



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestion administrativa y calidad de servicio ofrecida por la  
oficina de bienestar del beneficiario , Lima - 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Castillo Queirolo, Andrea Ximena (ORCID: 0000-0002-9722-0071)

**ASESOR:**

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

## Dedicatoria

Al supremo por estar presente en todos los aspectos de mi vida y darme la energía para enfrentar las diversas contextos y complicaciones que se presentan.

A mis padres por ser los primeros en apoyar las decisiones que adopto, a mis hermanos, sobrinos por ser mi fuente de inspiración para ser mejor persona en todo aspecto Y en especialmente a mi abuela por ser una guerrera.

## Agradecimiento

Al supremo por estar siempre presente en mi vida, como en esta etapa de ampliación profesional.

A mis padres por apoyarme, por los valores y principios que me enseñaron, a mis hermanos y sobrinos por el amor incondicional el apoyo que siempre me dan, a mi enamorado por enseñarme a nunca rendirme.

A Bruno, Director de la Oficina de Bienestar del Beneficiario por apoyarme con la información y por confiar en mí, a Pronabec por ser una institución en la que cada día aprendo algo nuevo, a mis compañeros por confiar en mí.

A mis compañeros de la maestría que a pesar de las circunstancias nunca nos rendimos y seguimos adelante.

Al Dr. Emil Renato Beraun Beraun por ser un guía académico excepcional y las observaciones que siempre realizó en la investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias de la variable 1: gestión administrativa	23
Tabla 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1: gestión administrativa	23
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable 2: calidad de servicio	24
Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2: calidad de servicio	24
Tabla 5. Coeficiente de correlación de la gestión administrativa y la calidad de servicio	25
Tabla 6. Coeficiente de correlación de la gestión administrativa y la empatía	26
Tabla 7. Coeficiente de correlación del presupuesto por resultado y la fiabilidad	26
Tabla 8. Coeficiente de correlación del presupuesto por resultado y la seguridad	27
Tabla 9. Coeficiente de correlación del presupuesto por resultado y la capacidad de respuesta	27
Tabla 10. Coeficiente de correlación del presupuesto por resultado y los elementos tangibles	28

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles del presupuesto por resultado	53
Figura 2. Niveles de las dimensiones del presupuesto por resultado	53
Figura 3. Niveles de la gestión administrativa	54
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa	54
Figura 5. Estadística de fiabilidad del segundo instrumento	55
Figura 6. Estadística de fiabilidad del segundo instrumento	55

## Resumen

El presente estudio fue titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, Lima-2022” tuvo como propósito principal determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario.

Es así que, la metodología empleada partió del enfoque cuantitativo, tipo de estudio fue el aplicado, con diseño de estudio no experimental y de corte transaccional, además, el método aplicado fue el hipotético-deductivo. El instrumento empleado para la recopilación de datos fue el cuestionario.

Por tanto, de los resultados del estudio se concluyó que existe una correlación positiva alta entre las variantes gestión administrativa y calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, toda vez que, dio un valor Rho de Spearman  $\rho = 0.845$  y el  $p = 0.000 < 0.01$ , por lo cual se acepta la hipótesis propuesta en el estudio, por consiguiente, existe un vínculo significativo entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecido por la oficina de bienestar del beneficiario.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, elementos intangibles.

## Abstract

The present study was entitled "Administrative management and quality of service offered by the welfare office of the beneficiary, Lima-2022" had as its main purpose to determine the relationship between administrative management and quality of service offered by the welfare office of the beneficiary.

Thus, the methodology used was based on the quantitative approach, the type of study was applied, with a non-experimental and transactional study design, in addition, the applied method was hypothetical-deductive. The instrument used for data collection was the questionnaire.

Therefore, from the results of the study it was concluded that there is a high positive correlation between the variants administrative management and quality of service offered by the beneficiary's welfare office, since it gave a Spearman's Rho value  $\rho = 0.845$  and the  $p = 0.000 < 0.01$ , for which the hypothesis proposed in the study is accepted, therefore, there is a significant link between administrative management and the quality of service offered by the beneficiary's welfare office.

Keywords: administrative management, quality of service, empathy, reliability, security, responsiveness, intangible elements.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2020) precisó que la educación es un aspecto primordial para el desarrollo de un país, por ello, diversos países centraron sus esfuerzos en brindar la accesibilidad a sus ciudadanos a este derecho universal. Cabe recordar que, en el 2015, diversos líderes de diversos países suscribieron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible como meta el proporcionar el acceso igualitario a la educación técnica y de calidad para sus ciudadanos.

En el Perú contamos con el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo que fue creada mediante la Ley N° 29837, la cual depende del Ministerio de Educación cuya finalidad es otorgar una educación superior equitativa, permitiendo que estudiantes de escasos recursos y de un alto nivel académico puedan acceder, permanecer y terminar de manera satisfactoria, sin embargo, al ser un programa que se encuentra al servicio de la población resulta fundamental evaluar la gestión efectuada por los colaboradores administrativos de la institución.

Tenemos que considerar que diversas instituciones públicas a nivel mundial enfrentan diversas situaciones que ponen a prueba la gestión administrativa de las entidades. Por lo cual, deben realizar numerosas acciones a fin de identificar aquellas ineficiencias de la Administración. En un estudio efectuado por Napaico (2019) recomendó que era necesario evaluar de manera habitual los procesos administrativos del Pronabec, toda vez que, aspectos como la fiabilidad y la capacidad para brindar las respuestas pertinentes a los usuarios fueron percibidos como deficientes.

De esta manera, el estudio se centrará en la Oficina de Bienestar del beneficiario (OBBE), toda vez que, esta área es la encargada de efectuar diversos pronunciamientos con respecto a situaciones como el cumplimiento o no del compromiso de servir al Perú en los casos de otorgamiento de becas o créditos educativos. Así también, debe pronunciarse sobre la suscepción o no de la beca, en consideración y evaluación de ciertas situaciones de los becarios. Es así que, estando en constante coordinación directa con los beneficiarios es fundamental

conocer a percepción actual de los usuarios respecto de la gestión efectuada por la Oficina de Bienestar del beneficiario.

Por ello, se propuso como cuestionamiento general del proyecto, la siguiente interrogando: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022? Así también, se planteó como problemas específicos, los siguientes cuestionamientos: 1) ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022?; 2) ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad ofrecido por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022?; 3) ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022?; 4) ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022? y 5) ¿Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos intangibles ofrecidos por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022?

Teniendo en cuenta que temas como la gestión administrativa y calidad de servicio son fundamentales para medir los logros y desarrollo de las instituciones públicas, es por ello, que la investigación se fundamenta a nivel teórico al ampliar los fundamentos teóricos respecto de las variables de estudio y de las subcategorías que conforman la segunda variable. A nivel práctico se debe precisar que los resultados de la investigación permitieron poder identificar de manera objetiva el nivel actual de las variables de estudio. La justificación a nivel metodológico se fundamentó en la formulación de nuevo conocimiento que proviene del empleo del método científico, además, las herramientas empleadas para recolectar la data, se procedió a su validación, a fin de que posteriormente puedan ser empleados para las futuras investigaciones. A nivel social podemos señalar que el estudio permitió mejorar el servicio brindado a los becarios, identificando las debilidades que pudiese presentar la Oficina de Bienestar del Beneficiario.

El objetivo primordial del estudio fue la siguiente afirmación: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022. Así también, se planteó como objetivos específicos, los siguientes cuestionamientos: 1) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022; 2) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad ofrecido por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022; 3) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022; 4) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022; y 5) Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos intangibles ofrecidos por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022.

La hipótesis general fue lo siguiente: Existe vínculo significativo entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022. Como hipótesis específicas, las siguientes afirmaciones: 1) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022; 2) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad ofrecido por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022; 3) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022; 4) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022; y 5) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos intangibles ofrecidos por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional se tuvieron los siguientes precedentes:

En el estudio efectuado por Monsivais (2019) enfocado en la variante calidad de servicio, precisó que la confianza institucional en México se planteó como propósito el analizar el vínculo entre la calidad de la prestación otorgada por las entidades locales desde la percepción de los ciudadanos, así como la confianza de estos en las instituciones.

El estudio estuvo enfocado en medir el uso y la satisfacción de los mexicanos respecto de los trámites y servicios públicos. Se trabajó en función del enfoque cuantitativo, de diseño probabilístico, estratificado y conglomerado. Para ello, se trabajó en base a la población mayor de 18 años, de esta manera, tuvo masa de 100 000 habitantes entre las 32 instituciones del país.

Así también, la investigación buscó identificar la certidumbre de los ciudadanos en las entidades públicas, lo cual está determinado por las experiencias vividas. Se concluyó, que la confianza que brindan las instituciones sirve para apreciar la valoración de los ciudadanos respecto de los gobiernos locales, es así que, la confianza o desconfianza estaba determinada en función de la apreciación de la calidad de las prestaciones recibidas.

De este modo, la investigación permitió apreciar como la reforma de los sistemas en México pueden afectar las experiencias, teniendo ciudadanos insatisfechas, lo cual sirve de fundamento para la desconfianza de ciudadano respecto de la eficiencia y/o probidad de los funcionarios en sus instituciones públicas.

En la tesis realizada por Paredes (2020) sobre las variables gestión administrativa y calidad de la prestación que se ofrecen en las entidades educativas de pregrado, cuyo propósito fue determinar el predominio de la gestión administrativa en la variante calidad de servicio.

El enfoque del estudio fue el cuantitativo, teniendo un tipo de investigación descriptivo, de diseño correlacional y no experimental. Se analizó y estudio en base

a una población de 16 527, considerando entre estudiantes y docentes de la institución, lo cual dio una muestra de 265 docentes y 375 estudiantes.

Los resultados del estudio determinaron que sí existía una conexión directa entre las variables de estudio, de tal manera, cuando exista una correcta prestación de los servicios administrativos, esta influirá de manera favorable en la satisfacción de los usuarios respecto de la prestación

Por lo tanto, la investigación favorece a reconocer la significancia de la gestión administrativa en las instituciones públicas, identificando las principales dimensiones que deben de mejorarse, por ello, las entidades públicas de educación universitaria deben prestar mayor atención las dimensiones de dirección y organización, toda vez que estos aspectos presentan ciertas falencias.

En el estudio realizado por Salas (2017) sobre el análisis de la calidad del servicio en la contraloría departamental del Meta, que tuvo como propósito el analizar la calidad de servicio en la institución. Para ello, se apoyó en el enfoque cuantitativo y cualitativo, utilizando como técnicas las entrevistas semiestructuras y encuestas.

