



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**



**TESIS**

Gestión administrativa y percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de

Huarango, 2022

**Autor:**

Bach. Vásquez Cerna Shuner

**Asesor:**

Mag. Vargas Rodríguez Cesar

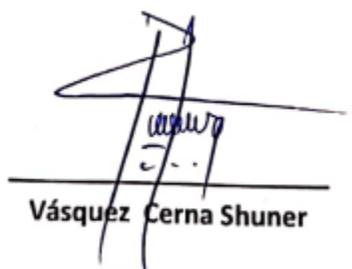
**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE POLITOLOGO**

Fecha de sustentación:

5 de julio del 2024

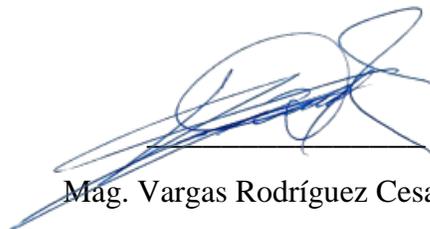
**Lambayeque, 2024**

Tesis denominada “Gestión administrativa y percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022” presentada para optar el TITULO PROFESIONAL DE POLITÓLOGO, por:



Vásquez Cerna Shuner

Autor



Mag. Vargas Rodríguez Cesar

Asesor

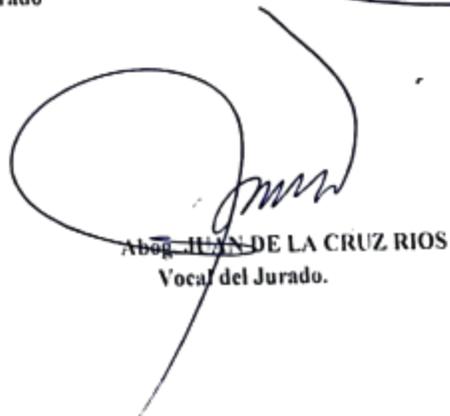
**APROBADO POR:**



Mag. CARLOS MANUEL MARTINEZ OBLITAS  
Presidente del Jurado



Mag. LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ  
Secretario del Jurado



Abog. JUAN DE LA CRUZ RÍOS  
Vocal del Jurado.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Catalino Vásquez Oblitas y a mi madre Maximira Cerna Gonzales, que fueron el baluarte para alcanzar los éxitos que me propuesto en la vida.

A mis 3 hermanos, por su apoyo incondicional en todo este derrotero de aprendizaje y de experiencias únicas y que coadyuvaron a cumplir mis metas.

A todos mis inseparables amigos, compañeros de aula y para las personas afables y bondadosas, que contribuyeron de forma muy gentil para obtener mis objetivos trazados.

**EL AUTOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A la facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, por ser mi la cuna y forjadora de conocimientos, formación profesional y de ética; la cual me abrió sus puertas para poder asimilar en cada clase un poco más sabiduría.

A los maestros que, con sus peculiaridades en la forma de enseñar, ya sea con su rudeza o su admirable don de la enseñanza fueron mis amautas que forjaron en mí, un espíritu crítico, de valentía, de sapiencia y de una mente positiva que me motivaron a cumplir con esta investigación.

Finalmente, a todos ciudadanos del Distrito de Huarango – San Ignacio, por el apoyo y colaboración para la obtención de información que me sirvió para concluir con éxito este trabajo de investigación, así como también, conocer más a fondo las realidades mi Perú.

**EL AUTOR**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN**

**A C T A DE SUSTENTACIÓN PRESENCIAL N° 56-2024-UI-FDCP**

Sustentación para optar el Título de POLITÓLOGO de: **Shuner Vásquez Cerna**.

Siendo las 5:30 p.m. del día viernes 5 de julio se reunieron en la Sala de simulación de audiencias 1 de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo", los miembros del jurado evaluador de la tesis titulada: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS, DISTRITO DE HUARANGO, 2022**", designados por Resolución N° 603-2023-FDCP-VIRTUAL de fecha 01 de diciembre del 2023, con la finalidad Evaluar y Calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, por parte de los Señores Catedráticos:

**PRESIDENTE** : Mag. **CARLOS MANUEL MARTINEZ OBLITAS**.  
**SECRETARIO** : Mag. **LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ**.  
**VOCAL** : Abog. **JUAN DE LA CRUZ RIOS**

La tesis fue asesorada por Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ, nombrada por Resolución 603-2023-FDCP-VIRTUAL de fecha 01 de diciembre del 2023.

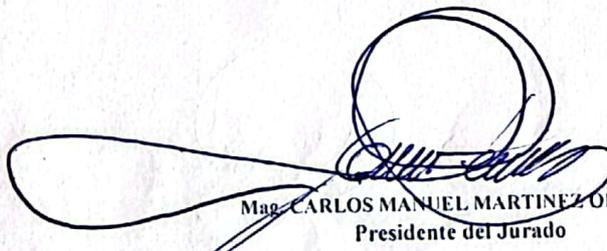
El acto de sustentación fue autorizado por Resolución 393-2024-FDCP-VIRTUAL de fecha 02 de julio del 2024.

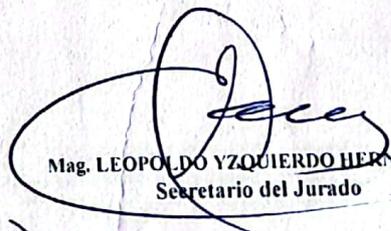
La tesis fue presentada y sustentada por el bachiller **Shuner Vásquez Cerna** y tuvo una duración de 30 minutos. Después de la sustentación y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado; se procedió a la calificación respectiva, obteniendo el siguiente resultado: APROBADO con la nota de 16 ( DIECISEIS ) en la escala vigesimal, mención de BUEVO.

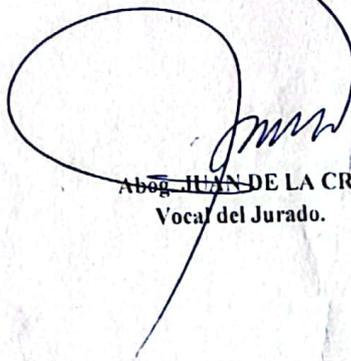
Por lo que queda APTO para obtener el Título Profesional de POLITÓLOGO, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 6:35 p.m., del mismo día, se da por concluido el acto académico tomando la juramentación respectiva y suscribiendo el Acta los miembros del jurado.

Lambayeque, viernes 5 de julio

  
Mag. **CARLOS MANUEL MARTINEZ OBLITAS**  
Presidente del Jurado

  
Mag. **LEOPOLDO YZQUIERDO HERNANDEZ**  
Secretario del Jurado

  
Abog. **JUAN DE LA CRUZ RIOS**  
Vocal del Jurado.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ, Docente/ Asesor de tesis/ Revisor del trabajo de investigación del bachiller en CIENCIA POLITICA Shuner Vásquez Cerna, Titulada GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PERCEPCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA SOCIAL JUNTOS, DISTRITO DE HUARANGO, 2022, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 16 de noviembre del 2023



Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ

DNI:

ASESOR



Bach. Shuner Vásquez Cerna

DNI: 47866142

Autor

# Gestión administrativa y percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="https://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.unjbg.edu.pe">repositorio.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%



Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ

DNI: 16484427

ASESOR

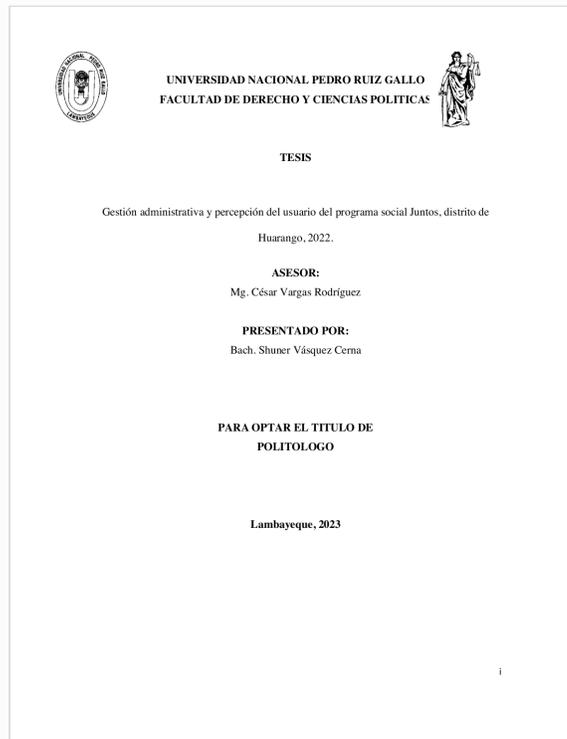


## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Shuner Vásquez Cerna  
Título del ejercicio: Quick Submit  
Título de la entrega: Gestión administrativa y percepción del usuario del progra...  
Nombre del archivo: TESIS\_SHUNER\_2023.docx  
Tamaño del archivo: 3M  
Total páginas: 94  
Total de palabras: 11,213  
Total de caracteres: 62,529  
Fecha de entrega: 16-nov.-2023 02:24p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 2230363632



Abog. CESAR VARGAS RODRIGUEZ  
DNI: 16484427  
ASESOR

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>INDICE DE TABLA</b> .....	<b>vii</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xv</b>
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DE LA INVESTIGACIÓN.</b> .....	<b>15</b>
1.1 Realidad problemática.....	16
1.2 Formulación del problema.....	18
1.3 Justificación e importancia del estudio. ....	18
1.4 Importancia del estudio. ....	18
1.5 Objetivos. ....	19
1.5.1 Objetivo General. ....	19
1.5.2 Objetivos Específicos. ....	19
1.6 Formulación de la hipótesis.....	19
1.7 Operacionalización de la variable .....	19
1.8 Población y muestra. ....	21
1.9 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	22
1.9.1 Métodos. ....	22
<b>Métodos generales.</b> .....	22
<b>Métodos específicos.</b> .....	22
1.10 Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	23
<b>Técnicas.</b> .....	23
<b>Instrumentos.</b> .....	23
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>24</b>
2.1 Antecedentes del problema .....	25
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	25
2.2 Antecedentes del problema .....	29
2.2.1 Antecedentes nacionales.....	29

2.3	Bases teóricas .....	33
<b>CAPÍTULO III. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>41</b>
<b>DISCUSIÓN.....</b>		<b>78</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>81</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>82</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>88</b>

## INDICE DE TABLA

Tabla. 1	¿Ha sido invitado a participar en la elaboración del plan estratégico del programa?.....	42
Tabla. 2	¿La visión ha sido claramente definida y es de su conocimiento? .....	43
Tabla. 3	¿La institución tiene definido sus objetivos estratégicos y son de su conocimiento? .....	44
Tabla. 4	¿Están definidas las acciones estratégicas y son utilizados en la elaboración del plan operativo del programa? .....	45
Tabla. 5	¿Considera que la estructura organizacional del programa, es adecuada? .....	46
Tabla. 6	¿Existe un Manual de Funciones donde se consigna las funciones que debe desempeñar el personal y es de conocimiento público? .....	47
Tabla. 7	¿Considera que los jefes de Áreas conocen el manual de organización y funciones, que les permite organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades que son de su responsabilidad? .....	48
Tabla. 8	¿El programa social administra adecuadamente los recursos materiales/ sociales/ tecnológicos? .....	49
Tabla. 9	¿Las responsabilidades entre los trabajadores se encuentran distribuidas según las competencias que presenta el equipo en su conjunto? .....	50
Tabla. 10	¿El programa social cuenta con un sistema de información y comunicación que facilita la atención al usuario? .....	51
Tabla. 11	¿Considera que el programa orienta el trabajo permanentemente de acuerdo a lo establecido en el manual de organización y funciones? .....	52
Tabla. 12	¿El programa implementa eventos de capacitación del personal para el desarrollo institucional? .....	53
Tabla. 13	¿El programa efectúa o incentiva acciones de concertación para lograr el cofinanciamiento en la ejecución de actividades por parte de los beneficiados? .....	54
Tabla. 14	¿Conoce si el programa cuenta con un plan de monitoreo del cumplimiento de los planes operativos para conocer el logro de los objetivos y metas planificadas? .....	55
Tabla. 15	¿Se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores en base a estándares de calidad?..	56
Tabla. 16	¿El programa se encarga de coordinar y supervisar la ejecución del presupuesto de acuerdo a ley? .....	57
Tabla. 17	¿El programa se encarga de evaluar los resultados de la calidad percibida en el servicio a los usuarios y aplica medidas correctivas? .....	58
Tabla. 18	¿Los equipos tecnológicos con los que cuenta el programa para la atención al usuario son modernos y están operativos? .....	59

Tabla. 19	¿El mobiliario es cómodo y visualmente atractivo?.....	60
Tabla. 20	¿El uso de los sistemas operativos por parte del personal para atención al usuario es excelente? 61	
Tabla. 21	¿El personal que brinda atención le transmite confianza?.....	62
Tabla. 22	¿Hay un buen nivel de resolución de los problemas asumidos por el programa? .....	63
Tabla. 23	¿La atención a los requerimientos solicitados por los usuarios del programa es oportuna? 64	
Tabla. 24	¿Los trabajadores le comunican cuando se atenderá su requerimiento? .....	65
Tabla. 25	¿Considera que los trámites realizados son adecuados?.....	66
Tabla. 26	¿Considera que los plazos establecidos para los trámites documentarios se han realizado con rapidez? 67	
Tabla. 27	¿El personal brinda información inmediata según sus necesidades?.....	68
Tabla. 28	¿El Personal del programa tiene trato amable? .....	69
Tabla. 29	¿Siente que se atendió su requerimiento de manera apropiada?.....	70
Tabla. 30	¿Considera que los trabajadores tienen conocimiento suficiente para atender sus requerimientos? .....	71
Tabla. 31	¿Siente que el personal, entiende y comprende sus necesidades? .....	72
Tabla. 32	¿Considera que los trabajadores fueron amables, respetuosos y pacientes?.....	73
Tabla. 33	¿Los trabajadores le brindaron una atención individualizada? .....	74
Tabla. 34	Nivel de gestión administrativa .....	75

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	¿Ha sido invitado a participar en la elaboración del plan estratégico del programa? .....	42
Figura 2	¿La visión ha sido claramente definida y es de su conocimiento? .....	43
Figura 3	¿La institución tiene definido sus objetivos estratégicos y son de su conocimiento? .....	44
Figura 4	¿Están definidas las acciones estratégicas y son utilizados en la elaboración del plan operativo del programa? .....	45
Figura 5	¿Considera que la estructura organizacional del programa, es adecuada? .....	46
Figura 6	¿Existe un Manual de Funciones donde se consigna las funciones que debe desempeñar el personal y es de conocimiento público?.....	47
Figura 7	¿Considera que los jefes de Áreas conocen el manual de organización y funciones, que les permite organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades que son de su responsabilidad? .....	48
Figura 8	¿El programa social administra adecuadamente los recursos materiales/ sociales/ tecnológicos? .....	49
Figura 9	¿Las responsabilidades entre los trabajadores se encuentran distribuidas según las competencias que presenta el equipo en su conjunto? .....	50
Figura 10	¿El programa social cuenta con un sistema de información y comunicación que facilita la atención al usuario? .....	51
Figura 11	¿Considera que el programa orienta el trabajo permanentemente de acuerdo a lo establecido en el manual de organización y funciones? .....	52
Figura 12	¿El programa implementa eventos de capacitación del personal para el desarrollo institucional?.....	53
Figura 13	¿El programa efectúa o incentiva acciones de concertación para lograr el cofinanciamiento en la ejecución de actividades por parte de los beneficiados? .....	54
Figura 14	¿Conoce si el programa cuenta con un plan de monitoreo del cumplimiento de los planes operativos para conocer el logro de los objetivos y metas planificadas? .....	55
Figura 15	¿Se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores en base a estándares de calidad?.....	56
Figura 16	¿El programa se encarga de coordinar y supervisar la ejecución del presupuesto de acuerdo a ley? .....	57
Figura 18	¿Los equipos tecnológicos con los que cuenta el programa para la atención al usuario son modernos y están operativos? .....	59
Figura 19	¿El mobiliario es cómodo y visualmente atractivo? .....	60

Figura 20 ¿El uso de los sistemas operativos por parte del personal para atención al usuario es excelente? .....	61
Figura 21 ¿El personal que brinda atención le transmite confianza? .....	62
Figura 22 ¿Hay un buen nivel de resolución de los problemas asumidos por el programa? .....	63
Figura 23 ¿La atención a los requerimientos solicitados por los usuarios del programa es oportuna?.....	64
Figura 24 ¿Los trabajadores le comunican cuando se atenderá su requerimiento? .....	65
Figura 25 ¿Considera que los trámites realizados son adecuados?.....	66
Figura 26 ¿Considera que los plazos establecidos para los trámites documentarios se han realizado con rapidez?.....	67
Figura 27 ¿El personal brinda información inmediata según sus necesidades? .....	68
Figura 28 ¿El Personal del programa tiene trato amable?.....	69
Figura 29 ¿Siente que se atendió su requerimiento de manera apropiada?.....	70
Figura 30 ¿Considera que los trabajadores tienen conocimiento suficiente para atender sus requerimientos?.....	71
Figura 31 ¿Siente que el personal, entiende y comprende sus necesidades?.....	72
Figura 32 ¿Considera que los trabajadores fueron amables, respetuosos y pacientes?.....	73
Figura 33 ¿Los trabajadores le brindaron una atención individualizada? .....	74

## RESUMEN

La presente indagación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión administrativa en la percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022. Para ello empleó una metodología basada en un nivel descriptivo-explicativo, de diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 78 usuarios pertenecientes al programa en estudio.

Se pudo corroborar que que hay una influencia de la variable gestión administrativa en la variable percepción del usuario ( $r=0.931$ ), determinándose como positiva y directa respectivamente. En ese sentido se puede establecer que todo lo realizado en la entidad si genera una mala percepción en los usuarios.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, percepción, usuario.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the influence of administrative management on the user's perception of the Juntos social program, district of Huarango, 2022. For this purpose, it used a methodology based on a descriptive-explanatory level, non-experimental and cross-sectional design. We worked with a sample of 78 users belonging to the program under study.

It was possible to corroborate that there is an influence of the administrative management variable on the user's perception variable ( $r=0.931$ ), being determined as positive and direct respectively. In this sense, it can be established that everything carried out in the entity does generate a bad perception in the users.

