



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios  
del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Arce Gonzales, Maria Luisa (ORCID: 0000-0003-3473-761X)

**ASESORA:**

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2374-980X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi familia, amigos y a todas las personas que he conocido en este proceso, por su apoyo y consejo.

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo y personal del Programa Juntos de la Unidad Territorial de Lima por su apoyo en este trabajo de investigación así como en mi desarrollo personal y profesional.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	20
3.5. Procedimientos.	21
3.6. Método de análisis de datos.	22
3.7 Aspectos éticos.	22
IV. RESULTADOS	23
4.1 Resultados descriptivos	23
4.2 Resultados inferenciales	26
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de la variable Gestión Administrativa	23
<b>Tabla 2</b> Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.	24
<b>Tabla 3</b> Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de la variable Calidad de servicio	24
<b>Tabla 4</b> Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de las dimensiones de la variable Calidad de servicio.	25
<b>Tabla 5</b> Significancia y correlación entra la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio	26
<b>Tabla 6</b> Significancia y correlación entra la Planificación y la Calidad de Servicio	27
<b>Tabla 7</b> Significancia y correlación entra la Organización y la Calidad de Servicio	28
<b>Tabla 8</b> Significancia y correlación entre la Dirección y la Calidad de Servicio	29
<b>Tabla 9</b> Significancia y correlación entre el Control y la Calidad de Servicio	30
<b>Tabla 10</b> <i>Operacionalización de la variable gestión administrativa</i>	56
<b>Tabla 11</b> <i>Operacionalización de la variable calidad de servicio</i>	56
<b>Tabla 12</b> <i>Resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento para la gestión administrativa:</i>	57
<b>Tabla 13</b> <i>Resultados de la prueba de confiabilidad para el instrumento para la calidad de servicio</i>	57

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de la variable Gestión Administrativa	61
<b>Figura 2</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.	61
<b>Figura 3</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de la variable Calidad de servicio	62
<b>Figura 4</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de las dimensiones de la variable Calidad de servicio	62

## **Resumen**

La presente investigación titulada Gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021. Para ello se realizó un estudio del tipo básico, con diseño no experimental y de corte transversal. Con una población de 250 beneficiarios del Programa en Lima Metropolitana y una muestra de 82 personas a quienes se le aplicaron dos cuestionarios, uno por cada variable, utilizándose la técnica de la encuesta. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación de 0.865 y una significancia de 0, lo cual permitió identificar una correlación muy alta entre ambas variables. Se concluyó que existe relación significativa y de nivel muy alto entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021.

**Palabras clave:** Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Programa Social.

## **Abstract**

The present investigation entitled Administrative management and service quality in the beneficiaries of the Lima Territorial Unit Together Program, 2021, aimed to determine the relationship between administrative management and the service quality of the beneficiaries of the Lima Territorial Unit Together Program, 2021. For this, a study of the basic type was carried out, with a non-experimental and cross-sectional design. With a population of 250 program beneficiaries in Metropolitan Lima and a sample of 82 people to whom two questionnaires were applied, one for each variable, using the survey technique. The results showed a correlation coefficient of 0.865 and a significance of 0, which allowed identifying a very high correlation between both variables. It was concluded that there is a significant and very high-level relationship between administrative management and the quality of service of the beneficiaries of the Juntos Program, Lima Territorial Unit, 2021.

**Keywords:** Administrative Management, Quality of Service, Social Program

## I. INTRODUCCIÓN

En América Latina la pobreza es un problema latente, muchos hogares no cuentan con los recursos financieros que permitan atender sus necesidades básicas, sobre todo en lo referido a la salud y la educación. Se prioriza los ingresos económicos en el hogar para su subsistencia (alimentos), por lo que muchos niños deben trabajar desde muy pequeños, dejando de lado sus estudios, limitando sus oportunidades a futuro. Ante esta problemática en distintos países Latinoamérica se han creado Programas de Transferencia Monetaria Condicionadas (PTMC) o Programas de Transferencias en efectivo condicionadas (CEPAL, 2011). Estos tienen por finalidad entregar transferencias en efectivo a familias en condiciones de extrema pobreza, condicionando esta entrega al cumplimiento de compromisos en educación y salud.

En este aspecto, la determinación de población objetivo se convierte en un aspecto primordial. Por ello cada país tiene su propio sistema de registro de información de ciudadanos, de acuerdo a criterios de focalización, elegibilidad, vulnerabilidad, según cada país. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2017). Al respecto, en nuestro país en el año 2005, se inició el Programa Nacional de Apoyo a los más pobres JUNTOS, que es un organismo que forma parte del Ministerio del Desarrollo e Inclusión. Actualmente, tiene 16 años con más de mil hogares afiliados en el Perú en los distritos más alejados de nuestro país, los cuales son seleccionados a través de una lista que se obtiene del Padrón General de Hogares; que contiene la información de los hogares y de sus miembros, así como su categorización socioeconómica, información que es administrada por la Dirección General de Focalización e Información Social (DGFIS) del MIDIS.

El Programa Juntos ha intervenido en la mayor cantidad de departamentos del Perú en las zonas rurales. Sin embargo, para Lima Metropolitana, no tuvo intervención, hasta antes del Decreto de Urgencia N° 095-2020-MIDIS, en el que se consideró a la totalidad del país, logrando Lima Metropolitana tener un acceso por la pandemia de S/ 200.00 soles bono de afiliación para los hogares en extrema pobreza y un incentivo monetario cada dos meses el mismo monto si cumplían sus compromisos en salud. Luego de

ello, a través del Decreto Supremo N° 002-2021-MIDIS se eliminó el criterio de focalización geográfica, con la finalidad de tener mayor cobertura el Programa Juntos a los hogares en situación de pobreza, manteniendo los criterios de focalización individual. Con ello, se iniciaron las afiliaciones en Lima Metropolitana en los distritos de: Puente Piedra, Ancón, Santa Rosa, Comas, Carabaylo, San Martín De Porres, San Juan de Lurigancho, La Victoria, Lima, Rímac, Santa Anita, Ate, Lurigancho, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador, Independencia Lurín, Villa María del Triunfo y Pachacámac desde el mes de mayo del 2021 hasta la fecha.

De esta manera se inicia en Lima Metropolitana un proceso de afiliación y de seguimiento de un grupo de familias que previamente no estuvo identificado ni gozaba de los beneficios que si tenían familias a nivel de otras regiones. Por tanto esto exige que la calidad del servicio brindada en la Unidad Territorial Lima, tenga que alinearse de manera rápida a la gestión que por varios años se viene llevando en distintas regiones, considerando además las particularidades como el territorio, las distancias, la falta de acceso, inseguridad de las zonas, entre otras, aunado a ello con las nuevas condiciones y restricciones que la pandemia propone, realizándose contactos inicialmente de manera telefónica y a través de las visitas domiciliarias por los gestores locales del Programa Juntos, quienes explican al hogar la información de Programa, verifican requisitos, se explica las corresponsabilidades y si el hogar acepta, se realiza un acuerdo de compromiso, a través de una grabación de voz o firmar un acuerdo de compromiso.

Todo ello requiere contar con una adecuada gestión administrativa, eficiente, que brinde mejores y adecuados recursos, para el cumplimiento de objetivos y que sirva de base para la correcta ejecución de procesos, soportado por el recurso humano, base esencial para desarrollar ventajas competitivas. Se debe considerar que la gestión administrativa incluye la dirección, acciones y políticas que toman tanto los directivos como los trabajadores, en el proceso administrativo. Por ello la implementación de una gestión administrativa adecuada brindará condiciones para brindar servicios de calidad mediante el trabajo eficiente y efectivo por parte de la institución, lo que permite que sus trabajadores se encuentren los espacios óptimos en cada una de las áreas designadas dentro de las organizaciones. (Chiavenato, 2010). Estas

actividades participan directamente en el desarrollo de la calidad de la atención brindada a los usuarios (Díaz, 2016). Todo esto conduce a una función eficiente que brindará servicios de calidad a los usuarios de la unidad territorial Lima del programa Juntos.

En base a lo precisado, se ha planteado el problema principal de la investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021? Así también se han plantado los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el planeamiento y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021?; ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021? ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en el Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021?; ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021?

Sobre la justificación del estudio Bernal (2016) destaca que la justificación práctica de un estudio, se basa en la evaluación de un problema o fenómeno, a través de estrategias que sirvan para identificar soluciones, por lo que el presente estudio será de utilidad para analizar la percepción de los beneficiarios sobre las dos variables, con el fin de poder acceder a información que sea útil para la mejora continua del servicio brindado por el Programa. Por otro lado, la justificación metodológica, esta se basa en que el presente estudio brindará modelos o instrumentos los cuales serán creados para ser aplicados al problema de estudio y que pueden ser útiles para otros estudios similares (Bernal, 2016). Finalmente, la justificación teórica del estudio según Bernal (2016), se basa en el aporte de conocimientos que el análisis de la presente investigación puede brindar para futuros estudios que tengan objetos similares de investigación.

Es por las razones expuestas que este estudio tiene el objetivo principal de: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021. Así también se han plantado los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre el planeamiento y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021. Determinar la

relación entre la organización y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021. Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021. Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021.

Por otro lado, las hipótesis planteadas para el presente estudio son las siguientes. Hipótesis principal: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021. Así también se han plantado las siguientes Hipótesis específicas: Existe relación entre el planeamiento y la calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021. Existe relación entre la organización y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021. Existe relación entre la dirección y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021. Existe relación entre el control y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se identificó antecedentes a nivel nacional que son similares al presente estudio. Así se tuvo el estudio de Bao-Condor (2020), en la cual se analizó la relación entre la Gestión administrativa en una escuela de posgrado en Huánuco con la calidad de servicio, basándose en la percepción de los usuarios. El estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo y prospectivo correlacional, y de corte transversal. La muestra de estudio la conformaron 147 estudiantes. Se desarrollaron análisis del tipo descriptivo e inferencial, mediante la prueba de comprobación de hipótesis utilizando correlación de Spearman. Los resultados evidenciaron que un 69.4% de las personas encuestadas percibieron como aceptable la gestión administrativa y un 67.4% de los encuestados calificaron de buena la calidad de servicio. Se concluyó que si existe correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según la percepción de los usuarios de la Escuela de Posgrado.

Así también Alva et. al (2020) elaboraron una investigación que tenía como fin, entender cómo se relaciona la Gestión administrativa en el Hospital Regional de Pucallpa y la calidad de servicio al usuario. Para ello se realizó una investigación descriptiva y correlacional, con un diseño transaccional, mediante la medición de las dos variables, mediante encuestas aplicadas a una muestra compuesta por 52 colaboradores. Se realizó el análisis de correlación mediante el uso del coeficiente de correlación de Spearman y el programa (SPSSv24). Se concluyó que existe correlación entre la Gestión administrativa en el Hospital Regional de Pucallpa y la calidad de servicio al usuario, siendo esta significativa.

Por otro lado, Eléspuru (2019) realizó una investigación para determinar si existe relación entre la gestión administrativa en el Programa Qali Warma de la IEE Luis Fabio Xammar Jurado en Huacho y la Calidad de Servicio, con una investigación cuantitativa, no experimental, básica, transversal, de nivel descriptivo y correlacional. La población estuvo compuesta por 52 beneficiarios del Programa y se trabajó con una muestra censal. Se utilizó como técnica para recolectar datos a la encuesta, mediante cuestionarios aplicados a los usuarios del programa Qali Warma de la

institución educativa. Los resultados mostraron una relación significativa con un valor de  $\text{sig.}=0.001$  y un coeficiente  $r= 0,711$ . Se concluyó que la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionaban de forma positiva y significativa.

Por su lado Janampa et.al. (2019) realizó un estudio para determinar de qué manera la gestión administrativa del Programa Qali Warma de La IE N°33302 de Wilca-Umari influencia en la calidad del servicio alimentario ya que se puso en evidencia los problemas de mala alimentación e higiene. La investigación fue aplicada, y de diseño transversal - no experimental. Con una población conformada por 37 padres de familia. Se utilizó el método de Shapiro Wilk y se probó la influencia entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio en el programa Qali Warma.

