemas informáticos instalado en la institución?				
			TOTAL	30	100%		

CALIDAD DE ATENCION	Capacidad de respuesta	Cantidad de colaboradores	1. ¿Cree Ud. que el número de colaboradores de la institución es suficiente para atender a los usuarios del programa?	9	39	0) Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo.	CUESTIONARIO
		Información proporcionada	2. ¿Cree Ud. que la institución brinda información adecuada y oportuna a los colaboradores?				
			3. ¿Cree Ud. que las capacitaciones que brinda la institución son adecuadas y necesarias?				
			4. ¿El personal administrativo que brinda las capacitaciones son claros y entendibles?				
			5. ¿La institución le brinda los lineamientos en forma física o virtual para mejorar su conocimiento?				
			6. ¿Conoce Ud. el Manual de organizaciones y funciones?				
			7. ¿La institución lo capacito en información y manejo de los sistemas tecnológicos?				
			8. ¿La institución socializa el análisis del cumplimiento de metas?				
		Rapidez del servicio	9. ¿Cree Ud. que el personal administrativo resuelve los problemas en corto tiempo?				
	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio	10. ¿La institución cumple con su ofrecimiento a sus colaboradores?	3	13	0) Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo.	CUESTIONARIO
			11. ¿La institución cumple con el servicio que ofrece?				
		Resolución de conflictos	12. ¿La institución resuelve los conflictos al interno de sus colaboradores?				

	Tangibilidad	Infraestructura	13. ¿La institución cuenta con la infraestructura y ambientes adecuados para sus colaboradores?	5	22	0) Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo.	CUESTIONARIO
14. ¿La institución brinda los materiales (folletos, letreros, volantes) adecuados a sus colaboradores para el correcto desempeño de su labor?							
15. ¿La calidad y cantidad de equipos tecnológicos es el adecuado?							
16. ¿Cree Ud. que los materiales (indumentaria, kit de juegos) que usa en su servicio son repuestos a tiempo?							
		Horarios	17. ¿Cree Ud. que la institución brinda adecuados horarios de trabajo a sus colaboradores?				
	Seguridad	Competencias	18. ¿Cree Ud. que el personal administrativo le orienta le explica de manera clara y precisa sobre los procedimientos a realizar?	3	13	0) Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo.	CUESTIONARIO
19. ¿Cree Ud. que el personal administrativo cuentan con las competencias adecuadas para efectivizar su labor?							
20. ¿Cree Ud. que el personal administrativo lo trata con amabilidad y respeto?							
	Empatía	Comprensión	21. ¿La institución se preocupa por los intereses de sus trabajadores?	3	13	0) Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo.	CUESTIONARIO
		Trato	22. ¿La institución entiende las necesidades de sus trabajadores?				
			23. ¿La institución muestra un trato igualitario con su personal?				
				23	100		

**ANEXO 04: MATRIZ DE VALIDACIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN DE CALIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL
PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS, LA LIBERTAD 2020**

	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios De Evaluación										Observación y/o Recomendación		
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No	Si			No
GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación	Documentos de gestión	1. ¿El área de gestión administrativa cuenta con documentos de gestión actualizados?													
			2. ¿Conoce Ud. todos los instrumentos de gestión?													
			3. ¿Cuentan con plan de actividades anual?													
		Recursos	4. ¿Cuenta Ud. en forma física o virtual los lineamientos institucionales para el desarrollo de las actividades?													
	5. ¿La institución usa adecuadamente los recursos asignados?															
	6. ¿El área cuenta con el número suficiente de personal para el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas?															
			7. ¿Conoce Ud. el Manual de Organización y funciones de la institución?													

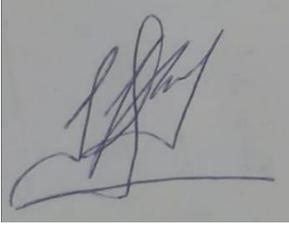
			24. ¿Cree Ud. que la institución ofrece espacios para escuchar las inquietudes y sugerencias del personal administrativo?																	
Control	Desempeño de los colaboradores		25. ¿Conoce Ud. instrumentos de evaluación del desempeño de los colaboradores?																	
			26. ¿Cree Ud. que el desempeño de los colaboradores es evaluado constantemente?																	
	Desempeño organizacional		27. ¿Constantemente es evaluado el desempeño organizacional de la institución?																	
			28. ¿Cree Ud. que la institución evalúa las metas de acuerdo a la planificación?																	
	Monitoreo de los sistemas de control		29. ¿Cree Ud. que se realiza evaluación a los colaboradores en calidad de servicio?																	
			30. ¿Se realiza monitoreo a los sistemas informáticos instalado en la institución?																	

FIRMA DEL EVALUADOR

	Horarios de trabajo	17. ¿Cree Ud. que la institución brinda adecuados horarios de trabajo a sus colaboradores?																	
		18. ¿Cree Ud. que el personal administrativo le orienta le explica de manera clara y precisa sobre los procedimientos a realizar?																	
	Competencia profesional	19. ¿Cree Ud. que el personal administrativo cuenta con las competencias adecuadas para efectivizar su labor?																	
		20. ¿Cree Ud. que el personal administrativo lo trata con amabilidad y respeto?																	
Empatía	Comprensión	21. ¿La institución se preocupa por los intereses de sus trabajadores?																	
	Trato	22. ¿La institución entiende las necesidades de sus trabajadores?																	
		23. ¿La institución muestra un trato igualitario con su personal?																	

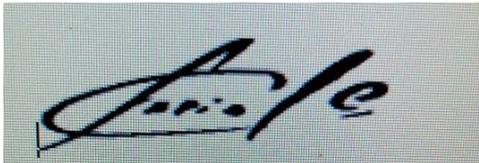
FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 06**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Gestión Administrativa		
Objetivo del Instrumento	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa nacional cuna mas, La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	65 colaboradores del Programa Nacional Cuna mas La Libertad 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	JACQUELINE MARIELLA FLORES AGUILAR	DNI N°	18011851
Título Profesional	OBSTETRA	Celular	965748650
Dirección Domiciliaria	Tchaicowsky 340 – Urb. Primavera		
Grado Académico	Doctora		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, Agosto 2020

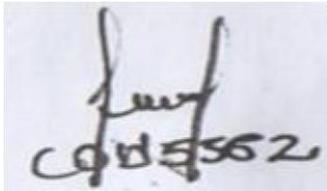
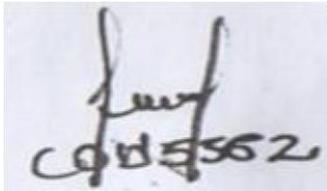
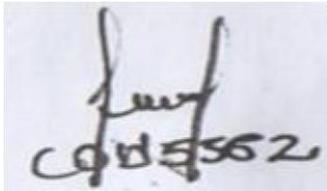
ANEXO 07

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Gestión Administrativa		
Objetivo del Instrumento	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa nacional cuna mas, La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	65 colaboradores del Programa Nacional Cuna mas La Libertad 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	CARLOS DANTER TAPIA SANCHEZ	DNI N°	18888728
Título Profesional	LICENCIADO EN ESTADISTICA	Celular	996960481
Dirección Domiciliaria	Urb. Monserrate Mzna E LOTE 5		
Grado Académico	DOCTOR		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, Agosto 2020