**Key words:** Administrative management, perception, user.

## INTRODUCCIÓN

La percepción de los gobiernos locales, regionales y nacionales en el Perú, pasan su peor crisis en materia de satisfacción y resolución propia de los problemas que presenta la sociedad, en ese sentido, la ausencia de generar servicios básicos ha traído diversos problemas, como el tema de la apatía política y empeoramiento de la calidad de vida.

Ante ello el autor se planteó generar una indagación en el distrito de Huarango, lugar que se encuentra en Cajamarca, donde el poblador ha denotado cierta perspectiva negativa por la gestión administrativa que se ofrece en el programa JUNTOS, el cual es uno de los programas más relevantes en materia de mejorar la calidad de vida del adulto, ya que según su opinión, el tema burocrático así como el mal manejo de aceptación de usuarios (clientelaje político) ha impactado en su mal desarrollo físico-personal, además de tener cierta disconformidad por el apoyo que no se brinda de manera adecuada.

Por ello se planteó como pregunta general ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022?

De la misma manera, se planteó como objetivo general, determinar la influencia de la gestión administrativa en la percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022 y como objetivos específicos: a) Analizar teóricamente la importancia del correcto desarrollo de la gestión administrativa según la teoría de Idalberto Chiavenato, b) Analizar la gestión administrativa del programa social Juntos,

distrito de Huarango, 2022, y c) Proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa del programa social Juntos, distrito de Huarango.

Consecuentemente, se planteó como hipótesis general: La influencia de la gestión administrativa es negativa en la percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022.

Ante lo descrito, el autor subdividió la presente tesis en cuatro capítulos resaltantes:

En el primer acápite, se presentó los aspectos básicos de un estudio científico, destacando la realidad problemática, pregunta, objetivos, hipótesis y aspecto metodológico.

En el segundo acápite, se desarrolló el aspecto teórico de los objetivos de la investigación, destacando los antecedentes del estudio, así como el marco teórico respectivo.

En el tercer acápite se generaron el desarrollo de los objetivos de la investigación.

Finalmente, en el cuarto capítulo se desarrolló la discusión de la hipótesis, conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

## **1.1 Realidad problemática.**

En distintas partes del mundo, la percepción del ciudadano sobre los servicios municipales que recibe, ha sido puesta en cuestión, esto debido a que no se le resuelve las necesidades básicas que padece, así como la ausencia de servicios básicos que necesitan para subsistir, llegando a causar problemas de representación política y de intervención en la política local.

En Ecuador, Santana (2016) determina que la gestión administrativa de una municipalidad en Loja, no ha generado una planificación adecuada de las políticas y estrategia para llegar a cumplir ciertos objetivos con la sociedad, por lo que la exigencia de la población cada día ha aumentado y ha ido creando una percepción negativa de sus gobernantes, calificándolos como corruptos, con falta de capacidad técnica y ambicioso de poder.

Ruiz (2022) refiere que, en la municipalidad de Suaza, Colombia, existen ciertas razones para que la sociedad se sienta insatisfecha y posea una percepción negativa respecto a la gestión administrativa, puesto que los servicios de electrificación, agua o asistencia social, específicamente sobre los programas sociales, no han tenido un valor social o cambio en la calidad de vida en los usuarios, al contrario, se aquejan actos de corrupción y mal manejo de las áreas administrativas que traen como consecuencia una falsa esperanza de vida, así como una calificación negativa de la gestión pública que se realiza a diario.

El contexto nacional peruano no es ajeno a la problemática descrita, esto debido a la gran percepción negativa que se tiene del usuario respecto a los servicios básicos que percibe por sus gobernantes políticos, en ese sentido, Suárez (2021) refiere que la percepción de bienestar social en los usuarios del programa JUNTOS en un

contexto local de Huánuco, es negativa según el 76% de encuestados, puesto que no se ha decepcionado una buena atención ni mucho menos los ingresos mensuales acaparan la resolución de necesidades que padecen, reflejando su insatisfacción y rechazo a la gestión que generan sus autoridades.

En Puno, Quispe & Huanca (2022) refieren que el programa JUNTOS no ha llegado a coadyuvar el bienestar propio de los beneficiarios, puesto que la subvención económica no se le han brindado en un tiempo oportuno, de la misma forma, la gestión administrativa realizada es burocrática, mostrando diferentes actuaciones institucionales que conllevan a que la pobreza no se reduzca y que la satisfacción de los usuarios sea calificada como negativa correspondientemente.

En un distrito de Huancayo, Godoy (2019) refiere que la expectativa de los beneficiarios no ha sido la esperada, puesto que se ha evidenciado ciertos parámetros que han limitado una correcta gestión administrativa en la entidad que se ofertan servicios respecto al programa JUNTOS, lo que ha conllevado que su calidad de vida no se mejore en gran medida, de la misma manera se tiende a calificar como burócratas a las autoridades, incluso como corruptos, puesto que incluyen a personas que no deben tener beneficios por no tener el estatus social que le corresponde, causando problemas sociales y políticos respectivamente.

En el contexto local, específicamente en el distrito de Huarango, perteneciente al departamento de Cajamarca, el usuario ha denotado cierta perspectiva negativa por la gestión administrativa que se ofrece en el programa JUNTOS, ya que según su opinión, el tema burocrático así como el mal manejo de aceptación de usuarios (clientelaje político), ha impactado en la mala calidad de vida del adulto mayor, lo que ha traído consecuencias en su beneficios sociales y mejora en su desarrollo

físico-personal, además de tener cierta disconformidad por el apoyo que no se brinda de manera adecuada.

En aspecto, al tener una problemática desde el aspecto político y administrativo, el investigador tiene como fundamento práctico y teórico plantear la siguiente interrogante problematizadora para su propio desarrollo científico.

## **1.2 Formulación del problema.**

¿De qué manera influye la gestión administrativa en la percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022?

## **1.3 Justificación e importancia del estudio.**

### **Justificación del estudio.**

El presente estudio científico se fundamenta por ser razón personal del indagador, ya que evidenció la problemática desde el aspecto laboral que desarrolla diariamente, por lo cual es de interés resolver los problemas que se generan desde la parte administrativa y así alcanzar la percepción positiva del usuario en un programa social tan importante para las poblaciones vulnerables respectivamente.

De la misma forma, la presente investigación se desarrolla para proponer un conjunto de estrategias que incidan en el mejoramiento de la gestión administrativa, puesto que existen fallas en el plano organizacional, de dirección, control y evaluación, lo que ocasiona que no se logre un buen ofrecimiento de servicios hacia los usuarios, por lo que se necesita actuar de manera estratégica desde el punto de vista de la ciencia política.

## **1.4 Importancia del estudio.**

La importancia del presente análisis científico se fundamenta en los hallazgos

a obtener, ya que con el recojo de datos se logrará evidenciar el nivel de percepción del usuario que recibe ciertos beneficios del programa en estudio, de la misma forma será fuente de investigación para los futuros indagadores interesados en el análisis de la variable empleada.

## **1.5 Objetivos.**

### **1.5.1 Objetivo General.**

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022..

### **1.5.2 Objetivos Específicos.**

A) Analizar teóricamente la importancia del correcto desarrollo de la gestión administrativa según la teoría de Idalberto Chiavenato.

B) Analizar la gestión administrativa del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022.

C) Proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa del programa social Juntos, distrito de Huarango.

## **1.6 Formulación de la hipótesis**

La influencia de la gestión administrativa es negativa en la percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022.

## **1.7 Operacionalización de la variable**

VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
	Chiavenato (2019) sostiene		Planificación	

<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>que la gestión administrativa radica y opera mediante los individuos, usualmente a través de grupos de trabajo, con el objetivo de alcanzar logros esperados los cuales se obtienen mediante el planeamiento, organización, direccionamiento, evaluación y distinción por parte de la entidad.</p>	<p>NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>Organización Dirección Control Productividad</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>Rodríguez et al (2021) determina que la percepción del usuario es el resultado del proceso de cognición de ciertas actividades, información, hechos u acontecimientos de los cuales se realiza una comparación entre las perspectivas que presenta un individuo y el punto de vista que determina en base a un servicio o bien que adquiere.</p>	<p>NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>Satisfacción Quejas Recomendación Bienestar social</p>	<p>Cuestionario</p>

## **1.8 Población y muestra.**

### **1.8.1 Población.**

En referencia a la conceptualización del término población, según Hernández (2018) la considera como aquel grupo general donde un investigador recopila información significativa para el desarrollo del análisis previsto.

En referencia a lo detallado, la población que se empleó en la presente investigación, estara compuesta por todos los usuarios que reciben servicios del programa social Juntos del distrito de Huarango, el cual hacen un total de 139 individuos respectivamente.

### **1.8.2 Muestra.**

En base al criterio de Hernández (2018), la muestra de estudio es un subgrupo que proviene de la población total de una investigación, la cual es determinada por un muestro probabilístico y en base al criterio del investigador. En ese aspecto, se tuvo como consideración personal, emplear una formula estadística para lograr determinar el número exacto de individuos a encuestar.

**n:**

**N:** 139

**Z:** 1.96

$$n = N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q / (N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q$$

**P:** 0.10

$$\mathbf{n = 79}$$

**Q:** 0.10

**E:** 0.05

## **1.9 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **1.9.1 Métodos.**

#### **Métodos generales.**

- a) Método Inductivo: El investigador desarrolló el método inductivo, puesto que tuvo como principal motivo analizar un tema de estudio particular, en ese sentido, estudiar la gestión administrativa y percepción del programa social Juntos de un lugar específico para llegar a conclusiones principales respectivamente.
- b) Método analítico: En el presente estudio, se aplicó el método analítico, ya que se generó la descomposición del tema en específico bajo los aspectos y pasos del método científico, comenzando desde el planteamiento del problema hasta la consecución de conclusiones y recomendaciones.

#### **Métodos específicos.**

- a) Método de la observación: Se generó el método de la observación en el presente estudio, debido a que el investigador tuvo como propósito analizar el comportamiento y pensamiento de los usuarios del programa social escogido en la investigación.
- b) Método Estadístico: Se utilizó el método estadístico, puesto que se tuvo como propósito científico, analizar los datos de manera cuantitativa y bajo una fiabilidad científica, en ese sentido, se empleará programas tanto ofimáticos y estadísticos, entre los cuales destaca EXCEL y SPSS correspondientemente.

## **1.10 Técnicas e Instrumentos de la Investigación.**

### **Técnicas.**

- La técnica que se utilizó en el presente estudio, será la encuesta, la cual sirvió para recolectar los datos generados por la aplicación de los instrumentos de investigación.

### **Instrumentos.**

- El instrumento que se usó en el estudio científico, fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado según ítems y escalas ordinales, bajo la escala de Likert respectivamente.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Antecedentes del problema**

### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Totano (2017) en su investigación científica titulada “La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016”. [Tesis de posgrado]. Instituto de Altos Estudios Nacionales, Ecuador.

En el país ecuatoriano, se ha evidenciado cierta percepción negativa por parte del usuario en base a los servicios públicos que se ofrece en la entidad descrita, por ello, la presente investigación tuvo como objetivo principal analizar la calidad de servicio y su asociación con la percepción propia de los ciudadanos respectivamente.

Para lograr dicho propósito, el investigador generó una indagación de tipo descriptivo-explicativo, de diseño no experimental, corte transversal y de enfoque cualitativo. De la misma forma, se apoyó en la entrevista como medio de recolección de datos, así como de fuentes documentales para corroborar dichas respuestas emitidas por 7 profesionales en la materia.

Se tiene como conclusión general, que los pobladores tienen una percepción negativa respecto a los servicios que se les ofrece, esto se debe a los siguientes aspectos que se suscitan dentro de la administración: la atención, la capacidad de respuesta, la parte comunicativa y la resolución de problemas que generan dichos recursos humanos.

Salazar (2019) en su investigación científica titulada “Gestión administrativa para la calidad del servicio en empresas comercializadoras de bienes y servicios contratados por el estado”. [Tesis de posgrado]. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

En el contexto ecuatoriano, se ha reflejado una mala percepción por parte de los usuarios respecto a los servicios que ofrecen ciertas empresas que están relacionadas al ofrecimiento de bienes o servicios, por ello, la presente indagación tuvo como principal finalidad analizar la gestión administrativa que se realice y la percepción de la calidad de servicio que se ofrece en dichas entidades respectivamente.

Para generar dicha finalidad, el autor generó una investigación de tipo descriptivo, de diseño no empírico-holístico, de corte transversal y de enfoque cualitativo. De la misma forma, se empleó la entrevista como técnica de recolección de datos, así como de fuentes documentales para el desarrollo de los objetivos de la investigación.

Se tiene como conclusión general, que la gestión administrativa de dichas organizaciones se encuentra en un nivel negativo, de la misma forma que la percepción de los usuarios se califica como negativa respecto a la calidad de servicio que se genera diariamente.

Se tiene como aporte significativo dentro de la investigación, el material bibliográfico utilizado, puesto que se utiliza diversas teorías que sirven para el desarrollo propio de las variables de estudio.

Rosiles & Ramírez (2020) en su investigación científica titulada “Análisis estadístico de la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. [artículo científico]. Universidad Veracruzana, México.

En el país mexicano, se ha establecido que existe una insatisfacción laboral por parte de los encargados del área administrativa de una de un ente subnacional respectivamente, por ello, la presente indagación tuvo como objetivo principal analizar la asociación entre las dos variables de estudio, de la misma forma, hallar el nivel de gestión administrativa, así como el nivel de satisfacción laboral correspondientemente.

Para el desarrollo propio del objetivo detallado, el autor procesó una investigación de tipo descriptivo-explicativo, de diseño holístico, de corte transversal y de enfoque cualitativo. Consecuentemente, se empleó la entrevista como técnica de recolección de datos.

Se tiene como conclusión general, que existe una asociación entre las variables empleadas en la investigación, de la misma manera que la gestión administrativa se encuentra en un nivel bajo de desarrollo y que la percepción o satisfacción laboral como del usuario está siendo calificada como negativa respectivamente.

Se tiene como aporte significativo en el aspecto científico, el material bibliográfico, puesto que se empleará teorías que sirven para el desarrollo del marco teórico del presente análisis.

García & Pérez (2020) en su investigación científica titulada “Relación entre cultura organizacional y satisfacción de los usuarios referente a los servicios públicos en una institución educativa en Colombia. [artículo científico]. Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia.

En el país colombiano, se ha determinado que existe inconformidad respecto a la satisfacción de los usuarios debido al mal manejo de recursos y capacidad de respuesta en una entidad gubernamental del sector educación respectivamente, por ello, la presente indagación tuvo como objetivo principal analizar la asociación entre las variables descritas, así como indagar los factores que conllevan a tener una percepción negativa de la segunda variable de estudio.

Para la generación del objetivo referenciado, el autor desarrolló una investigación de tipo descriptivo-correlacional, de diseño holístico, de corte trasversal y de enfoque cuantitativo. Consecuentemente, se utilizó el cuestionario como técnica de recolección de datos.

Se tiene como conclusión general, que, si existe una coherencia o asociación entre las variables analizadas por los investigadores, de la misma forma, se establece que la cultura organizacional, en referencia a lo que se gestiona a nivel interno, causa una insatisfacción de los usuarios en gran medida.

Se tiene como aporte significativo la parte estadística de la investigación, puesto que muestra datos que son evidencias significativas para llegar a compararlos con los hallazgos relativos en la indagación.

## **2.2 Antecedentes del problema**

### **2.2.1 Antecedentes nacionales**

Ascarza (2020) en su investigación científica titulada “Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020. [tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo, Lima.

En una entidad gubernamental de Ayacucho se ha denotado ciertos aspectos negativos que se reflejan en su satisfacción, todo ello por la mala prestación de servicios que generan de manera organizacional, en ese sentido, la presente indagación tuvo como objetivo principal determinar la asociación entre las variables de estudio, así mismo medir la calidad de prestación de servicio como el nivel de satisfacción del usuario.

Para el desarrollo de la finalidad, el autor enfocó su indagación en el desarrollo del tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Consecuentemente, se utilizó el cuestionario y la encuesta como medios de recopilación de información, quienes fueron contestados por un total de 382 usuarios.

Se tiene como conclusión general, que existe un nexo entre las variables de estudio, de la misma forma que el nivel de prestación de servicios en la entidad es calificado como regular, de la misma forma, la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel bajo, reflejado en más del 36%. Por último, se tiene como aporte principal, el tema teórico, puesto que se tiene teorías relevantes y allegadas al tema de estudio.

Orbegoso (2022) en su investigación científica titulada “Percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente de Coishco, 2021. [tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo, Lima.

En una institución gubernamental de Chimbote se ha evidenciado que la percepción de los beneficiarios de un área administrativa municipal es negativa, debido a la mala atención o resolución de problemas que carecen, en ese aspecto, la presente indagación tuvo como finalidad principal analizar el nivel de percepción de los beneficiarios respecto a los servicios que reciben en dicha entidad estatal.

Para el proceso de dicho fin, el autor desarrolló el tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, de corte transeccional y de enfoque mixto. Consecuentemente, se empleó el cuestionario y la encuesta como medios de recolección de información, quienes fueron aplicados a un total de beneficiarios.

Se tiene como resultado general, que existe una relación entre las variables analizadas, de la misma manera que el nivel de percepción del usuario es calificado por los beneficiarios como negativo, de la misma forma, la calidad de servicio es calificada como regular, todo ello manifestado según del 72%, estando inconformes. Por último, se tiene como aporte principal el aspecto bibliográfico, puesto que sirve como base fundamental para la construcción del marco teórico.

Tello (2014) en su investigación científica titulada “La Gestión De La Calidad Y El Proceso De Atención De Los Usuarios De La Ventanilla Preferencial Del Banco De La Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. [tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo, Lima.

En una entidad del sector estatal económico, se ha determinado ciertas expectativas negativas referente a la atención y la gestión de la calidad, incluso llegando a quejas y discusiones entre el personal y la personal, en ese aspecto, la presente indagación tuvo como finalidad principal determinar cómo fue el proceso de atención de los usuarios de la entidad referida, así mismo como el nivel de gestión de la calidad.

Para el desarrollo mismo del objetivo referenciado, el autor utilizó el tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, de corte transeccional y de enfoque cuantitativo. De la misma forma, se utilizó el cuestionario y la encuesta como instrumentos de recolección de información, quienes fueron respondidos por 150 clientes.

Se tiene como hallazgo principal, que existe una asociación entre las variables estudiadas, de la misma manera se determinó que la gestión de la calidad de servicio fue calificada como mala por el 47% de encuestado, de la misma forma, el proceso de atención se calificó como regular. Por último, se tiene como aporte principal la parte práctica de la indagación, ya que sirve para comparar los resultados obtenidos en dicha indagación con lo que se recopilaban en el estudio correspondiente.