Así también, Murillo (2018), realizó un estudio para determinar la manera de relación entre la gestión administrativa del programa Qali Warma en Mariscal Nieto de Moquegua, con la calidad de servicio. La investigación fue correlacional, aplicada, de diseño transversal y no experimental. Se aplicaron encuestas a una población, conformada por 23 trabajadores del Programa. La información fue analizada utilizando el software SPSS 25 y para la comprobación de hipótesis se calculó el coeficiente de Spearman. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación positiva entre ambas variables con un  $\text{sig.} = 0,001 < 0,05$ . Así también el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor  $r=0,647$ . Se concluyó que existía una correlación del tipo positiva y de nivel medio entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Amanqui (2017) investigó sobre la Gestión Administrativa en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani y su relación con la Calidad de Servicio. La investigación fue cuantitativa, explorativa y del tipo básica descriptiva con diseño correlacional - no experimental, con una muestra conformada por padres de familia y trabajadores (20 de c/u). Los resultados comprobaron que la gestión administrativa del Centro es buena según el 60% de ellos encuestados. Por otro lado, se llegó pudo identificar que la calidad de servicio brindada es regular, de acuerdo al 50,0% de los usuarios que dieron dicha calificación. Se concluyó, con el uso de la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall, la existencia de un nivel alto de correlación. Así

también dicha relación se identificó que es significativa entre las variables de estudio.

Asimismo, a nivel internacional, Balcázar (2020) realizó un estudio sobre la gestión administrativa desarrollada en los hospitales públicos en Cundinamarca, basado en la mala gestión patrimonial que se llevaba en la organización y las implicaciones que conllevaba a su finalidad social, para mejorar la calidad de vida de las personas. Se planteó el objetivo de comprobar si la gestión administrativa en las entidades sociales del estado (hospitales E.S.E) es adecuada, además de comprobar si su efecto es positivo o negativo en la calidad de vida de los ciudadanos que acuden al servicio de salud. Para ello, se revisaron informes de auditoría con una muestra de 54 informes de auditoría verificados. Luego de dicha revisión se concluyó que la gestión administrativa en un porcentaje mayoritario de los hospitales de Cundinamarca se presentó las observaciones, y que dichas fallas podrían afectar de forma directa la calidad de vida de la población.

Por su parte, Rodríguez (2020), en su investigación, se propuso evaluar la manera en que la gestión administrativa en Centro de Docencia Asistencial de la Universidad de Guayaquil influye en la calidad de la atención a los usuarios del área de terapia de lenguaje. Para ello se aplicó el modelo SERVPERF, para desarrollar una propuesta de mejora. Con un enfoque cuantitativo, diseño no empírico y uso de encuestas, se concluye que la variable administrativa es menor que la media en todas sus dimensiones, destacando los problemas del territorio. Teniendo en cuenta que, de las diversas calidades de soporte, las mejores son la seguridad y la fiabilidad.

El estudio de Olivas et. al.(2019) analiza el impacto de la gestión administrativa en la calidad de los servicios que brinda el municipio de Casa Materna Luz y Vida, del municipio de Ocotál, aplicando la teoría y conceptos básicos de administración, tratando de buscar explicaciones de circunstancias que afectan los procesos administrativos ( planificación estratégica y operativa, organización interna, estilo de gestión y control de personal y otros recursos), y procesos que inciden en la calidad del servicio, proponiendo reforma de procesos administrativos. Este estudio se realiza a través de la investigación aplicada, con el nivel de investigación exploratoria, describiendo los procesos administrativos y la calidad del servicio, lo que implica una metodología

cualitativa con un enfoque mixto a medida que se realiza a través de trabajo de campo (entrevistas) y trabajos de investigación.

Además, Torres (2018) en su investigación se centró en realizar análisis de los clientes internos y externos de la empresa, con el fin de mejorar su nivel de mejora de servicio y hacer la cultura de la diferencia, estudiar la teoría de la calidad de servicio y por tanto conseguir una visión más amplia. Tras ilustrar los resultados de la investigación aplicada a la encuesta a los clientes, concluyeron que era necesario aplicar aspectos como la calidad del servicio y asegurar el bienestar de toda la parroquia, con el fin de mejorar y por tanto incrementar la acogida de las personas que asisten a la parroquia. La propuesta derivó en una solicitud para el gobierno autónomo descentralizado de la parroquia rural de Ambatillo para desarrollar nuevas estrategias que favorezcan la calidad de los servicios, como la implantación de un modelo de gestión basado en la mejora de la calidad de los servicios. De esta forma se proclamará en toda la parroquia, en todo el distrito y también en toda la provincia.

Franco y Massuh (2021) realizaron una investigación cuyo objetivo fue evaluar la gestión administrativa del Hospital General Quevedo IESS y la manera como esta incide en la calidad del servicio a los usuarios. La investigación fue de campo y descriptiva utilizando el método el deductivo e inductivo, Se aplicaron como técnicas la encuesta a los usuarios del servicio hospitalario y la entrevista dirigida y. Los resultados obtenidos permitieron mostrar que para un 43.8% de los encuestados la atención y calidad de servicio se califican como regulares, existiendo muchas deficiencias. Por otro lado, el 93% indico que se necesita mejorar la calidad del servicio. Así también, el personal administrativo tiene un trato regular, existiendo inconformidad de los usuarios. Se debe establecer mejoras en la calidad de la atención brindada por el personal administrativo con el fin de incrementar la recomendación de los servicios que ofrece la Institución.

En cuanto a las teorías de las variables de investigación, para la **gestión administrativa** el análisis para el presente estudio, se tomaron como base la Teoría Clásica de la Administración de Fayol; citada por Hernández y Pulido (2011) la cual sostiene la necesidad de que las acciones de la gestión

administrativa se deben planificar, organizarse, luego dirigirse, coordinarse y finalmente controlarse. Al respecto los autores sostienen que la gestión administrativa es la realización de actividades que tienen como fin lograr un negocio o efectivizar un emprendimiento. Es la técnica basada en el diseño de las estructuras, los procedimientos y los sistemas de información orientados a la planificación, organización, dirección y control. (Hernández y Pulido, 2011).

Por otro lado, el diccionario de la Real Academia de las Lenguas Españolas indica "acción a gestionar" de la palabra latina "Administración - ONIS". Por su parte, Confucio emitió un reglamento sobre la administración pública con recomendaciones acerca de las personas con servicios merecedores deben estar imbuidas de la realidad nacional, desde la cual puedan resolver y resolver sus conflictos. Excluyendo favoritismo y tiranía en la colocación de personal. Además, los funcionarios elegidos deben ser personas de valor y competencia. La administración, por otro lado, se define como e proceso de diseño y mantenimiento de un entorno óptimo para el trabajo en grupos y que, mediante este, los individuos logran efectivamente metas específicas.

Complementariamente se tiene a Chiavenato (2014), quien define la gestión administrativa como aquella acción que va más allá de planificar, organizar, dirigir y controlar, se preocupa por la toma adecuada de decisiones y por la realización de acciones. La gestión administrativa se aplica a un amplio abanico de situaciones en todo tipo de organizaciones. También implica la coordinación de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para lograr las metas que orientan y dirigen las actividades que realizan todos los niveles de la organización.

Anzola (2002) destacó que la gestión administrativa se encuentra en cada acción que se realiza para codificar los deseos de un grupo, es decir, la forma en que intentan satisfacer los deseos de los empleados dependientes y todo a través del trabajo, es decir: planificación, organización, gestión y control. Calderón, Ramírez y Ramírez (2017) indican que la gestión administrativa se refiere a cada etapa de la gestión; planificar, organizar, dirigir, coordinar o relacionar las acciones de la empresa, es decir, tomar las decisiones y acciones adecuadas para lograr los objetivos previamente desarrollados por la organización y con base en procedimientos. Además, Contreras (2006) señaló

que la administración consiste en el proceso de planeación, organización, ejecución y el control realizado para la determinación y el logro de los objetivos, mediante el uso de la gente y los recursos.

Por su parte, Manrique (2015) detalla la gestión administrativa de una organización, que es la identificación de los elementos constitutivos de la gobernanza como ciencia, es decir, planificar, organizar, dirigir y controlar, a los interesados según criterios regulatorios con el fin de llevar fuera de la misión y fines, proporcionando así los bienes y servicios para los que fue creado. Por otro lado, Pérez (2013) enfatiza que la gestión administrativa en el sector público es la base de la gestión pública, porque permite la creación de valor público de los bienes y servicios que la institución ha creado, ya que, por tanto, una buena ejecución no solo lleva a cerrar la brecha y satisfacer las necesidades de las personas, sino que también crea satisfacción del usuario cuando se cumplen sus requerimientos.

Los aspectos de la gestión administrativa en las agencias estatales se enmarcan en los pilares de la administración como la economía, por lo que incluye la planificación, organización, dirección y control (Salazar, 2013).

En base a las bases teóricas expuestas y considerando la teoría de Fayol analizada y citada por Hernández y Pulido (2011), se han considerado las siguientes dimensiones para la realización del presente estudio:

La primera **dimensión** es la planificación, la cual se entiende como la proyección manifiesta de las actividades al corto, mediano y largo plazo en las organizaciones, con el fin de que operen con éxito en la coyuntura que afrontan. Ello permite la administración de los recursos, su organización interna, su dirección gerencial y el control. (Hernández y Pulido, 2011). Por otro lado, George (1986), sostiene que los planes establecen procedimientos ideales para lograrlos y describen las metas organizacionales. Con base en la planificación, las instituciones pueden conseguir y comprometer los recursos necesarios para lograr el logro de sus objetivos. Desde el punto de vista de la gestión pública, involucra objetivos y acciones priorizadas según el Plan Estratégico Institucional respaldado por el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA), así como por los lineamientos del sector. Se establecen los procedimientos de que se deben ejecutar a fin de realizar lo establecido en las normas de gestión. (Salazar, 2013).

La segunda dimensión es la organización, que de acuerdo a Hernández y Pulido (2011) depende principalmente de los recursos, el mercado la tecnología y la estrategia. Las organizaciones están bien diseñadas cuando sus trabajadores saben cuál es su responsabilidad, su trabajo, y conocen el nivel jerárquico y los canales de comunicación formal. No se duplican actividades y se integra el factor humano a la misión de la organización. Así también George (1986), precisa que el proceso de organizar implica alinear y distribuir tareas, diseñar el mando y la responsabilidad, incluidos los recursos, entre todas las personas de la organización, para alcanzar metas y establecer metas. Para Balan (2017) la gestión administrativa se diseña para la mejorara de la actividad de la empresa, reduciendo su complejidad mediante la organización de sus momentos funcionales por las vías administrativas de la gestión. Desde el punto de vista de la gestión pública, incluye la organización del trabajo según el organigrama de la entidad, el nombramiento de personal y la asignación de roles y funciones en base al manual de organización; pero al mismo tiempo asegurar que la cantidad y capacidades del personal sean las suficientes para llevar a cabo los procesos propios a la función de la organización (Salazar, 2013)

La tercera dimensión es la dirección, la cual es la conducción hacia los objetivos, implica liderazgo de quien ocupa la gerencia, que da la dirección a sus equipos hacia las metas de la organización. Se requiere integración, liderazgo, motivación, comunicación, supervisión de los resultados obtenidos y la estrategia para tomar decisiones. (Hernández y Pulido, 2011). Desde el punto de vista de la gestión pública, esto significa que el empleador se involucra en los procesos que conducen al desarrollo de las funciones de la unidad, no solo como unidad orgánica para realizar las funciones ya establecidas, sino también como factor motivador con la finalidad de generar confianza en las personas, factor que debe provenir de la máxima autoridad de la organización. (Salazar, 2013).

Finalmente, la cuarta dimensión es el control, el cual resulta ser un elemento de gran importancia en el sistema administrativo, ya que mediante este se da la autorregulación y llevar a cabo su planificación realizada en la primera acción. Sin el control no se puede asegurar la permanencia del sistema de calidad. En las organizaciones ocurren cambios y se ven afectados por las

situaciones externas, por lo que son susceptibles a las desviaciones, esto hace necesario que se establezcan medias de control que permitan identificar en qué nivel puede variar lo planeado en relación a lo ejecutado, a fin de tomar las acciones correctivas correspondientes. (Hernández y Pulido, 2011).

Consiste en todas las acciones encaminadas a verificar la consecución de los objetivos trazados en la planificación, incluyendo la consecución de los procesos que conducen a la consecución de dichos objetivos. (George, 1986). Si se considera la visión de la gestión pública, el control incluye la participación del sistema de control interno en este proceso, la participación en las actividades de control preventivas, periódicas y de seguimiento. Para ello, se deben determinar revisiones periódicas de la gestión administrativa de la entidad. Cuando existe una denuncia o proceso administrativo contra procesos de control, la autoridad competente de la entidad debe actuar de manera justa, precisa y oportuna. Acciones similares deben tomarse en caso de denuncia o procedimiento judicial derivado del control del proceso (Salazar, 2013).