Para la aplicación de los instrumentos se tuvo como población a 160 personas, del análisis muestra se obtuvo una muestra de 114 personas. El desarrollo del estudio se precisó que la Contraloría Departamental del Meta está efectuando acciones de simplificación administrativa, tales como la eliminación de trámites innecesarios.

El estudio concluyó en que la calidad de servicio causa mayor interés en los ciudadanos, quienes al estar informados exigen la mejora y calidad en las prestaciones ofrecidas, de esta manera, la calidad de servicio es un factor clave al momento de realizar estrategias a nivel de la administración pública, por tanto, el 80% de los encuestados consideró como satisfactorio los servicios brindados por la Contraloría del departamento del Meta.

Por tanto, el aporte de la investigación está enfocada en beneficio de los ciudadanos del Meta, puesto que el análisis de las percepciones sobre la calidad

haciendo uso del modelo SERVPERF permitió realizar un cambio en los servicios que se ofrecía en la Contraloría.

En el estudio efectuado por Velandía et al. (2020) a la habilidad de proceder de manera óptima en el procedimiento de atención a los usuarios de empresas comerciales e industriales en Colombia, por ello, se planteó como propósito la formulación de una habilidad para optimizar el proceso de atención otorgada en una empresa industrial o comercial.

El marco metodológico indicó que es una investigación mixta, puesto que abarca enfoque cualitativo y cuantitativo. La población estuvo determinada por aquellos ciudadanos que acudieron a la empresa entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020, seleccionando a 410 ciudadanos, cuya aplicación se efectuó de manera virtual debido a Covid-19.

Los resultados indicaron que el 80% de la población percibió la atención recibida como regular, por ello, las instituciones debían priorizar acciones estratégicas y orientarlas al servicio de los ciudadanos, tales como la administración de talento humano, el direccionamiento estratégico y demás acciones, que busquen garantizar que los servicios prestados cumplan con los estándares de calidad y satisfacción del ciudadano.

Por tanto, los autores reiteran la postura sobre la cual se fundamenta el estudio, pues indican que la participación del ciudadano es fundamental para el desarrollo de las instituciones, es así que, la interacción ente la persona natral y la jurídica nos permitirá identificar los aspectos a mejorar.

En el estudio efectuado por Ganga y Pedraja (2019) se centraron en evaluar la calidad de la prestación a través propuesto por Parasuraman, lo cual se aplicó en base a un caso llevado en un juzgado de una ciudad de Chile, cuyo objetivo se enfocó en presentar resultados y conclusiones de la calidad de la prestación ofrecida en la institución materia de investigación a través del empleo del modelo servqual.

Para ello, la investigación se empleó el enfoque cualitativo y cuantitativo. Los instrumentos fueron aplicados a los usuarios que acudieron a la institución materia de investigación, considerando que estos debían de haber acudido entre el periodo de diciembre del 2013 a junio del 2018.

Los autores concluyeron que los usuarios tienen niveles de expectativas altas sobre aspectos como la confiabilidad, aspectos tangibles y seguridad, de esta manera, los resultados indicaron que los niveles de calidad no fueron superados por las expectativas de los usuarios.

Por tanto, la investigación estuvo orientada a la mejora de la atención ofrecida por el Juzgado de Garantía, precisando que aspectos como los elementos tangibles, seguridad, confiabilidad, la cuales son dimensiones de la calidad de servicios, deben desarrollarse o modernizarse para el beneficio de la población.

En la investigación de Sabogal y Vargas (2017) se establecieron como propósito efectuar una táctica en la gestión administrativa, a fin de mejorar el programa de egresados. Para ello, como metodología se aplicó el enfoque mixto, por lo que, la investigación contó con la aplicación del paradigma cuantitativo y cualitativo.

La investigación concluyó que desarrollar la gestión administrativa es fundamental para cohesionar habilidades que permitan ejecutar los objetivos institucionales, lo cual solo se materializará si se da una participación activa por parte de los actores en los diferentes procesos de administración. Así también, los autores señalaron que en base a una estrategia bien elaborada, ejecutada y evaluada se podría efectuar un buen funcionamiento del programa.

Por tanto, el aporte de la investigación estuvo enfocada a la enunciación de las deficiencias del programa, toda vez que, su adecuada gestión facilitaría la ejecución de los objetivos, por ello, precisó sobre las principales acciones a efectuar, tales como la recopilación exacta de aspectos laborales, educativos y personales de los egresados.

En el contexto nacional se tuvieron las siguientes investigaciones:

En la tesis de Colchado (2021) se trabajó en base a las variables de gestión administrativa y calidad de la prestación, enfocado a los beneficiarios que acudieron al Centro de Emergencia Mujer de una comisaría, se planteó como propósito el analizar el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de la prestación ofrecida por la entidad.

Para ello, a nivel metodológico se empleó la perspectiva cuantitativa, con un tipo de estudio descriptivo y de diseño correlacional transaccional. Se contó con la participación de 80 usuarios que se presentaron y atendieron en dicha institución pública.

De esta manera, los resultados precisaron que existió un vínculo característico entre las variantes de estudio, sustentado por la correlación lineal de Pearson, que fue de 0,917. A nivel porcentual, el resultado indicó que el 90% de los usuarios percibieron como alta la calidad de la prestación, lo cual afirmaba que gestión efectuada por la administración era alta.

Por tanto, la investigación evidencia un aspecto recurrente entre las instituciones públicas de nuestro país, la calidad de servicio estuvo asociada a la gestión administrativa, en razón de las acciones que desplegó, por ello, era necesario estar en constante desarrollo y modernización de las prestaciones otorgadas a los ciudadanos.

En la tesis realizada por Gordillo (2022) a la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario del registro de la propiedad, se estableció como finalidad el determinar la correspondencia entre las variantes de estudio. La metodología empleada partió de la perspectiva cuantitativa, de diseño no experimental y transversal.

La población estuvo conformada por 80 personas, entre las que se consideró a los trabajadores de la entidad y los usuarios de la misma. De esta manera, el estudio concluyó que entre las variantes existía una correlación de Pearson de 0.853, que estuvo representado por el 85,3%.

Por tanto, los resultados permitieron adoptar acciones enfocadas en la variable de la calidad de servicio, toda vez que, no reforzar el desarrollo de sus dimensiones incidía sobre el crecimiento de la institución, por ello, fue fundamental efectuar acciones de mejora en el Registro de la Propiedad de Samborondón.

En la investigación de Alegre (2022) a la gestión administrativa y calidad de servicio efectuada en una municipalidad de Ancash, se proyectó como finalidad el determinar el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. El estudio se orientó por la perspectiva cuantitativa, del tipo descriptivo, con diseño de investigación no experimental y correlacional. Se tuvo como población a 40 colaboradores administrativos.

La investigación concluyó al afirmar que existe un vínculo relevante entre las variantes de estudio, toda vez que, la correlación Rho de Spearman fue de 0.741. Por ello, resultó primordial gestionar la calidad de servicio otorgado por la institución, realizando acciones y mecanismos que conduzcan a los colaboradores administrativos a efectuar un servicio de calidad, lo cual permitirá alcanzar las metas institucionales.

Por tanto, la investigación evidencia que aspectos como la renovación de la gestión, el desconocimiento de los procedimientos y la inexigibilidad de calidad puede afectar la eficiencia de una institución, por lo cual, se recomiendan acciones y mecanismos destinados a concretizar la eficiencia en las prestaciones efectuadas en una municipalidad distrital de Ancash.

En el estudio efectuado por Ortiz (2018) a la gestión administrativa y la calidad de servicio proyectada en una empresa de transportes denominada Chanka planteó como propósito la determinar el vínculo entre las variantes. La perspectiva de la investigación fue la cuantitativa, con diseño no experimental y correlacional. Se tuvo como población a 64 colaboradores de la institución.

La tesis concluyó con determinar que existe una correspondencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, toda vez que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,414, afirmando la hipótesis alterna, en

base a ello la autora indicó que la gestión administrativa fue parte esencial para determinar la relación entre las variantes.

De este modo, el estudio señaló que Dirección de Transportes y Comunicaciones de Chanka debía efectuar un control y dirección adecuado del personal, por lo cual se orientó a efectuar una gestión administrativa enfocada en lo humanista, toda vez que, el principal factor que afectaba la eficiencia en la institución era la renovación de los colaboradores.

En la investigación de Panduro (2022) sobre la gestión administrativa y calidad de servicio en un hospital de Yurimaguas, se propuso como objetivo el determinar la relación entre las variantes de estudio. Para ello, a nivel metodológico se empleó el paradigma cuantitativo, con un tipo de estudio descriptivo y de diseño correlacional. La población fue de 871 usuarios, de cuyo cálculo muestral dio una muestra de 345 usuarios.

El principal resultado de la tesis señaló que existe correspondencia relevante entre la gestión administrativa y la calidad de la prestación brindada por el hospital, toda vez que, la correlación de Rho de Spearman fue 0,989. Así también, la autora indicó que la gestión administrativa en una entidad era primordial para acrecentar la calidad de la misma.

Por tanto, la plena identificación de aspectos que necesitaban mejorarse en los servicios prestados por el Hospital de Yurimaguas, permitirían la realización de acciones destinadas a desarrollar el servicio de salud, por lo cual, la percepción de la calidad será favorable respecto de las prestaciones que se brindan a los ciudadanos.

Para el desarrollo de la variante gestión administrativa fue fundamental saber que se entendía por gestión, Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez (2021) refirieron que este término fue definido por distintos autores, los cuales coincidieron al indicar que es la posición de compromiso con un proceso que requiere el manejo de recursos institucionales para la consecución de los objetivos.

Es así que, se coincidió que la gestión es la acción fundamental para encargar a determinada persona u organización de las acciones a realizarse para la obtención de logros significativos dentro de una empresa, organización o entidad pública. Por ello, es fundamental precisar sobre las diversas teorías formadas en relación a la ciencia de la administración.

Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez (2021) indicaron que entre los primeros estudiosos de la administración se debe de considerar al filósofo Confucio, quien elaboró una serie de normas para la antigua administración del gobierno chino, los cuales se centraron en resolver los diversos conflictos dentro de la administración pública, por ello, resultaba fundamental ejecutar previamente un estudio de la problemática institucional.

Otro teórico de la administración fue Adam Smith (citado por Ricoy, 2005), quien indicó que el punto clave dentro de la administración era la especialización en la división del trabajo, lo cual se traduciría en el aumento de la producción. Así también, para Metcalfe (1886) era necesario introducir en la administración nuevas técnicas de control a fin de evitar gastos innecesarios, así también, añadió un sistema de auditoría.