Aparicio (2020) en su investigación científica titulada “Gestión municipal y calidad de servicio en usuarios del Centro Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, 2020. [tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo, Lima.

En el distrito de Carabayllo se ha denotado cierta insatisfacción por parte de los usuarios referente a la calidad de servicio que se ofrece en una entidad local gubernamental, en ese aspecto, la presente indagación tuvo como objetivo prioritario determinar la asociación entre la gestión municipal y la calidad de servicio en los beneficiarios de dicha área administrativa.

Para el proceso de dicha finalidad, el autor empleó el tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, de corte transeccional y de enfoque cuantitativo. Consecuentemente, se empleó el cuestionario y la encuesta como medios de recolección de información, quienes fueron respondidos por 66 adultos.

Se tiene como hallazgo principal, que se evidencia una asociación entre las variables de estudio, de la misma forma que la gestión municipal es vista como ineficiente, por lo que la percepción de los usuarios tiende a calificarla como regular e incluso negativa, generándose problemas tanto a nivel social como institucional.

Por último, se tiene como aporte principal la parte práctica de la indagación, ya que sirve para comparar los resultados obtenidos en dicha indagación con lo que se recopilaran en el estudio correspondiente.

## **2.3 Bases teóricas**

### **El desarrollo de la Gestión administrativa según Idalberto Chiavenato**

Según Chiavenato (2014) se determina que el término gestión es la actividad y resultado de gestionar, en donde este término tiene como definición, la ejecución de actividades rápidas orientadas al alcance de una empresa o institución. Lo cual se puede explicar desde el campo de estudio organizacional como el proceso o conjunto de acciones que se deben desarrollar para lograr las metas que plantea la institución.

Chiavenato (2019) sostiene que la gestión radica y opera mediante los individuos, usualmente a través de grupos de trabajo, con el objetivo de alcanzar logros esperados los cuales se obtienen mediante el planeamiento, organización, direccionamiento, evaluación y distinción por parte de la entidad.

Por otro lado, Fano (2020) determina que la gestión es la consecución de decisiones apoyadas en diversos grupos de información que surgen de las diferentes acciones que se presentan a diario, actividades no previstas, inconstantes, fuera de la zona de influencia del directivo o gestor y de las mismas que se encuentran relacionadas a las metas planteadas por la entidad.

Cuando se aborda la definición del término gestión administrativa es fundamental hacer mención a Frederick Taylor quien en su escrito “Principios de la Administración Científica” delimita a la gestión como la materia fundamental de las administraciones la cual se debe garantizar el bienestar para los directivos

como para cada uno de los miembros que forman parte de la institución (González et al. 2020).

Por otro parte, Lozada (2021), indica que la gestión administrativa tiene como fin proporcionar la dirección de las instituciones de cualquier sector, sean estas públicas o privadas, sus convicciones, normas y procesos, puestos deben estar orientados a dar solución a los requerimientos del ejercicio y de la misma manera a las del rubro en el que se encuentran.

Mellado et al. (2020) conceptualizan a la gestión administrativa como el conjunto de actividades que partes de la toma de decisiones ejercidas por los directivos de la institución al igual que los administrativos y control que se desarrolla dentro de la misma, teniendo como base las convicciones y procesos de gestión, en su competencia corporativa.

En palabras de Mendoza (2017) determina a la gestión administrativa de las organizaciones como proceso de acciones que se llevan a cabo de forma eficiente, para lo cual es necesario establecer normas que rigen las conductas y trabajo de los miembros de la institución.

Al respecto Chiavenato (2019) Sostiene que las labores desarrolladas en el plano administrativo son determinadas como un conjunto integral que forman parte de todo un proceso el cual está conformado por la planificación, dirección. Estructuración y evaluación, esta última considerada como una de las funciones administrativas que se puede desarrollar separada de las mencionadas anteriormente.

Cabe precisar que la gestión administrativa toma como fundamento e importancia desde que da inicio el conjunto de actividades administrativas debido a que, estas actividades se desarrollan de manera coordinada, en otras palabras, para lograr el desarrollo efectivo de una actividad o proceso se debe tener en abordar cuatro puntos esenciales de las funciones dentro de la gestión administrativa.

Los puntos mencionados anteriormente son la planificación, organización, direccionamiento y evaluación, en ese sentido la dirección optara acciones concretas, en el tiempo determinado, con el objetivo llevar a la institución al progreso y de esa manera alcanzar el éxito para la gestión de una organización.

Campos Mochón et al. (2014) mencionan la gestión administrativa es la competencia que tiene, la organización para conceptualizar, lograr y analizar sus objetivos acordes al empleo óptimo de los recursos con los que cuenta la entidad. En ese contexto la definición expuesta se encuentra relacionada con el análisis de la gestión administrativa, la misma que debe los lineamientos determinados y el correcto uso de los recursos con los que se dispone.

De la misma manera plantea que la gestión administrativa comprende la gestión de medios a emplear dentro de los cuales se encuentra los recursos humanos, económicos y materiales, de la misma manera las actividades técnicas, la verificación de la información. Además, coadyuva a la ejecución del conjunto de normas y la verificación de la ejecución de roles a nivel institucional.

En la delimitación expuesta, se encuentra orientada a que la gestión es un instrumento administrativo para la planeación, el empleo adecuado de recursos, cumplimiento efectivo de normas y que esto se desarrollen dentro del tiempo determinado.

Seguidamente Pedraja (2017), afirma que la gestión administrativa se define como el conjunto de acciones se establecen con el objetivo de alcanzar resultados propuestos con anterioridad en otras palabras objetivos planteados, todo ello con apoyo de los miembros de la institución a través de la planificación, el direccionamiento, dirigir y verificación. Con lo expuesto se resalta en que la gestión dentro de la administración se encuentra vinculada en como la administración de un trabajo en conjunto fomenta el logro de objetivos y metas planteadas por la entidad.

Con lo expuesto se puede afirmar que la gestión administrativa un conjunto de actividades sistematizadas encaminadas a evidenciar las acciones y direccionamiento de las organizaciones, siendo estos considerados como grupos o asociaciones acentuados a el logro de objetivos planteados.

Asimismo, la gestión dentro de la administración comprende cuatro faces esenciales para su desarrollo dentro de los que se encuentran la planificación, dirección, organización y control, los cuales se explicaran en los párrafos siguientes:

**Planificación:**

Quispe (2017) determina que la planificación es un conjunto de actividades que engloba el proceso de toma de decisiones, en el cual se obtendrá como producto la organización de acciones a desarrollar para el logro de objetivos planteados como entidad.

**Organización:**

En palabras de Quispe (2017) expresa que la organización es el procedimiento mediante el que interactúan los trabajadores y sus actividades para poder lograr las metas de la empresa. De la misma manera engloba la división de roles en los grupos establecidos y jerarquiza y plantea las mismas a nivel de grupo o individual.

**Dirección:**

Este proceso de direccionamiento es el grupo de perspectivas que presentan los individuos en todos los ámbitos, de la misma manera de forma grupal aportan de manera conjunta para el logro de metas institucionales establecidas por la entidad (Quispe, 2017).

**Control:**

También, Quispe (2017) determina al control como la evaluación y variación del avance de la institución con el objetivo de preservar que se llegue al logro de las metas planteadas por el ente y de esa manera los objetivos planteados puedan ser desarrollados de manera efectiva. Con lo expuesto es necesario mencionar

que los procedimientos de planeación y control se encuentran vinculados y coordinados al momento de dar cumplimiento a la ejecución de acciones institucionales.

### **La Percepción del usuario**

En palabras de Rodríguez et al (2021) determina que la percepción del usuario es el resultado del proceso de cognición de ciertas actividades, información, hechos u acontecimientos de los cuales se realiza una comparación entre las perspectivas que presenta un individuo y el punto de vista que determina en base a un servicio o bien que adquiere.

En relación a la percepción Tejeda (2018) sostiene que:

La percepción es la valoración y apreciación que se realiza posterior al desarrollo de una acción, la misma que permite visualizar la apreciación del individuo en relación a los servicio o bienes brindados por un ente gubernamental o empresa (p.13).

Por otro lado, Uballe (2014) plantea que la percepción es la configuración del estado de ánimo que da a conocer un individuo, en otras palabras, en el nivel de comparación que realiza las experiencias o ventajas que obtuvo al adquirir un bien o servicio.

Seguidamente Aparicio (2020) determina que el termino percepción refiere a la manera en la que las pretensiones, requerimientos y puntos de vista que presentan los individuos que obtengan un bien o servicio, los misma que se

manifiesta mediante la adquisición nuevos productos, de la misma manera a través de la convicción y aumento de clientes fieles a la empresa u organización. En ese sentido el efecto que manifiesta el consumidor prefigura la percepción global en relación al análisis que se realice en base a una acción u actividad ejecutada.

Por otra parte, Suárez (2021) sostiene que la percepción del usuario es el producto de la estimación o valoración, es decir es la forma en la que un ciudadano da a conocer su punto de vista en base a los servicios o bienes brindados por la institución pública, es en ese momento en el cual se realiza una valoración o estimación. Es en ese momento en el que una persona emite su percepción en base al servicio que adquiere lo cual puede conllevar a una recomendación o deserción de apoyo a la entidad.

En otra parte Quispe & Huanca (2022) expresa a la percepción del usuario como un indicador fundamental del resultado de las organizaciones el cual se puede evidenciar el nivel de productividad de la institución.

En otras palabras, la percepción es una respuesta o reacción al adquirir un servicio o bien, el mismo que se dará a conocer si este cumple con sus aspiraciones o ideales acorde a la adquisición del servicio prestado por la organización, si el usuario logra obtener satisfacción en base a sus intereses o necesidades este manifestara una percepción favorable será un usuario fiel al servicio, caso contrario es lo que se evidenciara si esta percepción es negativa.

En el contexto actual preservar la percepción de los usuarios o clientes en relación a las instituciones públicas viene incrementando con gran rapidez, ello en relación a que los usuarios necesitan de una atención pertinente, adecuada y a la vez que el servicio que recibe logre completar sus expectativas en base al producto o servicio que brinda la institución u organización.

En ese razón la percepción del usuario o clientes que asisten a una entidad local cuentan con un elemento esencial el cual deriva de las cualidades que contienen los servicios brindados por la institución, los cuales son parte de las diferentes percepciones que presenta el usuario en relación al nivel de calidad que percibe en base al servicio que adquiere y las percepciones que tenía antes de poder adquirir dicho bien o servicio , es en ese momento en el que el cliente da a conocer su punto de vista y valoración sobre el servicio que percibe.

Por otra parte, en palabras de Quispe y Huanca (2022) establecen que las ventajas que brinda a la percepción de los usuarios ayuda a que esta sea percibida por los miembros de la organización, es decir que si los usuarios que acceden a un servicio presentan una percepción adecuada de satisfacción por parte del servicio prestado origina que la estos tengan disposición de acudir de manera progresiva al ente local por los servicios que satisfacen sus requerimientos básicos.

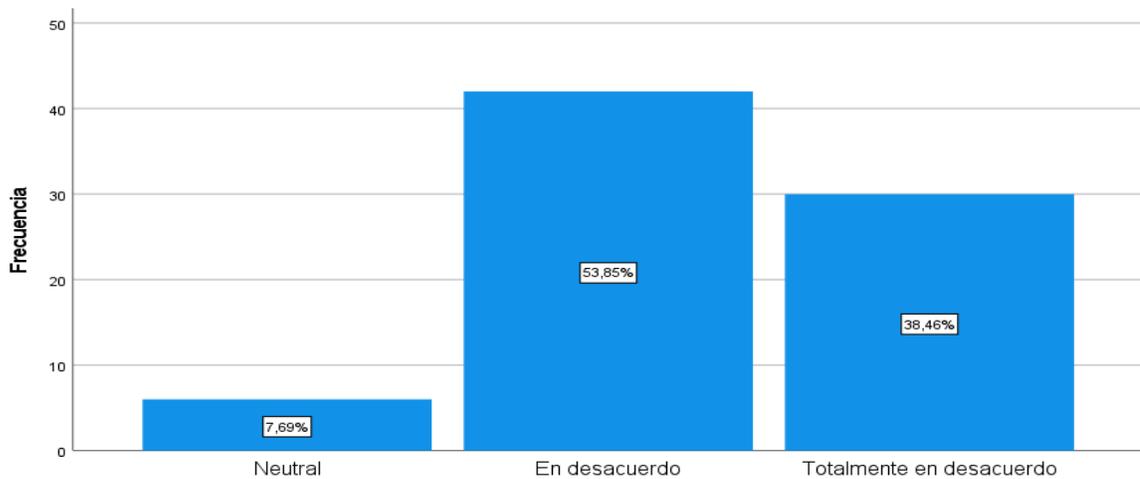
# **CAPÍTULO III. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**Objetivo específico 2: Analizar la gestión administrativa del programa social  
Juntos, distrito de Huarango, 2022.**

Tabla. 1 ¿Ha sido invitado a participar en la elaboración del plan estratégico del programa?

F	N	Porcentaje
Neutral	6	7,7
En desacuerdo	42	53,8
Totalmente en desacuerdo	30	38,5
Total	78	100,0

Figura 1

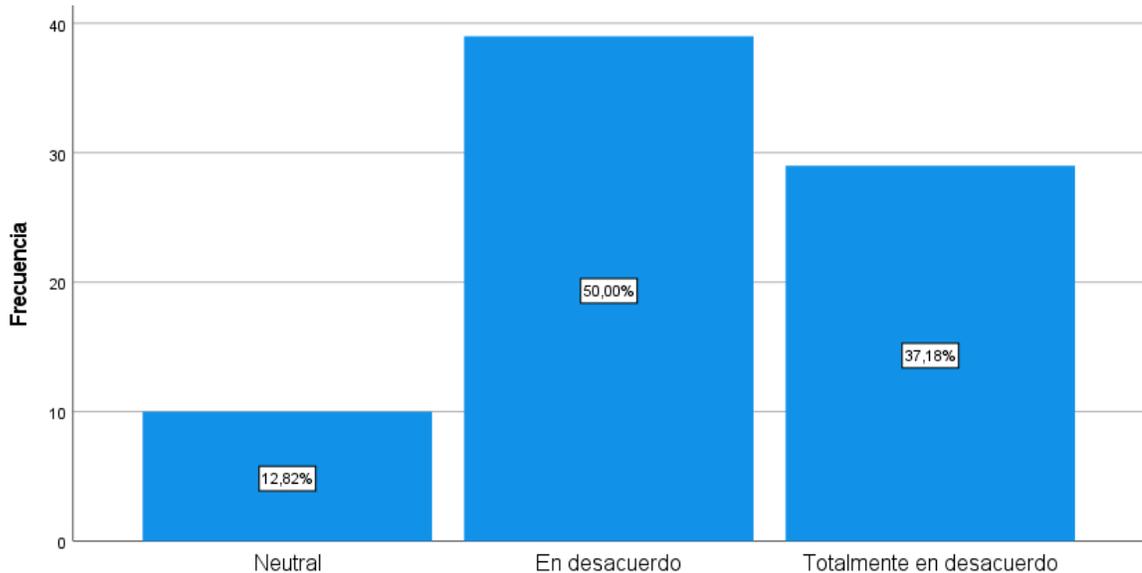


**Interpretación:** En la tabulación y figura 1, se puede evidenciar que del total de ciudadanos encuestados, un 53,8% se encuentra en desacuerdo en haber sido invitado a participar en la elaboración del plan estratégico del programa, seguido de un 38,5% que está totalmente en desacuerdo y por último 7,7% se mantiene neutral respecto a la interrogante.

Tabla. 2 ¿La visión ha sido claramente definida y es de su conocimiento?

F	N	Porcentaje
Neutral	10	12,8
En desacuerdo	39	50,0
Totalmente en desacuerdo	29	37,2
Total	78	100,0

Figura 2

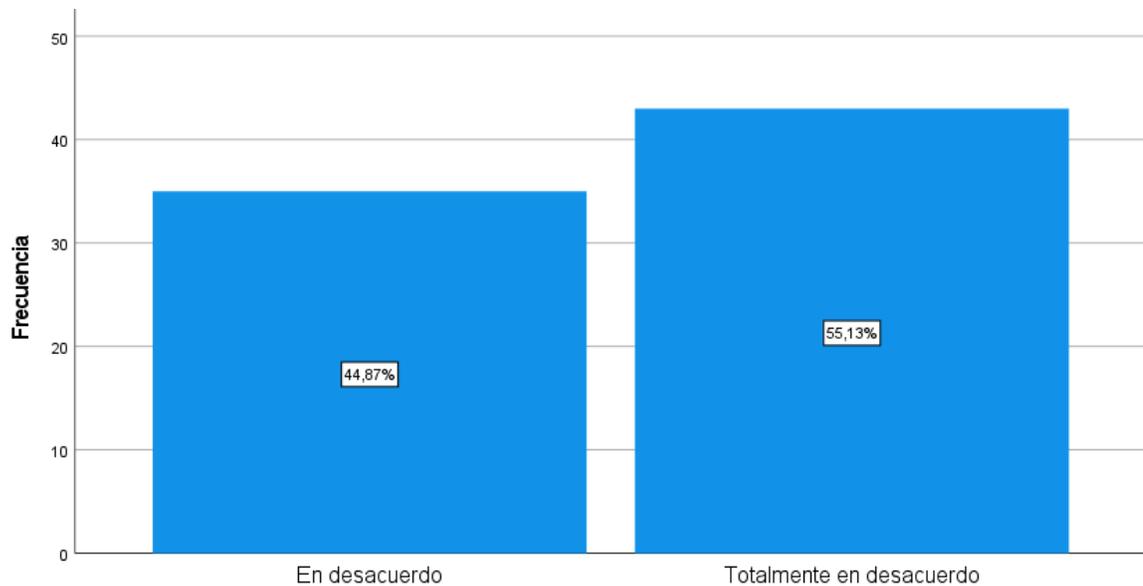


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 2, se establece que, del total de ciudadanos encuestados, un 50% está en desacuerdo que la visión ha sido claramente definida y es de su conocimiento, mientras un 37,2% está totalmente en desacuerdo y finalmente el 12,8% se mantiene neutral respecto a la pregunta.

Tabla. 3 ¿La institución tiene definido sus objetivos estratégicos y son de su conocimiento?