En relación a la variable **calidad de servicio**, existen varias definiciones, que se aplican en función del tema, alcance, personal involucrado u otras características que puedan surgir en el proceso de desarrollo. A continuación, se discutió varias teorías al respecto. Sobre lo indicado, una de las formas para la medición de la calidad del servicio es a través de la escala SERVQUAL, que es un método adecuado para dicha medición. El modelo SERVQUAL se desarrolló a cargo de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año (1991). El modelo establece cinco dimensiones para evaluar la calidad de los servicios prestados, a través de la satisfacción del usuario. De esta manera permite a las organizaciones comparar sus propios resultados en calidad con los de otros.

Para Zeithaml et al. (1991) la calidad se define como la inclusión, comprensión y / o superación de las expectativas del cliente; las cuales pueden ser medibles según las dimensiones que la componen. El modelo se utiliza para determinar qué factores son más notorios para los usuarios del servicio porque es importante considerar las percepciones de los usuarios al evaluar la calidad; y, cómo estos factores cambian según la experiencia. Los usuarios que puedan percibir la alta calidad del servicio quedarán completamente

satisfechos con el establecimiento; Es probable que sus clientes satisfechos continúen sus relaciones a largo y mediano plazo. Brady & Cronin (2001) consideran que involucra tanto la calidad del resultado, así como la calidad en la interacción y la calidad del ambiente físico.

Así también el Diccionario de la Real Academia de las Lenguas Españolas (2001) define la calidad como una propiedad intrínseca de un objeto, utilizada para conocer su valor. Asimismo, la calidad de un servicio se define como las acciones y efectividad del servicio, así como la prestación por parte de un responsable, con el objetivo de satisfacer una necesidad. Así también, la norma de calidad ISO 9000: 2000 define calidad como la conjunción de virtudes de un bien o servicio que hacen posible que este pueda atender una necesidad. En este sentido, la calidad no está vinculada a un mayor o menor beneficio brindado por el bien o servicio, sino que la calidad se refiere a la capacidad que este tiene para lograr satisfacer una necesidad específica.

Amador (2010), sostiene que la calidad es la característica de un bien o un servicio que le permite satisfacer necesidades explícitas e implícitas definidas por los usuarios, determinando que el concepto de Calidad es multidimensional, con necesidades que pueden varían de un consumidor a otro, incluyendo aspectos como la fiabilidad, la seguridad, el diseño, y el respeto al medio ambiente. El concepto de calidad refiere en este caso al proceso de producción, es decir, la calidad está circunscrita en el cumplimiento de manera estricta, de los requisitos en el proceso de producción de un producto o servicio. Para Ashraf et. al. (2018) la calidad del servicio es la transformación existente desde el servicio que se espera por parte de un cliente o usuario y el servicio que se ofrece por parte de la empresa o la entidad del Estado.

Según Kotler y Keller (2006), el concepto de calidad está relacionado a las características y/o atributos específicos de un bien o servicio que presenta para poder cumplir con las especificaciones requeridas y cuyo objetivo es la satisfacción de las necesidades del usuario o cliente. Por otro lado, Juran (1993) especifica que la calidad está conformada por las distintas características o propiedades de un servicio o un bien o producto, adquiridas durante su elaboración, fabricación o producción y que corresponden tanto a

las características exigidas en el documento técnico original que contine las especificaciones técnicas, así como a las demandas del consumidor o cliente. Es decir, la calidad está relacionada con la vinculación entre lo que requiere el usuario técnicamente de manera exacta y precisa y su la manera como se correlaciona con los resultados obtenidos en el proceso productivo del bien o servicio.

Garvín (2006) subraya que las definiciones de calidad pueden agruparse en grupos de definiciones o conceptos trascendentales, entre ellos puede identificarse por producto, por el usuario o cliente, por el proceso productivo; y por valor. En ese sentido, la calidad se define como innata, absoluta y especialmente reconocida. Bajo la visión del producto, la calidad se define como algo que se puede medir según sus propiedades o características mediante indicadores. Por otro lado, según los usuarios, se asocia a la satisfacción de este, por tanto, se considera que el producto de mayor calidad será aquel que se adapta mejor a las necesidades de los clientes o que cumple de una mejor manera con satisfacer a dicho cliente. Por otro lado, según la producción, la calidad se asocia con el respeto estricto del cumplimiento de las especificaciones y en términos de valor Así también en este sentido la calidad se vincula a los términos de precio y costo.

Por otro lado, Gilmore y Moraes (2009), precisaron que la calidad se basa en conseguir satisfacer e incluso, sobrepasar las expectativas de los usuarios de manera adecuada, por lo que existe siempre un esquema referencial y básico, es decir, un nivel que permita conocer si se logró llegar al estándar mínimo, es decir existe un nivel mínimo o línea base sobre la cual la satisfacción se puede medir y aquellos bienes o servicios que llegan a dicho nivel o lo superan estaría cumpliendo con dicha calidad. Asimismo, Gilmore indico que la calidad se trata de destacar o satisfacer las expectativas de los usuarios de manera adecuada. Es decir, analizar un contexto real y uno referencial, cuadro o contexto, seguida de estimaciones metodológicas.

Asimismo, Ishikawa (1988) define la calidad como el proceso de desarrollar, diseñar, fabricar y mantener un producto o servicio con la calidad esperada que sea económico, útil y satisfactorio para el usuario. Por esta razón, las organizaciones exitosas deben mantener un alto nivel de calidad para poder sobrevivir en la competencia, por lo que se requiere un

aseguramiento y garantía de calidad constante, que haga que la satisfacción de los clientes involucre la atención de sus necesidades, pero también atienda sus deseos y expectativas. El objetivo es que los usuarios sean leales a la institución a través de cumplir con sus exigencias y necesidades, pero que a su vez expresen su satisfacción hacia las personas con las que interactúan a diario (Vargas & Aldana, 2006).

Arciniegas y Mejías (2016) argumentan que la calidad del servicio tiene características propias, es decir, cumplir con las especificaciones requeridas por el cliente. Con esto en mente, los autores Cobo, Estepa, Herrera y Linares (2018) sostienen que la satisfacción del usuario y la calidad del servicio están vinculadas, en tanto ambas tienen como fin el usuario o cliente. Cuanta mayor calificación tenga la calidad del servicio, entonces la satisfacción del usuario será mayor. Muchos coinciden en que no existen escalas reconocidas en la administración pública para medir la calidad de un servicio público, puesto que la valoración de dicha satisfacción se encuentra en dar valor público a su acción que se materializa en beneficio social. Por tanto, la ventaja competitiva a través de un servicio de alta calidad es un arma cada vez más importante para poder sobrevivir como proceso en el tiempo, la calidad del servicio se lleva a cabo antes y para la satisfacción general del cliente.

El análisis de calidad de servicio se realiza mediante un conjunto de programas y herramientas conceptuales, configurados en herramientas que recogen la opinión de los usuarios. Si bien la calidad se forma a partir de la visión del cliente, su medición debe derivarse de ella. En ese sentido, los aspectos intangibles son los que resultan con más dificultades para su cuantificación, pero siguen siendo medibles (Cantú, 2006). Es por ello que se deben tomar medidas para evaluar el servicio prestado por los clientes o usuarios.

Para el presente estudio se utilizó las dimensiones planteadas por el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, los cuales identificaron 5 dimensiones que se utilizan para realizar la medición de la calidad a través de un cuestionario conformado por 22 preguntas que se encuentra distribuidas en las dimensiones que se pasa a detallar a continuación.

La primera **dimensión** del método SERVQUAL es la fiabilidad y está asociada con la percepción de los usuarios en tanto el bien o servicio es prestado de manera precisa, segura y de manera eficiente. En segundo lugar, se tiene la capacidad de respuesta como segunda dimensión; y se encuentra asociada a la oportunidad y los tiempos que se utilizan para la atención, así como el tiempo que se requiere para otorgar una retroalimentación efectiva. Así también involucra, la capacidad de brindar información oportuna y precisa, así como el nivel de conocimiento y experiencia para brindar una atención adecuada

La tercera dimensión del modelo SERVQUAL es la seguridad, esta se encuentra asociada a la capacidad que se tiene para realizar el servicio o brindar un bien de manera efectiva. También se refiere a que tan capaces son los trabajadores encargados de brindar la prestación con los usuarios y la manera que generar confianza en su trabajo, así como el trato amable, colaboración, y la habilidad en el desarrollo de la tarea.

La cuarta dimensión es la empatía y está relacionada a la sensación de exclusividad que se brinda al usuario y que va más allá de solamente la cortesía profesional. Se refiere a la voluntad de comprender las necesidades del usuario, estar atento para responder a ellas de la manera más conveniente para su satisfacción.

La dimensión final se denomina elementos tangibles, esta corresponde a las áreas visibles u objetivas de la organización tales como infraestructura, equipamiento, tecnología, señalización, iluminación, accesibilidad, información eólica, confort ambiental, etc.

En este modelo, cada dimensión puede ser utilizada para el diagnóstico de identificación de debilidades y fortalezas en el desarrollo de las prestaciones brindadas por la organización.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

##### **Tipo de investigación**

El presente trabajo de investigación se clasifica como tipo básico porque tuvo como fin hallar conocimientos para explicar lo que está sucediendo dentro de una población. Sobre ello, Sánchez, Reyes y Mejía (2018), precisaron que la investigación del tipo básica tiene como objetivo buscar e identificar nuevos conocimientos de forma inmediata o sin un propósito específico. De modo que también busca principios científicos para organizar la teoría científica. Esto también se conoce como investigación científica básica.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, dado que el estudio se centró en aspectos que son observables y posibles de ser medidos, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionó que este enfoque considera recabar datos para comprobar hipótesis, mediante mediciones numéricas y utilizando herramientas estadísticas, a fin de proyectar tendencias de los comportamientos y de ese modo probar teorías.

El nivel de la investigación fue correlacional, al respecto Bernal (2016), indicó que un estudio del tipo correlacional analiza la relación existente entre variables o también entre los resultados de las variables. Este análisis no implica, la determinación de las causas por las que podrían ocurrir, soportando su desarrollo en el análisis estadístico.

##### **Diseño de investigación**

La investigación fue de diseño no experimental, al respecto Hernández et. al, (2014), indicaron que estos estudios se realizan sin alteraciones o variaciones de las variables. Los hechos son observados en su ambiente natural tal como son.

Es también transversal porque se encarga de describir las variables de análisis y estudiar su incidencia y relación en un momento establecido (Hernández et. al, 2014). Los diseños transaccionales descriptivos son aquellos que indagan sobre la incidencia categorías, niveles o modalidades de las

variables en una 250.

Así también, la presente investigación se enmarco dentro del método hipotético deductivo, ya que permitió determinar si las hipótesis de relación que existe entre las variables planteadas, son verdaderas, considerando los resultados que se logran en el procesamiento de datos, posibilitando de esta manera, inferir la relación entre las variables en estudio. Así también, Bernal (2016) precisó que la investigación es un procedimiento que nace de unas afirmaciones en calidad de hipótesis para refutarlas, deduciéndose de estos resultados que deben contrastarse con los hechos.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Para la primera variable Gestión Administrativa, la definición conceptual es la siguiente: Realización de actividades que tienen como fin lograr un negocio o efectivizar un emprendimiento. Es la técnica basada en diseñar estructuras, procedimientos y sistemas de información orientados a la planificación, organización, dirección y control. (Hernández y Pulido, 2011).

La definición a nivel operacional para la variable gestión administrativa constituye la suma de sus componentes que son la Planeación, la organización, la dirección y el control, medidos a través de indicadores como son la metas y objetivos, los procedimientos, la estructura organizacional, la capacidad del personal, el liderazgo, el trabajo en equipo, la motivación, las actividades de control, las acciones correctivas. Los datos serán recabados mediante cuestionarios elaborados en escala ordinal tipo Likert.

Por otro lado, la calidad de servicio se define como el conocimiento y la superación de las expectativas de los clientes; la cual se pueden medir mediante dimensiones. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991).

La definición operacional para la variable calidad del servicio es el resultado de la integración de sus 5 dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, medidos a través de sus indicadores que son cumplimiento, manejo de información, recursos, tiempo de atención, conocimiento, asistencia, buen trato, entendimiento, respaldo y comunicación. Los datos serán recabados mediante cuestionarios elaborados en escala ordinal tipo Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población estuvo conformada por los beneficiarios del Programa Juntos de la Unidad Territorial Lima que son 250 personas. Al respecto, Tamayo (2011), definió a la población como la suma de los elementos que forman parte de la realidad del estudio, y que corresponden a todos aquellos que participan en el estudio, de acuerdo con a la población según el fenómeno que se quiere analizar.

Para la presente investigación la población considerada para el análisis fue la totalidad de beneficiarios que se encontraban registrados en la base de datos del Programa Juntos en Lima Metropolitana al 30 de setiembre de 2021.