La teoría de Taylor (1900) correspondió a la escuela de la administración científica y prestó fundamental atención a las actividades realizadas por los trabajadores, toda vez que las tareas efectuadas por el personal se ejecutaban con el mínimo esfuerzo, lo cual se traduciría en un trabajo ineficiente, por ello, promovió la recompensa ante una mayor producción (Cronin y Taylor, 1992).

La teoría de Fayol (citado por Chiavenato, 2004) que pertenecía la escuela clásica de la administración, se centró en señalar que una organización debía cumplir con una serie de tareas, ocupaciones o funciones, tanto técnicas, administrativas, contables y demás, por ello, era fundamental efectuar una sincronización de todas estas tareas para lograr un mejor funcionamiento institucional.

Otra teoría es de Burns y Stalker (citado por Zapata et al., 2009) quienes plantearon la teoría de la contingencia, la cual precisó que la administración de una institución no puede efectuarse de manera semejante, toda vez que, cada empresa es única y opera de manera distinta, por ello, la aplicación de las técnicas administrativas dependerá de la situación del ambiente externo e interno que este suscitando en el tiempo.

Chiavenato (2004) efectuó la teoría moderna de la administración, la cual se fundamenta en base a los cambios suscitados con la aparición de las nuevas tecnologías, cuestionándose cuál sería el rumbo de la proposición de la gestión administrativa, por lo cual debió de redefinirla en base a la nueva realidad. Además, considera como funciones de la administración a la planificación, organización, dirección y control.

Otro teórico es Koontz et al. (2012) refirió que la administración es un proceso para perfilar y conservar un ambiente enfocado al cumplimiento de objetivos específicos. Así también, conceptualizó aspectos de la variable como la planeación, organización, dirección y control.

Para Koontz et al. (2012) la planeación es aquella función base de las posteriores funciones, las cuales se enfocan en establecer los objetivos y señalar las decisiones a adoptar. Respecto de la organización, señala que es necesario efectuar el trabajo en equipos para la materialización de los objetivos.

Así también, señalaron que la dirección es un aspecto ligada a acciones realizadas por el gerente o líder de la organización, que influirá sobre las acciones a adoptar, considerando factores como la motivación, el liderazgo y la comunicación. Con respecto al control, se precisó que este se encarga de medir y corregir el desempeño institucional, por ello, era necesario establecer estándares de actuación.

Un enfoque humanista, se tiene la hipótesis de campo de Lewin, el cual señalaba que la base de una buena administración se centra en las relaciones humanas, por ello, aspectos como la comunicación, la motivación, el liderazgo, la

organización informal y la dinámica de grupo son primordiales para toda organización.

Entre los conceptos que se desarrollaron en función de la gestión administrativa tenemos a Alhaj et al. (2016) quienes refirieron que la gestión administrativa puede definirse como un escenario que permite a los trabajadores realizar acciones enfocadas al logro de objetivos específicos, para ello era necesario el apoyo mutuo entre los colaboradores, para la materialización del objetivo en base a un trabajo coordinado y organizado, lo cual mejora el desempeño en las funciones.

Así también, Mendoza-Briones (2017) refirió que la gestión administrativa tiene un aspecto metódico, toda vez que, esta contiene funciones de planeación, organización, dirección y control. Además, era indispensable la innovación para mejorar el funcionamiento de la institución, entre los cambios a efectuarse se consideró los aspectos organizacionales, productivos o tecnológicas que permitan materializar los objetivos de la entidad.

Considerando lo desarrollado en los párrafos precedentes, debemos precisar la teoría moderna desarrollado por Louffat (2012), quién indicó que la gestión desplegada por la administración es aquel conjunto de aspectos sistemáticos, compuestos por funciones como la planeación, organización, dirección y control.

Además, esta puede variar según la institución que pretenda aplicarlo, mientras que algunas instituciones lo realizan de manera intuitiva en otras se desarrollan aspectos más técnicos, en esta última manera de ejercer la gestión administrativa favorecerá el alcance de la eficacia y eficiencia organizacional.

De esta manera, Louffat (2012) desarrolla aspectos ligados a los procesos administrativos desplegados en instituciones tanto públicas como privadas. Además, desarrollo conceptos en base a los fundamentos de la gestión administrativa, tales como la planeación, organización, dirección y control; los cuales conformaron las dimensiones de la gestión administrativa.

Louffat (2012) señaló que la planeación es un elemento es determinante para la organización, puesto que prevé una visión a futuro de la empresa, por ello, es

indispensable identificar los criterios operacionales tales como la elaboración presupuestaria y el cumplimiento del cronograma.

Así también, para Chiavenato (2014) la función de planeación estaba orientada a enfrentar la incertidumbre con creatividad e innovación, por lo cual, se debía reforzar los aspectos dinámicos, definiendo una nueva planeación para que el proceso de intercambio de información sea más fluido, además, de poder identificar las potencialidades de la organización.

La organización según el Louffat (2012) es un elemento que debe ser realizado en base a la singularidad de la institución, por ello, es indispensable definir las funciones a estructurar, estableciendo parámetros para la ubicación de los puestos, nomenclaturas, organigrama, manuales organizacionales y demás aspectos que definan el diseño de la institución.

Para Chiavenato (2014) la función de organización es la base de toda institución, la cual se sustenta en establecer un ambiente estable y previsible, nos obstante, en la actualidad se presentan más ambientes inestables, por lo cual, es necesario que la organización presente características de versatilidad.

Louffat (2012) indicó que la dirección es el elemento enfocada en la ejecución de aquello que fue planeado y organizado. Esta función presta importancia a las acciones desplegadas por los gerentes hacia los subordinados, debiendo fomentar un ambiente de compromiso, que incentive a los colaboradores a trabajar en favor de los intereses institucionales.

De otro lado, Chiavenato (2014) precisaba que la función de dirección se enfoca en el proceso de dinamización de la organización, cuya tarea está encomendada a la gerencia, el cual debe efectuar acciones como fomentar las nuevas ideas, autonomía, iniciativa e identidad institucional.

Louffat (2012) señaló que el control es la última dimensión, la cual se enfoca en la verificación del grado de eficacia y eficiencia en aquello que fue planeado, organizado y dirigido, por ello, su utilización abarca a acciones anteriores, durante y después de efectuada las acciones administrativas institucionales.

Chiavenato (2014) precisaba que el control antes debía ser concebido como aquella competencia para poner límites a las conductas y decisiones de los colaboradores, sin embargo, esta función actualmente debe estar enfocada a la retroalimentación organizacional.

La segunda variable es la calidad de servicio, es necesario precisar sobre la calidad según la Real Academia Española es aquel aspecto inherente al valor que se atribuye a un objeto, definiendo de esta manera su valor.

De esta manera, encontramos como exponentes de la calidad a Deming (1989) quien refiere que esta es la necesidad de representar las futuras exigencias de los clientes en aspectos medibles, gracias a ello, el autor consiguió reformar el pensamiento de los asiáticos al hacerles comprender que la calidad era un instrumento estratégico para mejorar los procesos productivos.

Así también, tenemos Juran (citado por Gryna et al., 2007) quién señaló que la calidad tiene diversos conceptos, entre los más representativos es que esta consiste en todas las características basadas en las exigencias de los clientes y que ello pueda brindar satisfacción de la prestación recibida; así también, consiste en aquella libertad alcanzada después de rebasar los defectos del servicio o producto.

También tenemos a Ishikawa (1997) quien refirió que la calidad debe ser entendida como aquel aspecto o condición del objeto, servicio, información, proceso, sistema y demás aspectos que pueden ser objeto de apreciación. Así también, el autor desarrolló una herramienta para efectuar un mejor control de los problemas que pudiese afectar la percepción de la calidad en una organización, institución o empresa.

De otro lado, Drucker (2014) precisó que la calidad estaba compuesta por dos aspectos, la calidad objetiva y subjetiva, mientras que la primera se enfocaba en la expectativa del productor, la segunda se basaba en la percepción subjetiva del consumidor. No obstante, el autor indicó que para alcanzar la calidad era

indispensable prestar atención a los recursos humanos, quienes eran el eje central de la calidad.

Así también, la teoría de Parasuraman et al. (1993) establecía que la calidad se obtenía de la relación entre el cliente y los elementos que componen el servicio, por ello, determinaron tres aspectos esenciales, como la calidad física, corporativa e interactiva. Por ello, para determinar la calidad se diseñó el modelo denominado servqual, que a un principio contaba con diez dimensiones, pero que debido a la crítica fueron reducidas a cinco dimensiones.

Las dimensiones de la teoría de planteadas por los autores fueron establecidas con el propósito de medir la calidad del servicio, por ello, se trabajó en aspectos como la empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y los elementos tangibles. Respecto del último elemento, este fue reemplazado por elementos intangibles, a fin de concretizar los propósitos previamente proyectados.

La dimensión de la empatía se enfoca en aquel interés y nivel de atención que se prestar al cliente, tales como la accesibilidad de la comunicación, la comprensión del cliente y demás características ligadas a la dimensión (Parasuraman et al., 1993). Drucker (2014) señalaba que la empatía es aquella disposición de la institución para ofrecer cuidado y atención individualizada.

La segunda dimensión es la fiabilidad, se centra en que el servicio sea efectuado de forma cuidadosa, así también, debemos permitir que el cliente pueda apreciar la capacidad y el conocimiento de los profesionales, quienes brindaran una atención correcta desde el inicio de la prestación (Parasuraman et al., 1993).

La tercera dimensión es la seguridad, que abarca características que se perciban de los colaboradores, quienes deben emitir confianza y credibilidad, creando en el cliente un sentimiento de confianza en la organización, incluyendo valores como la integridad, honestidad y confiabilidad. Todo ello es necesario para que el cliente pueda sentir que sus intereses están siendo protegidos (Parasuraman et al., 1993).

La cuarta dimensión es la capacidad de respuesta, la cual se basa en la predisposición de ayudar a los clientes y prestar un servicio rápido, en base al cumplimiento de los tiempos establecidos (Parasuraman et al., 1993). Por último, se tuvo a la dimensión de los elementos intangibles, el cual comprende elementos que no pueden percibirse con el tacto, sin embargo, este elemento es fundamental en las organizaciones modernas, toda vez que aportan un gran valor a la empresa o institución (Alcalde, 2012).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Hernández et al. (2014) indicó que el tipo de investigación también puede ser denominado como alcance de investigación, y ello va a estar determinado en función de la estrategia que el investigador decida adoptar, de esta manera, nos presentan los siguientes tipos de investigación: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo.