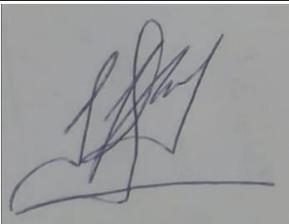
Anexo 8

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<p>Nombre del Instrumento</p> <p>Objetivo del Instrumento</p> <p>Aplicado a la Muestra Participante</p> <p>Nombres y Apellidos del Experto</p> <p>Título Profesional</p>	<p align="center">Cuestionario sobre Gestión Administrativa</p> <p>Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa nacional cuna mas, La Libertad, 2020</p> <p>65 colaboradores del Programa Nacional Cuna mas La Libertad 2020</p> <table border="1" data-bbox="478 940 1516 1097"> <tr> <td align="center">YONI MATEO VALIENTE</td> <td align="center">DNI N°</td> <td align="center">7879209</td> </tr> <tr> <td align="center">CONTADOR PUBLICO</td> <td align="center">Celular</td> <td align="center">955666817</td> </tr> </table>	YONI MATEO VALIENTE	DNI N°	7879209	CONTADOR PUBLICO	Celular	955666817
YONI MATEO VALIENTE	DNI N°	7879209					
CONTADOR PUBLICO	Celular	955666817					
<p>Dirección Domiciliaria</p> <p>Grado Académico</p> <p>FIRMA</p>	<p align="center">Juan Zapata 764 – Urb. El Bosque</p> <p align="center">Doctor</p> <table border="1" data-bbox="478 1254 1516 1456"> <tr> <td align="center">  </td> <td align="center">Lugar y Fecha:</td> <td align="center">Trujillo, Agosto 2020</td> </tr> </table>		Lugar y Fecha:	Trujillo, Agosto 2020			
	Lugar y Fecha:	Trujillo, Agosto 2020					

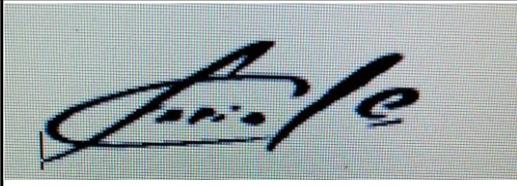
ANEXO 9

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Calidad de Atención		
Objetivo del Instrumento	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa nacional cuna mas, La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	65 colaboradores del Programa Nacional Cuna mas La Libertad 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	JACQUELINE MARIELLA FLORES AGUILAR	DNI N°	18011851
Título Profesional	OBSTETRA	Celular	965748650
Dirección Domiciliaria	Tchaicowsky 340 – Urb. Primavera		
Grado Académico	Doctora		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, Agosto 2020

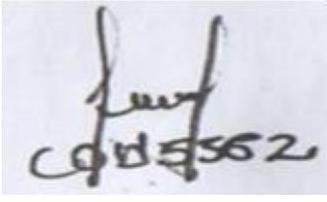
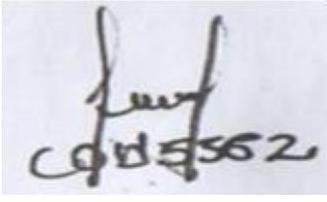
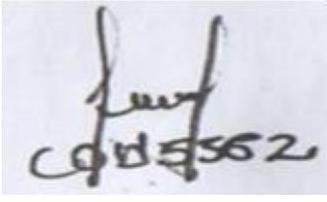
ANEXO 10

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre Calidad de Atención		
Objetivo del Instrumento	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa nacional cuna mas, La Libertad, 2020		
Aplicado a la Muestra Participante	65 colaboradores del Programa Nacional Cuna mas La Libertad 2020		
Nombres y Apellidos del Experto	CARLOS DANTER TAPIA SANCHEZ	DNI N°	18888728
Título Profesional	LICENCIADO EN ESTADISTICA	Celular	996960481
Dirección Domiciliaria	Urb. Monserrate Mzna E LOTE 5		
Grado Académico	DOCTOR		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, Agosto 2020

ANEXO 11

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<p>Nombre del Instrumento</p> <p>Objetivo del Instrumento</p> <p>Aplicado a la Muestra Participante</p> <p>Nombres y Apellidos del Experto</p> <p>Título Profesional</p>	<p align="center">Cuestionario sobre Calidad de atención</p> <p>Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores del Programa nacional cuna mas, La Libertad, 2020</p> <p>65 colaboradores del Programa Nacional Cuna mas La Libertad 2020</p> <table border="1" data-bbox="1169 1016 1530 1182"> <tr> <td data-bbox="1169 1016 1305 1099">DNI N°</td> <td data-bbox="1305 1016 1530 1099">7879209</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1169 1099 1305 1182">Celular</td> <td data-bbox="1305 1099 1530 1182">955666817</td> </tr> </table>			DNI N°	7879209	Celular	955666817
DNI N°	7879209						
Celular	955666817						
<p>Dirección Domiciliaria</p> <p>Grado Académico</p> <p>FIRMA</p>	<p align="center">Juan Zapata 764 – Urb. El Bosque</p> <p align="center">Doctor</p> <table border="1" data-bbox="592 1339 1530 1541"> <tr> <td data-bbox="592 1339 1018 1541">  </td> <td data-bbox="1018 1339 1169 1541"> <p>Lugar y Fecha:</p> </td> <td data-bbox="1169 1339 1530 1541"> <p>Trujillo, Agosto 2020</p> </td> </tr> </table>				<p>Lugar y Fecha:</p>	<p>Trujillo, Agosto 2020</p>	
	<p>Lugar y Fecha:</p>	<p>Trujillo, Agosto 2020</p>					

ANEXO 12



“Año de la Universalización de los derechos en Salud”

Trujillo, 10 de agosto del 2020

1 Carta N° 98 -2020 MIDIS/PNCM/UT LA LIBERTAD /JUT

Magister.

Mirna Silva Sánchez Fernández

Trujillo – La Libertad

2 La Libertad.

Ref. MEMORANDUM N°00549-2020-MIDIS/PNCM/UOAI

Por medio del presente me dirijo a ustedes, en relación al documento de referencia, así como a la solicitud de la Srta. Mirna Silva Sánchez Fernández, requiriendo Autorización para aplicar instrumentos para el Desarrollo de Tesis **“Gestión administrativa y atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, UT La Libertad 2020”**, del programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo es determinar la influencia de la gestión administrativa en la atención de calidad de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Mas, **se cree conveniente autorizar la realización del mencionado trabajo de investigación en la dependencia de la Unidad Territorial La Libertad y de informar a esta dependencia los resultados de la investigación**, considerando que estos puedan generar insumos para mejorar una de las condiciones requeridas para la prestación de los servicios en la Unidad Territorial La Libertad.

Sin otro particular, se remite el presente para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

CUNA MAS
Lilian Idelsa Yupanqui Rodríguez
JEFA DE LA UNIDAD TERRITORIAL LA LIBERTAD
PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS

ANEXO 13
ENCUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Se pide a los colaboradores ser sinceros y formales con sus respuestas. Se agradece de forma anticipada por su colaboración, los resultados que se obtengan en esta investigación permitirán mejorar los procesos de gestión administrativa.

Marcar con una X lo que corresponda

N°	Ítem	Totalmente en desacuerdo (0)	En desacuerdo (1)	De acuerdo (2)	Totalmente de acuerdo (3)
1	¿El área de gestión administrativa cuenta con documentos de gestión actualizados?				
2	¿Conoce Ud. todos los instrumentos de gestión?				
3	¿Cuentan con plan de actividades anual?				
4	¿Cuenta Ud. en forma física o virtual los lineamientos institucionales para el desarrollo de las actividades?				
5	¿La institución usa adecuadamente los recursos asignados?				
6	¿El área cuenta con el número suficiente de personal para el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas?				
7	¿Conoce Ud. el Manual de Organización y funciones de la institución?				
8	¿El área muestra el organigrama funcional y adecuado?				
9	¿El área cuenta con un responsable?				

10	¿Conoce Ud. la visión, misión de la institución?				
11	¿La comunicación es fluida entre las áreas de la institución?				
12	¿La información que brinda el área sobre las transferencias u otros informes técnicos es oportuna y eficaz?				
13	¿Los recursos de la institución se encuentran eficientemente distribuidos?				
14	¿Cree Ud. que los colaboradores cuentan con los recursos suficientes para brindar el servicio de calidad a los usuarios?				
15	¿Cree Ud. que la institución motiva constantemente al personal?				
16	¿Cree Ud. que la institución promueve el fortalecimiento de capacidades del personal administrativo?				
17	¿Los directivos de la institución efectivizan un liderazgo transformador?				
18	¿Los directivos buscan soluciones a los problemas de relaciones humanas que puedan existir entre el personal administrativo?				
19	¿Siente Ud. que en la institución se enfocan el trabajar en equipo?				
20	¿Cree Ud. que atienden efectivamente las dudas y reclamos del personal administrativo?				
21	¿Considera Ud. que la conducta organizacional de los colaboradores de la institución				

	es adecuada?				
22	¿La institución verifica y socializa con los colaboradores el cumplimiento de sus metas?				
23	¿Cree ud. que la institución fomenta un clima de respeto en los espacios administrativos?				
24	¿Cree Ud. que la institución ofrece espacios para escuchar las inquietudes y sugerencias del personal administrativo?				
25	¿Conoce ud instrumentos de evaluación del desempeño de los colaboradores?				
26	¿Cree Ud. que el desempeño de los colaboradores es evaluado constantemente?				
27	¿Constantemente es evaluado el desempeño organizacional de la institución?				
28	¿Cree Ud. que la institución evalúa las metas de acuerdo a la planificación?				
29	¿Cree Ud. que se realiza evaluación a los colaboradores en calidad de servicio?				
30	¿Se realiza monitoreo a los sistemas informáticos instalado en la institución?				