#### **Muestra**

Para el presente estudio se consideró una la muestra no probabilística, la cual estuvo compuesta por 82 personas beneficiarias del Programa Juntos y que estaban domiciliadas en alguno de los distritos focalizados de Lima Metropolitana. Al respecto, Hernández et al. (2014), precisa que las muestras no probabilísticas, se caracterizan porque la selección de los integrantes de la muestra no depende de cálculos probabilísticos, sino que depende de características relacionadas con los fines de la investigación o los fines del investigador y depende del proceso de toma de decisiones de la persona que ejecuta el estudio.

Por lo que se consideró integrar a la muestra a aquellos beneficiarios que se encuentran con seguimiento de la autora y adicionar algunos beneficiarios que puedan brindar su consentimiento a través de otros gestores quienes brindarán información para la aceptación.

**Criterios de inclusión:** Se tomó a los usuarios que están en la relación de la Unidad Territorial de Lima, es decir, los hogares afiliados en el presente año.

**Criterios de exclusión:** los hogares de Lima metropolitana.

## **Muestreo**

El muestreo utilizado en el presente estudio fue el muestreo por conveniencia en tanto el número de personas a contactar se encuentra limitado por el número de beneficiarios con quienes se puede tener un acceso efectivo por confianza y aceptación. Al respecto, el muestreo por conveniencia es del tipo no probabilístico y no aleatorio que se utiliza para definir muestras según la disponibilidad de las personas de la población, en un momento determinado o según las especificaciones particulares que sean necesario considerar. (Hernández et al, 2014).

## **Unidad de análisis**

Está conformada por el grupo 82 beneficiarios del Programa Juntos de la Unidad Territorial de Lima Metropolitana.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para el presente estudio se consideró la encuesta como técnica de recojo de información, al respecto la encuesta es utilizada para la obtención de información que es de interés del investigador, a través de las consultas a los integrantes de la muestra, es el procedimiento de investigación más empleado. (Meneses y Rodríguez, 2011).

En la presente investigación se utilizó como instrumentos, dos cuestionarios tipo Likert con 5 escalas en ambos casos (1 = totalmente en desacuerdo; 2=en desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo) para medir cada una de las variables de estudio. Los cuestionarios fueron elaborados por la autora en base a las dimensiones establecidas en la operacionalización y considerando a los integrantes de la muestra a fin de que sea amigable y sencillo para su llenado. Se aplicaron los cuestionarios de manera virtual y de manera presencial en un porcentaje de 50% para cada modalidad. El cuestionario es una herramienta estandarizada que se usa para recoger los datos en el trabajo de campo (Meneses y Rodríguez, 2011). La presente investigación cuantitativa se llevó a cabo considerando las encuestas y cuestionarios

En relación a la validez de los instrumentos, esto se refiere a la capacidad de estos para cuantificar de forma adecuada los parámetros que se

quieren medir. Es decir, este mide las características para el cual fue planificado y que no se direcciona a otra distinta (Hurtado, 2012). El presente estudio consideró la validación de los cuestionarios en base al juicio de tres expertos quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad de las preguntas a fin de determinar si resultan aplicables. Los resultados de dicha validación se muestran en el Anexo 3.

Por otro lado, la prueba de confiabilidad de cada uno de los cuestionarios se realizó mediante una prueba piloto en la cual se aplicaron los cuestionarios a 10 beneficiarios, y los resultados fueron ingresados al programa SPSS para determinar el Alfa de Cronbach, los cuales resultaron con valores por encima de 0.9, para ambas variables; lo cual demostró que los cuestionarios son confiables. Los resultados de los valores del Alfa de Cronbach obtenidos se muestran en el Anexo 5.

### **3.5. Procedimientos.**

El proceso de investigación comienza con una solicitud de autorización para realizar encuestas para la Unidad Territorial Lima del Programa Juntos. Una vez obtenida la autorización antes mencionada, se procede a organizar los cuestionarios, documentos y demás elementos utilizados para realizar las investigaciones aplicadas de forma electrónica y presencial en los casos solicitados. Luego, la información se recopila llenando cuestionarios, explicando a los beneficiarios cómo llenarlos y el propósito de usar la información. Luego, los datos obtenidos se agregan en la base de datos compilada en Excel, para su clasificación y preparación para su carga en el sistema SPSS.

Luego de cargada la información en el sistema se procedió con el análisis estadístico de la información a fin de obtener los cuadros y gráficos correspondientes a la evaluación descriptiva de las variables y sus dimensiones.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Los datos obtenidos se analizaron en dos partes, en la primera parte se realizó un análisis descriptivo de las variables de estudio y sus dimensiones y utilizando resultados de frecuencia y porcentaje. La segunda etapa correspondió al análisis deductivo, en el que se comprueba el grado de relación entre las variables y la relación entre las dimensiones de la primera variable y la segunda variable, para comparar los resultados con hipótesis generales y específicas, ya que el valor Rho de Spearman fue calculado.

### **3.7 Aspectos éticos.**

La información recabada en esta investigación se obtuvo con autorización de la Unidad Territorial de Lima, a la cual se ha solicitado el permiso correspondiente y la información brindada solo se utilizó con fines académicos y fue procesada de manera adecuada sin adulteraciones. Se tuvo en cuenta la autoría de las fuentes, que fueron registradas en las citas bibliográficas según norma APA. Por otro lado, la información sobre los encuestados se mantuvo en reserva ya que los cuestionarios fueron llenados de forma anónima. Así también, la originalidad del estudio, se fundamenta en que la información contenida fue revisada con el programa Turnitin, verificándose el nivel de similitud con otras fuentes, es así que la originalidad de documento se encuentra acreditada.

## IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos en base a los datos recabados en la aplicación de los instrumentos.

### 4.1 Resultados descriptivos

#### 4.1.1 Gestión Administrativa

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de la variable Gestión Administrativa*

Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje Válido (%)
Malo	16 – 37	0	0
Regular	38 – 59	9	11,0
Bueno	60 - 80	73	89,0
Total		82	100,0

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.26*

De la Tabla 1 se puede apreciar que del total de beneficiarios encuestados un 89% califica a la Gestión administrativa del Programa Juntos, Unidad de Lima Metropolitana como buena, mientras que un 11% la considera regular, no habiendo resultados de calificación malos.

#### 4.1.2 Dimensiones de la Gestión Administrativa

Realizado el análisis descriptivo para las cuatro (4) dimensiones de la variable Gestión Administrativa, se puede observar que los resultados son muy similares para las 4 dimensiones, en las cuales predomina las calificaciones de Bueno entre el 89% y el 91.5%, los cuales son valores muy cercanos entre sí. Del mismo modo los resultados para la calificación regular se encuentran entre 7.3% y 9.8%, siendo la calificación de mala la que muestra porcentajes muy reducidos que van desde 0% a 1.2%.

En ese sentido se puede identificar que en general las cuatro dimensiones de esta variable son calificadas como buenas mayoritariamente por los encuestados

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.*

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje Válido (%)
Planificación	Malo	4 - 9	0	0
	Regular	10 - 14	7	8,5
	Bueno	15 - 20	75	91,5
Organización	Malo	4 - 9	1	1,2
	Regular	10 - 14	7	8,5
	Bueno	15 - 20	74	90,2
Dirección	Malo	4 - 9	1	1,2
	Regular	10 - 14	8	9,8
	Bueno	15 - 20	73	89,0
Control	Malo	4 - 9	1	1,2
	Regular	10 - 14	6	7,3
	Bueno	15 - 20	75	91,5

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.26*

#### 4.1.3 Calidad de servicio

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de la variable Calidad de servicio*

Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje Válido (%)
Malo	22 - 51	0	0
Regular	52 - 81	8	9.8
Bueno	82 - 110	74	90.2
Total		82	100,0

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.26*

De la Tabla 3 se puede apreciar que del total de beneficiarios encuestados un 90.2% califica a la Calidad de servicio del Programa Juntos, Unidad de Lima Metropolitana como buena, mientras que un 9.8% la considera

regular, no habiendo resultados de calificación malos.

#### 4.1.2 Dimensiones de la Calidad de servicio

Realizado el análisis descriptivo para las cinco (5) dimensiones de la variable Calidad de servicio, se puede observar en la tabla 4 que los resultados son muy similares para las 5 dimensiones, en las cuales predomina las calificaciones de Bueno entre el 82.9 % y el 92.7 %, los cuales son valores muy cercanos entre sí. Del mismo modo los resultados para la calificación regular se encuentran entre 7.3% y 15.9 %, siendo la calificación de mala la que muestra porcentajes muy reducidos que van desde 0% a 2.4 %.

En ese sentido se puede identificar que en general las cinco dimensiones de esta variable son calificadas como buenas mayoritariamente por los encuestados.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de las dimensiones de la variable Calidad de servicio.*

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje Válido (%)
Fiabilidad	Malo	4 - 9	0	0
	Regular	10 - 14	6	7.3
	Bueno	15 - 20	76	92.7
Capacidad de respuesta	Malo	5 - 12	1	1,2
	Regular	13 - 19	13	15.9
	Bueno	20 - 25	68	82.9
Seguridad	Malo	5 - 12	0	0
	Regular	13 - 19	11	13.4
	Bueno	20 - 25	71	86.6
Empatía	Malo	4 - 9	1	1,2
	Regular	10 - 14	6	7,3
	Bueno	15 - 20	75	91,5
Aspectos tangibles	Malo	4 - 9	2	2.4
	Regular	10 - 14	7	8.5
	Bueno	15 - 20	73	89

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.26*

## 4.2 Resultados inferenciales

En base a los objetivos, tanto principal como específicos, se realizó el análisis inferencial de los resultados de la aplicación de los cuestionarios y el cálculo de la significancia y el valor del Rho de Spearman, obteniéndose los resultados que se muestran en los párrafos siguientes:

El Objetivo principal de la investigación es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021. Para ello se ha realizado la contrastación de la hipótesis principal correspondiente a este objetivo, el mismo que se expone a continuación:

### Contrastación de hipótesis principal

En relación a la contrastación de la hipótesis principal se tiene lo siguiente:

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

**Tabla 5**

*Significancia y correlación entra la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio*

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados mostrados en la tabla 5, se puede identificar que el valor de p (sig. = 0.000), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal del estudio, por lo que se puede afirmar que existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los beneficiarios del

Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021, con un valor de coeficiente de correlación de 0.865, lo cual corresponde a una correlación muy alta.

Por lo expuesto en atención al objetivo principal de la investigación se ha determinado que existe una correlación de nivel muy alto y significativo entre las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

### **Contrastación de hipótesis específica 1**

Por otro lado, los Objetivos específicos se han planteado en base a las dimensiones de la variable Gestión administrativa y la variable Calidad de servicio, siendo el primer objetivo específico: Determinar la relación entre la Planificación y la Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021. Para ello se ha realizado la contrastación de la hipótesis específica 1 correspondiente a este objetivo, el mismo que se expone a continuación:

Ho1: No existe relación entre la Planificación y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

Hi1: Existe relación entre la Planificación y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

**Tabla 6**

*Significancia y correlación entra la Planificación y la Calidad de Servicio*

			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados mostrados en la tabla 6, se puede identificar que el valor de p (sig. = 0.000), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 del estudio, por lo que se puede afirmar que existe relación entre la Planificación y la Calidad de Servicio de los beneficiarios del

Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021, con un valor de coeficiente de correlación de 0.661, lo cual corresponde a una correlación alta.

Por lo expuesto en atención al objetivo específico 1 de la investigación se ha determinado que existe una correlación de nivel alto y significativo entre la dimensión Planificación y la Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021.

### **Contrastación de hipótesis específica 2**

Así también, el Objetivo específico 2 se ha planteado de la siguiente manera: Determinar la relación entre la Organización y la Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021. Para ello se ha realizado la contrastación de la hipótesis específica 2 correspondiente a este objetivo, el mismo que se expone a continuación:

Ho1: No existe relación entre la Organización y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

Hi1: Existe relación entre la Organización y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

**Tabla 7**

*Significancia y correlación entra la Organización y la Calidad de Servicio*

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados mostrados en la tabla 7, se puede identificar que el valor de p (sig = 0.000), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2 del estudio, por lo que se puede afirmar que existe relación entre la Organización y la Calidad de Servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021, con un valor de coeficiente de correlación de 0.791, lo cual corresponde a una correlación alta.

Por lo expuesto en atención al objetivo específico 2 de la investigación se ha determinado que existe una correlación de nivel alto y significativo entre la dimensión Organización y la Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021.