Los autores también indicaron que en una investigación se pueden incluir más de un tipo, teniendo en cuenta ello, se detalló que la investigación fue descriptiva porque se considera al fenómeno estudio y sus componentes, además, es correlacional porque se ofrecen predicciones, se explica y cuantifica las relaciones entre las variantes de estudio, y, explicativo porque se determinan las causas de los fenómenos y son estrictamente estructurados.

Así también, el tipo de investigación en razón de la finalidad del estudio permite indicar que es aplicada, toda vez que, la investigación se rige por el método científico.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño del estudio es no experimental, debido a que no existió la manipulación de las variantes. De otro lado, considerando la aplicabilidad de los instrumentos se debe indicar que la investigación es transversal, que los instrumentos se aplicaran en un solo momento.

El método de la investigación está determinado en función de los fundamentos expuestos por Popper (como se citó en Marfull, 2017) quien precisó que el método hipotético-deductivo no puede considerar como verdades absolutas a las teorías científicas, puesto que solo son teorías “no refutadas”.

### 3.2 Variables y operacionalización

#### Variable 1: Gestión administrativa

- Definición conceptual: Según Louffat (2012) la gestión administrativa comprende aquel conjunto de aspectos sistemáticos, compuestos por funciones como la planeación, organización, dirección y control, además, existen instituciones que aplican estos elementos de manera consciente y técnica, mientras que en otras se aplica de manera intuitiva, no obstante, en el primer caso se ejercer una gestión administrativa que favorece el alcance de la eficacia y eficiencia organizacional.
- Definición operacional: La gestión administrativa estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control.
- Indicadores: Los indicadores de la variante fueron los siguientes: objetivos, políticas, planes, estructura organizacional, coordinación, descripción de funciones, liderazgo, motivación, supervisión, establecimiento de estándares de medición, retroalimentación y productividad.
- Escala de medición: Se trabajó en base a la escala de Likert, que contó con los siguientes valores: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

#### Variable 2: Calidad de servicio

- Definición conceptual: Según Parasuraman et al. (1993) la calidad de servicio es aquello que se percibe de la interacción entre el cliente y el conjunto de elementos que componen el servicio, se determinan en base a tres aspectos esenciales, como la calidad física, corporativa e interactiva.
- Definición operacional: La calidad de servicio estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos intangibles.
- Indicadores: Los indicadores de la variante fueron los siguientes: predisposición a aclarar dudas, amabilidad, respeto, comprender las necesidades de los beneficiarios, cumplimiento de las fechas, atención igualitaria, personalizada, capacidad e interés de solucionar problemas,

confidencialidad, conocimiento suficiente del personal, información precisa y oportuna, capacidad de escucha, atender y resolver reclamos, tecnología de la información.

- Escala de medición: Se trabajó en base a la escala de Likert, que contó con los siguientes valores: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

La población según Lepkowski (citado por Hernández et al., 2014) es aquel conjunto de casos que coinciden con ciertas características específicas, para el presente estudio la población estuvo determinada por aquellos beneficiarios de los distintos programas de Pronabec, que acudieron a la oficina de bienestar del beneficiario en el mes de abril, los cuales fueron un total de 1069 beneficiarios.

- Criterio de inclusión: Se incluyó a todos los beneficiarios que acudieron a la oficina de bienestar del beneficiario en el mes de abril del 2022.
- Criterio de exclusión: Se excluyó a aquellos beneficiarios que no acudieron a la oficina de bienestar del beneficiario en el mes de abril del 2022.

#### 3.3.2 Muestra

Según Hernández et al. (2014, p. 173) la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán los datos”, de tal manera, el estudio tuvo como muestra al resultado obtenido luego de aplicar la fórmula para población finita.

#### 3.3.3 Muestreo

Para el muestreo se optó por el probabilístico, toda vez que, todos los beneficiarios que acudieron a la oficina de bienestar en el mes de abril tuvieron la misma probabilidad de ser parte de la muestra. De esta manera, se aplicó un muestreo aleatorio simple a través de la fórmula de población finita.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Bernal (2010) indicaba que la recolección de datos se efectúa en base al procedimiento ligado a los objetivos del estudio, una de las técnicas que se aplicó en la investigación cuantitativa fue la encuesta, con esta se buscó obtener información sobre aquella porción representativa de la población.

El estudio empleó como instrumento la encuesta, con el cual se estableció un listado de preguntas cerradas, las cuales fueron entregadas a los sujetos de la investigación, quienes de forma anónima respondieron a las interrogantes, que posteriormente fueron analizados.

Al respecto de la validez de los instrumentos, se sometió al análisis valorativo de tres especialistas, el Dr. Jaime Laramie Castañeda Gonzales, el Dr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza y la Maestra Karol Zusety Contreras Infantes, quienes validaron los instrumentos e indicaron que contaban con la suficiencia y pertinencia requerida.

Para la confiabilidad de la investigación se sometió al análisis del Alfa de Cronbach los resultados de la aplicación de los instrumentos a una prueba piloto de 20 beneficiarios que formaban parte de la población. Es así que, el instrumento de la variante gestión administrativa dio una confiabilidad de ,955 y el instrumento de la calidad de servicio dio ,820; de los resultados se denotó que la confiabilidad de los instrumentos pertenece a un nivel muy alto (ver anexo 07).

### 3.5 Procedimientos

Los procedimientos que se efectuaron en la investigación se basaron en la aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada, después se procesó los resultados en base al programa estadístico del SPSS versión 26. Posteriormente, se recogió los resultados los cuales fueron sometidos a discusión con los antecedentes, teorías y enfoques de las variables de investigación. Finalmente, se efectuó las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

### 3.6 Método de análisis de datos

El análisis de los datos, primero se trasladaron los resultados obtenidos a través de los cuestionarios efectuados a la muestra de estudio, contenidos en el programa Excel, los cuales fueron procesados en el SPSS versión 26.

Posterior a ello, se efectuó una estadística descriptiva por cada variable, así también, se aplicará la estadística inferencial por medio del Rho de Spearman, con lo cual se obtuvo el coeficiente de determinación de nivel de correlación entre las variables

### 3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos según Colomba (2019) que deben regir una investigación está compuesto por tres elementos éticos, como el respeto a las personas, la búsqueda del bien y la justicia. De esta manera, el proyecto de investigación se realizó respetando la autonomía de las personas y se procedió con cautela respecto de los datos que se obtuvieron. Así también, los resultados fueron efectuados para contribuir a solucionar el problema, además, la investigación se realizó con justicia, toda vez que, se procedió con lo moralmente correcto, garantizando la originalidad del estudio y la veracidad de los datos recolectados.

#### IV. RESULTADOS

##### Estadística descriptiva

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable 1: gestión administrativa*

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Gestión administrativa	Ineficiente	25-58	15	5,3
	Regular	59-92	129	45,6
	Eficiente	93-125	139	49,1
Total			283	100.0

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 1 se muestran los resultados de la variable gestión administrativa, los cuales muestran que el 49,1% de los beneficiarios consideran eficiente la gestión administrativa efectuada por la oficina de bienestar del beneficiario, mientras que 45,6% considera que se encuentra en un nivel regular y el 5,3% lo ubica en un nivel ineficiente.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1: gestión administrativa*

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Planeación	Ineficiente	(7 - 16)	22	7.8
	Regular	(17 - 26)	126	44.5
	Eficiente	(27 - 35)	135	47.7
	Total		283	100
Organización	Ineficiente	(6 - 14)	26	9.2
	Regular	(15 - 23)	131	46.3
	Eficiente	(24 - 30)	126	44.5
	Total		283	100
Dirección	Ineficiente	(6 - 14)	34	12.0
	Regular	(15 - 23)	117	41.3
	Eficiente	(24 - 30)	132	46.6
	Total		283	100
Control	Ineficiente	(6 - 14)	27	9.5
	Regular	(15 - 23)	135	47.7
	Eficiente	(24 - 30)	121	42.8
	Total		283	100.0

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 2 se muestran los resultados sobre las dimensiones de la variante gestión administrativa, con respecto a la dimensión planeación se tuvo un 47,7% en el nivel eficiente, un 44,5% en el nivel regular y un 7,8% en el nivel ineficiente; con respecto a la dimensión organización se tuvo 44,5% en el nivel eficiente, un 46,3% en el nivel regular y un 9,2% en el nivel ineficiente; con respecto a la dimensión dirección se tuvo 46,6% en el nivel eficiente, un 41,3% en el nivel regular y un 12% en el nivel ineficiente; y, finalmente en la dimensión control se tuvo un 42,8% en el nivel eficiente, un 47,7% en el nivel regular y un 9,5% en el nivel ineficiente.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias de la variable 2: calidad de servicio*

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Calidad de servicio	Bajo	24-56	18	6,4
	Medio	57-89	131	46,3
	Alto	90-120	134	47,3
	Total		283	100.0

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 3 se muestran los resultados de la variable calidad de servicio, los cuales muestran que el 47,3% de los beneficiarios lo consideran en un nivel alto, mientras que 46,3% considera que se encuentra en un nivel regular y el 6,3% lo ubica en un nivel bajo.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2: calidad de servicio*

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Empatía	Bajo	(6 - 14)	15	5.3
	Medio	(15 - 23)	125	44.2
	Alto	(24 - 30)	143	50.5
	Total		283	100
Fiabilidad	Bajo	(6 - 14)	29	10.2
	Medio	(15 - 23)	114	40.3
	Alto	(24 - 30)	140	49.5
	Total		283	100
Seguridad	Bajo	(4 - 9)	31	11.0
	Medio	(10 - 15)	116	41.0

	Alto	(16 - 20)	136	48.0
	Total		283	100
Capacidad de respuesta	Bajo	(6 - 14)	35	12.4
	Medio	(15 - 23)	119	42.0
	Alto	(24 - 30)	129	45.6
	Total		283	100.0
Elementos intangibles	Bajo	(2 - 4)	24	8.5
	Medio	(5 - 7)	113	39.9
	Alto	(8 - 10)	146	51.6
	Total		283	100.0

Nota: Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

En la tabla 4 se muestran los resultados sobre las dimensiones de la variante calidad de servicio, con respecto a la dimensión empatía se tuvo un 50,5% en el nivel alto, un 44,2% en el nivel regular y un 5,3% en el nivel bajo; con respecto a la dimensión fiabilidad se tuvo un 49,5% en el nivel alto, un 40,3% en el nivel regular y un 10,2% en el nivel bajo; con respecto a la dimensión seguridad se tuvo un 48,1% en el nivel alto, un 41% en el nivel regular y un 11% en el nivel bajo; con respecto a la dimensión capacidad de respuesta se tuvo un 45,6% en el nivel alto, un 42% en el nivel regular y un 12,4% en el nivel bajo; y, finalmente en la dimensión elementos tangibles se tuvo un 51,6% en el nivel alto, un 39,9% en el nivel regular y un 8,5% en el nivel bajo.