F	N	Porcentaje
En desacuerdo	35	44,9
Totalmente en desacuerdo	43	55,1
Total	78	100,0

Figura 3

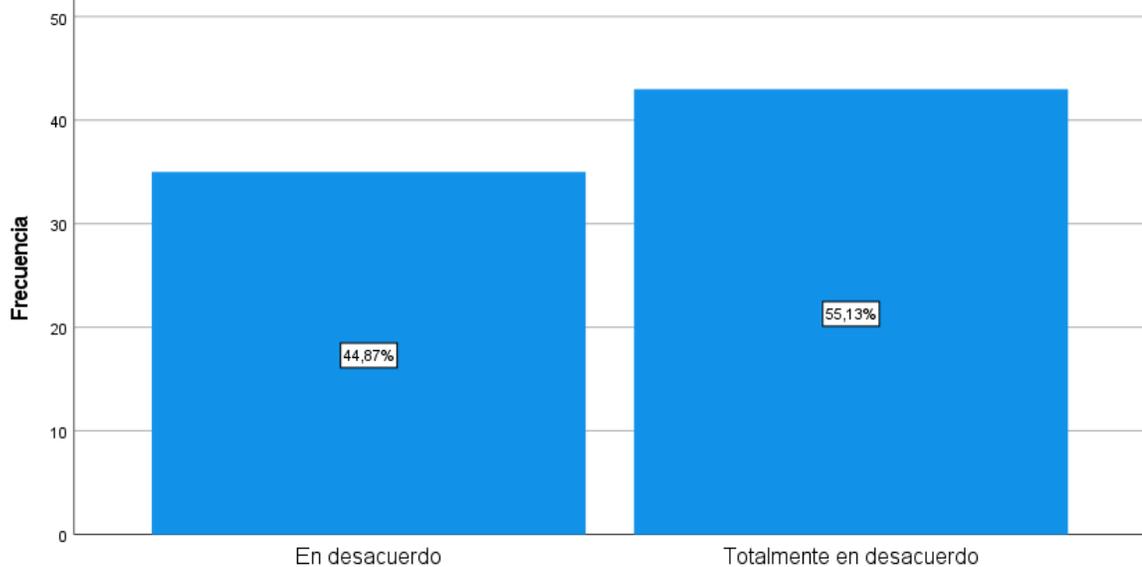


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 3, se puede determinar que, del total de ciudadanos encuestados, un 55,1% indica estar totalmente en desacuerdo que la institución tiene definido sus objetivos estratégicos y son de su conocimiento, de la misma manera un 44.9 % refiere estar en desacuerdo con lo planteado.

Tabla. 4 ¿Están definidas las acciones estratégicas y son utilizados en la elaboración del plan operativo del programa?

F	N	Porcentaje
Neutral	35	44,9
En desacuerdo	43	55,1
Total	78	100,0

Figura 4

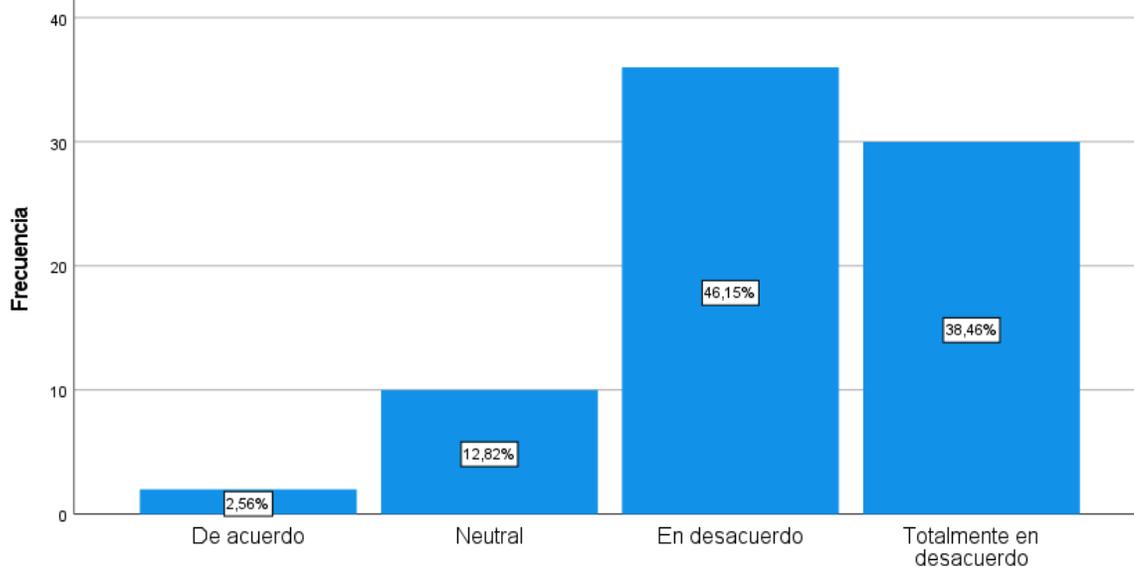


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 4, se indica que, del total de ciudadanos encuestados, un 55,1% indica estar en desacuerdo que las acciones estratégicas están definidas y son utilizados en la elaboración del plan operativo del programa, mientras que el 44.9% es neutral respecto a la interrogante.

Tabla. 5 ¿Considera que la estructura organizacional del programa, es adecuada?

F	N	Porcentaje
De acuerdo	2	2,6
Neutral	10	12,8
En desacuerdo	36	46,2
Totalmente en desacuerdo	30	38,5
Total	78	100,0

Figura 5

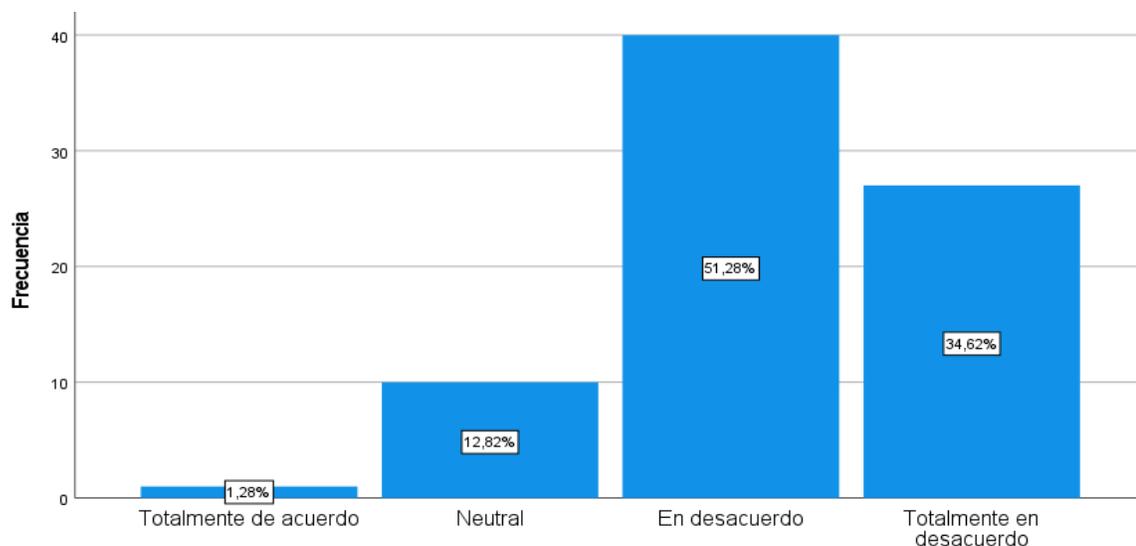


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 5, se señala que, del total de ciudadanos encuestados, un 46.2% está en desacuerdo que la estructura organizacional del programa, es adecuada, seguido de un 38.5% totalmente en desacuerdo, mientras que un 12.8 indica neutral y un 2.6% está de acuerdo con la interrogante en investigación.

Tabla. 6 ¿Existe un Manual de Funciones donde se consigna las funciones que debe desempeñar el personal y es de conocimiento público?

F	N	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	1,3
Neutral	10	12,8
En desacuerdo	40	51,3
Totalmente en desacuerdo	27	34,6
Total	78	100,0

Figura 6

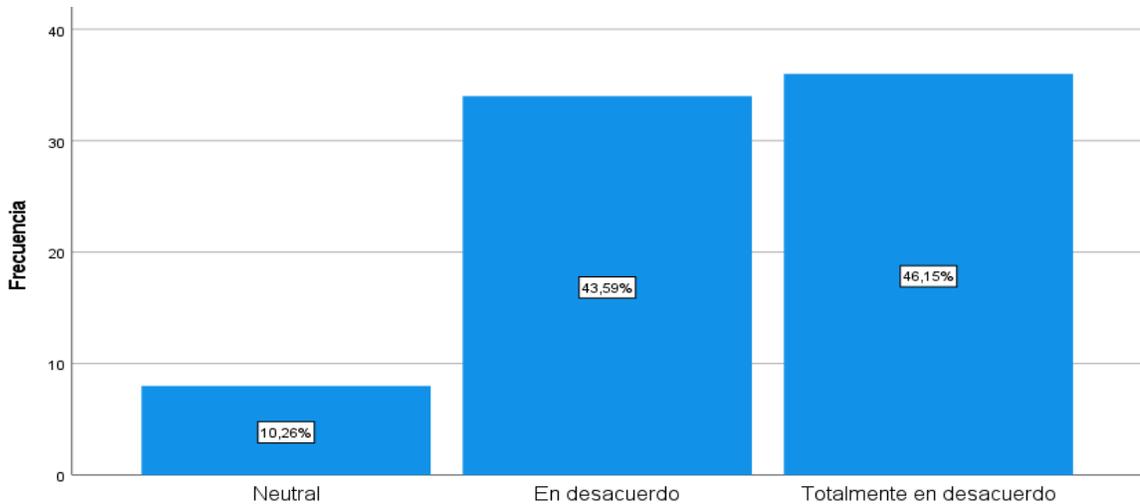


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 6, sostiene que, del total de ciudadanos encuestados, un 51.3% está en desacuerdo que exista un Manual de Funciones donde se consigna las funciones que debe desempeñar el personal y sea de conocimiento público, lo mismo, representa un 34.6% totalmente en desacuerdo, un 12.8% neutral. Todo lo contrario, representan un 1.3% totalmente de acuerdo.

Tabla. 7 ¿Considera que los jefes de Áreas conocen el manual de organización y funciones, que les permite organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades que son de su responsabilidad?

F	N	Porcentaje
Neutral	8	10,3
En desacuerdo	34	43,6
Totalmente en desacuerdo	36	46,2
Total	78	100,0

Figura 7

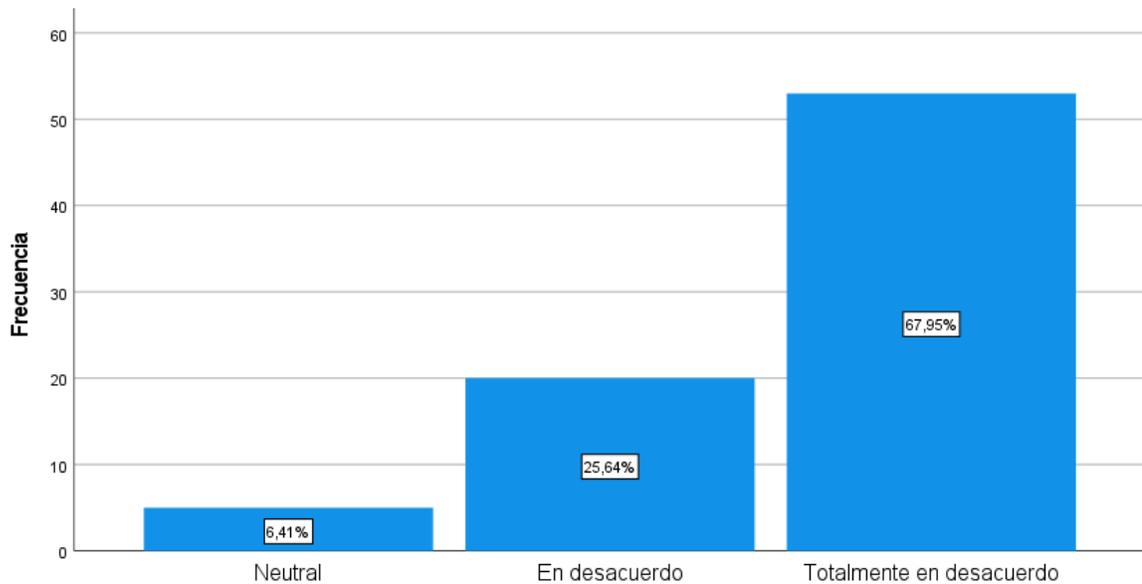


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 7, se precisa que, del total de ciudadanos encuestados, un 46.2% está totalmente en desacuerdo a que los jefes de Áreas conocen el manual de organización y funciones, que les permite organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades que son de su responsabilidad, respaldado por un 43.6% en desacuerdo y por último un 10.3% es neutral sobre la pregunta de investigación.

Tabla. 8 ¿El programa social administra adecuadamente los recursos materiales/ sociales/ tecnológicos?

F	N	Porcentaje
Neutral	5	6,4
En desacuerdo	20	25,6
Totalmente en desacuerdo	53	67,9
Total	78	100,0

Figura 8

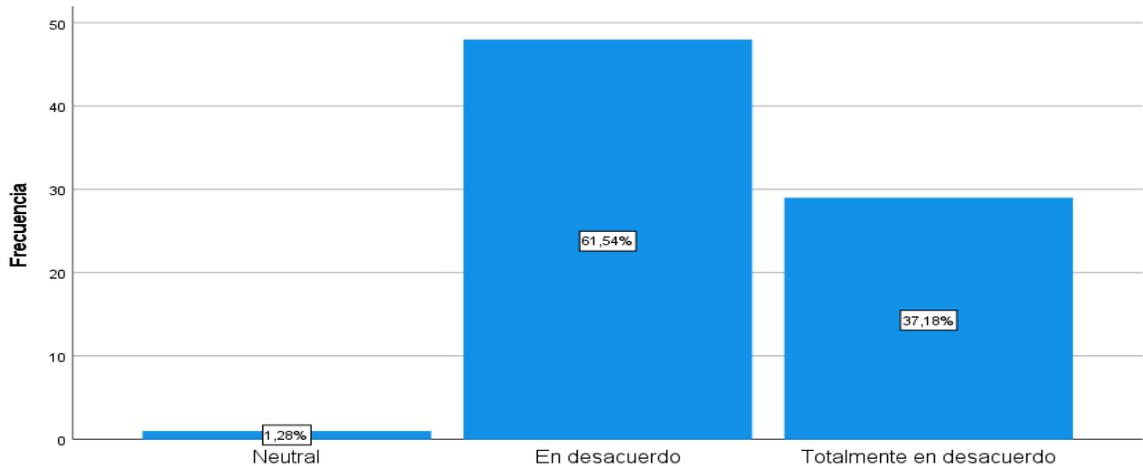


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 8, se indica que, del total de ciudadanos encuestados, un 69,9% indica totalmente en desacuerdo que el programa social administra adecuadamente los recursos materiales/ sociales/ tecnológicos, seguido de un 25.6% en desacuerdo y por último el 6.4% neutral con la interrogante.

Tabla. 9 ¿Las responsabilidades entre los trabajadores se encuentran distribuidas según las competencias que presenta el equipo en su conjunto?

F	N	Porcentaje
Neutral	1	1,3
En desacuerdo	48	61,5
Totalmente en desacuerdo	29	37,2
Total	78	100,0

Figura 9

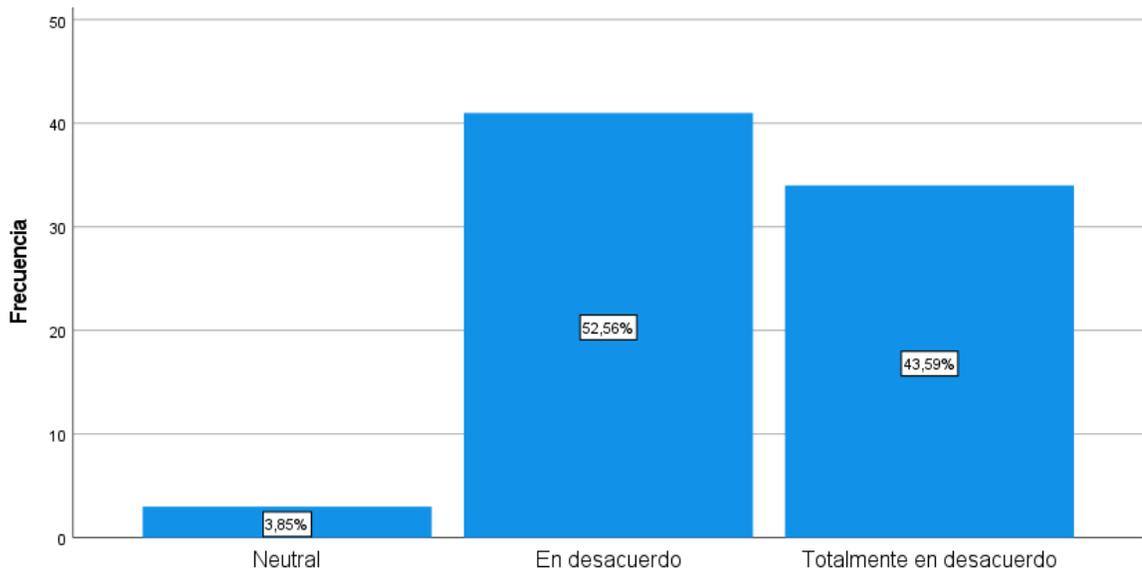


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 9, se establece que, del total de ciudadanos encuestados, un 61.5% está en desacuerdo que las responsabilidades entre los trabajadores se encuentran distribuidas según las competencias que presenta el equipo en su conjunto, un 37.2% refiere estar en desacuerdo y un 1.3% neutral respecto a la interrogante

Tabla. 10 ¿El programa social cuenta con un sistema de información y comunicación que facilita la atención al usuario?