### **Contrastación de hipótesis específica 3**

En ese mismo sentido, el Objetivo específico 3 se ha planteado de la siguiente manera: Determinar la relación entre la Dirección y la Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021. Para ello se ha realizado la contrastación de la hipótesis específica 3 correspondiente a este objetivo, el mismo que se expone a continuación:

Ho1: No existe relación entre la Dirección y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

Hi1: Existe relación entre la Dirección y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre la Dirección y la Calidad de Servicio*

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados mostrados en la tabla 8, se puede identificar que el valor de p (sig = 0.000), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3 del estudio, por lo que se puede afirmar que existe relación entre la Dirección y la Calidad de Servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021, con un valor de coeficiente de correlación de 0.818, lo cual corresponde a una correlación muy alta.

Por lo expuesto en atención al objetivo específico 3 de la investigación se ha determinado que existe una correlación de nivel muy alto y significativo

entre la dimensión Dirección y la Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021.

#### **Contrastación de hipótesis específica 4**

Finalmente, el Objetivo específico 4: Determinar la relación entre el Control y la Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021. Para ello se ha realizado la contrastación de la hipótesis específica 4 correspondiente a este objetivo, el mismo que se expone a continuación:

Ho1: No existe relación entre el Control y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

Hi1: Existe relación entre el Control y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

**Tabla 9**

*Significancia y correlación entre el Control y la Calidad de Servicio*

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
Calidad de servicio	Control	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados mostrados en la tabla 9, se puede identificar que el valor de p (sig = 0.000), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4 del estudio, por lo que se puede afirmar que existe relación entre el control y la Calidad de Servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021, con un valor de coeficiente de correlación de 0.805, lo cual corresponde a una correlación muy alta.

Por lo expuesto en atención al objetivo específico 4 de la investigación se ha determinado que existe una correlación de nivel muy alto y significativo entre la dimensión Control y la Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Considerando el objetivo general de la investigación fue, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021 y los resultados obtenidos en el análisis inferencial para la prueba de hipótesis en donde se pudo identificar que el valor de  $p$  ( $\text{sig.} = 0.000$ ), por lo que la correlación entre las variables es significativa y también de nivel muy alto al haberse obtenido un valor de coeficiente de correlación de 0.865, para el Rho de Spearman corroborando que existe una correlación de nivel muy alto y significativo entre las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021; se puede apreciar que estos resultados resultan similares al estudio de Bao-Condor (2020), en el cual se tuvo el objetivo de analizar la manera como se relaciona la Gestión administrativa en una escuela de posgrado en Huánuco con la calidad de servicio, basándose en la percepción de los usuarios. Para ello se trabajó con una muestra de estudio conformada por 147 estudiantes. Desarrollando análisis descriptivo e inferencial, utilizando para ello el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvo como resultados del estudio una situación similar a los obtenidos en nuestra investigación, identificando que existe relación de nivel alto entre la gestión administrativa y la calidad de servicio obteniéndose un valor de 0.742 para el Rho de Spearman y un valor de 0.000 para la significancia. Al respecto, Pérez (2010) sostiene que los usuarios demandan servicios cada vez más eficientes, efectivos, innovadores y con más sentido, por lo que se ha desarrollado la gestión administrativa., logrando así un alto nivel de satisfacción con los servicios prestados.

De manera similar el estudio de Alva et. al (2020), mostró resultados similares a nuestro estudio ya que este planteó entender la relación que existe entre la Gestión administrativa en el Hospital Regional de Pucallpa y la calidad de servicio al usuario, siendo variables similares a las analizadas. En este estudio se realizó una investigación descriptiva y correlacional, utilizando encuestas aplicadas a una muestra compuesta por 52 colaboradores. Se realizó el análisis de correlación utilizándose también el uso del coeficiente de

correlación de Spearman, luego de realizado el análisis estadístico e inferencial de las variables, se obtuvo un valor de significancia de 0.000 y el análisis de Spearman arrojó una correlación alta y significativa entre la gestión administrativa en el Hospital Regional de Pucallpa y la calidad de servicio al usuario, lo cual es un resultado similar al obtenido en la presente investigación.

Por tanto, los resultados obtenidos también son consistentes con nuestro estudio. En el estudio Eléspuru (2019) con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el programa Qali Warma del IEE Luis Fabio Xammar Jurado se encuentra en Huacho. Así, se realizó un estudio cuantitativo y correlacional en el que participaron 52 beneficiarios del programa, con igual número de muestras, utilizando encuestas para la recolección de datos. El resultado obtenido da el valor sig. = 0,001, por lo que podemos concluir que existe una relación significativa y de alto nivel entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con el coeficiente Rho de Spearman  $r = 0,711$ . Como se evidencia este estudio también realizó un análisis similar al realizado en el presente documento y los resultados fueron similares.

Otro resultado similar se puede evidenciar en la investigación de Murillo (2018), cuya finalidad fue determinar la manera como se relaciona la gestión administrativa del programa Qali Warma en Mariscal Nieto de Moquegua, con la calidad de servicio. En este estudio se aplicaron encuestas a una población, conformada por 23 trabajadores del Programa y se utilizó el coeficiente de Spearman para la determinación del nivel de la correlación. Se obtuvieron resultados que mostraron una correlación positiva entre las variables con un sig. =  $0,001 < 0,05$  y un coeficiente de correlación de Spearman de valor  $r=0,647$ , siendo estos resultados similares a los que se dieron en nuestro estudio, siendo una relación significativa y de nivel alto.

Podemos ver que hay una serie de estudios que han obtenido resultados similares al analizar la relación entre estas dos variables, por lo que Amanqui (2017) estudió la administración y calidad de los servicios en el Centro de desarrollo integral de la familia Sicuani, en una muestra compuesto por padres y trabajadores (20 de cada uno). Resultados de la verificación mediante la prueba de correlación Tau b de Kendall, la existencia de una relación de alto nivel con el valor 0.796, además, es significativa con  $p = 0.008$ .

Revisando otros antecedentes podemos encontrar resultados que no son similares a los de nuestro estudio, así como el de Janampa et.al. (2019) que tuvo la finalidad de determinar de qué manera la gestión administrativa del Programa Qali Warma de La IE N°33302 de Wilca-Umari tuvo influencia en la calidad del servicio. Los resultados para dicho estudio fueron de un  $p= 0.033$ , que si bien es menor a 0.05, no resulta ser similar a los valores obtenidos en las otras investigaciones. Así también en relación a la correlación, esta se calculó con el coeficiente de Pearson, obteniéndose un valor de 0.136. En este caso la población estuvo conformada por 37 padres de familia y se puso en evidencia los problemas de mala alimentación e higiene. En este estudio, los resultados, si bien no fueron opuestos a lo obtenido en el presente estudio, si difiere en el valor del nivel de correlación ya que en este caso resulta bajo, además que la significancia a pesar de estar dentro de los valores permitidos, este se encuentra cercano a 0.05.

En relación a los objetivos específicos del estudio, estos se plantearon en relación a las dimensiones de la variable Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de servicios. Considerando el objetivo específico 1 de determinar la relación entre la Planificación y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021 y los resultados obtenidos en el análisis inferencial para la prueba de hipótesis en donde se puede identificar que el valor de  $p$  (sig. = 0.000), por lo que la correlación entre la dimensión y la variable es significativa y también de nivel alto al haberse obtenido un valor de coeficiente de correlación de 0.661, para el Rho de Spearman corroborando que existe una correlación de nivel alto y significativo entre las dimensión Planificación y la Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021. Sobre dichos resultados, el estudio de Torres (2018) realizó un análisis de los clientes internos y externos de una empresa, con el fin de mejorar la calidad de servicio mediante la implementación de un modelo de gestión. En su estudio concluye que estas empresas públicas y privadas deben elaborar estrategias para afrontar los problemas que se les presente, teniendo en cuenta que dicho diseño se debe estructurar y diseñar basado en la calidad del servicio. En este sentido, el Plan es un elemento clave de la estrategia de gestión interna para lograr resultados de calidad efectivos, identificada en el estudio como una

variable estrechamente relacionada con la mejora de la calidad del servicio.

En relación al objetivo específico 2 de determinar la relación entre la Organización y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021 y los resultados obtenidos en el análisis inferencial para la prueba de hipótesis en donde se pudo identificar que el valor de  $p$  (sig. = 0.000), por lo que la correlación entre la dimensión y la variable es significativa y también de nivel alto al haberse obtenido un valor de coeficiente de correlación de 0.791, para el Rho de Spearman corroborando que existe una correlación de nivel alto y significativo entre las dimensión Organización y la Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021. Con relación a los resultados vinculados a la dimensión organización, se puede destacar el estudio de Rodríguez (2020), el cual evaluó la manera en que la gestión administrativa en Centro de Docencia Asistencial de la Universidad de Guayaquil influye en la calidad de la atención a los usuarios del área de terapia de lenguaje.

En dicho estudio se pudo determinar según el análisis sobre la gestión administrativa y calidad de atención, que la demora en la atención es una de los principales problemas en los centros de atención, por lo que la aplicación eficiente de una gestión administrativa es básica, cuando se trata de brindar un servicio de calidad, ya que esta permite que la institución cuente con personal capacitado y con funciones correctamente establecidas, lo cual corresponde al componente organizacional, siendo que los resultados de correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad, la dimensión organización fue la que obtuvo el nivel más alto de relación entre las demás con un valor de 0.826 del coeficiente de Pearson. En ese mismo sentido Anya et. al. (2017) manifestaron la importancia de que los directivos conozcan de los factores que influyen en el desempeño de una organización para que tomen las mejores decisiones. Por ello el rendimiento organizacional servirá para garantizar la continuidad de la institución y que esta sea competitiva.

En relación al objetivo específico 3 de determinar la relación entre la Dirección y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021 y los resultados obtenidos en el análisis inferencial para la prueba de hipótesis en donde se pudo identificar que el valor de  $p$  (sig. = 0.000), por lo que la correlación entre la dimensión y la

variable es significativa y también de nivel muy alto al haberse obtenido un valor de coeficiente de correlación de 0.818, para el Rho de Spearman corroborando que existe una correlación de nivel muy alto y significativo entre las dimensión Dirección y la Calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021. Sobre estos resultados, el estudio de Balcázar (2020) sobre la gestión administrativa desarrollada en los hospitales públicos en Cundinamarca y las implicaciones que conllevaba al mejoramiento de la calidad de vida de la población, se ejecutó mediante una revisión de auditoría con una muestra de 54 informes.

Se concluyó que para poder garantizar que la gestión administrativa sea eficiente en los temas de salud, y con ello se pueda lograr una gestión favorable, se debería implementar propuestas alternativas las cuales motiven a los directivos y empleados de la organización a obtener resultados mejores a nivel administrativo. Destacando entre estas propuestas los reconocimientos, incentivos y compensaciones, dentro de las políticas y la dirección de la organización, mostrando de esta manera la importancia de la Dirección y su vinculación con la calidad de servicio. Así también Edward (2018) sostiene que para el logro de los objetivos y metas de una organización, siempre deben estar dirigidos por un líder que mediante la coordinación eficaz, cumple con principios de unidad de mando y aporta la uniformidad en los planes de la misma naturaleza.

Así también Franco y Massuh (2021) se plantearon el objetivo de evaluar la gestión administrativa y la manera como esta incide en la calidad del servicio en el Hospital General Quevedo. Los resultados mostraron que el 93% d ellos encuestados indicaron que se necesita mejorar la calidad del servicio mejorar el trato del personal administrativo. En ese sentido es necesario la mejora en la calidad de atención por parte del personal administrativo, para ello se propone un plan de capacitación como herramienta principal. Esta conclusión denota la importancia de la Dirección dentro de las estrategias para poder incrementar la percepción de la calidad de los servicios que ofrece la Institución.

En cuanto al objetivo específico 4 es determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de los beneficiarios del programa Juntos, unidad territorial de Lima, 2021 y los resultados obtenidos en el análisis inferencial

para las pruebas de hipótesis, donde se puede determinar que el p-valor (sig. = 0.000), por lo tanto la correlación entre la dimensión y la variable es significativa y también muy alta porque se obtuvo el valor del coeficiente de correlación es 0.805, para el Rho de Spearman, demostrando que 'hay una correlación significativa y significativa entre las dimensiones de Control y Calidad de Servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial de Lima, 2021. Esta relación se refleja en evidencia en el estudio de Olivas et. al (2019) que analizó el impacto de la gestión administrativa en la calidad de los servicios prestados por el aglomerado Casa Materna Luz y Vida, en el municipio de Ocotlán. Buscar explicaciones de las circunstancias que afectan los procesos administrativos (planificación estratégica y operativa, organización interna, estilo de gestión y control del personal y otros recursos) y que afectan la calidad del servicio. Según la conclusión del estudio, el control se identifica como una de las etapas principales del proceso administrativo, ya que permite describir los estándares relacionados con lo planificado y los resultados obtenidos. En la misma línea, Balcázar (2020) sobre la gestión administrativa desarrollada en los hospitales públicos de Cundinamarca y los efectos que tiene en el mejoramiento de la calidad de vida de la población, entre las conclusiones se destacó que las propuestas alternativas deben implementar propuestas alternativas, lo que incluyó la creación de un comité autónomo que ayudaría en el seguimiento y la vigilancia.