Prueba de hipótesis

**Tabla 5**

*Coefficiente de correlación de la gestión administrativa y la calidad de servicio*

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,845
		Sig. (bilateral)		,000
		N	283	283
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,845	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	283	283

Nota: Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

Como se evidencia en la tabla 5, la relación entre la variante gestión administrativa y calidad de servicio delimitadas por Rho de Spearman  $\rho = 0.845$  existe una correlación alta, con respecto a  $p = 0.000 < 0.01$ , de esta manera, se acepta la hipótesis planteada. Por consiguiente, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecido por la oficina de bienestar del beneficiario.

**Tabla 6**

*Coefficiente de correlación de la gestión administrativa y la empatía*

			Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,822
		Sig. (bilateral)		,000
		N	283	283
	Empatía	Coefficiente de correlación	,822	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	283	283

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

Como se evidencia en la tabla 6, la relación por medio de la variante gestión administrativa y la empatía delimitadas por Rho de Spearman  $\rho = 0.822$  existe una correlación alta, con respecto a  $p = 0.000 < 0.01$ , de esta manera, se acepta la hipótesis planteada. Por consiguiente, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario.

**Tabla 7**

*Coefficiente de correlación de la gestión administrativa y la fiabilidad*

			Gestión administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,814
		Sig. (bilateral)		,000
		N	283	283
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,814	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	283	283

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

Como se evidencia en la tabla 7, la relación por medio de la variante gestión administrativa y la empatía delimitadas por Rho de Spearman  $\rho = 0.814$  existe una correlación alta, con respecto a  $p = 0.000 < 0.01$ , de esta manera, se acepta la hipótesis planteada. Por consiguiente, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario.

**Tabla 8**

*Coefficiente de correlación de la gestión administrativa y la seguridad*

			Gestión administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,784
		Sig. (bilateral)		,000
		N	283	283
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,784	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	283	283

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

Como se evidencia en la tabla 8, la relación por medio de la variante gestión administrativa y la empatía delimitadas por Rho de Spearman  $\rho = 0.784$  existe una correlación alta, con respecto a  $p = 0.000 < 0.01$ , de esta manera, se acepta la hipótesis planteada. Por consiguiente, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario.

**Tabla 9**

*Coefficiente de correlación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta*

			Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,736
		Sig. (bilateral)		,000
		N	283	283
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,736	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	283	283

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

Como se advierte en la tabla 9, la relación por medio de la variante gestión administrativa y la empatía delimitadas por Rho de Spearman  $\rho = 0.736$  existe una correlación alta, con respecto a  $p = 0.000 < 0.01$ , de esta manera, se acepta la hipótesis planteada. Por consiguiente, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario.

**Tabla 10**

*Coeficiente de correlación de la gestión administrativa y los elementos intangibles*

			Gestión administrativa	Elementos intangibles
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,664
		Sig. (bilateral)		,000
	N	283	283	
	Elementos intangibles	Coeficiente de correlación	,664	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	283	283	

*Nota:* Resultados obtenidos del programa SPSS v. 26

Como se advierte en la tabla 10, la relación por medio de la variante gestión administrativa y los elementos intangibles delimitados por Rho de Spearman  $\rho = 0.822$  existe una correlación moderada, con respecto a  $p = 0.000 < 0.01$ , de esta manera, se acepta la hipótesis planteada. Por consiguiente, existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos intangibles ofrecidos por la oficina de bienestar del beneficiario.

## V. DISCUSIÓN

El principal propósito de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec en Lima-2022, es así que, los resultados encontrados en la tabla 7, precisa que sí existe relación entre las variables de estudio, en razón del  $p = 0.000 < 0.01$ , lo que demuestra la significancia entre las variables. Así también, el Rho de Spearman  $\rho = 0.845$  demuestra un grado de correlación alta, por lo tanto, a mayor nivel de la gestión administrativa desplegada por la oficina de bienestar del beneficiario mayor será el nivel de la calidad de servicio que ofrece la institución.

De esta manera, tenemos a Colchado (2021) que dentro de los resultados encontrados determinó una correlación lineal de Pearson de 0,917, de esta manera, indicó que el 90% de los usuarios concebían como alta la calidad del servicio ofrecido. De otro lado, Ortiz (2018) precisó que la correspondencia entre las variables de estudio fue de 0, 414, a pesar de encontrarse significancia entre las variantes, el nivel de la calidad de servicio ofrecido se ubicó en un nivel moderado. Así también, Paredes (2020) precisó la importancia de la relación entre estas variables, pues ante una correcta prestación del servicio permitirá que los usuarios pueden apreciar y estar complacidos con el servicio que se otorga.

Además, la gestión administrativa es una variante fundamental para efectuar acciones de mejora en el servicio que se ofrece, por ello Fayol precisaba que las instituciones debían prestar mayor importancia a diversas acciones administrativas a fin de lograr una mejora en el funcionamiento de las organizaciones. De igual manera, Koontz et al. (2012) señalaron que la gestión administrativa debe estar enfocada en la materialización de los objetivos, por ello, es necesario efectuar acciones acordes a las necesidades de los usuarios o clientes, a fin de que estos puedan sentirse satisfechos del servicio que se les presta.

El primer objetivo específico de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec en Lima-2022, es así que, los resultados encontrados en

la tabla 8 precisan que sí existe relación entre la variable y dimensión de estudio, en razón del  $p = 0.000 < 0.01$ , lo que demuestra su significancia. Así también, el Rho de Spearman  $\rho = 0.822$  demuestra un grado de correlación alta, por lo tanto, a mayor nivel de la gestión administrativa desplegada por la oficina de bienestar del beneficiario mayor será el nivel de la empatía que se alcance en la institución.

El resultado de la investigación coincide con los resultados presentados por Colchado (2021) y Gordillo (2022), toda vez que, el primero precisó una correlación de 0,8 y el segundo de 0,845, presentando ambos una correlación alta entre la variable gestión administrativa y la dimensión de la empatía, tal como sucede con los datos y resultados que se obtuvieron del estudio. Además, Parasuraman et al. (1993) precisaron que la dimensión de la empatía se enfoca en aquel interés y nivel de atención que se presta al cliente, indicando acciones como lograr una comunicación asertiva y la satisfacción de las necesidades del cliente, es por ello, que los encargados de aplicar la gestión administrativa deben motivar acciones enfocados en el logro de objetivos institucionales.

La segunda finalidad específica del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec en Lima-2022, es así que, los resultados encontrados en la tabla 9, precisa que sí existe relación entre la variable y dimensión de estudio, en razón del  $p = 0.000 < 0.01$ , lo que demuestra su significancia. Así también, el Rho de Spearman  $\rho = 0.814$  demuestra un grado de correlación alta, por lo tanto, a mayor nivel de la gestión administrativa desplegada por la oficina de bienestar del beneficiario mayor será el nivel de fiabilidad que se ofrezca en la institución.

La relación encontrada entre la variante y dimensión del anterior párrafo guarda relación con los antecedentes presentados por Colchado (2021) y Gordillo (2022), toda vez que, el primer autor concluyó en su estudio que la gestión administrativa y la fiabilidad tenían una correlación del 0.833, lo que significa que la relación encontrada tuvo un nivel positivo muy alto, por lo que, ante un mayor nivel de la gestión administrativa mayor será el nivel de la fiabilidad percibida por los usuarios. Así también, Gordillo encontró una significancia alta entre la variante y la dimensión

estudiada, por lo cual precisó que a mejor nivel de la gestión administrativa mejor será percibida la calidad ofrecida en la institución.

Lo anterior no permite comprender lo indicado por Parasuraman et al. (1993) quienes refirieron que la fiabilidad es aquella característica del servicio que se centra en la forma en que determinado servicio es brindado, evidencia la capacidad y el conocimiento de los trabajadores en las actividades que despliegan en la organización, es así que, la atención brindada podrá ser percibida como atenta si el cliente percibe una atención correcta desde el inicio hasta la finalización de la atención recibida.

De esta manera, la proposición efectuada por Taylor (1900) puede ser afirmada en razón del esfuerzo que debe efectuar el personal en la realización de las actividades dentro de la empresa u organización. Por ello, se puede evidenciar la importancia de la gestión administrativa desplegada por la institución para lograr que sus colaboradores puedan tener vasto conocimiento de las tareas a efectuar e favor de los usuarios, en este caso de los beneficiarios.

La tercera finalidad del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec en Lima-2022, es así que, los resultados encontrados en la tabla 10, precisa que sí existe relación entre la variable y dimensión de estudio, en razón del  $p = 0.000 < 0.01$ , lo que demuestra su significancia. Así también, el Rho de Spearman  $\rho = 0.784$  demuestra un grado de correlación alta, por lo tanto, a mayor nivel de la gestión administrativa desplegada por la oficina de bienestar del beneficiario mayor será el nivel de la seguridad que se ofrece en dicha institución.

Gordillo (2022) concluyó en su estudio que existía una correlación significativa alta entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad, lo cual le permitió afirmar la hipótesis alterna planteada, asimismo, precisó que la calidad ofrecida a los usuarios era la acertada, en razón, de que la mayoría consideró como buena la seguridad que se ofrece en el Registro de la Propiedad de Samborondón. Por el contrario, de las encuestas efectuadas por Colchado (2021) se determinó que el

63.2% los usuarios del Centro de Emergencia Mujer Comisaría indicaron que la seguridad era baja en dicha institución.

De esta manera, debemos comprender que la seguridad es una dimensión de la calidad percibida de la prestación ofrecida por las instituciones, la misma que se enfoca en el sentimiento de confianza en la institución y de que los usuarios se sientan seguros. Y es que, tal como afirmó Drucker (2014) la calidad de servicio está compuesto de aspecto objetivos y subjetivos, y en este último aspecto debe centrarse la dimensión de seguridad, toda vez que, se pretende que los usuarios se sientan seguros.