F	N	Porcentaje
Neutral	3	3,8
En desacuerdo	41	52,6
Totalmente en desacuerdo	34	43,6
Total	78	100,0

Figura 10

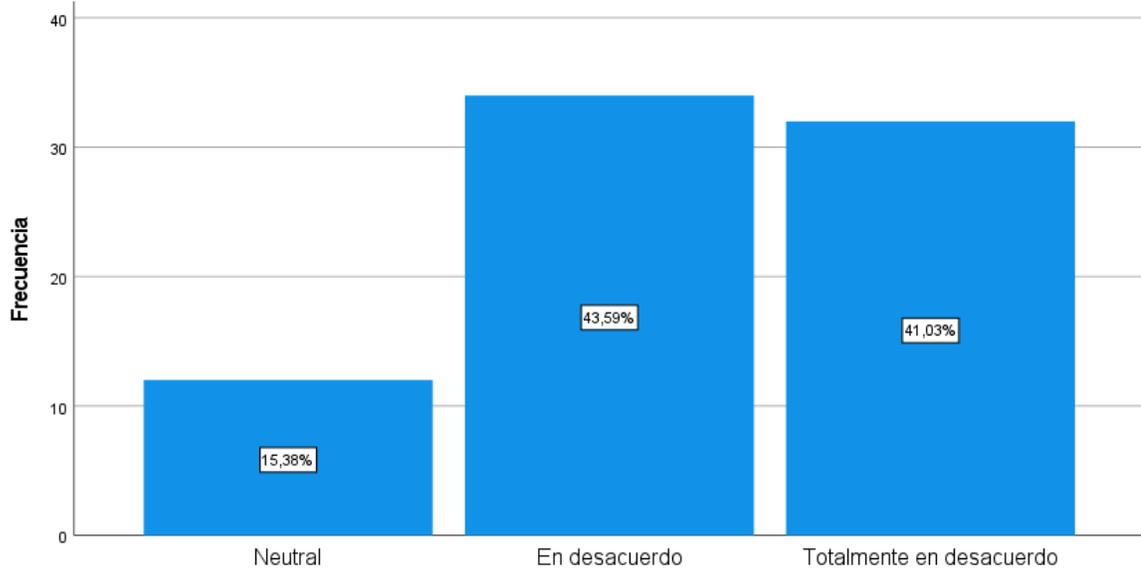


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 10, indica que, del total de ciudadanos encuestados, un 52.6% está en desacuerdo que el programa social cuenta con un sistema de información y comunicación que facilita la atención al usuario, un 43.6% refiere estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 3.8% se mantiene neutral a la interrogante.

Tabla. 11 ¿Considera que el programa orienta el trabajo permanentemente de acuerdo a lo establecido en el manual de organización y funciones?

F	N	Porcentaje
Neutral	12	15,4
En desacuerdo	34	43,6
Totalmente en desacuerdo	32	41,0
Total	78	100,0

Figura 11

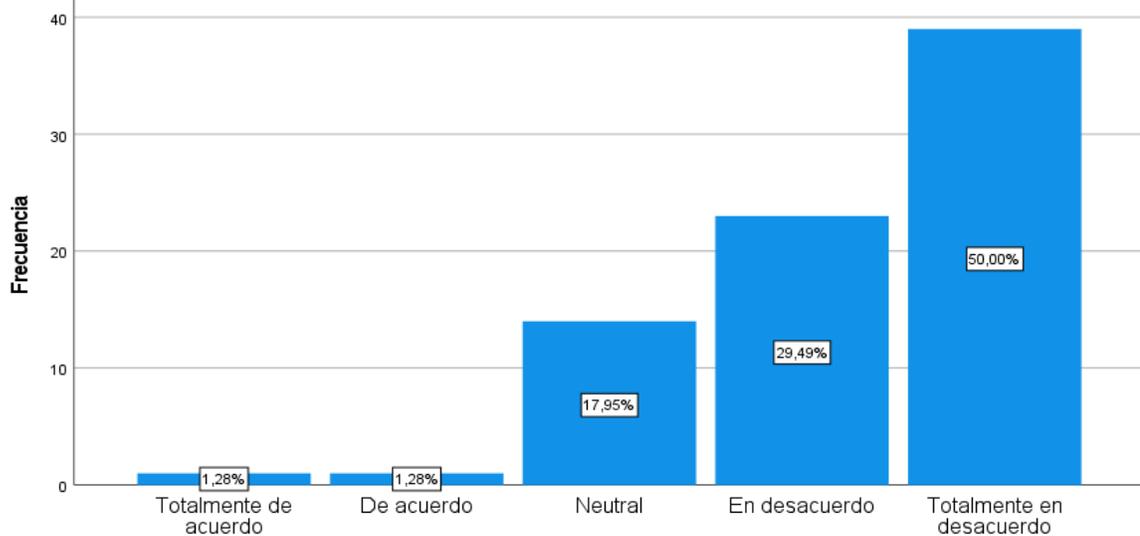


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 11, se determina que, del total de encuestados, un 43.6% indica estar en desacuerdo que el programa orienta el trabajo permanentemente de acuerdo a lo establecido en el manual de organización y funciones, de la misma manera, el 41% totalmente en desacuerdo y finalmente el 15.4% es neutral con la pregunta.

Tabla. 12 ¿El programa implementa eventos de capacitación del personal para el desarrollo institucional?

F	N	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	1,3
De acuerdo	1	1,3
Neutral	14	17,9
En desacuerdo	23	29,5
Totalmente en desacuerdo	39	50,0
Total	78	100,0

Figura 12

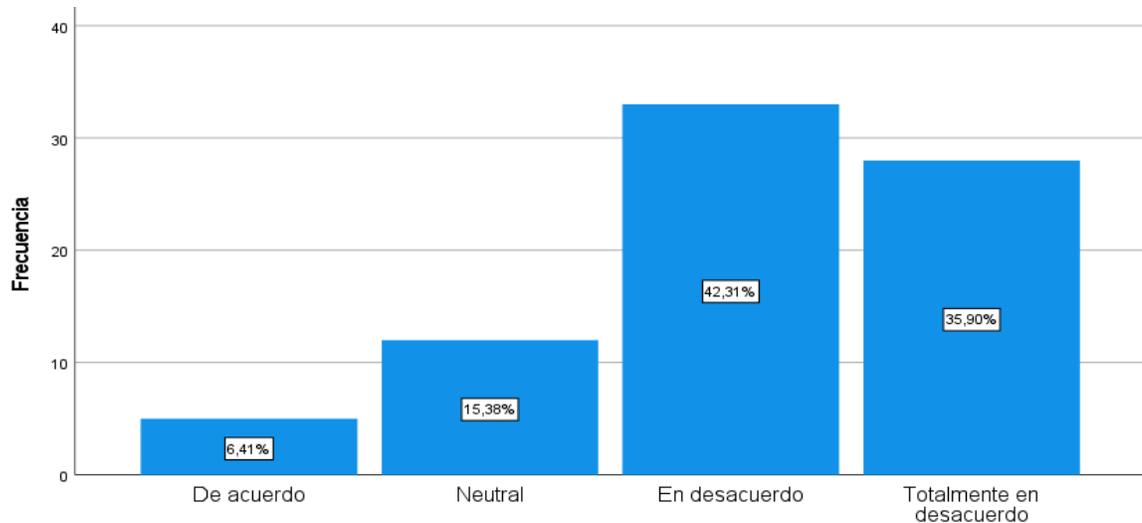


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 12, se establece que, del total de encuestados, un 50% está totalmente en desacuerdo que el programa implementa eventos de capacitación del personal para el desarrollo institucional, seguido de un 29.5% en desacuerdo mientras que el 17.9% neutras, y por último un 1.3% de acuerdo y totalmente en desacuerdo sobre la pregunta de investigación.

Tabla. 13 ¿El programa efectúa o incentiva acciones de concertación para lograr el cofinanciamiento en la ejecución de actividades por parte de los beneficiados?

F	N	Porcentaje
De acuerdo	5	6,4
Neutral	12	15,4
En desacuerdo	33	42,3
Totalmente en desacuerdo	28	35,9
Total	78	100,0

Figura 13

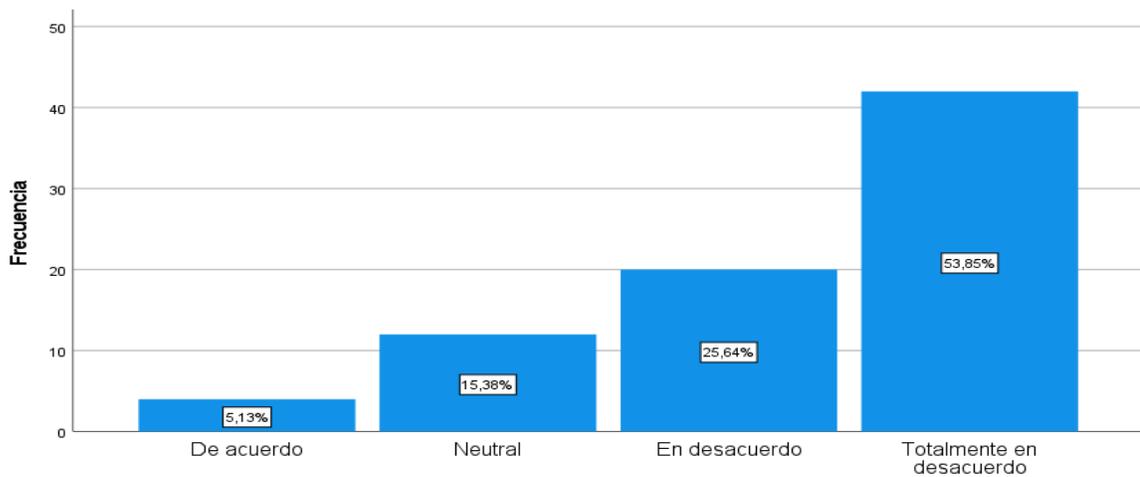


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 13, precisa que, de los ciudadanos encuestados, un 42.3% indica estar en desacuerdo que el programa efectúa o incentiva acciones de concertación para lograr el cofinanciamiento en la ejecución de actividades por parte de los beneficiados, seguido de un 35.5% totalmente en desacuerdo, el 15.4% neutral mientras que el 6.4% afirma la interrogante

Tabla. 14 ¿Conoce si el programa cuenta con un plan de monitoreo del cumplimiento de los planes operativos para conocer el logro de los objetivos y metas planificadas?

F	N	Porcentaje
De acuerdo	4	5,1
Neutral	12	15,4
En desacuerdo	20	25,6
Totalmente en desacuerdo	42	53,8
Total	78	100,0

Figura 14

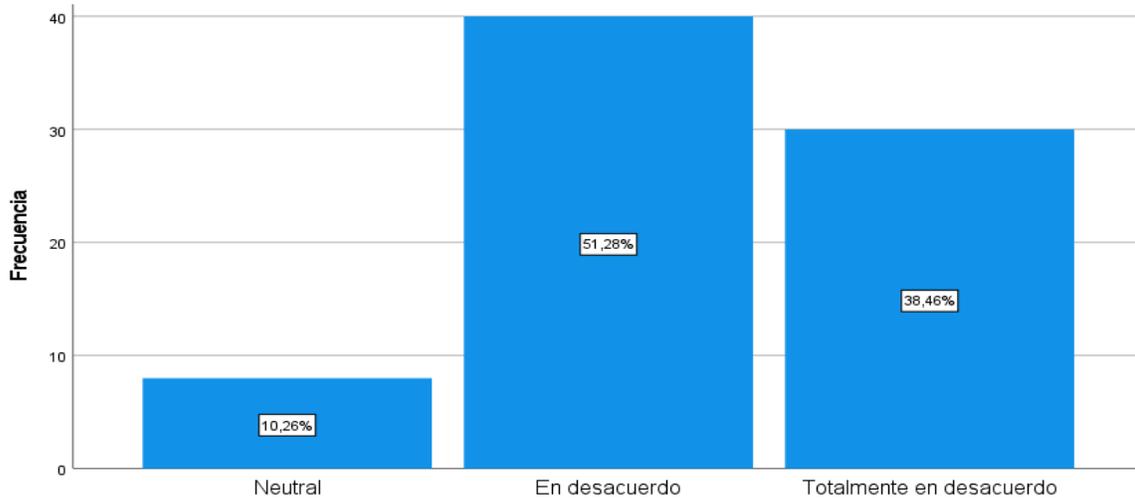


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 14, precisa que, del total de ciudadanos encuestados, un 53.8% indica estar totalmente en desacuerdo que el programa cuente con un plan de monitoreo del cumplimiento de los planes operativos para conocer el logro de los objetivos y metas planificadas, lo mismo un 25.6% en desacuerdo, mientras que un 15.4% neutral y por último un 5.1% sostiene estar de acuerdo con la interrogante.

Tabla. 15 ¿Se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores en base a estándares de calidad?

F	N	Porcentaje
Neutral	8	10,3
En desacuerdo	40	51,3
Totalmente en desacuerdo	30	38,5
Total	78	100,0

Figura 15

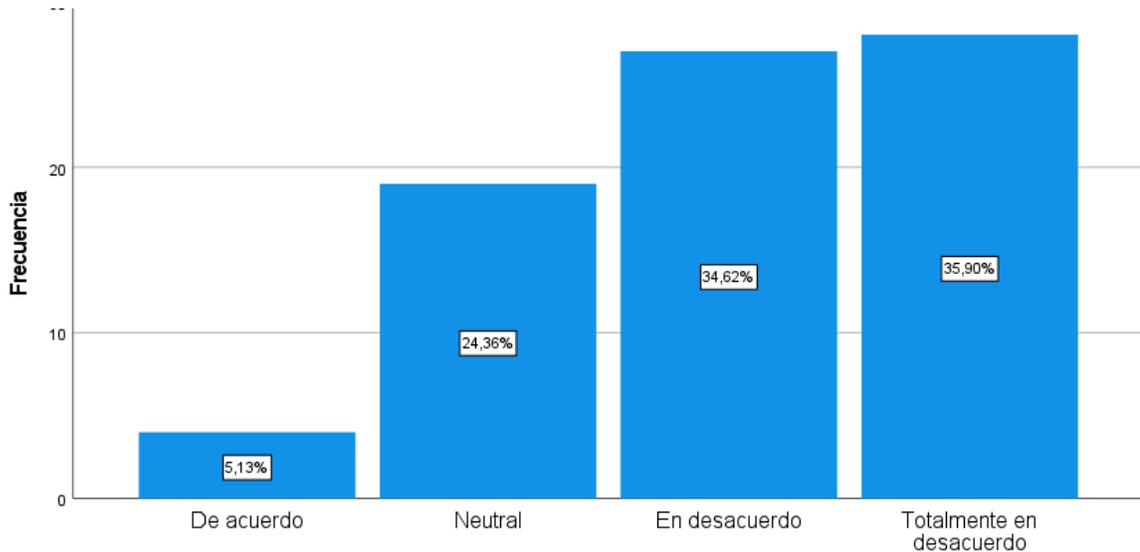


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 15, indica que, del total de ciudadanos encuestados, un 51.3% está en desacuerdo que se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores en base a estándares de calidad, seguido de un 38.5% en totalmente en desacuerdo y finalmente un 10.3% se mantiene neutral sobre la interrogante.

Tabla. 16 ¿El programa se encarga de coordinar y supervisar la ejecución del presupuesto de acuerdo a ley?

F	N	Porcentaje
Neutral	6	7,7
En desacuerdo	42	53,8
Totalmente en desacuerdo	30	38,5
Total	78	100,0

Figura 16

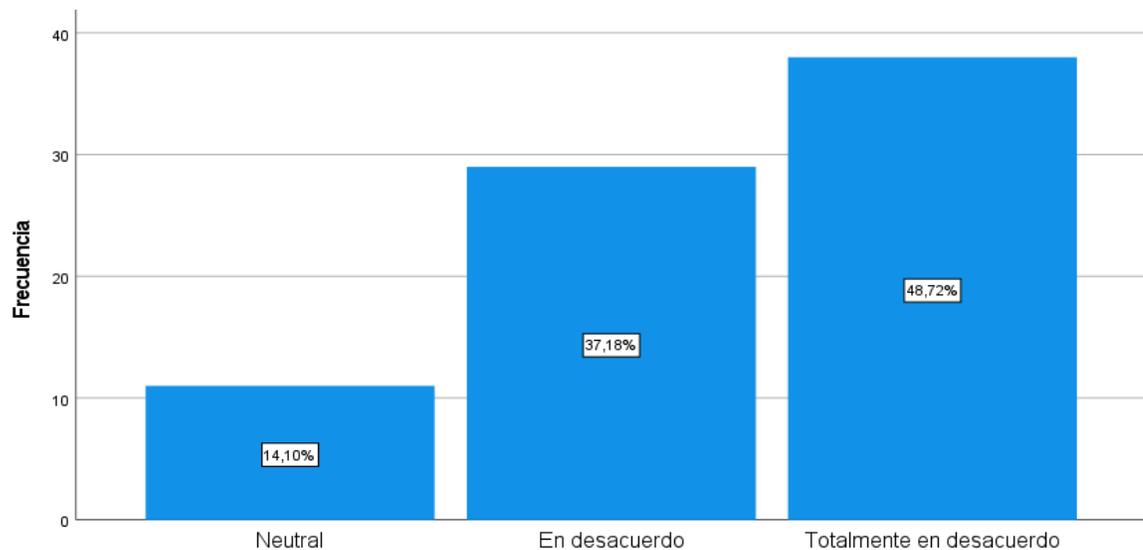


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 16, determina que, del total de ciudadanos encuestados, un 53.8% se encuentra en desacuerdo que el programa se encarga de coordinar y supervisar la ejecución del presupuesto de acuerdo a ley, es por ello su baja participación, respaldado por un 38.5 totalmente en desacuerdo y por último un 7.7% neutral sobre la pregunta en cuestión.

Tabla. 17 ¿El programa se encarga de evaluar los resultados de la calidad percibida en el servicio a los usuarios y aplica medidas correctivas?