## VI. CONCLUSIONES

Después del análisis realizado y basado en los objetivos del estudio para la determinación de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021, se concluyó lo siguiente:

**Primera:** Se determinó que existe relación significativa y de nivel muy alto entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

**Segunda:** Se determinó que existe relación significativa y de nivel alto entre la Planificación y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

**Tercera:** Se determinó que existe relación significativa y de nivel alto entre la Organización y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

**Cuarta:** Se determinó que existe relación significativa y de nivel muy alto entre la Dirección y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

**Quinta:** Se determinó que existe relación significativa y de nivel muy alto entre el Control y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la Dirección de la Unidad Territorial del Programa Juntos, a realizar un seguimiento permanente de la satisfacción de los beneficiarios a fin de poder identificar los principales factores que influyen en la calidad del servicio y de esa manera facilite la implementación de planes de mejora en la gestión administrativa que beneficien al servicio brindado.
- Segunda:** Se recomienda a los órganos de asesoramiento promover la participación de las diferentes unidades u oficinas en la elaboración de los planes operativos, a fin de poder recabar información que sea útil para la determinación de objetivos y metas vinculadas a la mejora de la calidad de servicio.
- Tercera:** Se recomienda a todas las unidades y oficinas de la organización, revisar los documentos de gestión tales como los Manuales de Organización y Funciones (MOF), Reglamento de Organización y Funciones (ROF), directivas, y procedimientos, a fin de identificar las necesidades de actualización o de mejora encaminados a una mejor calidad de servicios.
- Cuarta:** Se recomienda a la Dirección del Programa elaborar planes de intervención vinculados al desarrollo de competencias, reconocimientos, incentivos y compensaciones, a fin de propiciar un mayor interés en el desarrollo personal y laboral dentro de la organización y dirigido a la mejora de la calidad de servicios.
- Quinta:** Se recomienda a la Dirección del Programa, implementar medidas de seguimiento, monitoreo y control periódico de la satisfacción del servicio que se brinda, a fin de identificar oportunidades para evitar desviaciones y oportunidades de mejora en beneficio de los beneficiarios de programa.
- Sexta:** Se recomienda que futuros trabajos de investigación traten temas relacionados a la calidad de servicios en Programas sociales, en tanto ayudarían a una evaluación de los principales factores para el logro de la satisfacción de los beneficiarios

## REFERENCIAS

- Amanqui, A. (2017). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia – Sicuani – Cusco 2017*. Universidad César Vallejo ; Repositorio Institucional - UCV.
- Aliaga, S. (2020). *Gestión administrativa, calidad de servicio en la atención del parto humanizado de un hospital nacional de Lima*. Repositorio Institucional - UCV ; Universidad César Vallejo.
- Alva, C., Cristóbal, J. & Flores, Y. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2018*. Universidad Nacional de Ucayali; Repositorio Institucional - UNU.
- Any, J. P., Umoh, G. I. & Worlu, G. (2017). *Human Resource Planning and Organizational Performance in oil and gas firms in Port Harcourt*. *International Journal of Advanced Academic Research*, 3(9), 110-129.
- Anzola, S; (2002). *Administración de Pequeñas Empresas* (2a. Ed., 2a. Reimp.). México: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Amador, C. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria*. *Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública* [online]. vol.36(n.2), pp. 175-179
- Arciniegas, J. A. & Mejias, A. A. (2016). *Percepción de la Calidad de los Servicios Prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala SERQUALING, con Análisis Factorial y Análisis de Regresión Múltiple*. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36.
- Ashraf, S. Ilyas, R., Imtiaz, M. & Ahmad, S. (2018). *Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan*. *International Journal of Academic Research in Business and Social*, 8(2), 452-474
- Balan, O. (2017). *Administrative Management and Mechanisms*. Odessa National Polytechnic University, Odessa, Ukraine, 2(2) 6-10
- Balcazar Daza, A. M. (2020). *Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca*. (Spanish). *Lumina* (0123-4072), 21, 140–162.

- Bao-Condor, C (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*; *Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú*. *Gaceta Científica*; Vol. 6 Núm. 2 (2020); 104-114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. 4ta Ed. Colombia: Pearson Education.
- Brady, M.K., & Cronin, J.R. (2001). *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach*. *Journal of Marketing*
- Calderón, E., Ramírez, A., & Ramírez, R. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017)*. Recuperado desde: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.htm>
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.
- Chauca Coca, J. E. (2018). *Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018*.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C. & Linares, P. (2018). *Percepción de los Usuarios frente a la Calidad del Servicio de Salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicio de Salud*. *Revista de Investigación en Salud - Universidad de Boyacá*, 5(2), 277-294
- Contreras, J. (2006). *Antología sobre administración*. México.
- Díaz, V. (2016) *Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CERAMAX) Lima 2016*. (Tesis de Maestría) Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Edward, R. (2018). *An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol*. *International Journal for Empirical Education and Research*, 1(1) 41-51.
- Elespuru, Á. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018*.

- Franco, J. y Massuh, R. (2021) *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación*. Tesis de maestría. Universidad Técnica Estatal de Toledo.
- Garvin, D. (1988), *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*, New York: Ed. Collier Macmillan.
- George, T. (1986). *Principios de Administración, México D.F.*: Continental Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22.aed.). Madrid, España.
- Gilmore, C., y Moraes, H. (2009) *Manual de Gerencia de la Calidad*. Ob.Cit. 2009, p.2,3. Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Instructivo para la Consulta Subsecuente Especializada dentro del Plan Integral de Acortamiento de Citas, 2003. (En línea) Salvador: <http://www.gerenciasalud.com/art.260.htm>.
- Hernández, S. y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. Mc Graw Hill. México
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Ed. México, D.F.: McGraw-Hill Education
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia* (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.
- Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Janampa, J., Baldeón, E. & Fabian, J. (2019). *Gestión administrativa del comité de alimentación escolar y su influencia en la calidad del servicio alimentario del programa Qali Warma en la I.E N°33302 Wilca - Umari* 2018. Universidad Nacional Hermilio Valdizán ; Repositorio Institucional - UNHEVAL.
- Juran, J. (1993) *Liderazgo para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A. España.
- Kotler, P., y Keller, K. (2006): *Direction de Marketing*. México: Prentice-Hall.
- Manrique, J (2015) *La administración de las organizaciones*. Editorial Limusa. Buenos Aires. Argentina.
- Meneses, J. y Rodríguez, D. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. Universidad Oberta de Catalunya.

- Montes de Oca, J. & Pulla, C. (2019). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo*. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–14.
- Murillo, R. (2018). *Gestión administrativa y Calidad de servicio del programa Qali Warma en la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua – 2018*.
- Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y. & Rodríguez, L. (2019). *Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial*. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 9(1), 19–35. <https://doi.org/10.17162/au.v9i1.347>
- Olivas, J., García, J. & Pineda, A. (2019). *Incidencia de la gestión administrativa, en la calidad de servicio que brinda la municipalidad en Casa Materna Luz y Vida, del Municipio de Ocotral, en el primer semestre del 2019*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale*. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450
- Pérez, L (2013). *La administración de los servicios públicos*. Legis editores. Lima. Perú.
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: Ideas propias Editorial S.L
- Poveda, K. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA*.
- Rodríguez, N. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil*.
- Salazar, R (2013). *Curso de Gestión Estratégica de las Compras Estatales*. Capítulo 1, Módulo 1". Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado –OSCE. Lima. Perú
- Sánchez, H y Reyes, C (2015) *Metodología y diseños de la investigación científica*. Business Support Aneth. Lima

- Silva, S. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio deportivo en complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo*, Lima 2019.
- Torres, D. (2018) *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia rural Ambatillo*. Universidad Técnica de Ambato
- Vargas, M. & Aldana, L. (2006). *Calidad en el Servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones
- Yasaca, M. (2020). *Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sinchi Runa Ltda del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, Año 2020*.

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA JUNTOS UNIDAD TERRITORIAL LIMA 2021**

**AUTORA: María Luisa Arce Gonzales**

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES				
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021	<b>VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> Realización de actividades que tienen como fin lograr un negocio o efectivizar un emprendimiento. Es la técnica basada en el diseño de las estructuras, los procedimientos y los sistemas de información orientados a la planificación, organización, dirección y control. (Hernández y Pulido, 2011)				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación entre el planeamiento y el calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021??	Determinar la relación entre el planeamiento y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021	Existe relación entre el planeamiento y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021	Planificación	Metas y objetivos	1-2	Escala: ordinal  (1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo	Bueno
			Organización	Procedimientos	3-4		<60 - 80>
				Estructura organizacional	5-6		
				Capacidad del personal	7-8		Regular
¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021?	Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021	Dirección	Liderazgo	9-10	<28 - 59>	
				Trabajo en equipo	11		
				Motivación	12		Malo

			Control	Actividades de control	13-14	(5) Totalmente de acuerdo	< 16 – 27>	
				Acciones correctivas	15-16			
¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021?	Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021	Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021	<b>VARIABLE 2: Calidad de servicio</b> La calidad consiste en el conocimiento y/o superación de las expectativas de los clientes; la cual es posible medirla mediante dimensiones. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991)					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021?	Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021	Existe relación entre el control y la calidad de servicio de los beneficiarios del Programa Juntos, Unidad Territorial Lima, 2021	Fiabilidad	Cumplimiento	1-2	Escala: ordinal  (1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	<82 - 110>	
				Manejo de información	3-4			Bueno
			Capacidad de respuesta	Recursos	5-8			Regular
				Tiempo de atención	9			
			Seguridad	Conocimiento	10-12			<52 - 81>
				Asistencia	13-14			
			Empatía	Buen trato	15-16			Malo
				Entendimiento	17-18			
Aspectos Tangibles	Respaldo	19-20	< 22 – 51>					
	Comunicación	21-22						

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadística
<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental / transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: Beneficiarios del Programa Juntos, a nivel de Lima Metropolitana (250 personas)</p> <p>Tipo de la muestra: no probabilística por conveniencia</p> <p>Tamaño de la muestra: 80</p>	<p>Variable 1</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p><b>Descriptiva</b> Se realizará un análisis de distribución de frecuencias para cada una de las variables y dimensiones. Se elaborarán tablas y gráficos de barras.</p> <p><b>Inferencial</b> Se calculará los valores de los coeficientes de Rho de Spearman para determinar el nivel de correlación y la significancia para las variables de estudio</p>

## Anexo 2: Instrumentos

### INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Sr., (a.), (ita):

El siguiente cuestionario recabará información para el estudio titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Programa Juntos Unidad Territorial Lima 2021” Sus respuestas serán confidenciales y la información será utilizada únicamente con fines académicos

#### Instrucciones:

Por favor lea detenidamente cada una de las afirmaciones siguientes y marque con un aspa en la opción que considere la más acertada según su percepción particular

#### Escala de valoración

valor 1 = totalmente en desacuerdo; valor 2= en desacuerdo; valor 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; valor 4= de acuerdo y valor 5= totalmente de acuerdo

Nº	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
1	Según su apreciación el Programa tiene metas y objetivos que ayudan a los que más necesitan.					
2	Considera que el Programa planifica adecuadamente sus acciones					
3	Los objetivos del Programa son difundidos de manera sencilla y eficaz.					
4	Considera que el Programa cumple con los plazos informados					
5	Los procedimientos del Programa son claros y bien definidos					
6	Considera que la manera como el Programa dispone de su recurso humano es adecuada					
7	Considera que los recursos humanos destinados son suficientes para lograr sus objetivos					
8	Considera que el personal de Programa ha sido seleccionado para la atención más idónea de los beneficiarios					
9	Considera que el Programa es una organización en el que se alienta el buen desempeño de sus trabajadores					
10	Considera que en el Programa se ejerce un adecuado liderazgo de los Jefes a los trabajadores					
11	Se puede decir que en el Programa existe trabajo en equipo					
12	Percibe que los trabajadores del Programa se encuentran motivados para realizar sus funciones					
13	Considera que en el Programa se lleva un control de los procesos y sus resultados de manera permanente					
14	Considera que los reclamos o quejas que puedan ser atendidas por la Unidad Territorial son tratados adecuadamente					
15	Percibe que los integrantes del Programa se preocupan por asegurar que su trabajo sea transparente					
16	Se realizan cambios en los procesos de control con la finalidad de buscar mejoras					