ANEXO 14
FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO

1. Nombre: Escala de Gestión administrativa
2. Autor: Mg Mirna Silvia Sánchez Fernández
3. Objetivo: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores en sus cuatro dimensiones planificar, organizar, dirigir y control.
4. Normas:
 - Es importante tener en cuenta evitar la presencia de factores que cohíban las respuestas de los examinados.
 - Durante la aplicación debe haber el investigador para resolver las dudas de los sujetos participantes.
 - Se debe comunicar a los trabajadores que no existe respuesta mala o respuesta buena.
5. Usuarios (muestra):
65 trabajadores.
6. Unidad de análisis:
Trabajadores.
7. Modo de aplicación:
Cuestionario que es auto aplicativo.
Este instrumento de evaluación está estructurado en 30 ítems, los cuales se agrupan en 4 dimensiones.
8. Codificación de ítems

Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	En acuerdo	Totalmente en acuerdo
0	1	2	3

9. Estructura

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Total ment e en Desa cuer do	En desacu erdo	De acuerd o	Totalm ente de acuerd o
PLANIFICACION	Documentos de gestión	1PL,2PL 3PL,4PL				
	recursos asignados	5PL,6PL				
ORGANIZACION	Estructura Organizacional	7OR, 8OR 9OR,10OR				
	Comunicación efectiva	11OR, 12OR				
	Distribución eficiente de	13OR, 14OR				
DIRECCIÓN	Motivación eficaz	15DI, 16DI				
	Liderazgo trasformador	17DI, 18DI				
	Trabajo en equipo	19DI, 20DI				
	Comportamiento organizacional	21DI, 22DI 23DI, 24DI				
CONTROL	Desempeño de los colaboradores	25CO, 26CO				
	Desempeño organizacional	27CO, 28CO				
	Monitoreo de los sistemas de control	29CO, 30CO				

10. Validación de constructo de la escala de gestión administrativa.

Los valores de los coeficientes de correlación Ítem-Total, visto en la tabla 14, los 30 ítems que evalúan GESTIÓN ADMINISTRATIVA son válidos al registrar valores $r > ,300$ y significativos.

Tabla 14

Índices correlacionales ítem total respecto a “instrumento de recolección de datos”

Código	Ítems	Índice de correlación
PL1	El área de gestión administrativa cuenta con documentos de gestión actualizados	0.969
PL2	Conoce Ud. todos los instrumentos de gestión..	0.881
PL3	Cuentan con plan de actividades anual	0.881
PL4	Cuenta Ud. en forma física o virtual los lineamiento institucionales para el desarrollo de las actividades	0.964
PL5	La institución usa adecuadamente los recursos asignados.	0.881
PL6	El área cuenta con el número suficiente de personal para el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas	0.799
ORGANIZACIÓN		
OR7	Conoce Ud. el Manual de Organización y funciones de la institución.	0.841
OR8	El área muestra el organigrama funcional y adecuado	0.821
OR9	El área cuenta con un responsable	0.969
OR10	Conoce Ud la visión, misión de la institución	0.878
OR11	La comunicación es fluida entre las áreas de la institución.	0.881
OR12	La información que brinda el area sobre las trasferencias u otros informes técnicos es oportuna y	0.809
OR13	Los recursos de la institución se encuentran eficientemente distribuidos	0.834
OR14	Cree Ud. que los colaboradores cuentan con los recursos suficientes para brindar el servicio de calidad	0.845
DIRECCION		
DI15	Cree Ud. que la institucion motiva constantemente al personal.	0.881

DI16	Cree Ud. que la institución promueve el fortalecimiento de capacidades del personal administrativo.	0.969
DI17	Los directivos de la institución efectivizan un liderazgo transformador	0.831
DI18	. Los directivos buscan soluciones a los problemas de relaciones humanas que puedan existir entre el personal administrativo	0.881
DI19	Siente Ud. que en la institución se enfocan el trabajar en equipo	0.827
DI20	Cree Ud. que atienden efectivamente las dudas y reclamos del personal administrativo	0.859
DI21	Considera Ud. que la conducta organizacional de los colaboradores de la institución es adecuada	0.852
D22	La institución verifica y socializa con los colaboradores el cumplimiento de sus metas	0.969
D23	Cree ud. que la institución fomenta un clima de respeto en los espacios administrativos	0.804
DI24	Cree Ud. que la institución ofrece espacios para escuchar las inquietudes y sugerencias del personal administrativo	0.841
CONTROL		
CO25	Conoce ud instrumentos de evaluación del desempeño de los colaboradores	0.881
COI26	Cree Ud. que el desempeño de los colaboradores es evaluado constantemente.	0.881
CO27	Constantemente es evaluado el desempeño organizacional de la institución	0.835
CO28	cree Ud. que la institución evalúa las metas de acuerdo a la planificación	0.969
CO29	Cree Ud. que se realiza evaluación a los colaboradores en calidad de servicio.	0.876
CO30	Se realiza monitoreo a los sistemas informáticos instalado en la institución	0.846

11. Confiabilidad de la escala de Gestión Administrativa.

Tabla 15

Coeficiente de correlación corregido ítem total de la escala de Gestión Administrativa

Código	Ítems	
PL1	El área de gestión administrativa cuenta con documentos de gestión actualizados	.966

PL2	Conoce Ud. todos los instrumentos de gestión..	.876
PL3	Cuentan con plan de actividades anual	.872
PL4	Cuenta Ud. en forma física o virtual los lineamiento institucionales para el desarrollo de las actividades	.961
PL5	La institución usa adecuadamente los recursos asignados.	.876
PL6	El área cuenta con el número suficiente de personal para el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas	.784
ORGANIZACIÓN		
OR7	Conoce Ud. el Manuel de Organización y funciones de la institución.	.834
OR8	El área muestra el organigrama funcional y adecuado	.804
OR9	El área cuenta con un responsable	.966
OR10	Conoce Ud la visión, misión de la institución	.873
OR11	La comunicación es fluida entre las áreas de la institución.	.872
OR12	La información que brinda el area sobre las trasferencias u otros informes técnicos es oportuna y eficaz	.795
OR13	Los recursos de la institución se encuentran eficientemente distribuidos	.822
OR14	Cree Ud. que los colaboradores cuentan con los recursos suficientes para brindar el servicio de calidad a los usuarios	.829
DIRECCIÓN		
DI15	Cree Ud. que la institucion motiva constantemente al personal.	.872
DI16	Cree Ud. que la institucion promueve el fortalecimiento de capacidades del personal administrativo.	.966
DI17	Los directivos de la institucion efectivizan un liderazgo transformador	.823
DI18	. Los directivos buscan soluciones a los problemas de relaciones humanas que puedan existir entre el personal administrativo	.876
DI19	Siente Ud. que en la institución se enfocan el trabajar en equipo	.810
DI20	Cree Ud. que atienden efectivamente las dudas y reclamos del personal administrativo	.849
DI21	Considera Ud. que la conducta organizacional de los colaboradores de la institución es adecuada	.841
D22	La institución verifica y socializa con los colaboradores el cumplimiento de sus metas	.966
D23	Cree ud. que la institucion fomenta un clima de respeto en los espacios administrativos	.795

DI24	Cree Ud. que la institucion ofrece espacios para escuchar las inquietudes y sugerencias del personal administrativo	.825
CONTROL		
CO25	Conoce ud instrumentos de evaluación del desempeño de los colaboradores	.872
CO26	Cree Ud. que el desempeño de los colaboradores es evaluado constantemente.	.876
CO27	Constantemente es evaluado el desempeño organizacional de la institución	.828
CO28	cree Ud. que la institución evalúa las metas de acuerdo a la planificación	.966
CO29	Cree Ud. que se realiza evaluación a los colaboradores en calidad de servicio.	.863
CO30	Se realiza monitoreo a los sistemas informáticos instalado en la institucion	.839

En la tabla 15 se presentan los valores de coeficientes de correlación corregido ítem total de los 30 ítems que conforman la escala de Gestión Administrativa verificando que los valores $r > 0.300$.