F	N	Porcentaje
Neutral	6	7,7
En desacuerdo	42	53,8
Totalmente en desacuerdo	30	38,5
Total	78	100,0

Figura 17



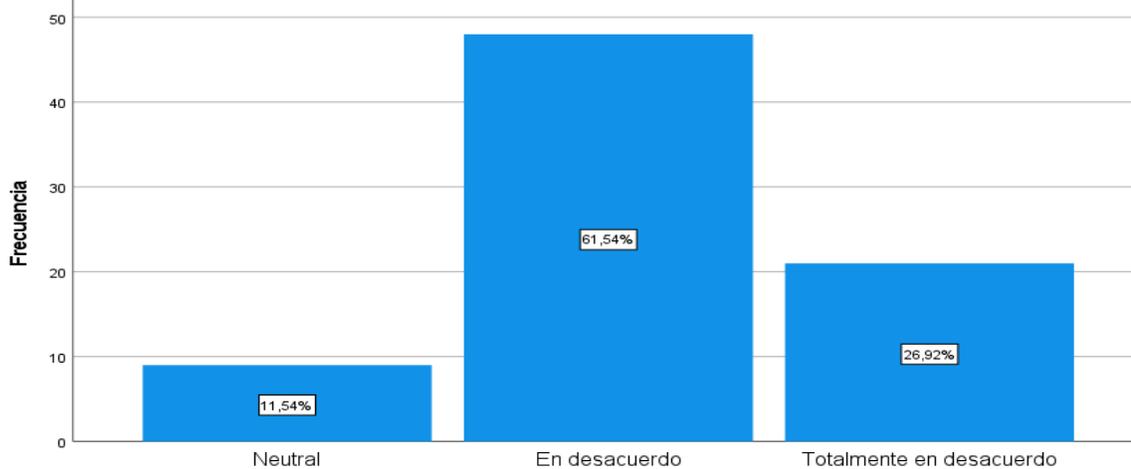
**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 17, indica que, del total de ciudadanos encuestados, un 53.8% indica estar en desacuerdo que el programa se encarga de evaluar los resultados de la calidad percibida en el servicio a los usuarios y aplica medidas correctivas, un 38.5 indica totalmente en desacuerdo y un 7.7% representa neutralidad al respecto.

## Análisis de la percepción del usuario

Tabla. 18 ¿Los equipos tecnológicos con los que cuenta el programa para la atención al usuario son modernos y están operativos?

	N	Porcentaje
Neutral	9	11,5
En desacuerdo	48	61,5
Totalmente en desacuerdo	21	26,9
Total	78	100,0

Figura 18

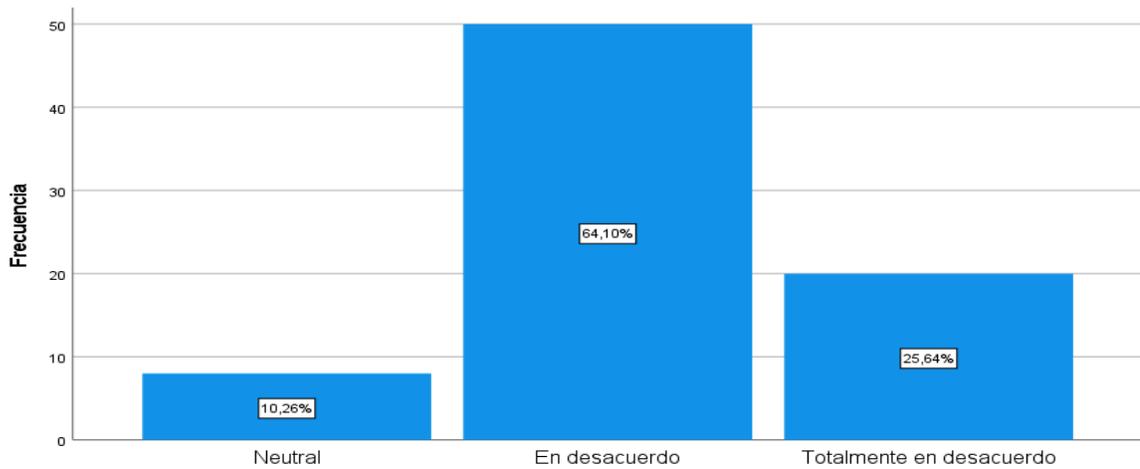


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 18, refiere que, del total de ciudadanos encuestados, un 61.5% está en desacuerdo que los equipos tecnológicos con los que cuenta el programa para la atención al usuario son modernos y están operativos, de igual manera el 26.9% totalmente en desacuerdo, mientras que un 11.5% indica neutralidad sobre la pregunta de investigación.

Tabla. 19 ¿El mobiliario es cómodo y visualmente atractivo?

F	N	Porcentaje
Neutral	8	10,3
En desacuerdo	50	64,1
Totalmente en desacuerdo	20	25,6
Total	78	100,0

Figura 19

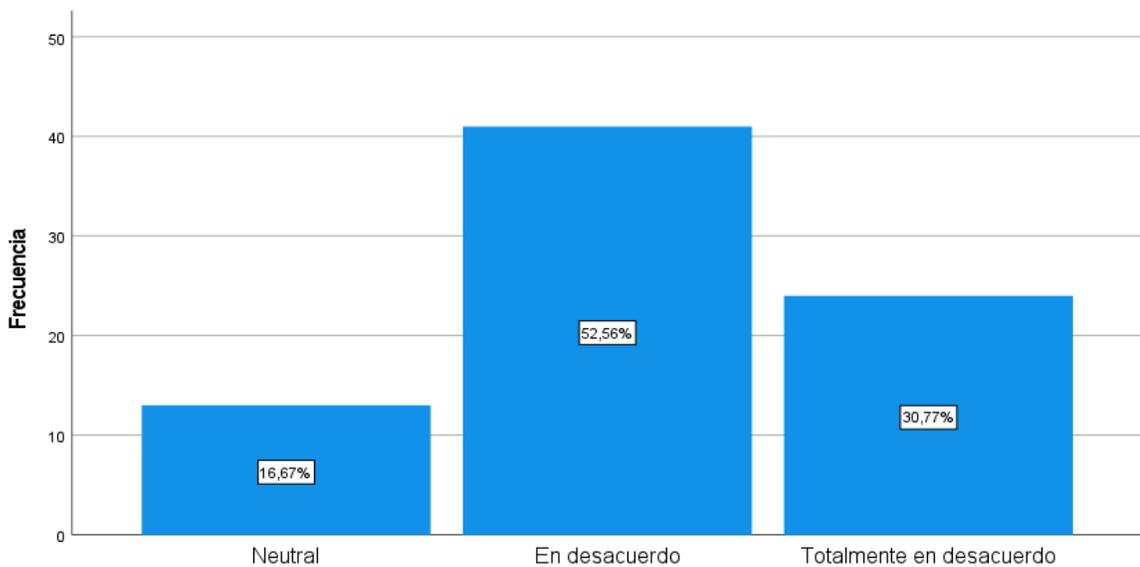


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 19, establece que, del total de ciudadanos encuestados, un 64.1% indica estar en desacuerdo que El mobiliario es cómodo y visualmente atractivo, acompañado de un 25.6% totalmente en desacuerdo, mientras que 10.3% es neutral al respecto.

Tabla. 20 ¿El uso de los sistemas operativos por parte del personal para atención al usuario es excelente?

	N	Porcentaje
Neutral	13	16,7
En desacuerdo	41	52,6
Totalmente en desacuerdo	24	30,8
Total	78	100,0

Figura 20

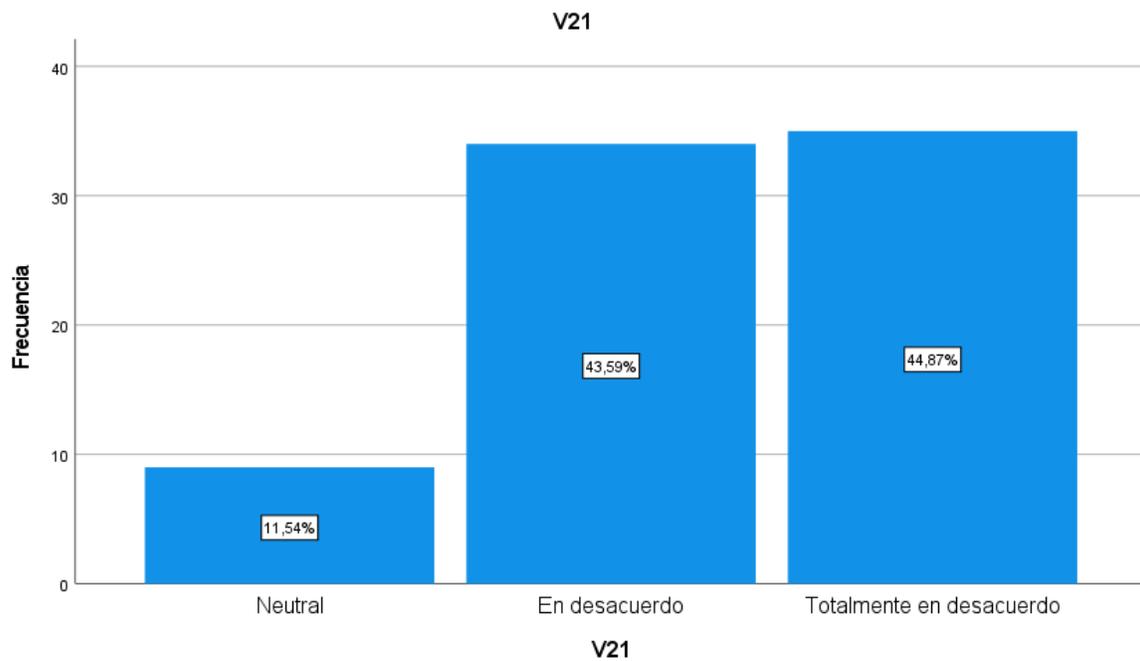


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 20, resuelve que, del total de ciudadanos encuestados, un 52.6% está en desacuerdo que el uso de los sistemas operativos por parte del personal para atención al usuario es excelente, seguido de un 30.8% totalmente en desacuerdo y finalmente un 16.7% es neutral sobre la pregunta de investigación.

Tabla. 21 ¿El personal que brinda atención le transmite confianza?

F	N	Porcentaje
Neutral	9	11,5
En desacuerdo	34	43,6
Totalmente en desacuerdo	35	44,9
Total	78	100,0

Figura 21

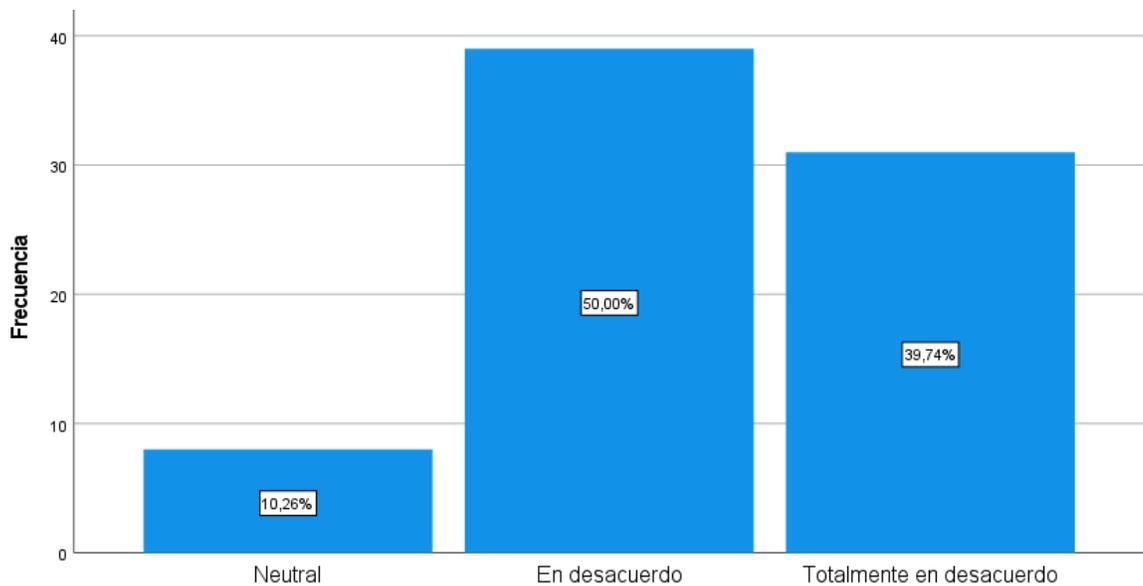


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 21, se señala que, del total de ciudadanos encuestados, un 44.9% está totalmente en desacuerdo que El personal que brinda atención le transmite confianza, seguido de un 43.6% en desacuerdo, mientras que el 11.5% indica neutral su respuesta.

Tabla. 22 ¿Hay un buen nivel de resolución de los problemas asumidos por el programa?

F	N	Porcentaje
Neutral	8	10,3
En desacuerdo	39	50,0
Totalmente en desacuerdo	31	39,7
Total	78	100,0

Figura 22

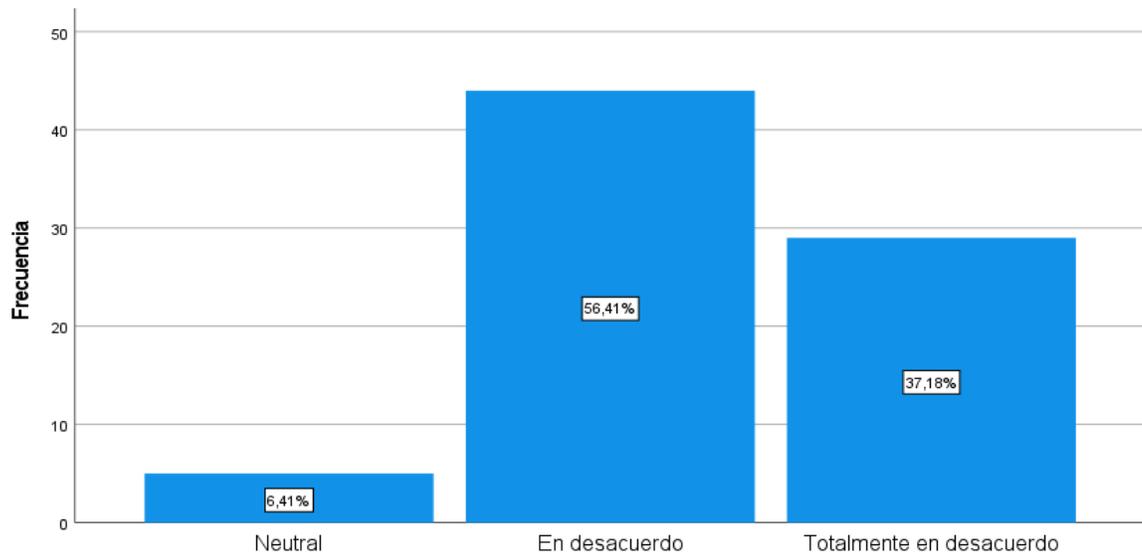


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 22, indica que, del total de ciudadanos encuestados, un 50% indica estar en desacuerdo que hay un buen nivel de resolución de los problemas asumidos por el programa, al igual que un 39.7% totalmente en desacuerdo y finalmente un 10.3% es neutral frente a la interrogante.

Tabla. 23 ¿La atención a los requerimientos solicitados por los usuarios del programa es oportuna?

F	N	Porcentaje
Neutral	5	6,4
En desacuerdo	44	56,4
Totalmente en desacuerdo	29	37,2
Total	78	100,0

Figura 23

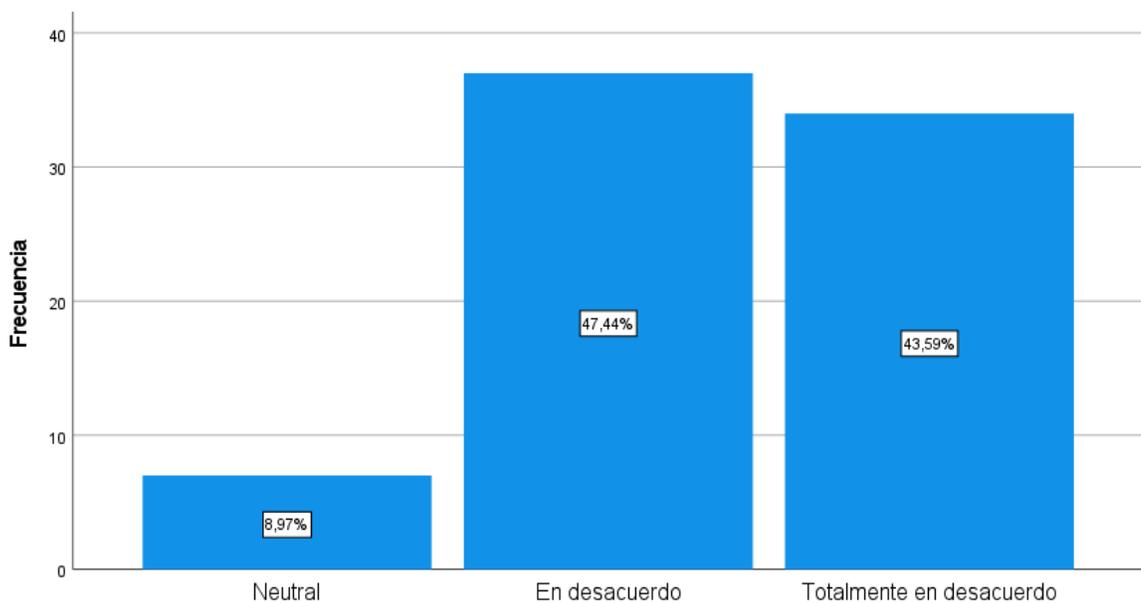


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 23, se puede señalar que, del total de ciudadanos encuestados, un 56.4% se encuentra en desacuerdo la atención a los requerimientos solicitados por los usuarios del programa es oportuna, seguido de un 37.23% que indica estar totalmente en desacuerdo y por último un 6.4% neutral respecto a la pregunta.

Tabla. 24 ¿Los trabajadores le comunican cuando se atenderá su requerimiento?

F	N	Porcentaje
Neutral	7	9,0
En desacuerdo	37	47,4
Totalmente en desacuerdo	34	43,6
Total	78	100,0

Figura 24

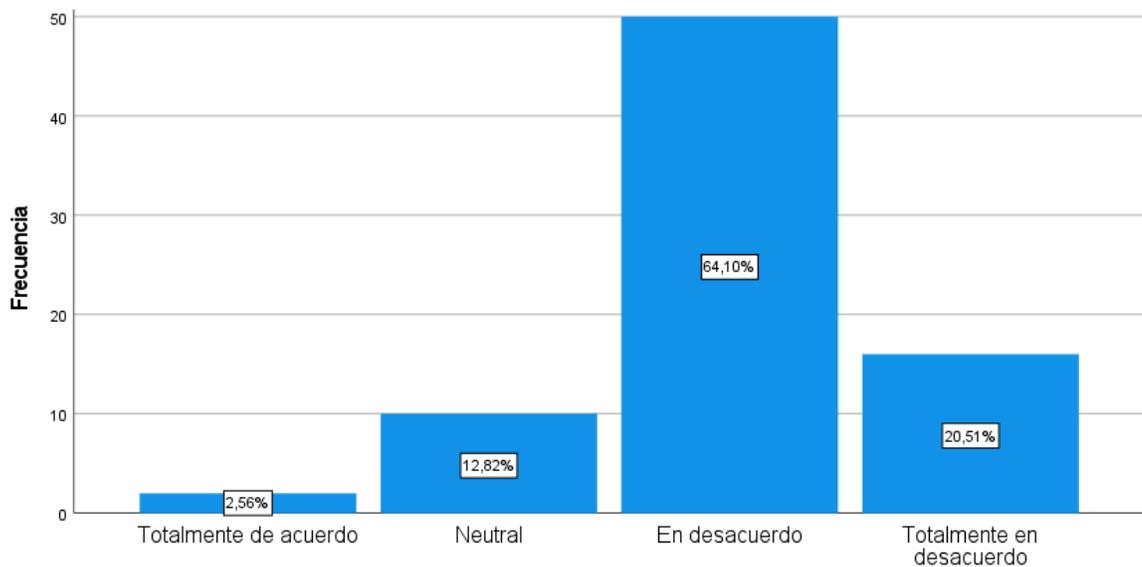


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 24, se señala que, del total de ciudadanos encuestados, un 47.4% se encuentra en desacuerdo que los trabajadores le comunican cuando se atenderá su requerimiento, seguido de un 43.6% totalmente en desacuerdo y finalmente un 9% neutral sobre la interrogante de investigación.