El cuarto propósito específico del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec en Lima-2022, es así que, los resultados encontrados en la tabla 11, precisa que sí existe relación entre la variable y dimensión de estudio, en razón del  $p = 0.000 < 0.01$ , lo que demuestra su significancia. Así también, el Rho de Spearman  $\rho = 0.736$  demuestra un grado de correlación alta, por lo tanto, a mayor nivel de la gestión administrativa desplegada por la oficina de bienestar del beneficiario mayor será el nivel de la capacidad de respuesta que se ofrece en dicha institución.

De esta manera, efectuando un contraste entre los antecedentes y teorías, se citó a Colchado (2021) quién indicó que la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la institución mostró un nivel de correlación de 0.833, lo cual debe ser concebido como una relación positiva alta entre la variante y dimensión. Así también, Gordillo (2022) precisó que la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta fue de 0,885, que también corresponde a una correlación positiva alta.

Por tanto, tal como señalaron Parasuraman et al. (1993) se debe comprender que la dimensión de capacidad de respuesta es un aspecto que permite atender a la brevedad los requerimientos de los usuarios, ello sí, deben regirse en base a los tiempos establecidos para cada tarea. En caso no cumplir con los plazos establecidos ello afecta la calidad de la prestación, en consecuencia, el manejo de

la administración será concebido como regular o bajo, tal como sucedió en el estudio de Velandía et al. (2020) cuyos usuarios señalaron que la capacidad de respuesta era regular.

El quinto propósito específico del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos intangibles ofrecidos por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec en Lima-2022, es así que, los resultados encontrados en la tabla 12, precisa que sí existe relación entre la variable y dimensión de estudio, en razón del  $p = 0.000 < 0.01$ , lo que demuestra su significancia. Así también, el Rho de Spearman  $\rho = 0.644$  demuestra un grado de correlación moderada, por lo tanto, a mayor nivel de la gestión administrativa desplegada por la oficina de bienestar del beneficiario mayor será el nivel de los elementos intangibles que se ofrece en dicha institución.

De los antecedentes, tenemos que Gordillo (2022) logró determinar que entre la gestión administrativa y la dimensión tangibilidad, una correlación de 0,824, lo cual se encuentra en el nivel positivo alto, por lo que, a mejor nivel en la gestión administrativa mejora el nivel de los elementos tangibles de la organización. Así también, Colchado (2021) concluyó mediante el coeficiente de correlación lineal de Pearson, que la gestión administrativa y los elementos tangibles evidenció una relación de 0.832, por tanto, la correspondencia fue positiva y alta.

Se debe comprender que los elementos tangibles son aquellos objetivos sensibles al tacto, en contraste, los elementos intangibles no pueden ser tocados, pero si observados, por lo cual, los usuarios pueden efectuar la valoración respectiva del servicio, además, Alcalde (2012) señaló que los elementos intangibles comprenden aquellos elementos que no pueden percibirse con el tacto, sin embargo, son fundamentales en las organizaciones modernas, toda vez que aportan un gran valor a la empresa o institución.

Por tanto, la correspondencia entre la variante gestión administrativa es un aspecto fundamental para que los elementos intangibles puedan ser percibida de manera favorable por los usuarios, toda vez que, la correlación encontrada en el

estudio afirma que subir el nivel de una también aumentará el nivel de la otra, considerando que el nivel alcanzado en esta dimensión es positiva moderada.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se encontró una correlación positiva alta entre las variantes gestión administrativa y calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, toda vez que, dio un valor Rho de Spearman  $\rho = 0.845$  y el  $p = 0.000 < 0.01$ , por lo cual se acepta la hipótesis propuesta, de esta manera, se puede afirmar que existe un vínculo significativo entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecido por la oficina de bienestar del beneficiario.
2. Se encontró una correlación positiva alta entre la variante gestión administrativa y la dimensión empatía ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, toda vez que, dio un valor Rho de Spearman  $\rho = 0.822$  y el  $p = 0.000 < 0.01$ , por lo cual se acepta la hipótesis propuesta, de esta manera, se puede afirmar que existe un vínculo significativo entre la gestión administrativa y la empatía ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario.
3. Se encontró una correlación positiva alta entre la variante gestión administrativa y la dimensión fiabilidad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, toda vez que, dio un valor Rho de Spearman  $\rho = 0.814$  y el  $p = 0.000 < 0.01$ , por lo cual se acepta la hipótesis propuesta, de esta manera, se puede afirmar que existe un vínculo significativo entre la gestión administrativa y la fiabilidad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario.
4. Se encontró una correlación positiva alta entre la variante gestión administrativa y la dimensión seguridad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, toda vez que, dio un valor Rho de Spearman  $\rho = 0.784$  y el  $p = 0.000 < 0.01$ , por lo cual se acepta la hipótesis propuesta, de esta manera, se puede afirmar que existe un vínculo significativo entre la gestión administrativa y la seguridad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario.
5. Se encontró una correlación positiva alta entre la variante gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, toda vez que, dio un valor Rho de Spearman  $\rho$

= 0.736 y el  $p = 0.000 < 0.01$ , por lo cual se acepta la hipótesis propuesta, de esta manera, se puede afirmar que existe un vínculo significativo entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario.

6. Se encontró una correlación positiva alta entre la variable gestión administrativa y la dimensión de elementos intangibles ofrecido por la oficina de bienestar del beneficiario, toda vez que, dio un valor Rho de Spearman  $\rho = 0.664$  y el  $p = 0.000 < 0.01$ , por lo cual se acepta la hipótesis propuesta, de esta manera, se puede afirmar que existe un vínculo significativo entre la gestión administrativa y los elementos intangibles ofrecidos por la oficina de bienestar del beneficiario.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe de la oficina de bienestar del beneficiario pueda seguir efectuando las mejoras del servicio que ofrece a los beneficiarios, toda vez que de los resultados y conclusiones se puede denotar que el margen de entre el nivel bueno y regular entre las variantes y dimensiones de estudio muestran que la diferencia es mínima, de tal manera, que si desea alcanzar el más alto nivel se debe comenzar a efectuar reformas en la gestión administrativa desplegada por la oficina en mención, puesto que las dimensiones de la calidad de servicio pueden mejorar si reforzamos aspectos como la planeación, organización, dirección y control. Para ello, es imperioso que la institución actúe acorde a los objetivos y estrategia previamente planeadas, así también, es necesario que se estructure los planes y actividades a desarrollar, así también, para poder realizar todo lo anterior es necesario que el jefe pueda encaminar las acciones que posteriormente debe ser sometidas a un control, lo cual evidenciara si se alcanzó o no los objetivos propuestos en beneficio de los beneficiarios.
2. Se recomienda al jefe de la oficina de bienestar del beneficiario que pueda efectuar las coordinaciones directas con los colaboradores a su cargo, toda vez que, si bien se mostró una correlación alta entre la gestión administrativa y la dimensión empatía, también se evidenció un mínimo de diferencia entre lo regular y lo alto de la empatía mostrada por la institución, por ello, debe efectuarse talleres para trabajar estos aspectos que influyen en el servicio que se otorga en favor de los beneficiarios.
3. Se recomienda al jefe de la Oficina De Bienestar del beneficiario que pueda efectuar las coordinaciones directas con los colaboradores a su cargo, toda vez que, si bien se mostró una correlación alta entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad, también se evidenció un mínimo de diferencia entre lo regular y lo alto de la fiabilidad mostrada por la institución, por ello, debe efectuarse talleres para trabajar estos aspectos objetivos como subjetivos de cada colaborador, toda vez que, la dimensión de fiabilidad comprende aspectos como el conocimiento de los procedimientos institucionales y las soluciones acertadas que se ofrece a los beneficiarios.

4. Se recomienda al jefe de la Oficina de Bienestar del beneficiario que pueda efectuar las coordinaciones directas con los colaboradores a su cargo, toda vez que, si bien se mostró una correlación alta entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad, además, se evidenció un mínimo de diferencia entre lo regular y lo alto de la seguridad ofrecida por la institución, por ello, se debe prestar atención a aspectos como la confidencialidad de los datos manejados, así como, los medios por los cuales son tramitados.
5. Se recomienda al jefe de la Oficina de Bienestar del beneficiario que pueda efectuar las coordinaciones directas con los colaboradores a su cargo, toda vez que, si bien se mostró una correlación alta entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta, también se evidenció un mínimo de diferencia entre el nivel regular y el nivel alto de la capacidad de respuesta mostrada por la institución, de esta manera, se debe prestar cuidado a la atención presencial y virtual, por ello, es necesario efectuar capacitaciones a favor de una atención oportuna y pertinente.
6. Se recomienda al jefe de la Oficina de Bienestar del beneficiario que pueda efectuar las coordinaciones directas con los colaboradores a su cargo, toda vez que, se mostró una correlación moderada entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos intangibles, de esta manera, se evidenció un nivel regular de los elementos intangibles empleados por la institución, por lo cual, es necesario efectuar acciones que fortalezcan las páginas institucionales, logrando que el interfaz simple y que pueda utilizarse sin dificultad, aunado a la seguridad que debe de garantizar la interacción en la plataforma institucional.