Tabla 16

Coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach eliminando ítems por dimensión de la variable GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Código	Ítems	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PL1	El área de gestión administrativa cuenta con documentos de gestión actualizados	.984
PL2	Conoce Ud. todos los instrumentos de gestión.	.985

PL3	Cuentan con plan de actividades anual	.985
PL4	Cuenta Ud. en forma física o virtual los lineamiento institucionales para el desarrollo de las actividades	.984
PL5	La institución usa adecuadamente los recursos asignados.	.985
PL6	El área cuenta con el número suficiente de personal para el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas	.985
ORGANIZACIÓN		
OR7	Conoce Ud. el Manuel de Organización y funciones de la institución.	.985
OR8	El área muestra el organigrama funcional y adecuado	.985
OR9	El área cuenta con un responsable	.984
OR10	Conoce Ud la visión, misión de la institución	.985
OR11	La comunicación es fluida entre las áreas de la institución.	.985
OR12	La información que brinda el area sobre las transferencias u otros informes técnicos es oportuna y eficaz	.985
OR13	Los recursos de la institución se encuentran eficientemente distribuidos	.985
OR14	Cree Ud. que los colaboradores cuentan con los recursos suficientes para brindar el servicio de calidad	.985
DIRECCIÓN		
DI15	Cree Ud. que la institucion motiva constantemente al personal.	.985
DI16	Cree Ud. que la institucion promueve el fortalecimiento de capacidades del personal administrativo.	.984
DI17	Los directivos de la institucion efectivizan un liderazgo transformador	.985
DI18	. Los directivos buscan soluciones a los problemas de relaciones humanas que puedan existir entre el personal administrativo	.985
DI19	Siente Ud. que en la institución se enfocan el trabajar en equipo	.985
DI20	Cree Ud. que atienden efectivamente las dudas y reclamos del personal administrativo	.985
DI21	Considera Ud. que la conducta organizacional de los colaboradores de la institución es adecuada	.985
D22	La institución verifica y socializa con los colaboradores el cumplimiento de sus metas	.984
D23	Cree ud. que la institucion fomenta un clima de respeto en los espacios administrativos	.985
DI24	Cree Ud. que la institucion ofrece espacios para escuchar las inquietudes y sugerencias del personal administrativo	.985

CONTROL		
CO25	Conoce ud instrumentos de evaluación del desempeño de los colaboradores	.985
CO26	Cree Ud. que el desempeño de los colaboradores es evaluado constantemente.	.985
CO27	Constantemente es evaluado el desempeño organizacional de la institución	.985
CO28	cree Ud. que la institución evalúa las metas de acuerdo a la planificación	.984
CO29	Cree Ud. que se realiza evaluación a los colaboradores en calidad de servicio.	.985
CO30	Se realiza monitoreo a los sistemas informáticos instalado en la institución	.985

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.985	30

ANEXO 15

ENCUESTA DE ATENCIÓN DE CALIDAD

Se pide a los colaboradores ser sinceros y formales con sus respuestas. Se agradece de forma anticipada por su colaboración, los resultados que se obtengan en esta investigación permitirán conocer la influencia de los procesos de gestión administrativa en la atención de calidad de los trabajadores.

Marcar con una X lo que corresponda

N°	Ítem	Totalmente en desacuerdo (0)	En desacuerdo (1)	De acuerdo (2)	Totalmente de acuerdo (3)
1	¿Cree Ud. que el número de colaboradores de la institución es suficiente para atender a los usuarios del programa?.				
2	¿Cree Ud. que la institución brindan información adecuada y oportuna a los colaboradores?				
3	¿Cree Ud. que las capacitaciones que brinda la institución son adecuadas y necesarias?				
4	¿El personal administrativo que brinda las capacitaciones son claros y entendibles?				
5	¿La institución le brinda los lineamientos en forma física o virtual para mejorar su conocimiento?				
6	¿Conoce Ud. el Manual de organizaciones y funciones?				
7	¿La institución lo capacito en información y manejo de los sistemas tecnológicos?				
8	¿La institución socializa el análisis del cumplimiento de metas?				
9	¿Cree Ud. que el personal administrativo resuelve los procesos en corto tiempo?				

10	¿La institución cumple con sus ofrecimientos a sus colaboradores?				
11	¿La institución cumple con el servicio que ofrece?				
12	¿La institución resuelve los conflictos al interno de sus colaboradores?				
13	¿La institución cuenta con la infraestructura y ambientes adecuados para sus colaboradores?				
14	¿La institución brinda los materiales (folletos, letreros, volantes) adecuados a sus colaboradores para el correcto desempeño de su labor?				
15	¿La calidad y cantidad de equipos tecnológicos es el adecuado?.				
16	¿Cree Ud. que los materiales (indumentaria, kit de juegos) que usa en su servicio son repuestos a tiempo?				
17	¿Cree Ud que la institución brinda adecuados horarios de trabajo a sus colaboradores?				
18	¿Cree Ud. que el personal administrativo le orienta le explica de manera clara y precisa sobre los procedimientos a realizar?				
19	¿Cree Ud. que el personal administrativo cuenta con las competencias adecuadas para efectivizar su labor?				
20	¿Cree Ud. que el personal administrativo lo trata con amabilidad y respeto?				
21	La institución se preocupa por los intereses de sus trabajadores				
22	La institución entiende las necesidades de sus trabajadores				
23	La institución muestra un trato igualitario con su personal				

ANEXO 16
FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO

1. Nombre: Escala de Calidad de atención
2. Autor: Mg Mirna Silvia Sánchez Fernández
3. Objetivo: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención de los trabajadores y sus cinco dimensiones Capacidad de respuesta, confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía
4. Normas:
 - Es importante tener en cuenta evitar la presencia de factores que cohíban las respuestas de los examinados.
 - Durante la aplicación debe haber el investigador para resolver las dudas de los sujetos participantes.
 - Se debe comunicar a los trabajadores que no existe respuesta mala o respuesta buena.
5. Usuarios (muestra):
25 trabajadores.
6. Unidad de análisis:
Trabajadores.
7. Modo de aplicación:
Cuestionario que es auto aplicativo.
Este instrumento de evaluación está estructurado en 23 ítems, los cuales se agrupan en 5 dimensiones.
8. Codificación de ítems

Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	En acuerdo	Totalmente en acuerdo
0	1	2	3

9. Estructura

	INDICADORES	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Cantidad de colaboradores	1CR				
	Información proporcionada	2CR, 3CR, 4CR, 5CR, 6CR, 7CR, 8CR				
	Rapidez del servicio	9CR				
Confiabilidad	Cumplimiento de ofrecimientos	10CF, 11CF				
	Resolución de conflictos	12CF				
TANGIBILIDAD	Infraestructura	13TA, 14TA				
	Materiales del servicio	15TA, 16TA				
	Horario de trabajo	17TA				
SEGURIDAD	Competencia profesional	18SE, 19SE, 20SE				
EMPATÍA	comprensión	21EM, 22EM				
	Trato	23EM				

Validación de constructo de la Calidad de atención.

Los valores de los coeficientes de correlación Ítem-Total, visto en la tabla 14, los 23 ítems que evalúan Calidad de atención son válidos al registrar valores $r > ,300$ y significativos.