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Sr., (a.), (ita):

El siguiente cuestionario recabará información para el estudio titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Programa Juntos Unidad Territorial Lima 2021” Sus respuestas serán confidenciales y la información será utilizada únicamente con fines académicos

### Instrucciones:

Por favor lea detenidamente cada una de las afirmaciones siguientes y marque con un aspa en la opción que considere la más acertada según su percepción particular

### Escala de valoración

valor 1 = totalmente en desacuerdo; valor 2=en desacuerdo; valor 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; valor 4= de acuerdo y valor 5= totalmente de acuerdo

Nº	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
1	Los servicios que presta el Programa Nacional Juntos son modernos y adecuados					
2	Considera usted que el Programa Nacional Juntos es importante en su desarrollo familiar					
3	Considera usted que la información proporcionada se mantendrá segura					
4	Considera que los trámites realizados en el Programa son seguros.					
5	Considera que los servicios digitales para pagos mediante tarjetas de bancos optimizan el tiempo de atención					
6	El Programa Nacional Juntos de su localidad satisface sus necesidades de desarrollo					
7	Los promotores y/o coordinadores del programa junto realizan asistencia o capacitaciones					
8	El promotor y/o coordinador del programa JUNTOS, le ofrece alternativas para el servicio					
9	La atención para los trámites que gestiona y/o solicita en la oficina del Programa es rápida					
10	Usted conoce las exigencias del Programa Nacional Juntos como: alimentación , educación y salud					
11	Conoce usted de los servicios que brinda, de parte del programa en su localidad					
12	El promotor, coordinador realiza sus labores con mucho cuidado y responsabilidad					
13	El promotor, coordinador conoce adecuadamente sus funciones al momento de atenderlo					

14	El promotor, coordinador les otorga asesoramiento adecuado sobre los servicios que se prestan					
15	Son honestos los coordinadores/promotores del Programa					
16	Son tomados en cuenta los usuarios en la elaboración de los procesos de atención					
17	El promotor coordinador del Programa Nacional Juntos demuestra empatía hacia los usuarios					
18	El coordinador, Jefes, Promotores del Programa Nacional Juntos, buscan alternativas y sugerencias para mantener relaciones cordiales y atentas					
19	El ambiente físico del Programa Juntos es adecuado para su atención					
20	Considera que el servicio virtual es parte complementaria importante en el servicio brindado a los usuarios					
21	Considera que los medios de comunicación utilizados por el Programa son suficientes					
22	Considera que es accesible el contacto y comunicación con los promotores					

## Anexo 3

### Validación de instrumentos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>								
1	Según su apreciación el Programa tiene metas y objetivos que ayudan a los que más necesitan.	X		X		X		
2	Considera que el Programa planifica adecuadamente sus acciones	X		X		X		
3	Los objetivos del Programa son difundidos de manera sencilla y eficaz.	X		X		X		
4	Considera que el Programa cumple con los plazos informados	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Organización</b>								
5	Los procedimientos del Programa son claros y bien definidos	X		X		X		
6	Considera que la manera como el Programa dispone de su recurso humano es adecuada	X		X		X		
7	Considera que los recursos humanos destinados son suficientes para lograr sus objetivos	X		X		X		
8	Considera que el personal de Programa ha sido seleccionado para la atención más idónea de los beneficiarios	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Dirección</b>								
9	Considera que el Programa es una organización en el que se alienta el buen desempeño de sus trabajadores	X		X		X		
10	Considera que en el Programa se ejerce un adecuado liderazgo de los jefes a los trabajadores	X		X		X		
11	Se puede decir que en el Programa existe trabajo en equipo	X		X		X		
12	Percibe que los trabajadores del Programa se encuentran motivados para realizar sus funciones	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Control</b>								
13	Considera que en el Programa se lleva un control de los procesos y sus resultados de manera permanente	X		X		X		
14	Considera que los reclamos o quejas que puedan ser atendidas por la Unidad Territorial son tratados adecuadamente	X		X		X		
15	Percibe que los integrantes del Programa se preocupan por asegurar que su trabajo sea transparente	X		X		X		
16	Se realizan cambios en los procesos de control con la finalidad de buscar mejoras	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable  |    Aplicable después de corregir  |    No aplicable  |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Victor Raúl Prado Carlona**    DNI: **40760507**

Especialidad del validador: Magister en Administración

09 de octubre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>								
1	Los servicios que presta el Programa Nacional Juntos son modernos y adecuados	X		X		X		
2	Considera usted que el Programa Nacional Juntos es importante en su desarrollo familiar	X		X		X		
3	Considera usted que la información proporcionada se mantendrá segura	X		X		X		
4	Considera que los trámites realizados en el Programa son seguros.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>								
6	Considera que los servicios digitales para pagos mediante tarjetas de bancos optimizan el tiempo de atención	X		X		X		
7	El Programa Nacional Juntos de su localidad satisface sus necesidades de desarrollo	X		X		X		
8	Los promotores y/o coordinadores del programa junto realizan asistencia o capacitaciones	X		X		X		
9	El promotor y/o coordinador del programa JUNTOS, le ofrece alternativas para el servicio	X		X		X		
10	La atención para los trámites que gestiona y/o solicita en la oficina del Programa es rápida	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>								
11	Usted conoce las exigencias del Programa Nacional Juntos como: alimentación, educación y salud	X		X		X		
12	Conoce usted de los servicios que brinda, de parte del programa en su localidad	X		X		X		
13	El promotor, coordinador realiza sus labores con mucho cuidado y responsabilidad	X		X		X		
14	El promotor, coordinador conoce adecuadamente sus funciones al momento de atenderlo	X		X		X		
15	El promotor, coordinador les otorga asesoramiento adecuado sobre los servicios que se prestan	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Empatía</b>								
17	Son honestos los coordinadores/promotores del Programa	X		X		X		



18	Son tomados en cuenta los usuarios en la elaboración de los procesos de atención	X		X		X		
19	El promotor coordinador del Programa Nacional Juntos demuestra empatía hacia los usuarios	X		X		X		
	El coordinador, jefes, Promotores del Programa Nacional Juntos, buscan alternativas y sugerencias para mantener relaciones cordiales y atentas	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>								
21	El ambiente físico del Programa Juntos es adecuado para su atención	X		X		X		
22	Considera que el servicio virtual es parte complementaria importante en el servicio brindado a los usuarios	X		X		X		
23	Considera que los medios de comunicación utilizados por el Programa son suficientes	X		X		X		
24	Considera que es accesible el contacto y comunicación con los promotores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Victor Raúl Prado Cardona    DNI: 40760507

Especialidad del validador: Magister en Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de octubre del 2021

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>								
1	Los servicios que presta el Programa Nacional Juntos son modernos y adecuados	X		X		X		
2	Considera usted que el Programa Nacional Juntos es importante en su desarrollo familiar	X		X		X		
3	Considera usted que la información proporcionada se mantendrá segura	X		X		X		
4	Considera que los trámites realizados en el Programa son seguros.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>								
6	Considera que los servicios digitales para pagos mediante tarjetas de bancos optimizan el tiempo de atención	X		X		X		
7	El Programa Nacional Juntos de su localidad satisface sus necesidades de desarrollo	X		X		X		
8	Los promotores y/o coordinadores del programa junto realizan asistencia o capacitaciones	X		X		X		
9	El promotor y/o coordinador del programa JUNTOS, le ofrece alternativas para le servicio	X		X		X		
10	La atención para los trámites que gestiona y/o solicita en la oficina del Programa es rápida	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>								
11	Usted conoce las exigencias del Programa Nacional Juntos como: alimentación, educación y salud	X		X		X		
12	Conoce usted de los servicios que brinda, de parte del programa en su localidad	X		X		X		
13	El promotor, coordinador realiza sus labores con mucho cuidado y responsabilidad	X		X		X		
14	El promotor, coordinador conoce adecuadamente sus funciones al momento de atenderlo	X		X		X		
15	El promotor, coordinador les otorga asesoramiento adecuado sobre los servicios que se prestan	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Empatía</b>								
17	Son honestos los coordinadores/promotores del Programa	X		X		X		

18	Son tomados en cuenta los usuarios en la elaboración de los procesos de atención	X		X		X		
19	El promotor coordinador del Programa Nacional Juntos demuestra empatía hacia los usuarios	X		X		X		
	El coordinador, jefes, Promotores del Programa Nacional Juntos, buscan alternativas y sugerencias para mantener relaciones cordiales y atentas	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>								
21	El ambiente físico del Programa Juntos es adecuado para su atención	X		X		X		
22	Considera que el servicio virtual es parte complementaria importante en el servicio brindado a los usuarios	X		X		X		
23	Considera que los medios de comunicación utilizados por el Programa son suficientes	X		X		X		
24	Considera que es accesible el contacto y comunicación con los promotores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARLOS ALEJANDRO DAVILA NUÑEZ

DNI: 46133307

Especialidad del validador: Magister en Economía con mención Gestión Pública y Desarrollo Regional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>								
1	Según su apreciación el Programa tiene metas y objetivos que ayudan a los que más necesitan.	X		X		X		
2	Considera que el Programa planifica adecuadamente sus acciones	X		X		X		
3	Los objetivos del Programa son difundidos de manera sencilla y eficaz.	X		X		X		
4	Considera que el Programa cumple con los plazos informados	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Organización</b>								
5	Los procedimientos del Programa son claros y bien definidos	X		X		X		
6	Considera que la manera como el Programa dispone de su recurso humano es adecuada	X		X		X		
7	Considera que los recursos humanos destinados son suficientes para lograr sus objetivos	X		X		X		
8	Considera que el personal de Programa ha sido seleccionado para la atención más idónea de los beneficiarios	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Dirección</b>								
9	Considera que el Programa es una organización en el que se alienta el buen desempeño de sus trabajadores	X		X		X		
10	Considera que en el Programa se ejerce un adecuado liderazgo de los jefes a los trabajadores	X		X		X		
11	Se puede decir que en el Programa existe trabajo en equipo	X		X		X		
12	Percibe que los trabajadores del Programa se encuentran motivados para realizar sus funciones	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Control</b>								
13	Considera que en el Programa se lleva un control de los procesos y sus resultados de manera permanente	X		X		X		
14	Considera que los reclamos o quejas que puedan ser atendidas por la Unidad Territorial son tratados adecuadamente	X		X		X		
15	Percibe que los integrantes del Programa se preocupan por asegurar que su trabajo sea transparente	X		X		X		
16	Se realizan cambios en los procesos de control con la finalidad de buscar mejoras	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_



Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARLOS ALEJANDRO DAVILA NUÑEZ

DNI: 46133307

Especialidad del validador: Magíster en Economía con mención Gestión Pública y Desarrollo Regional

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de Octubre del 2021

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>								
1	Los servicios que presta el Programa Nacional Juntos son modernos y adecuados	X		X		X		
2	Considera usted que el Programa Nacional Juntos es importante en su desarrollo familiar	X		X		X		
3	Considera usted que la información proporcionada se mantendrá segura	X		X		X		
4	Considera que los trámites realizados en el Programa son seguros.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>								
6	Considera que los servicios digitales para pagos mediante tarjetas de bancos optimizan el tiempo de atención	X		X		X		
7	El Programa Nacional Juntos de su localidad satisface sus necesidades de desarrollo	X		X		X		
8	Los promotores y/o coordinadores del programa junto realizan asistencia o capacitaciones	X		X		X		
9	El promotor y/o coordinador del programa JUNTOS, le ofrece alternativas para le servicio	X		X		X		
10	La atención para los trámites que gestiona y/o solicita en la oficina del Programa es rápida	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>								
11	Usted conoce las exigencias del Programa Nacional Juntos como: alimentación, educación y salud	X		X		X		
12	Conoce usted de los servicios que brinda, de parte del programa en su localidad	X		X		X		
13	El promotor, coordinador realiza sus labores con mucho cuidado y responsabilidad	X		X		X		
14	El promotor, coordinador conoce adecuadamente sus funciones al momento de atenderlo	X		X		X		
15	El promotor, coordinador les otorga asesoramiento adecuado sobre los servicios que se prestan	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Empatía</b>								
17	Son honestos los coordinadores/promotores del Programa	X		X		X		