## REFERENCIAS

- Alcalde, E. (2012). Los intangibles en la empresa. *Vox juris*, 22 (81).  
<https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/voxjurs22&div=9&id=&page=>
- Alegre, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86190>
- Alhaj, A., Khalid, A. y Elbashir, H. (2016). The Impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum An Applied Study on Karary Locality. *European Journal of Business and Management*, 8 (26), 1-11. <HTTPS://BIT.LY/3NALXXA>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (32ª ed.). Pearson.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7.ª ed.). Mc Graw Hill.
- Colchado, E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68898>
- Colomba, D. (2019). *Aspectos Éticos en Investigación en Ciencias Sociales y en Área de la Salud: Nuevas Exigencias para Proyectos Fondecyt* [Diapositiva Power Point]. [https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/aspectos\\_eticos\\_ccofre.pdf](https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/aspectos_eticos_ccofre.pdf)

- Crespo, M. (2020). *Gestión pública eficiente y eficaz: la nueva Administración pública conectada*. <https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/gestion-publica-eficiente/>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Article Journal of Marketing*, 56, 55-68. <https://www.jstor.org/stable/1252296>
- Gryna, F.; Chua, R. y Defeo, J. (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad*. (3,<sup>a</sup> ed.). Mc Graw Hill. <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Díaz de santos: Madrid.
- Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura. (2017). Revisión de las políticas públicas del sector de educación en Perú. *Perú Consejo Nacional de Educación*, 1. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5706>
- Drucker, P. (2014). *El ejecutivo eficaz*. <https://n9.cl/7rj4q>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gordillo, M. (2022). *La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78068>

- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (7.<sup>a</sup> ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control de calidad? La modalidad japonesa*. (19.<sup>a</sup> ed.). Grupo editorial norma. [https://books.google.com.pe/books?id=MWGOXKteTQwC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Kaoru+Ishikawa%22&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MWGOXKteTQwC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Kaoru+Ishikawa%22&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global empresarial*. (14.<sup>a</sup> ed.). The McGraw-Hill. [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Ley N° 29837 del 2012. Ley que crea el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo. *El peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-crea-el-programa-nacional-de-becas-y-credito-educati-ley-n-29837-752605-1/>
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (3<sup>a</sup> ed.). Cengage learning.
- Marfull, A. (2017). El método hipotético-deductivo de Karl Popper. *Filatura Urbana*. <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3 (2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Metcalfe, H. (1886). *Administración y arte*. <https://es.scribd.com/document/326300474/1886-Henry-Metcalfe>

- Monsivais, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Napaico, G. V. (2019). *Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el programa nacional de becas y crédito educativo, lima 2015-2017* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional USMP. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4917/napaico\\_agv.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4917/napaico_agv.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ortiz, M. (2018). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Dirección Subregional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Talavera – 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33018/ortiz\\_m\\_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33018/ortiz_m_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Panduro, L. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81329/Panduro\\_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81329/Panduro_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). The Nature and Determinants of customer Expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- PCM. (2021). Política Nacional de Modernización de la gestión pública. *Gestión Pública rumbo al 2030*.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica>

Ricoy, C. (2005). La teoría del crecimiento económico de Adam Smith. *Economía y Desarrollo*, 138 (1), 11-47.

<https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541308001.pdf>

Sabogal, C. y Vargas, J. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia* [Tesis de maestría, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio institucional de la ULC.

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A.pdf>

Salas, G. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta* [Tesis de maestría, Universidad de Manizales]. Repositorio institucional UM.

[https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3429/Salas\\_Ginna\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3429/Salas_Ginna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Unesco. (2020). Hacia el acceso universal a la educación superior: tendencias internacionales.

<https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/11/acceso-universal-a-la-ES-ESPANOL.pdf>

Velandía, D., Ibagón, H. y García, R. (2020). *Estrategia de optimización del proceso de atención al ciudadano para una empresa industrial y comercial colombiana* [Tesis de maestría, Universidad EAN]. Repositorio institucional EAN.

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10078/Ibag%C3%B3nVandana2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zapata Rotundo, G.; Mirabal Martínez, A. y Hernández, A. (2009). Modelo teórico conceptual de la estructura organizativa: un análisis contingente. *Ciencia y Sociedad*, XXXIV (4), 2009, 618-640.

<https://www.redalyc.org/pdf/870/87014516006.pdf>

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología		
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Gestión administrativa</b>	Planeación Organización Dirección Control	Objetivos	<b>Tipo y diseño</b>		
¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022	Existe vínculo significativo entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022			Planeación	Políticas	Enfoque: cuantitativo	
						Planes	Tipo: Básico	
						Organización	Estructura organizacional	Diseño
							Coordinación	No experimental
							Descripción de funciones	Correlacional
						Dirección	Liderazgo	Corte transaccional
							Motivación	
							Supervisión	
						Control	Establecimiento de estándares de medición	
							Retroalimentación	
							Productividad	
			<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		<b>Hipótesis específicos</b>	<b>Calidad de servicio</b>	
¿Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022	Amabilidad/Respeto					
¿Existe relación entre la gestión administrativa y la comprensión de las necesidades de los beneficiarios?	Comprender las necesidades de los beneficiarios							
¿Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022	Cumplimiento de fechas					
			Atención igualitaria/personalizada					
			Capacidad e interés de solucionar problemas					
¿Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022	Confidencialidad					
			Conocimiento suficiente del personal					
¿Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022	Información precisa y oportuna					
			Capacidad de escucha					
			Atender y resolver reclamos					
¿Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos intangibles ofrecidos por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos intangibles ofrecidos por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos intangibles ofrecidos por la oficina de bienestar del beneficiario del Pronabec, Lima-2022	Tecnología de la información	<b>Técnica e instrumento</b>  Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario  Escala de medición tipo Likert, conformado por los siguientes valores: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).				

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Según Louffat (2012) la gestión administrativa comprende aquel conjunto de aspectos sistemáticos, compuestos por funciones como la planeación, organización, dirección y control, además, existen instituciones que aplican estos elementos de manera consciente y técnica, mientras que en otras se aplica de manera intuitiva, no obstante, en el primer caso se ejercer una gestión administrativa que favorece el alcance de la eficacia y eficiencia organizacional.	La gestión administrativa estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control.	Planeación	Objetivos	Ordinal tipo Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).
				Políticas	
				Planes	
			Organización	Estructura organizacional	
				Coordinación	
				Descripción de funciones	
			Dirección	Liderazgo	
				Motivación	
				Supervisión	
			Control	Establecimiento de estándares de medición	
				Retroalimentación	
				Productividad	
Calidad de servicio	Según Parasuraman et al. (1993) la calidad de servicio es aquello que se percibe de la interacción entre el cliente y el conjunto de elementos que componen el servicio, se determinan en base a tres aspectos esenciales, como la calidad física, corporativa e interactiva.	La calidad de servicio estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos intangibles.	Empatía	Predisposición a aclarar dudas	
				Amabilidad/Respeto	
				Comprender las necesidades de los beneficiarios	
			Fiabilidad	Cumplimiento de fechas	
				Atención igualitaria/personalizada	
				Capacidad e interés de solucionar problemas	
			Seguridad	Confidencialidad	
				Conocimiento suficiente del personal	
			Capacidad de respuesta	Información precisa y oportuna	
				Capacidad de escucha	
				Atender y resolver reclamos	
			Elementos intangibles	Tecnología de la información	

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos de la variable 1: gestión administrativa

#### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la gestión administrativa y calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, Lima-2022, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente.

El significado de cada número es el siguiente. Totalmente en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Ni acuerdo ni desacuerdo=3; De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5.

PREGUNTAS		ESCALA DE MEDICIÓN				
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1	La Oficina de Bienestar del Beneficiario (OBBE) garantiza el seguimiento y monitoreo a los beneficiarios					
2	La OBBE garantiza el acompañamiento pedagógico, socioemocional, de bienestar y salud del beneficiario					
3	La OBBE garantiza la articulación con el mercado laboral					
4	Las acciones de la OBBE esta orientadas conforme a las políticas del PRONABEC					
5	La OBBE atiende conforme a la política de modernización de la gestión administrativa					
6	Los procesos de planeación están establecidos según las estrategias de la entidad					
7	El plan de trabajo de la OBBE es acorde a los objetivos de la institución					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
8	Los procesos administrativos están estructurados para el cumplimiento de los planes institucionales					

9	La organización de la OBBE es conveniente para la atención de los beneficiarios					
10	Existe una adecuada coordinación entre los colaboradores de la institución					
11	La coordinación entre los colaboradores permite la realización de un trámite sin dilaciones					
12	Cada colaborador conoce de manera íntegra sus funciones					
13	Los colaboradores proceden conforme a sus funciones					
<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>		<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>Ni acuerdo ni desacuerdo (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>
14	Los colaboradores están bien orientados para realizar sus funciones con eficacia					
15	Los colaboradores están bien orientados para emplear de manera eficiente los recursos					
16	Los colaboradores están motivados para atender los beneficiarios					
17	La comunicación entre los colaboradores y los beneficiarios siempre es asertiva					
18	El desempeño de los colaboradores se encuentran constantemente supervisados					
19	La supervisión de los trámites realizados en la OBBE permite la mejora del servicio					
<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>		<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>Ni acuerdo ni desacuerdo (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>
20	Los procedimientos administrativos están adecuadamente estandarizados					
21	La estandarización de los procedimientos administrativos permite otorgar un servicio eficaz y eficiente					
22	Se mejoró la atención otorgada por los colaboradores					
23	Las resoluciones de los procedimientos administrativos					

	son entregados dentro del plazo					
24	La atención de los beneficiarios es fluida					
25	Las resoluciones están debidamente fundamentados					

## Anexo 4. Instrumento/s de recolección de datos de la variable 2: gestión administrativa

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la gestión administrativa y calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, Lima-2022, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente.

El significado de cada número es el siguiente. Totalmente en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Ni acuerdo ni desacuerdo=3; De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5.

PREGUNTAS		ESCALA DE MEDICIÓN				
DIMENSIÓN: EMPATÍA		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1	Los colaboradores están predispuestos a aclarar las dudas del beneficiario					
2	Las respuestas ante las dudas de los beneficiarios son acertadas					
3	Los colaboradores actúan con amabilidad					
4	Los colaboradores actúan con respeto					
5	Los colaboradores se anticipan a las necesidades de los beneficiarios					
6	Los colaboradores se muestran dispuestos a ayudar con las necesidades de los beneficiarios					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
7	La atención de los colaboradores es acorde a la agenda institucional					
8	Las resoluciones de los procedimientos administrativos son entregados en las fechas establecidas					