Tabla 14

Índices correlacionales ítem total respecto a “instrumento de recolección de datos”

Código	Ítem	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	
CR1	Cree Ud. que el número de colaboradores de la institución es suficiente para atender a los usuarios del programa.	0.866
CR2	Cree Ud. que la institución brindan información adecuada y oportuna a los colaboradores	0.823
CR3	Cree Ud. que las capacitaciones que brinda la institución son adecuadas y necesarias	0.844
CR4	El personal administrativo que brinda las capacitaciones son claros y entendibles.	0.827
CR5	La institución le brinda los lineamientos en forma física o virtual para mejorar su conocimiento	0.958
CR6	Conoce Ud. el Manual de organizaciones y funciones	0.864
CR7	La institución lo capacito en información y manejo de los sistemas tecnológicos	0.886
CR8	La institución socializa el análisis del cumplimiento de metas	0.817
CR9	Cree Ud. que el personal administrativo realiza los procesos en corto tiempo	0.85
	CONFIABILIDAD	
CF10	La institución cumple con su ofrecimientos a sus colaboradores	0.850
CF11	La institución cumple con el servicio que ofrece	0.886
CF12	La institución resuelve los conflictos al interno de sus colaboradores.	0.958
	TANGIBLES	
TA13	La institución cuenta con la infraestructura y ambientes adecuados para sus colaboradores	0.806
TA14	La institución brinda los materiales (folletos, letreros, volantes) adecuados a sus colaboradores para	0.866
TA15	La calidad y cantidad de equipos tecnológicos es el adecuado	0.836
TA16	Cree Ud. que los materiales (indumentaria, kit de juegos) que usa en su servicio son repuestos a tiempo	0.88

TA17	Cree Ud que la institución brinda adecuados horarios de trabajo a sus colaboradores	0.859
	SEGURIDAD	
SE18	Cree Ud. que el personal administrativo le orienta le explica de manera clara y precisa sobre los procedimientos a realizar	0.958
SE19	Cree Ud. que el personal administrativo cuenta con las competencias adecuadas para efectivizar su labor.	0.788
SE20	Cree Ud. que el personal administrativo lo trata con amabilidad y respeto	0.851
	EMPATÍA	
EM21	La institución se preocupa por los intereses de sus trabajadores	0.886
EM22	La unstitucion entiende las necesidades de sus trabajadores	0.876
EM23	La institución muestra un trato igualitario con su personal	0.834

11. Confiabilidad de la escala de actitud hacia la estadística.

Tabla 15

Coefficiente de correlación corregido ítem total de la escala de Calidad de atención.

Código	Ítem	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	
CR1	Cree Ud. que el número de colaboradores de la institución es suficiente para atender a los usuarios del programa.	.859
CR2	Cree Ud. que la institución brindan información adecuada y oportuna a los colaboradores	.805
CR3	Cree Ud. que las capacitaciones que brinda la institución son adecuadas y necesarias	.836
CR4	El personal administrativo que brinda las capacitaciones son claros y entendibles.	.804
CR5	La institucion le brinda los lineamientos en forma física o virtual para mejorar su conocimiento	.951
CR6	Conoce Ud. el Manual de organizaciones y funciones	.856
CR7	La institución lo capacito en información y manejo de los sistemas tecnológicos	.875

CR8	La institución socializa el análisis del cumplimiento de metas	.800
CR9	Cree Ud. que el personal administrativo realiza los procesos en corto tiempo	.835
	CONFIABILIDAD	
CF10	La institución cumple con su ofrecimientos a sus colaboradores	.829
CF11	La institución cumple con el servicio que ofrece	.875
CF12	La institución resuelve los conflictos al interno de sus colaboradores.	.951
	TANGIBLES	
TA13	La institución cuenta con la infraestructura y ambientes adecuados para sus colaboradores	.796
TA14	La institución brinda los materiales (folletos, letreros, volantes) adecuados a sus colaboradores para	.859
TA15	La calidad y cantidad de equipos tecnológicos es el adecuado	.814
TA16	Cree Ud. que los materiales (indumentaria, kit de juegos) que usa en su servicio son repuestos a tiempo	.868
TA17	Cree Ud que la institución brinda adecuados horarios de trabajo a sus colaboradores	.845
	SEGURIDAD	
SE18	Cree Ud. que el personal administrativo le orienta le explica de manera clara y precisa sobre los procedimientos a realizar	.951
SE19	Cree Ud. que el personal administrativo cuenta con las competencias adecuadas para efectivizar su labor.	.775
SE20	Cree Ud. que el personal administrativo lo trata con amabilidad y respeto	.831
	EMPATÍA	
EM21	La institución se preocupa por los intereses de sus trabajadores	.875
EM22	La unstitucion entiende las necesidades de sus trabajadores	.859
EM23	La institución muestra un trato igualitario con su personal	.824

En la tabla 15 se presentan los valores de coeficientes de correlación corregido ítem total de los 23 ítems que conforman la escala de Calidad de atención verificando que los valores $r > 0.300$.

Tabla 16

Coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach eliminando ítems por dimensión de la variable Calidad de atención

Código	Ítem	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	
CR1	Cree Ud. que el número de colaboradores de la institución es suficiente para atender a los usuarios del programa.	.979
CR2	Cree Ud. que la institución brinda información adecuada y oportuna a los colaboradores	.978
CR3	Cree Ud. que las capacitaciones que brinda la institución son adecuadas y necesarias	.979
CR4	El personal administrativo que brinda las capacitaciones es claros y entendibles.	.979
CR5	La institución le brinda los lineamientos en forma física o virtual para mejorar su conocimiento	.977
CR6	Conoce Ud. el Manual de organizaciones y funciones	.979
CR7	La institución lo capacito en información y manejo de los sistemas tecnológicos	.978
CR8	La institución socializa el análisis del cumplimiento de metas	.979
CR9	Cree Ud. que el personal administrativo realiza los procesos en corto tiempo	.978
	CONFIABILID	
CF10	La institución cumple con su ofrecimientos a sus colaboradores	.979
CF11	La institución cumple con el servicio que ofrece	.978
CF12	La institución resuelve los conflictos al interno de sus colaboradores.	.977
	TANGIBLES	
TA13	La institución cuenta con la infraestructura y ambientes adecuados para sus colaboradores	.979
TA14	La institución brinda los materiales (folletos, letreros, volantes) adecuados a sus colaboradores para	.979
TA15	La calidad y cantidad de equipos tecnológicos es el adecuado	.979
TA16	Cree Ud. que los materiales (indumentaria, kit de juegos) que usa en su servicio son repuestos a tiempo	.978
TA17	Cree Ud que la institución brinda adecuados horarios de trabajo a sus colaboradores	.978

	SEGURIDAD	
SE18	Cree Ud. que el personal administrativo le orienta le explica de manera clara y precisa sobre los procedimientos a realizar	.977
SE19	Cree Ud. que el personal administrativo cuenta con las competencias adecuadas para efectivizar su labor.	.979
SE20	Cree Ud. que el personal administrativo lo trata con amabilidad y respeto	.979
	EMPATÍA	
EM21	La institución se preocupa por los intereses de sus trabajadores	.978
EM22	La unstitucion entiende las necesidades de sus trabajadores	.978
EM23	La institución muestra un trato igualitario con su personal	.979