Tabla. 25 ¿Considera que los trámites realizados son adecuados?

F	N	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	2,6
Neutral	10	12,8
En desacuerdo	50	64,1
Totalmente en desacuerdo	16	20,5
Total	78	100,0

Figura 25

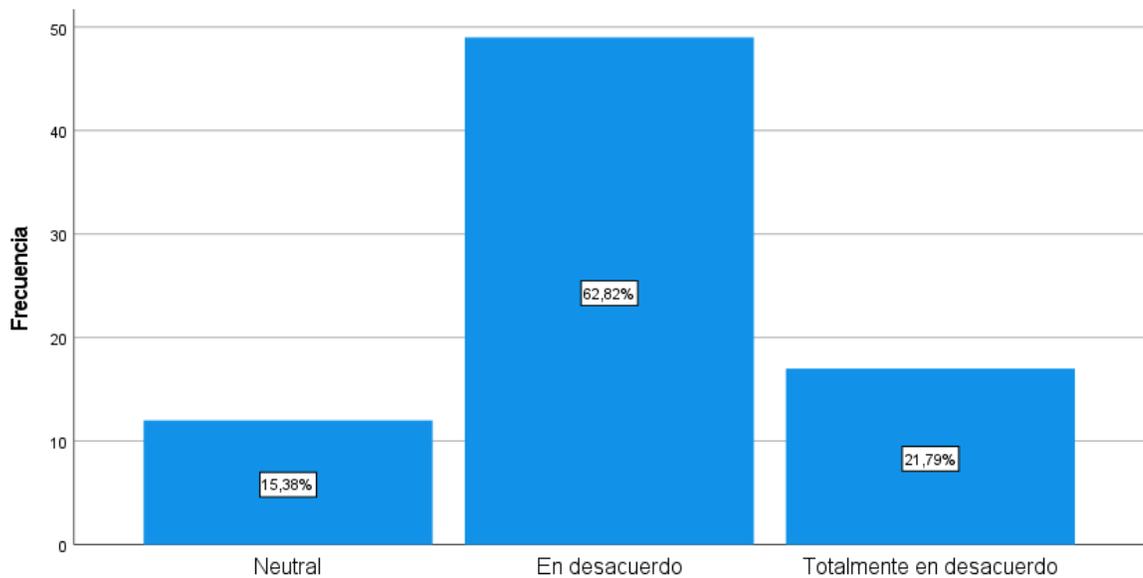


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 25, se indica que, del total de ciudadanos encuestados, un 64.1% está en desacuerdo que que los trámites realizados son adecuados, seguido de un 20.5% totalmente en desacuerdo, un 12.8 neutral, y por el contrario un 2.6% totalmente de acuerdo.

Tabla. 26 ¿Considera que los plazos establecidos para los trámites documentarios se han realizado con rapidez?

F	N	Porcentaje
Neutral	12	15,4
En desacuerdo	49	62,8
Totalmente en desacuerdo	17	21,8
Total	78	100,0

Figura 26

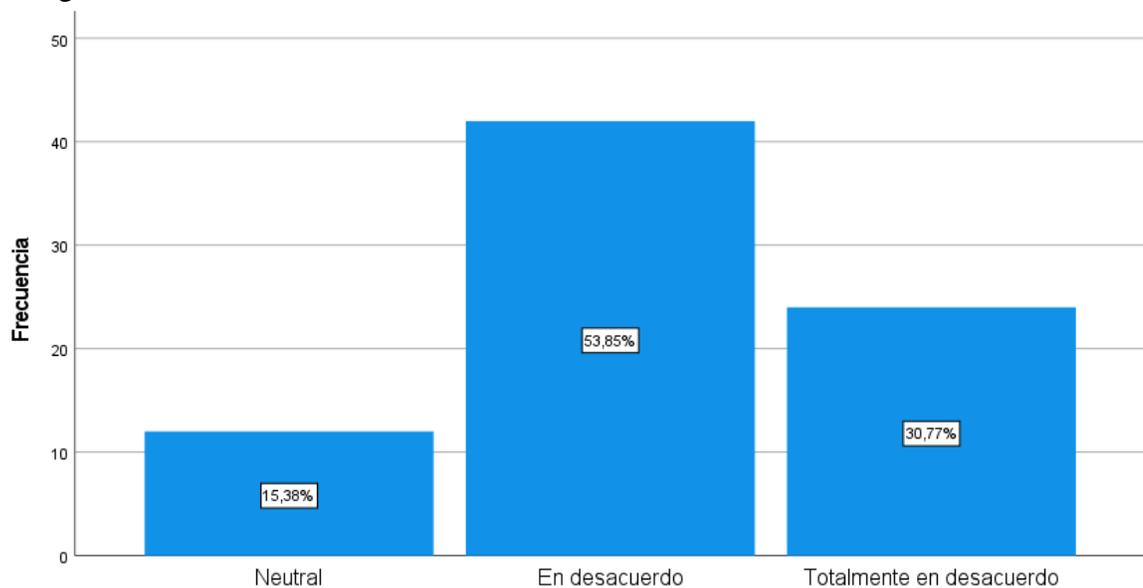


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 26, establece que, del total de ciudadanos encuestados, un 62.8% está en desacuerdo que los plazos establecidos para los trámites documentarios se han realizado con rapidez, seguido de un 21.8 totalmente en desacuerdo y finalmente un 15.4% es neutral sobre la interrogante de investigación.

Tabla. 27 ¿El personal brinda información inmediata según sus necesidades?

F	N	Porcentaje
Neutral	12	15,4
En desacuerdo	42	53,8
Totalmente en desacuerdo	24	30,8
Total	78	100,0

Figura 27

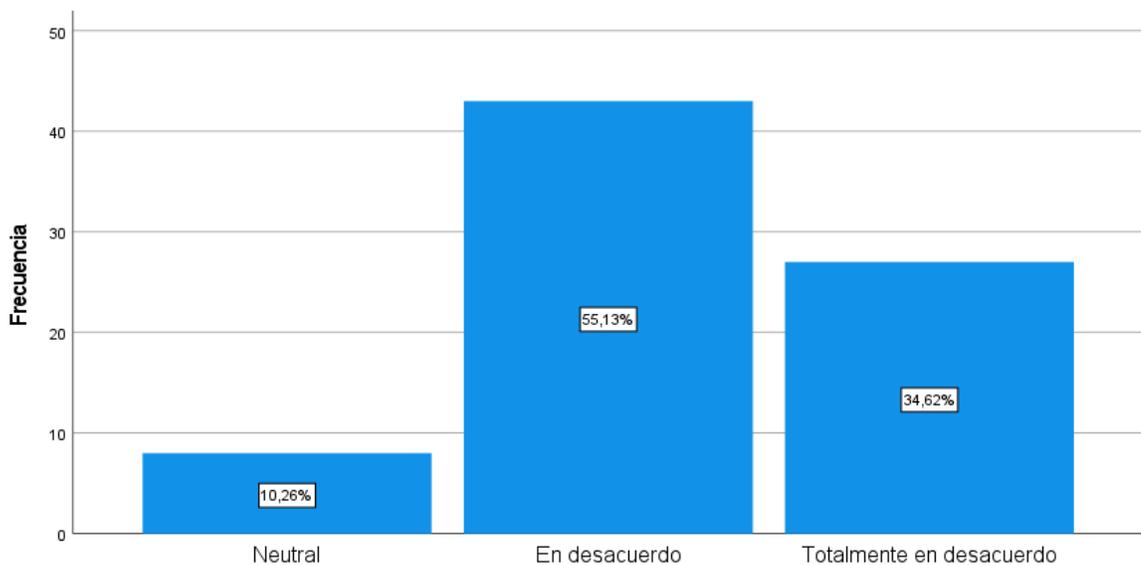


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 27, se puede indicar que, del total de ciudadanos encuestados, un 53.8% se encuentra en desacuerdo que el personal brinda información inmediata según sus necesidades, mientras que un 30.8% totalmente en desacuerdo y finalmente el 15.4% señala mantenerse neutral respecto a la pregunta en cuestión.

Tabla. 28 ¿El Personal del programa tiene trato amable?

F	N	Porcentaje
Neutral	8	10,3
En desacuerdo	43	55,1
Totalmente en desacuerdo	27	34,6
Total	78	100,0

Figura 28

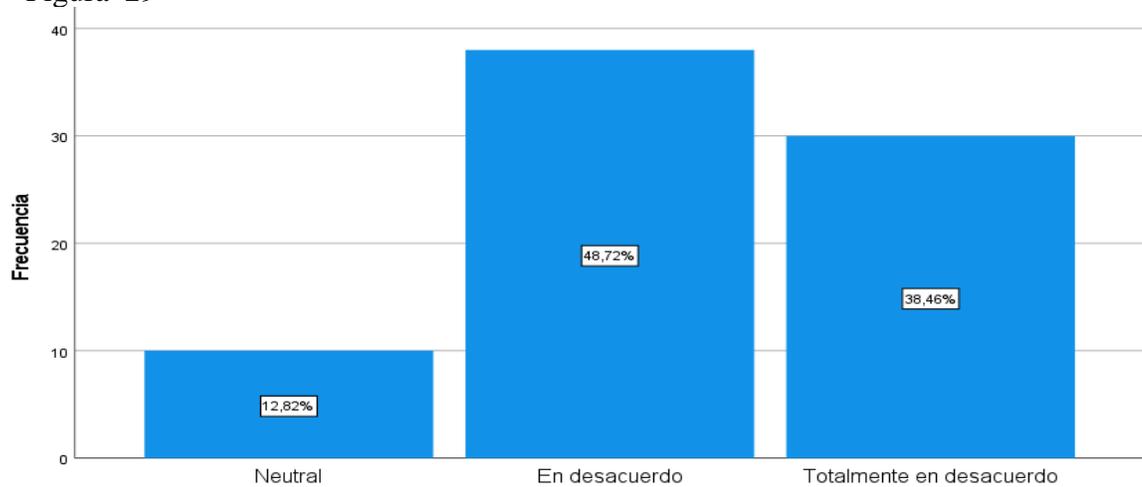


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 28, se puede establecer que, del total de ciudadanos encuestados, un 55.1% indica estar en desacuerdo que el Personal del programa tiene trato amable, reafirmado por un 34.6% totalmente en desacuerdo, mientras que el 10.3% es neutral en su percepción.

Tabla. 29 ¿Siente que se atendió su requerimiento de manera apropiada?

F	N	Porcentaje
Neutral	10	12,8
En desacuerdo	38	48,7
Totalmente en desacuerdo	30	38,5
Total	78	100,0

Figura 29

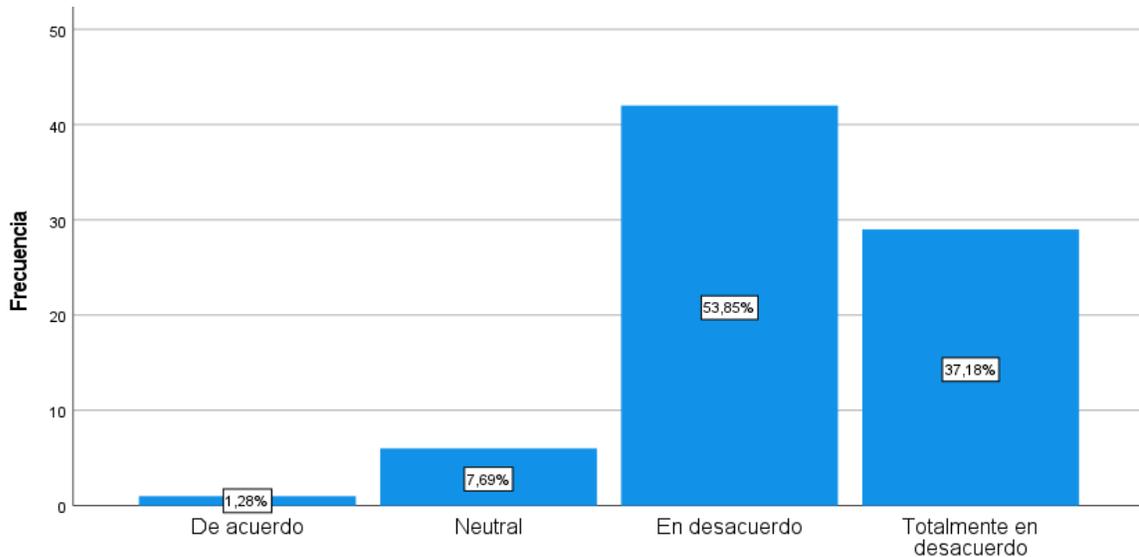


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 29, se puede establecer que, del total de ciudadanos encuestados, un 48.7% está en desacuerdo que se atendió su requerimiento de manera apropiada, acompañado de un 38.5% totalmente en desacuerdo y 12.8% considera que su requerimiento se atendió de forma neutral.

Tabla. 30 ¿Considera que los trabajadores tienen conocimiento suficiente para atender sus requerimientos?

F	N	Porcentaje
De acuerdo	1	1,3
Neutral	6	7,7
En desacuerdo	42	53,8
Totalmente en desacuerdo	29	37,2
Total	78	100,0

Figura 30

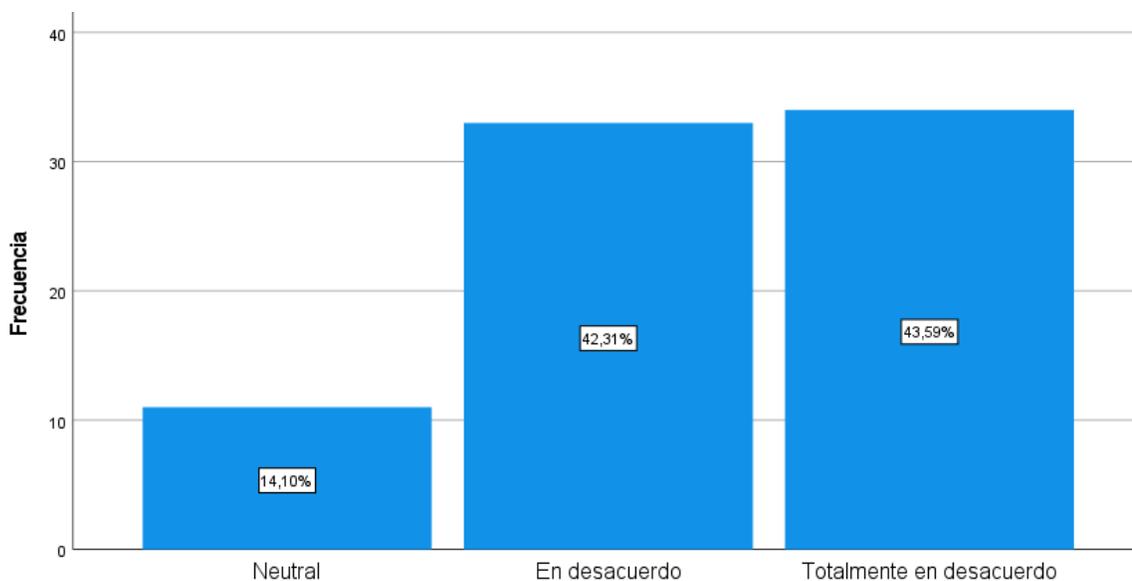


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 30, establece que, del total de ciudadanos encuestados, un 53.8% indica estar en desacuerdo que los trabajadores tienen conocimiento suficiente para atender sus requerimientos, seguido de un 37.2% totalmente en desacuerdo, el 7.7% se mantiene neutral. todo lo contrario, con un 1.3% que se encuentra de acuerdo con lo planteado.

Tabla. 31 ¿Siente que el personal, entiende y comprende sus necesidades?

F	N	Porcentaje
Neutral	11	14,1
En desacuerdo	33	42,3
Totalmente en desacuerdo	34	43,6
Total	78	100,0

Figura 31

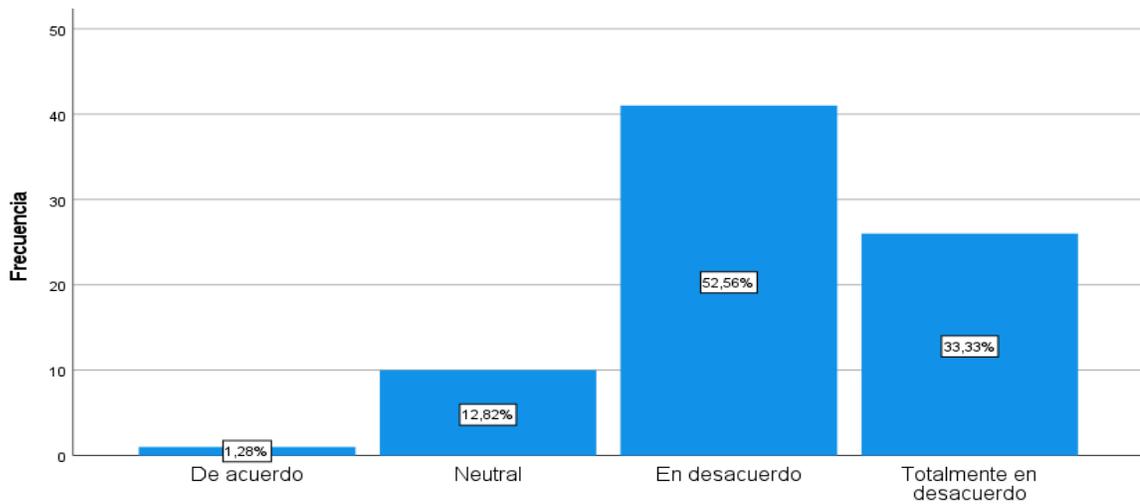


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 31, precisa que, del total de ciudadanos encuestados, un 42.3% están en desacuerdo que que el personal, entiende y comprende sus necesidades, mientras que el 43.3% corrobora lo expuesto estando totalmente en desacuerdo y por último un 14.1% es neutral respecto a la pregunta en cuestión.