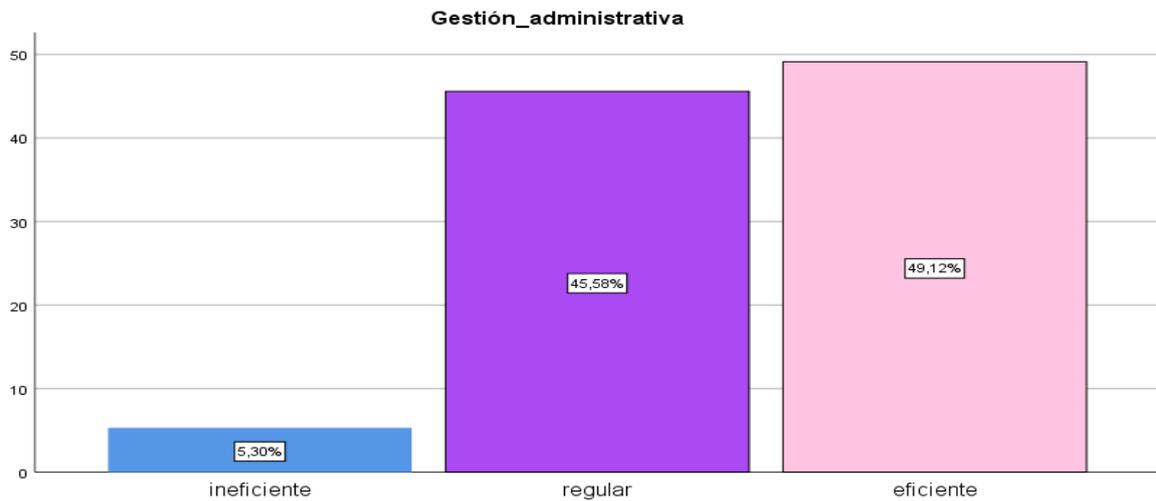
9	La atención de los colaboradores es igualitaria					
10	La atención de los colaboradores es personalizada					
11	Los colaboradores siempre se muestran dispuestos a ayudar con los trámites que realiza un beneficiario					
12	La orientación que brindan los colaboradores son siempre acertados					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>		<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>Ni acuerdo ni desacuerdo (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>
13	Los documentos presentados ante la institución se encuentran bien protegidos					
14	Existe plena confidencialidad de los datos ingresados por las plataformas de la institución					
15	Todos los colaboradores tiene el conocimiento suficiente para brindarte una adecuada atención					
16	Las respuestas de los colaboradores ante preguntas sobre los procedimientos son acertadas					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>Ni acuerdo ni desacuerdo (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>
17	La información que brindan los colaboradores son precisos					
18	La información que brindan los colaboradores son oportunas para el procedimiento que se realice					
19	Los colaboradores se muestran dispuestos a efectuar una escucha activa a los requerimientos de los beneficiarios					
20	En el proceso comunicativo entre los colaboradores y los beneficiarios es conveniente para el procedimiento administrativo					
21	Los colaboradores atienden de manera oportuna los reclamos de los beneficiarios					
22	Los colaboradores resuelven de manera pertinente los reclamos de los beneficiarios					

<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS INTANGIBLES</b>		<b>Totalmente en desacuerdo (1)</b>	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>Ni acuerdo ni desacuerdo (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>
23	La plataforma es amigable para realizar el trámite deseado por el beneficiario					
24	La interfaz de la plataforma es adecuada					

## Anexo 5. Resultados descriptivos de la variable 1: gestión administrativa

**Figura 1**

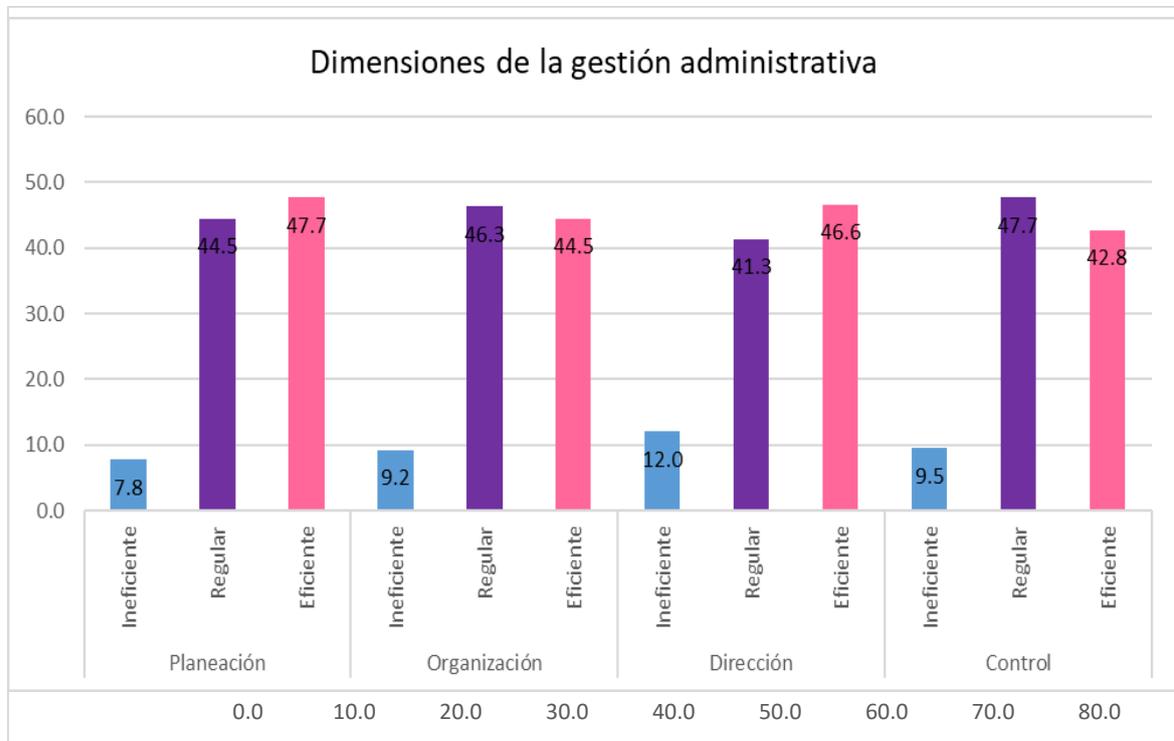
*Niveles de la gestión administrativa*



*Nota:* Realizado usando el programa SPSS v.26

**Figura 2**

*Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa*

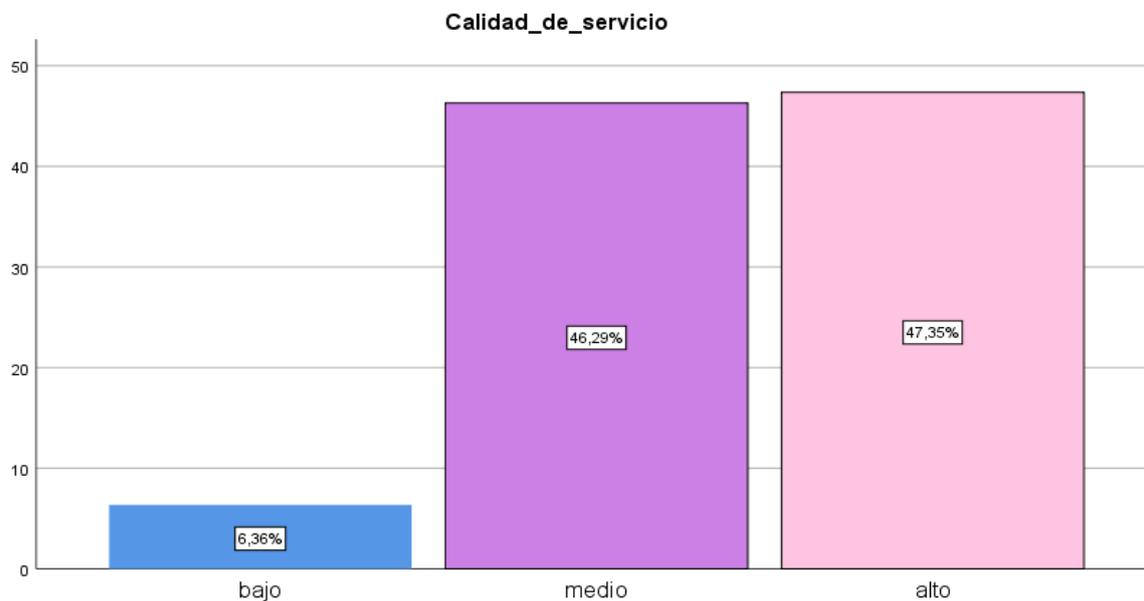


*Nota:* Realizado usando el programa SPSS v.26

## Anexo 6. Resultados descriptivos de la variable 2: gestión administrativa

**Figura 3**

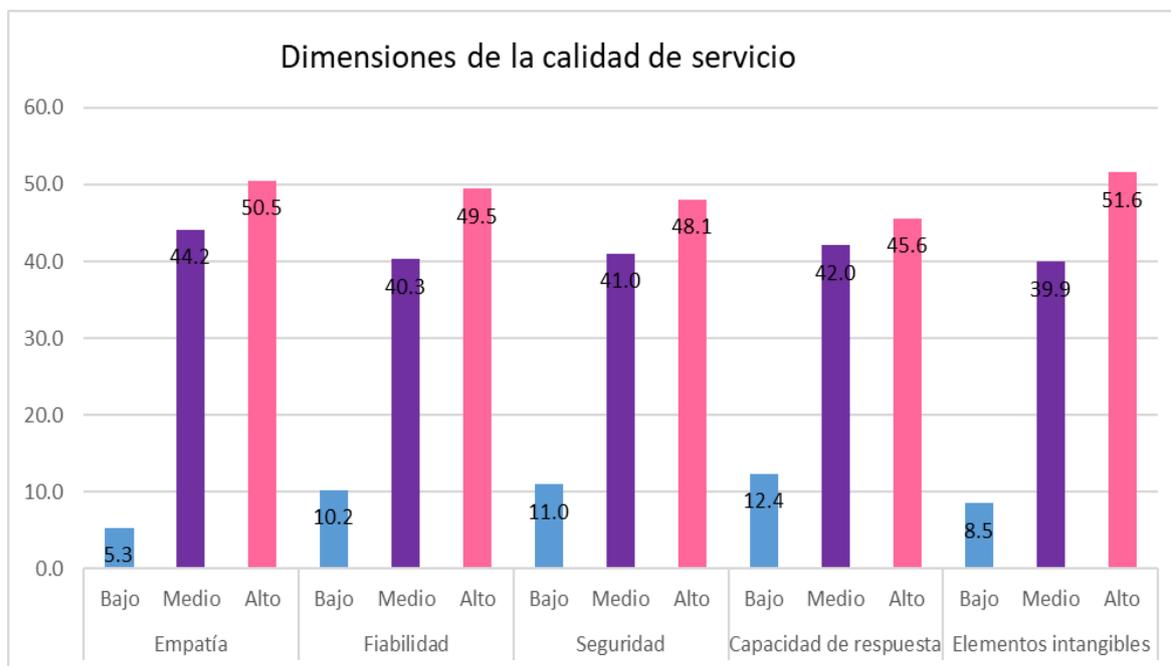
*Niveles de la gestión administrativa*



*Nota:* Realizado usando el programa SPSS v.26

**Figura 4**

*Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa*



*Nota:* Realizado usando el programa SPSS v.26

## Anexo 7. Estadística de la fiabilidad de los instrumentos

### Figura 5

*Estadística de fiabilidad del primer instrumento*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	25

*Nota:* Realizado usando el programa SPSS v.26

### Figura 6

*Estadística de fiabilidad del segundo instrumento*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	24

*Nota:* Realizado usando el programa SPSS v.26