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	23

ANEXO 17 :BASE DE DATOS
Variable Calidad de atencion

N°	Capacidad de respuesta											Confiabilidad					Tangibilidad						Seguridad					Empatia					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Total	Nivel	P10	P11	P12	Total	Nivel	P13	P14	P15	P16	P17	Total	Nivel	P18	P19	P20	Total	Nivel	P21	P22	P23	Total	Nivel
1	2	2	2	0	1	1	3	2	3	16	Medio	3	2	2	7	Alto	2	2	2	2	0	8	Medio	2	2	2	6	Medio	0	2	3	5	Medio
2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	19	Alto	2	2	0	4	Medio	2	2	0	2	2	8	Medio	2	0	2	4	Medio	2	2	2	6	Medio
3	1	2	2	1	2	3	3	2	1	17	Medio	1	2	2	5	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	0	2	2	4	Medio	2	2	1	5	Medio
4	2	0	2	2	2	0	0	1	1	10	Medio	1	2	0	3	Bajo	2	0	2	0	2	6	Medio	2	2	0	4	Medio	2	0	1	3	Bajo
5	0	0	0	0	2	0	0	1	0	3	Bajo	0	0	0	0	Bajo	0	0	2	2	2	6	Medio	0	0	0	0	Bajo	2	0	0	2	Bajo
6	2	2	2	2	3	3	3	3	2	22	Alto	2	2	2	6	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	2	2	2	6	Medio	2	2	2	6	Medio
7	2	0	2	2	2	0	0	1	1	10	Medio	1	1	0	2	Bajo	1	0	1	1	0	3	Bajo	1	1	0	2	Bajo	1	0	1	2	Bajo
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23	Alto	2	2	3	7	Alto	3	3	2	2	3	13	Alto	3	3	3	9	Alto	2	3	3	8	Alto
9	2	3	0	2	2	3	3	2	2	19	Alto	2	2	3	7	Alto	2	3	2	2	3	12	Alto	2	2	2	6	Medio	2	2	2	6	Medio
10	3	3	2	3	2	3	3	2	2	23	Alto	2	2	3	7	Alto	3	3	2	2	3	13	Alto	2	2	2	6	Medio	2	2	2	6	Medio
11	0	0	2	0	2	0	0	1	0	5	Bajo	0	0	0	0	Bajo	0	0	1	1	0	2	Bajo	0	0	0	0	Bajo	1	0	0	1	Bajo
12	2	0	2	2	2	0	0	2	2	12	Medio	2	1	0	3	Bajo	1	0	1	2	0	4	Bajo	2	2	0	4	Medio	2	0	2	4	Medio
13	2	2	0	2	2	2	2	2	2	16	Medio	2	2	3	7	Alto	2	3	2	2	2	11	Alto	2	2	2	6	Medio	2	2	2	6	Medio
14	2	0	2	2	2	0	0	2	2	12	Medio	2	1	0	3	Bajo	1	0	1	2	0	4	Bajo	2	2	0	4	Medio	2	0	2	4	Medio
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	2	1	3	6	Medio	1	3	2	2	2	10	Medio	2	2	2	6	Medio	2	2	2	6	Medio
16	2	3	2	2	2	3	3	2	2	21	Alto	0	2	3	5	Medio	2	3	2	2	0	9	Medio	2	0	2	4	Medio	2	2	2	6	Medio
17	1	0	1	1	1	0	0	1	1	6	Bajo	1	1	0	2	Bajo	1	0	1	2	0	4	Bajo	2	2	0	4	Medio	2	0	2	4	Medio
18	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3	Bajo	0	0	0	0	Bajo	0	0	1	2	0	3	Bajo	0	0	0	0	Bajo	2	0	0	2	Bajo
19	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24	Alto	3	3	3	9	Alto	3	3	2	2	3	13	Alto	3	3	3	9	Alto	2	3	3	8	Alto
20	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3	Bajo	0	0	0	0	Bajo	0	0	1	1	0	2	Bajo	0	0	0	0	Bajo	1	0	0	1	Bajo
21	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24	Alto	3	3	2	8	Alto	2	3	2	2	3	12	Alto	3	3	3	9	Alto	2	3	3	8	Alto
22	2	3	2	2	2	3	3	2	2	21	Alto	2	2	2	6	Medio	2	3	0	2	2	9	Medio	0	2	2	4	Medio	2	2	2	6	Medio
23	3	2	2	2	2	0	2	2	3	18	Medio	3	3	2	8	Alto	2	3	2	2	2	11	Alto	2	2	2	6	Medio	0	2	2	4	Medio
24	1	0	1	1	0	2	0	1	1	7	Bajo	2	2	2	6	Medio	2	0	1	1	0	4	Bajo	2	2	0	4	Medio	1	2	1	4	Medio
25	0	2	2	2	2	0	2	3	2	15	Medio	0	3	2	5	Medio	2	3	2	2	2	11	Alto	2	1	2	5	Medio	1	0	2	3	Bajo
26	3	2	2	0	2	2	2	2	3	18	Medio	3	2	2	7	Alto	2	3	3	2	0	10	Medio	1	3	3	7	Alto	3	1	3	7	Alto
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	2	2	0	4	Medio	2	3	1	1	3	10	Medio	3	3	3	9	Alto	3	3	2	8	Alto
28	0	3	2	2	2	3	0	0	1	13	Medio	2	2	2	6	Medio	2	3	2	2	2	11	Alto	1	1	0	2	Bajo	0	3	1	4	Medio
29	2	0	2	2	2	0	0	1	1	10	Medio	2	2	0	4	Medio	2	0	1	1	3	7	Medio	1	1	0	2	Bajo	1	0	1	2	Bajo
30	0	0	2	0	2	0	0	1	0	5	Bajo	0	0	0	0	Bajo	0	0	1	1	1	3	Bajo	0	0	0	0	Bajo	1	0	0	1	Bajo