Tabla. 32 ¿Considera que los trabajadores fueron amables, respetuosos y pacientes?

F	N	Porcentaje
De acuerdo	1	1,3
Neutral	10	12,8
En desacuerdo	41	52,6
Totalmente en desacuerdo	26	33,3
Total	78	100,0

Figura 32

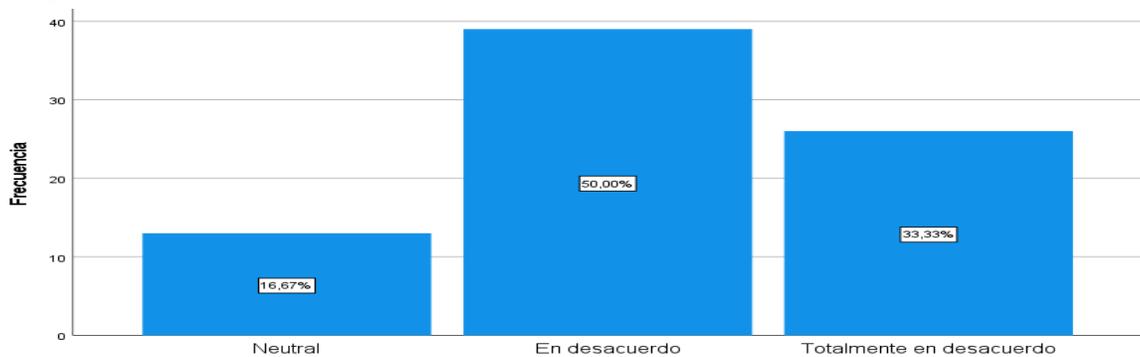


**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 32, precisa que, del total de ciudadanos encuestados, un 52.6% están en desacuerdo que los trabajadores fueron amables, respetuosos y pacientes, seguido de un 33.3% totalmente en desacuerdo, el 12.8% se mantiene neutral mientras que un 1.3% indica estar de acuerdo con la interrogante.

Tabla. 33 ¿Los trabajadores le brindaron una atención individualizada?

F	N	Porcentaje
Neutral	13	16,7
En desacuerdo	39	50,0
Totalmente en desacuerdo	26	33,3
Total	78	100,0

Figura 33



**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 33, se precisa que, del total de ciudadanos encuestados, el 50% indica estar en desacuerdo que los trabajadores le brindaron una atención individualizada, de igual manera un 33.3% sostiene estar totalmente en desacuerdo y por último un 16.7% es neutral sobre la pregunta de investigación.

Tabla. 34 Nivel de gestión administrativa

F	N	Porcentaje
Alto	13	16,7
Medio	26	33,3
Bajo	39	50,00
Total	78	100,0

**Interpretación:** En la tabulación y gráfica 33, se precisa que, del total de respuestas, el 50% indica que la gestión administrativa se encuentra en un nivel bajo, así mismo un 33.33% refiere que está en una situación de nivel medio, finalmente apenas un 16.7% indica que está en un nivel alto.

**Objetivo específico 3:** Proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa del programa social Juntos, distrito de Huarango.

<u>Dimensión</u>	<u>Estrategias</u>
<u>Planificación</u>	Capacitación: Se sugiere al órgano máximo de la entidad, generar diversas capacitaciones al personal para mejorar su nivel de atención, participación y ejecución de recursos estatales para resolver problemas sociales e institucionales. Este tipo de capacitaciones tiene que ser trimestrales y ahondar bajo una evaluación continua.

<p><u>Organización</u></p>	<p>Actualización de los documentos de gestión: Se sugiere al órgano máximo de la entidad generar actualizaciones debidas de los documentos de gestión, sobre todo en la parte organizacional interna, ya que se ha verificado que el personal no participa de acciones fundamentales, de la misma manera tiende a ejecutar otras acciones que no le corresponde, abrumando a los servidores de carga laboral y por ende, la generación de una mala gestión administrativa.</p>
<p><u>Dirección</u></p>	<p>Se recomienda a la autoridad máxima como a los mismos gerentes generar capacitaciones respecto al liderazgo transformacional, puesto que este tipo de actividades genera una adecuada comunicación y efecto en la productividad de los servidores, coadyuvando a ejecutar acciones beneficiosas en la parte administrativa respectivamente.</p>
<p><u>Control</u></p>	<p>Se recomienda a la autoridad máxima como a los mismos gerentes generar medidas para el seguimiento del control, el cual debe enfocarse en evaluar las metas planificadas bajo su cumplimiento en una temporalidad resaltada.</p>

Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022

Tabla. 35 Influencia de la gestión administrativa en la percepción del usuario

			Estilos de aprendizaje	de Rendimiento académico
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	de 1,000	,931*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Percepción del usuario	Coefficiente de correlación	de ,931*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

**Interpretación:** De la tabulación número 34, se evidenció que hay una influencia de la variable gestión administrativa en la variable percepción del usuario ( $r=0.931$ ), determinándose como positiva y directa respectivamente. En ese sentido se puede establecer que todo lo realizado en la entidad si genera una mala percepción en los usuarios.

## **DISCUSIÓN**

Referente al objetivo general de la indagación, determinar la influencia de la gestión administrativa en la percepción del usuario del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022, se tuvo como principales resultados que existe una influencia de la variable gestión administrativa en la variable percepción del usuario, referenciando que todo lo que se ha generado por parte de las autoridades administrativas si ha influenciado en la mala percepción del usuario de dicho programa. Estos resultados guardan coherencia con el estudio de Salazar (2019) quien refirió en su estudio que la gestión administrativa de dichas organizaciones se encuentra en un nivel negativo, de la misma forma que la percepción de los usuarios se califica como negativa respecto a la calidad de servicio que se genera diariamente.

De a misma manera, se tuvo una asociación con el estudio de Rosiles & Ramírez (2020) quien tuvo conclusión que existe una asociación entre las variables empleadas en la investigación, de la misma manera que la gestión administrativa se encuentra en un nivel bajo de desarrollo y que la percepción o satisfacción laboral como del usuario está siendo calificada como negativa respectivamente, determinando tal influencia respectivamente.

De la misma forma se tuvo una asociación con el análisis de García & Pérez (2020) quienes referenciaron que existe una coherencia o asociación entre las variables analizadas por los investigadores, de la misma forma, se establece que la cultura organizacional, en referencia a lo que se gestiona a nivel interno, causa una insatisfacción de los usuarios en gran medida.

Respecto al primer objetivo específico, analizar teóricamente la importancia del correcto desarrollo de la gestión administrativa según la teoría de Idalberto Chiavenato, se pudo corroborar que es un actor clásico dentro de la administración pública el cual certifica las dimensiones de la administración pública, calificándolas en temas de planeación o planeamiento, organización propia de la entidad, el liderazgo que ejercen las autoridades políticas y el control que se debe ejercer, siendo prioritarios desde el análisis del presente estudio.

En base al segundo objetivo específico analizar la gestión administrativa del programa social Juntos, distrito de Huarango, 2022, se tuvo como principales resultados que el 50% de usuarios indica que la gestión administrativa se encuentra en un nivel bajo, así mismo un 33.33% refiere que está en una situación de nivel medio, finalmente apenas un 16.7% indica que está en un nivel alto.

Estos resultados guardan una asociación con el estudio de Ascarza (2020) el cual certificó en su estudio que el nivel de prestación de servicios en la entidad es calificado como regular, de la misma forma, la satisfacción del usuario se encuentra en un nivel bajo, reflejado en más del 36%.

Estos resultados también Tello (2014) quien tiene como hallazgo principal, que la gestión de la calidad de servicio fue calificada como mala por el 47% de encuestado, de la misma forma, el proceso de atención se calificó como regular.

Finalmente se tiene una asociación con el estudio de Aparicio (2020) quien tiene como hallazgo principal, que se evidencia una asociación entre las variables de estudio, de la misma forma que la gestión municipal es vista como ineficiente,

por lo que la percepción de los usuarios tiende a calificarla como regular e incluso negativa, generándose problemas tanto a nivel social como institucional.

## CONCLUSIONES

1. Se evidenció que hay una influencia de la variable gestión administrativa en la variable percepción del usuario ( $r=0.931$ ), determinándose como positiva y directa respectivamente. En ese sentido se puede establecer que todo lo realizado en la entidad si genera una mala percepción en los usuarios.
2. Según la teoría de Idalberto Chiavenato, se pudo corroborar que es importante analizar teóricamente la administración pública según su teoría, estableciendo dimensiones importantes como la planificación, organización, dirección y control.
3. Se tuvo como principales resultados que el 50% de usuarios indica que la gestión administrativa se encuentra en un nivel bajo, así mismo un 33.33% refiere que está en una situación de nivel medio, finalmente apenas un 16.7% indica que está en un nivel alto.
4. Se determinó que no existieron un conjunto de estrategias para mejorar la gestión administrativa en la entidad.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la autoridad máxima como al jefe de recursos humanos aplicar el conjunto de estrategias propuestas por el investigador, puesto que mejora de manera significativa la gestión administrativa, la cual incidirá en una percepción buena del usuario del programa.
2. Se recomienda la lectura obligatoria para los futuros politólogos los asociado o escrito por Idalberto Chiavenato, puesto que establece dimensiones importantes como la planificación, organización, dirección y control para tener en cuenta como gestor público.
3. Se recomienda evaluar la gestión administrativa tras la aplicación de las acciones estratégicas propuesta por el autor, en ese aspecto, se lograría un panorama más amplio respecto al tema.

## BIBLIOGRAFIA

- Aparicio, I. (2020). Gestión municipal y calidad de servicio en usuarios del Centro Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, 2020. [tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2952901>.
- Ascarza, W. (2020). Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020. [tesis de posgrado]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2946389>.
- Chiavenato, I. (2014), Administración de los nuevos tiempos, Hill, México. Editorial: McGraw Internacional
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la Teoría General de la Administración. (10.a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Fano, E. (2020). La percepción de la gestión administrativa en el programa pensión 65, Huánuco. Gaceta Científica, 6(4), 223–230. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.981>
- García, O., & Pérez, K. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. [artículo científico]. Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia.
- Godoy, J. (2019). Percepción de las beneficiarias del Programa Social Juntos en el distrito de Capachica, 2017. [tesis de pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3226908>.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Universidad y Sociedad, 12(4), 32–37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Lozada, J. (2021). Gestión del PCA y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2020 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58365>

Mellado, D. Salas, A. Velarde, S. Tipismana, V. (2019). Análisis de la gestión administrativa del PCA – PCA, Modalidad “Comedores” [Tesis de Maestría, Universidad ESAN].  
Repositorio Institucional de la Universidad ESAN.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12640/1560>

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Domingo de las ciencias*, 3(2), 947-964.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Mochón, F., Mochón, M., & Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. Alfaomega grupo editor

Orbegoso, M. (2022). Percepciones de la calidad del servicio en usuarios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente de Coishco, 2021. [tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3130004>.

Pedraja-Rejas, L. (2017). Desafíos para la gestión pública en la sociedad del conocimiento. *Interciencia*, 42(3), 145-152. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33950011001>

Quispe, M. (2017). Impacto de los programas sociales en la disminución de la pobreza. *Pensamiento Crítico*, 22(1), 69–102. <https://doi.org/10.15381/pc.v22i1.14022>

Quispe, J., & Huanca, B. (2022). Efectos del programa "Juntos" en el bienestar social de las beneficiarias de khata kaquingora, Nicasio- Lampa (2016-2017). [tesis de posgrado]. Universidad Nacional del Altiplano.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3225107>.

Rodríguez, X., Baltierra, J., González, J. (2021) Estudio transversal: Satisfacción de usuarios del programa Cajas de alimentos del Gobierno de Chile por Covid19. *Revista Peruana de Investigación en Salud*. 5(3), 165-172. <https://doi.org/10.35839/repis.5.3.919>

- Rosiles, A., & Ramírez, C. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. [artículo científico]. <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/num86completo.pdf#page=86>.
- Ruiz Valenzuela, G. M. (2022). Diagnóstico a la gestión administrativa de la institución educativa San Lorenzo, Municipio de Suaza - Colombia 2014-2018 para la implementación de una propuesta pedagógica que mejore el clima escolar. *Revista Dialogus*, 1(5), 10–32. <https://doi.org/10.37594/dialogus.v1i5.526>
- Salazar Espinoza, Esthefany Carolina. (2019). Gestión administrativa para la calidad del servicio en empresas comercializadoras de bienes y servicios contratados por el estado. Ecuador: Ambato
- Santana, S. (2016). LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES (GADM) DE TUNGURAHUA. [tesis de posgrado]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22999/1/T3638M.pdf>.
- Suárez, J. (2021). Percepción del bienestar social en los hogares beneficiarios del programa juntos, en el distrito Daniel Alomía Robles, región Huánuco - 2020. [tesis de pregrado]. Universidad Nacional Agraria de la Selva. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2999693>.
- Tejeda, A. (2018). Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57254>
- Tello, W. (2014). La Gestión De La Calidad Y El Proceso De Atención De Los Usuarios De La Ventanilla Preferencial Del Banco De La Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. [tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2977736>.

Tonato, V. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016. (Tesis de maestría) Instituto de Altos Estudios Nacionales. Ecuador.

Uballe, R. (2014). El valor institucional de la gestión pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 9(28), 1-29. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29092807>

## Instrumento de la variable GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Instrucciones:** El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el nivel de gestión administrativa desarrollada en el programa social Juntos. La información será utilizada exclusivamente para fines académicos y no corresponde a un proceso de auditoría o control interno.

TA = Totalmente de Acuerdo  
 A = De Acuerdo  
 NC = No Conoce

D = En Desacuerdo  
 TD = Totalmente en Desacuerdo

Nº	Ítems	Valoración				
		TA	A	D	TD	NC
	<b>Planificación</b>					
1	¿Ha sido invitado a participar en la elaboración del plan estratégico del programa?					
2	¿La visión ha sido claramente definida y es de su conocimiento?					
3	¿La institución tiene definido sus objetivos estratégicos y son de su conocimiento?					
4	¿Están definidas las acciones estratégicas y son utilizados en la elaboración del plan operativo del programa?					
	<b>Organización</b>					
5	¿Considera que la estructura organizacional del programa, es adecuada?					
6	¿Existe un Manual de Funciones donde se consigna las funciones que debe desempeñar el personal y es de conocimiento público?					
7	¿Considera que los Jefes de Áreas conocen el manual de organización y funciones, que les permite organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades que son de su responsabilidad?					
8	¿El programa administra adecuadamente los recursos materiales/ social tecnológicos?					
9	¿Las responsabilidades entre los trabajadores se encuentran distribuidas según las competencias que presenta el equipo en su conjunto?					

10	¿El programa social cuenta con un sistema de información y comunicación que facilita la atención al usuario?					
	<b>Dirección</b>					
11	¿Considera que el programa orienta el trabajo permanentemente de acuerdo a lo establecido en el manual de organización y funciones?					
12	¿El programa implementa eventos de capacitación del personal para el desarrollo institucional?					
13	¿El programa efectúa o incentiva acciones de concertación para lograr el cofinanciamiento en la ejecución de actividades por parte de los beneficiados?					
	<b>Control</b>					
14	¿Conoce si el programa cuenta con un plan de monitoreo del cumplimiento de los planes operativos para conocer el logro de los objetivos y metas planificadas?					
15	¿Se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores en base a estándares de calidad?					
	<b>Productividad</b>					
16	¿El programa se encarga de coordinar y supervisar la ejecución del presupuesto de acuerdo a ley?					
17	¿El programa se encarga de evaluar los resultados de la calidad percibida en el servicio a los usuarios y aplica medidas correctivas?					

## Instrumento de la variable PERCEPCIÓN DEL USUARIO

**Instrucciones:** La presente encuesta está dirigida al usuario atendido en el programa social Juntos. La información será utilizada exclusivamente con fines académicos y no corresponde a un proceso de auditoría o control interno.

TA = Totalmente de Acuerdo

D = En Desacuerdo

A = De Acuerdo

TD = Totalmente en Desacuerdo

NC = No Conoce

N°	Ítems	Valoración				
		TA	A	D	TD	NC
	<b>Elementos tangibles</b>					
1	¿Los equipos tecnológicos con los que cuenta el programa para la atención al usuario son modernos y están operativos?					
2	¿El mobiliario es cómodo y visualmente atractivo?					
3	¿El uso de los sistemas operativos por parte del personal para atención al usuario es excelente?					
4	¿Las instalaciones físicas y organización de los ambientes tienen apariencia limpia?					
5	¿Los servicios higiénicos están limpios y ventilados?					
6	¿La señalización para la ubicación de las oficinas de atención, es adecuada y visible?					
7	¿Considera que la vestimenta que utiliza el personal es limpia y adecuada?					
	<b>Fiabilidad</b>					
8	¿El personal que brinda atención le transmite confianza?					
9	¿Hay un buen nivel de resolución de los problemas asumidos por el programa?					
10	¿La atención a los requerimientos solicitados por los usuarios de la Gerencia es oportuna?					
11	¿Los trabajadores le comunican cuando se atenderá su requerimiento?					
	<b>Capacidad de Respuesta</b>					
12	¿Considera que los trámites realizados son adecuados?					
13	¿Considera que los plazos establecidos para los trámites documentarios se han realizado con rapidez?					
14	¿El personal brinda información inmediata según sus necesidades?					

	<b>Seguridad</b>					
15	¿El Personal del programa tiene trato amable?					
16	¿Siente que se atendió su requerimiento de manera apropiada?					
17	¿Considera que los trabajadores tienen conocimiento suficiente para atender sus requerimientos?					
18	¿Usted percibe que el personal cumple con las medidas de seguridad documentaria (confidencialidad)?					
	<b>Empatía</b>					
19	¿Siente que el personal, entiende y comprende sus necesidades?					
20	¿Considera que los trabajadores fueron amables, respetuosos y pacientes?					
21	¿Los trabajadores le brindaron una atención individualizada?					