18	Son tomados en cuenta los usuarios en la elaboración de los procesos de atención	X		X		X		
19	El promotor coordinador del Programa Nacional Juntos demuestra empatía hacia los usuarios	X		X		X		
	El coordinador, jefes, Promotores del Programa Nacional Juntos, buscan alternativas y sugerencias para mantener relaciones cordiales y atentas	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>								
21	El ambiente físico del Programa Juntos es adecuado para su atención	X		X		X		
22	Considera que el servicio virtual es parte complementaria importante en el servicio brindado a los usuarios	X		X		X		
23	Considera que los medios de comunicación utilizados por el Programa son suficientes	X		X		X		
24	Considera que es accesible el contacto y comunicación con los promotores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: **Dony Arturo Callupe Laureano** - Jefe De La Unidad Territorial **Lima Del Programa Juntos**

DNI: **41903450**

Especialidad del validador: **MAGISTER EN ECONOMIA CON MENCION EN DESARROLLO REGIONAL Y LOCAL**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de Octubre del 2021

  
**DONY A. CALLUPE LAUREANO**  
 Jefe de la Unidad Territorial  
 Programa Nacional de Apoyo  
 Otorgado a las Unidades "JUNTOS"

## Anexo 4

### Autorización de la Entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

##### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20511268401
Programa Juntos - Unidad Territorial Lima	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Dony Arturo Callupe Laureano	41903450

##### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(1)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Maria Luisa Arce Gonzales	70434008

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chosica, 13 de Octubre de 2021

Firma:

  
DONY ARTURO CALLUPE LAUREANO  
Jefe de la Unidad Territorial de Lima  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7°, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario registrar bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se exhiba la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

**Anexo 5**  
**Operacionalización de variables**

**Tabla 10**

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Planificación	Metas y objetivos	1-4		Bueno
	Procedimientos			
Organización	Estructura organizacional	5-8	Escala: ordinal	<60 - 80>
	Capacidad del personal			
Dirección	Liderazgo	9-12	(1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular <38 - 59>
	Motivación			
Control	Trabajo en equipo	13-16	(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Malo < 16 – 37>
	Actividades de control			
	Acciones correctivas			

**Tabla 11**

*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Fiabilidad	Cumplimiento	1-4		Bueno
	Manejo de información			
Capacidad de respuesta	Recursos	5-9	Escala: ordinal	<82 - 110>
Seguridad	Tiempo de atención			
	Conocimiento	10-14	(1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular <52 - 81>
Empatía	Asistencia			
	Buen trato	15-18	(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Malo < 22 – 51>
Aspectos Tangibles	Entendimiento			
	Respaldo	19-22		
	Comunicación			

## Anexo 6

**Tabla 12**

*Resultados de la prueba de confiabilidad del instrumento para la gestión administrativa:*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.912	16

**Tabla 13**

*Resultados de la prueba de confiabilidad para el instrumento para la calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.902	22

**Anexo 7**  
**Base de datos del Piloto**

N°	PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRECCION				CONTROL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
6	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
7	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
8	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
9	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4

N°	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD						EMPATÍA				ELEMENTOS TANGIBLES			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4
2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
7	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4

## Anexo 8

### Bases de datos

N	Planificación				Organización				Dirección				Control			
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	3	5	2	2	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4
3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
11	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5
17	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4
18	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4
21	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5
25	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4
28	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
29	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	3	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	4	4
39	5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
44	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
46	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4
47	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	3	3	5	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4
57	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5
60	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3
62	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4
67	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
68	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
69	5	3	2	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5
70	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
73	5	4	3	3	4	5	5	3	3	5	5	4	5	3	5	3
74	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4
75	5	3	2	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
76	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
78	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
80	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
82	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4

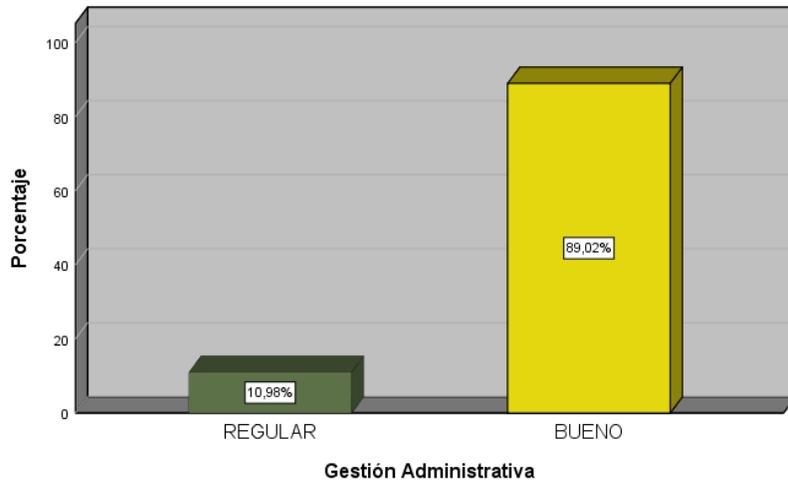
N	Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles			
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
11	2	4	2	3	4	3	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
17	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
18	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	1	4	3	5	3	4	
21	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
25	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
27	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
29	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	
34	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
41	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
44	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
46	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
47	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	
48	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
54	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	
57	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
58	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
60	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	2	4	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1	2	2	
62	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
64	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	
67	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
68	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
69	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
73	3	5	5	5	4	3	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	3	
74	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
75	3	5	3	5	3	5	3	2	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	
76	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
77	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	
78	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
79	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	
80	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
81	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
82	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	

## Anexo 9

### Figuras de los Resultados

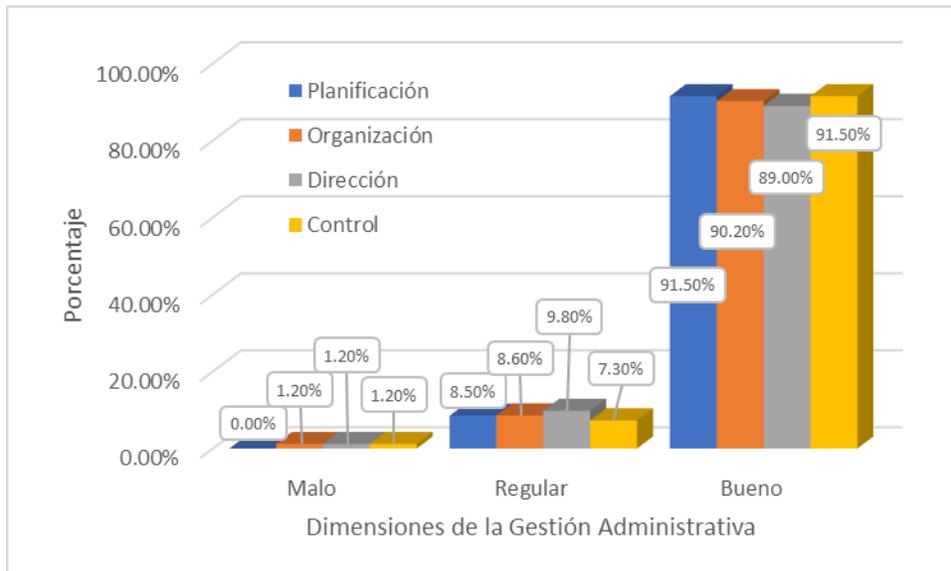
**Figura 1**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de la variable Gestión Administrativa*



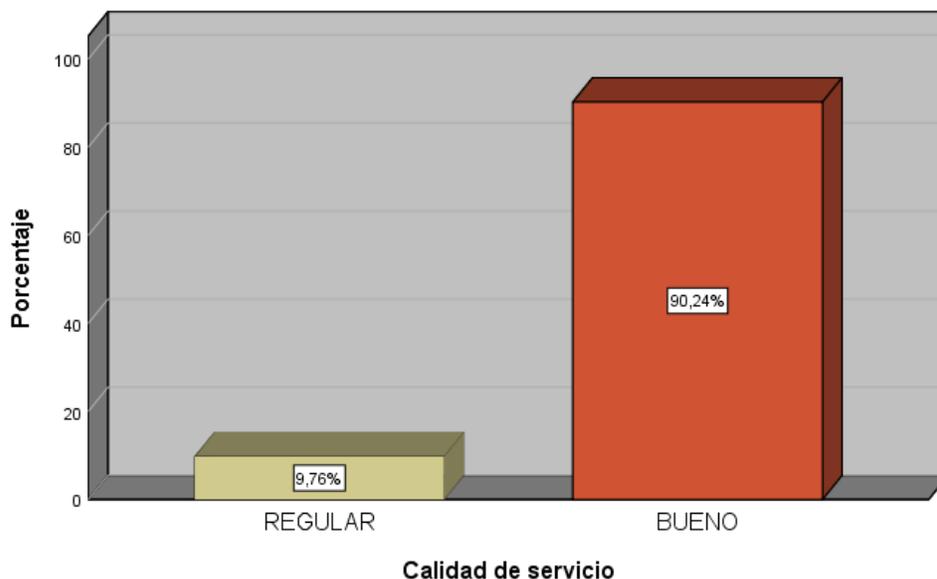
**Figura 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.*



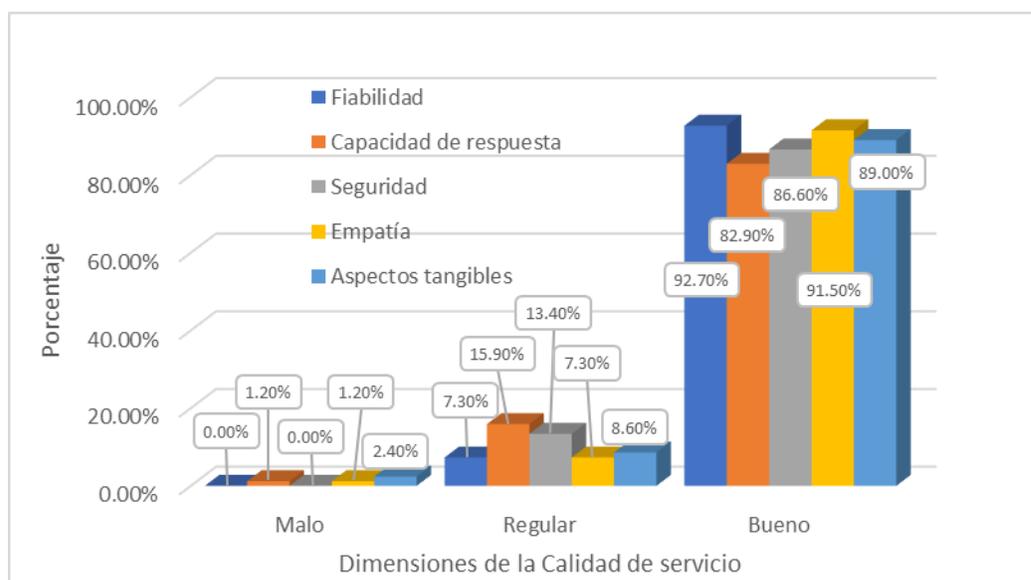
**Figura 3**

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de la variable Calidad de servicio



**Figura 4**

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios del Programa Juntos de Lima Metropolitana de las dimensiones de la variable Calidad de servicio



## Anexo 10

### Cuestionario en Google Form



### Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021

Dirigido a: Beneficiarios Programa Juntos Lima Metropolitana

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

**Anexo 11**  
**Constancia de Aplicación de instrumento**

	PERU Ministerio de Desarrollo Económico y Finanzas SOL	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
---	---	---	--

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

**CONSTANCIA**

El Jefe de Unidad Territorial Lima del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS, DONY ARTURO CALLUPE LAUREANO.

**Hace constar:**

Que, la maestría srta. María Luisa Arce Gonzales, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, filial Lima Norte, realizó la aplicación de su instrumento de Investigación de su tesis titulada: **Gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021**, lo cual fue aplicada del 03 al 11 de noviembre del año en curso, donde el instrumento de aplico a los usuarios del Programa JUNTOS de Lima Metropolitana.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesante para los fines que crea conveniente.

Chosica, 15 de noviembre de 2021

  
**DONY A. CALLUPE LAUREANO**  
Jefe de la Unidad Territorial Lima  
Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"

## Anexo 12

### Consentimiento informado

Título de la investigación: **Gestión Administrativa y Calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima, 2021.**

Objetivo de la investigación: ---

Dirigido a: ---

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

**Beneficios:** Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre la Gestión administrativa y calidad de servicio en los beneficiarios del Programa Juntos Unidad Territorial Lima.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

**Participación voluntaria:** Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

**Contacto:** Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Maria Luisa Arce Gonzales, al siguiente email: [airamasiul77@gmail.com](mailto:airamasiul77@gmail.com)

**¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor haga clic en el botón respectivo:**

ACEPTO PARTICIPAR (usuario es dirigido al cuestionario)
NO ACEPTO (usuario es redirigido al final del cuestionario)