31	2	3	3	2	3	3	3	3	2	24	Alto	2	2	2	6	Medio	2	3	3	3	3	14	Alto	2	2	3	7	Alto	3	3	2	8	Alto
32	2	0	2	2	2	0	0	1	1	10	Medio	2	2	0	4	Medio	2	0	1	1	0	4	Bajo	1	1	0	2	Bajo	1	0	1	2	Bajo
33	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24	Alto	3	3	3	9	Alto	3	3	2	2	3	13	Alto	3	3	3	9	Alto	2	3	3	8	Alto
34	2	2	2	2	2	3	3	0	2	18	Medio	2	2	3	7	Alto	2	3	2	2	2	11	Alto	2	2	3	7	Alto	2	3	2	7	Alto
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	2	2	2	6	Medio	2	2	2	2	2	10	Medio	2	2	3	7	Alto	2	2	2	6	Medio
36	0	0	1	0	1	0	0	2	0	4	Bajo	0	0	0	0	Bajo	0	0	1	1	0	2	Bajo	0	0	0	0	Bajo	0	0	0	0	Bajo
37	1	0	1	1	1	0	0	0	2	6	Bajo	2	2	0	4	Medio	2	0	1	1	0	4	Bajo	1	1	0	2	Bajo	2	0	2	4	Medio
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	Medio	2	2	2	6	Medio	2	2	2	2	3	11	Alto	2	2	3	7	Alto	2	2	2	6	Medio
39	1	0	1	1	1	0	0	2	0	6	Bajo	2	2	0	4	Medio	2	0	1	1	0	4	Bajo	1	1	0	2	Bajo	2	0	2	4	Medio
40	1	2	2	1	2	2	2	2	2	16	Medio	2	2	0	4	Medio	2	2	2	2	3	11	Alto	1	1	3	5	Medio	2	2	2	6	Medio
41	2	2	0	2	2	0	2	2	0	12	Medio	2	0	2	4	Medio	0	2	3	2	3	10	Medio	2	2	3	7	Alto	2	2	2	6	Medio
42	2	0	1	1	1	0	0	2	2	9	Bajo	2	2	2	6	Medio	2	2	2	1	0	7	Medio	1	1	0	2	Bajo	2	0	2	4	Medio
43	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3	Bajo	2	2	0	4	Medio	0	0	2	2	0	4	Bajo	0	0	0	0	Bajo	2	0	0	2	Bajo
44	2	2	2	2	2	3	3	2	0	18	Medio	0	2	2	4	Medio	0	0	2	2	3	7	Medio	3	3	2	8	Alto	2	2	2	6	Medio
45	0	0	2	0	1	0	0	1	3	7	Bajo	2	2	0	4	Medio	2	2	3	2	0	9	Medio	0	0	0	0	Bajo	2	0	0	2	Bajo
46	2	0	2	3	2	3	3	2	0	17	Medio	2	2	2	6	Medio	0	0	2	2	3	7	Medio	3	3	2	8	Alto	2	2	2	6	Medio
47	0	2	2	2	2	3	3	2	3	19	Alto	2	2	2	6	Medio	2	2	2	2	3	11	Alto	2	2	0	4	Medio	2	2	2	6	Medio
48	2	2	0	3	2	0	3	2	3	17	Medio	2	2	2	6	Medio	2	2	2	2	3	11	Alto	3	3	2	8	Alto	2	2	2	6	Medio
49	2	2	2	1	1	3	0	1	3	15	Medio	3	2	2	7	Alto	3	3	2	2	0	10	Medio	1	1	0	2	Bajo	2	2	2	6	Medio
50	0	0	2	3	1	2	3	3	0	14	Medio	0	2	2	4	Medio	0	0	2	2	3	7	Medio	2	1	2	5	Medio	2	0	2	4	Medio
51	2	0	2	1	1	0	0	2	0	8	Bajo	2	2	2	6	Medio	0	0	2	2	0	4	Bajo	1	1	0	2	Bajo	2	0	2	4	Medio
52	3	3	2	0	1	2	2	2	2	17	Medio	2	2	2	6	Medio	3	3	2	2	0	10	Medio	1	3	3	7	Alto	3	2	3	8	Alto
53	2	3	2	3	2	2	2	2	0	18	Medio	2	2	1	5	Medio	0	0	1	1	2	4	Bajo	2	2	2	6	Medio	2	3	2	7	Alto
54	2	2	2	1	2	2	2	0	2	15	Medio	2	2	2	6	Medio	3	3	2	2	2	12	Alto	2	2	2	6	Medio	2	3	2	7	Alto
55	1	0	1	1	1	0	0	2	2	8	Bajo	2	2	2	6	Medio	3	3	2	1	2	11	Alto	2	2	0	4	Medio	2	0	1	3	Bajo
56	0	0	1	0	1	0	0	2	0	4	Bajo	2	2	1	5	Medio	0	0	1	1	2	4	Bajo	0	0	0	0	Bajo	2	0	0	2	Bajo
57	3	2	2	2	1	2	2	0	0	14	Medio	0	2	1	3	Bajo	0	0	1	2	2	5	Bajo	2	2	2	6	Medio	2	3	2	7	Alto
58	2	1	2	2	2	2	0	2	3	16	Medio	3	2	2	7	Alto	3	3	2	2	0	10	Medio	2	2	0	4	Medio	2	0	2	4	Medio
59	1	2	2	3	3	2	3	2	0	18	Medio	0	2	2	4	Medio	0	0	2	2	2	6	Medio	2	0	2	4	Medio	2	3	3	8	Alto
60	1	0	0	0	0	0	3	2	3	9	Bajo	0	2	2	4	Medio	3	0	0	2	0	5	Bajo	2	0	2	4	Medio	2	0	0	2	Bajo
61	0	1	1	0	0	1	3	0	3	9	Bajo	2	2	2	6	Medio	3	3	0	2	2	10	Medio	2	3	3	8	Alto	2	3	3	8	Alto
62	2	3	3	3	3	2	0	2	2	20	Alto	2	2	0	4	Medio	3	0	2	2	0	7	Medio	0	0	0	0	Bajo	1	0	0	1	Bajo
63	1	1	1	0	0	2	0	2	2	9	Bajo	2	2	2	6	Medio	0	2	2	2	0	6	Medio	2	1	0	3	Bajo	1	0	2	3	Bajo
64	3	2	2	3	3	0	2	2	2	19	Alto	0	2	2	4	Medio	2	3	2	2	2	11	Alto	2	2	3	7	Alto	2	3	2	7	Alto
65	2	2	2	3	3	2	0	2	2	18	Medio	2	2	0	4	Medio	1	0	1	1	0	3	Bajo	1	1	0	2	Bajo	1	0	1	2	Bajo

ANEXO 18: BASE DE DATPA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Planificación							Total	Nivel	Organización							Total	Nivel	Dirección										Total	Nivel	Control						Total	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7			P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14			P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24			P25	P26	P27	P28	P29	P30		
1	2	2	2	2	2	0	10	Regular	1	1	3	2	3	3	2	2	17	Bueno	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	16	Regular	3	2	3	3	1	2	14	Bueno
2	2	1	2	2	1	3	11	Regular	2	2	3	2	2	2	2	0	15	Regular	2	2	0	2	2	2	0	2	2	2	16	Regular	2	1	2	3	2	3	13	Bueno
3	2	2	1	2	2	1	10	Regular	2	3	3	2	1	1	2	2	16	Regular	2	2	2	2	2	0	2	2	2	18	Regular	1	2	2	3	3	2	13	Bueno	
4	0	1	2	0	2	2	7	Regular	2	0	0	1	1	1	2	0	7	Malo	2	0	2	0	2	2	2	0	2	0	12	Regular	1	1	1	0	0	1	4	Malo
5	0	1	0	0	0	0	1	Malo	2	0	0	1	0	0	0	0	3	Malo	0	0	2	2	2	0	0	0	2	0	8	Malo	0	1	1	0	0	1	3	Malo
6	2	2	2	2	2	2	12	Regular	3	3	3	3	2	2	2	2	20	Bueno	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Regular	2	3	3	3	3	3	17	Bueno
7	0	1	2	0	2	2	7	Regular	2	0	0	1	1	1	1	0	6	Malo	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	6	Malo	1	1	1	0	0	1	4	Malo
8	3	2	3	3	2	3	16	Bueno	2	3	3	2	2	2	2	3	19	Bueno	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	27	Bueno	3	2	2	3	3	2	15	Bueno
9	3	2	2	3	0	2	12	Regular	2	3	3	2	2	2	2	3	19	Bueno	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	22	Bueno	2	2	2	3	3	2	14	Bueno
10	3	2	3	3	2	3	16	Bueno	2	3	3	2	2	2	2	3	19	Bueno	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	23	Bueno	2	2	2	3	3	2	14	Bueno
11	0	1	0	0	2	0	3	Malo	2	0	0	1	0	0	0	0	3	Malo	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	3	Malo	0	1	1	0	0	2	4	Malo
12	0	1	2	0	2	2	7	Regular	2	0	0	2	2	2	1	0	9	Regular	1	0	1	2	0	2	2	0	2	0	10	Malo	2	1	1	0	0	2	6	Malo
13	3	2	2	2	0	2	11	Regular	2	2	2	2	2	2	2	3	17	Bueno	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular
14	0	1	2	0	2	2	7	Regular	2	0	0	2	2	2	1	0	9	Regular	1	0	1	2	0	2	2	0	2	0	10	Malo	2	1	1	0	0	2	6	Malo
15	3	2	2	2	2	2	13	Bueno	2	2	2	2	2	2	1	3	16	Regular	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	20	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular
16	3	2	2	3	2	2	14	Bueno	2	3	3	2	2	0	2	3	17	Bueno	2	3	2	2	0	2	0	2	2	2	17	Regular	2	2	2	0	2	2	10	Regular
17	0	1	1	0	1	1	4	Malo	1	0	0	1	1	1	1	0	5	Malo	1	0	1	2	0	2	2	0	2	0	10	Malo	2	1	1	0	0	2	6	Malo
18	0	1	0	0	1	0	2	Malo	1	0	0	1	0	0	0	0	2	Malo	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	5	Malo	0	1	1	0	0	2	4	Malo
19	3	2	3	3	2	3	16	Bueno	2	3	3	2	3	3	3	3	22	Bueno	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	27	Bueno	3	2	2	2	2	2	13	Bueno
20	0	1	0	0	1	0	2	Malo	1	0	0	1	0	0	0	0	2	Malo	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	3	Malo	0	1	1	0	0	2	4	Malo
21	3	2	3	3	2	3	16	Bueno	2	3	3	2	3	3	3	2	21	Bueno	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	26	Bueno	3	2	2	2	2	2	13	Bueno
22	3	2	2	3	2	2	14	Bueno	2	3	3	2	2	2	2	2	18	Bueno	2	3	0	2	2	0	2	2	2	2	17	Regular	2	2	2	0	2	2	10	Regular
23	3	2	3	2	2	2	14	Bueno	2	0	2	2	3	3	3	2	17	Bueno	2	3	2	2	2	2	2	0	2	19	Regular	2	2	2	2	0	2	10	Regular	
24	0	1	1	0	1	1	4	Malo	0	2	0	1	1	2	2	2	10	Regular	2	0	1	1	0	2	2	0	1	2	11	Regular	1	1	1	0	2	2	7	Regular
25	3	2	0	2	2	2	11	Regular	2	0	2	3	2	0	3	2	14	Regular	2	3	2	2	2	2	1	2	1	0	17	Regular	2	2	1	2	2	2	11	Regular
26	3	2	3	2	2	0	12	Regular	2	2	2	2	3	3	2	2	18	Bueno	2	3	3	2	0	1	3	3	3	1	21	Bueno	3	2	3	3	2	2	15	Bueno
27	3	2	2	2	2	2	13	Bueno	2	2	2	2	2	2	2	0	14	Regular	2	3	1	1	3	3	3	3	3	25	Bueno	2	1	2	3	2	2	12	Regular	
28	3	0	0	3	2	2	10	Regular	2	3	0	0	1	2	2	2	12	Regular	2	3	2	2	2	1	1	0	0	3	16	Regular	1	2	2	3	2	0	10	Regular
29	0	2	2	0	2	2	8	Regular	2	0	0	1	1	2	2	0	8	Malo	2	0	1	1	3	1	1	0	1	0	10	Malo	1	1	1	0	0	2	5	Malo
30	0	2	0	0	2	0	4	Malo	2	0	0	1	0	0	0	0	3	Malo	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	4	Malo	0	1	1	0	0	1	3	Malo

31	3	3	2	3	3	2	16	Bueno	3	3	3	3	2	2	2	2	20	Bueno	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	27	Bueno	2	3	3	3	3	3	17	Bueno
32	0	2	2	0	2	2	8	Regular	2	0	0	1	1	2	2	0	8	Malo	2	0	1	1	0	1	1	0	1	0	7	Malo	1	1	1	0	0	1	4	Malo
33	3	2	3	3	2	3	16	Bueno	2	3	3	2	3	3	3	3	22	Bueno	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	27	Bueno	3	2	2	3	3	2	15	Bueno
34	3	2	2	2	2	2	13	Bueno	2	3	3	0	2	2	2	3	17	Bueno	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	23	Bueno	2	2	2	3	3	2	14	Bueno
35	3	2	2	2	2	2	13	Bueno	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Regular	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21	Bueno	2	2	2	3	3	2	14	Bueno
36	0	1	0	0	1	0	2	Malo	1	0	0	2	0	0	0	0	3	Malo	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	Malo	0	1	1	0	0	1	3	Malo
37	0	1	1	0	1	1	4	Malo	1	0	0	0	2	2	2	0	7	Malo	2	0	1	1	0	1	1	0	2	0	8	Malo	2	1	1	0	0	1	5	Malo
38	3	2	2	2	2	2	13	Bueno	2	2	2	2	2	2	2	2	16	Regular	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	22	Bueno	2	2	2	3	2	2	13	Bueno
39	0	1	1	0	1	1	4	Malo	1	0	0	2	0	2	2	0	7	Malo	2	0	1	1	0	1	1	0	2	0	8	Malo	2	1	1	0	0	1	5	Malo
40	3	2	1	2	2	1	11	Regular	2	2	2	2	2	2	2	0	14	Regular	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	20	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular
41	3	2	2	2	0	2	11	Regular	2	0	2	2	0	2	0	2	10	Regular	0	2	3	2	3	2	2	3	2	2	21	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular
42	0	2	2	0	1	1	6	Malo	1	0	0	2	2	2	2	2	11	Regular	2	2	2	1	0	1	1	0	2	0	11	Regular	2	2	0	0	0	1	5	Malo
43	0	2	0	0	1	0	3	Malo	1	0	0	1	0	2	2	0	6	Malo	0	0	2	2	0	0	0	0	2	0	6	Malo	0	2	2	0	0	1	5	Malo
44	2	2	2	2	2	2	12	Regular	2	3	3	2	0	0	2	2	14	Regular	0	0	2	2	3	3	3	2	2	2	19	Regular	2	2	2	2	2	2	12	Regular
45	0	2	0	0	2	0	4	Malo	1	0	0	1	3	2	2	0	9	Regular	2	2	3	2	0	0	0	0	2	0	11	Regular	0	2	0	0	0	1	3	Malo
46	2	0	2	0	2	3	9	Regular	2	3	3	2	0	2	2	2	16	Regular	0	0	2	2	3	3	3	2	2	2	19	Regular	2	2	2	3	2	2	13	Bueno
47	0	2	0	2	2	2	8	Regular	2	3	3	2	3	2	2	2	19	Bueno	2	2	2	2	3	2	2	0	2	2	19	Regular	2	2	2	3	2	2	13	Bueno
48	2	2	2	2	0	3	11	Regular	2	0	3	2	3	2	2	2	16	Regular	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	23	Bueno	2	2	0	3	0	2	9	Regular
49	0	2	2	2	2	1	9	Regular	1	3	0	1	3	3	2	2	15	Regular	3	3	2	2	0	1	1	0	2	2	16	Regular	2	2	2	0	2	1	9	Regular
50	2	2	0	0	2	3	9	Regular	1	2	3	3	0	0	2	2	13	Regular	0	0	2	2	3	2	1	2	2	0	14	Regular	2	2	2	3	2	3	14	Bueno
51	0	1	2	0	2	1	6	Malo	1	0	0	2	0	2	2	2	9	Regular	0	0	2	2	0	1	1	0	2	0	8	Malo	2	2	2	0	0	1	7	Regular
52	3	2	3	3	2	0	13	Bueno	1	2	2	2	2	2	2	2	15	Regular	3	3	2	2	0	1	3	3	3	2	22	Bueno	3	2	3	2	1	2	13	Bueno
53	3	1	2	3	2	3	14	Bueno	2	2	2	2	0	2	2	1	13	Regular	0	0	1	1	2	2	2	2	2	3	15	Regular	2	0	2	2	2	3	11	Regular
54	3	2	2	2	2	1	12	Regular	2	2	2	0	2	2	2	2	14	Regular	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	23	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular
55	0	1	1	0	1	1	4	Malo	1	0	0	2	2	2	2	2	11	Regular	3	3	2	1	2	2	2	0	2	0	17	Regular	1	1	1	0	0	1	4	Malo
56	0	1	0	0	1	0	2	Malo	1	0	0	2	0	2	2	1	8	Malo	0	0	1	1	2	0	0	0	2	0	6	Malo	0	1	2	0	0	1	4	Malo
57	3	1	3	2	2	2	13	Bueno	1	2	2	0	0	0	2	1	8	Malo	0	0	1	2	2	2	2	2	2	3	16	Regular	2	3	2	2	2	3	14	Bueno
58	0	3	2	1	2	2	10	Regular	2	2	0	2	3	3	2	2	16	Regular	3	3	2	2	0	2	2	0	2	0	16	Regular	2	2	0	0	0	1	5	Malo
59	3	3	1	2	2	3	14	Bueno	3	2	3	2	0	0	2	2	14	Regular	0	0	2	2	2	2	0	2	2	3	15	Regular	3	2	2	0	2	2	11	Regular
60	3	0	1	0	0	0	4	Malo	0	0	3	2	3	0	2	2	12	Regular	3	0	0	2	0	2	0	2	2	0	11	Regular	0	0	0	0	2	0	2	Malo
61	3	0	0	1	1	0	5	Malo	0	1	3	0	3	2	2	2	13	Regular	3	3	0	2	2	2	3	3	2	3	23	Bueno	3	2	0	2	2	2	11	Regular
62	0	3	2	3	3	3	14	Bueno	3	2	0	2	2	2	2	0	13	Regular	3	0	2	2	0	0	0	0	1	0	8	Malo	0	2	2	0	0	1	5	Malo
63	0	0	1	1	1	0	3	Malo	0	2	0	2	2	2	2	2	12	Regular	0	2	2	2	0	2	1	0	1	0	10	Malo	2	2	2	0	0	1	7	Regular
64	3	3	3	2	2	3	16	Bueno	3	0	2	2	2	0	2	2	13	Regular	2	3	2	2	2	2	3	2	3	23	Bueno	2	2	2	2	2	2	12	Regular	
65	0	3	2	2	2	3	12	Regular	3	2	0	2	2	2	2	0	13	Regular	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	6	Malo	1	1	2	0	0	1	5	Malo