

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**TESIS:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CUMPLIMIENTO DE  
METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS,  
DOS DE MAYO; PERIODO 2017-**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TESISTA:**

**Bach. ZAMBRANO ROJAS, EDGAR**

**ASESOR:**

**CRISTOBAL LOBATON, IDELIA MIRTA**

**HUÁNUCO – PERÚ**  
**2018**

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 15:00 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez

(Presidente)

Lic. Diana Huerto Orizano

(Secretaria)

Mtro. William Giovanni Linares Beraún

(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 2013-2018-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAÍS, DOS DE MAYO PERIODO 2017.", presentada por el (la) Bachiller ZAMBRANO ROJAS, Edgar; para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado con el calificativo cuantitativo de 15 (quince) y cualitativo de bueno (Art. 45 Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 15:45 horas del día 06 del mes de diciembre del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez  
PRESIDENTE (A)

Lic. Diana Huerto Orizano  
SECRETARIO (A)

Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A Dios por la vida, a mi abuela por su cariño y fortaleza, a un que no está con nosotros, pero siempre la recordamos y a mi madre por ser la motivación de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Van mis sinceros agradecimientos:

- ✓ A la UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO por brindarme los conocimientos para ser un profesional.
- ✓ A los docentes de la escuela académica
- ✓ A mi asesora.
- ✓ Y al Programa Nacional PAIS por permitirme realizar el trabajo de tesis.

## ÍNDICE

<b>CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1. Descripción del problema .....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.3. Objetivo general .....	16
1.4. Objetivos específicos.....	17
1.5. Justificación de la investigación.....	17
1.6. Limitaciones de la investigación .....	18
1.7. Viabilidad de la investigación.....	18
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.2. Bases teóricas .....	24
2.3. Definiciones conceptuales .....	33
2.4. Hipótesis.....	37
2.5. Variables.....	38
2.5.1. Variable independiente .....	38
2.5.2. Variable dependiente .....	38
2.6. Operacionalización de variables .....	39
<b>CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>40</b>
3.1. Tipo de investigación .....	40
3.1.1. Enfoque.....	40
3.1.2. Alcance o nivel .....	40
3.1.3. Diseño .....	40
3.2. Población y muestra .....	41
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
3.4. Para la presentación de datos .....	45
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS .....</b>	<b>47</b>
4.1. Procesamiento de datos .....	47
4.2. Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis .....	56
<b>CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>61</b>
5.1. Contrastación de los resultados con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.....	61

5.2. Contrastación de la hipótesis.....	64
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01.</b> Operacionalización de variables.....	39
<b>Tabla 02.</b> Población.....	42
<b>Tabla 02.</b> Muestra.....	42
<b>Tabla 04.</b> Recolección de datos de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS.....	44
<b>Tabla 05.</b> Muestra encuestada. ....	47
<b>Tabla 06.</b> Frecuencia para la variable independiente: Gestión Administrativa .....	47
<b>Tabla 07.</b> Frecuencia para la dimensión 01 de la variable independiente: planificación .....	48
<b>Tabla 08.</b> Frecuencia para la dimensión 02 de la variable independiente: organización.....	50
<b>Tabla 09.</b> Frecuencia para la dimensión 03 de la variable independiente: dirección .....	51
<b>Tabla 10.</b> Frecuencia para la dimensión 04 de la variable independiente: control .....	52
<b>Tabla 11.</b> Descripción para la dimensión 01 de la variable dependiente: intervenciones.....	53
<b>Tabla 12.</b> Descripción para la dimensión 02 de la variable dependiente: atenciones .....	54
<b>Tabla 13.</b> Descripción para la dimensión 03 de la variable dependiente: soporte mínimo .....	55
<b>Tabla 14.</b> Correlación no paramétrica de la hipótesis general.....	56
<b>Tabla 15.</b> Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 01.....	57
<b>Tabla 16.</b> Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 02.....	58
<b>Tabla 17.</b> Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 02.....	59
<b>Tabla 18.</b> Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 02.....	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 01.</b> Gestión Administrativa.....	48
<b>Gráfico 02.</b> Planificación .....	49
<b>Gráfico 03.</b> Organización .....	50
<b>Gráfico 04.</b> Dirección .....	51
<b>Gráfico 05.</b> Control.....	52
<b>Gráfico 06.</b> Intervenciones .....	53
<b>Gráfico 07.</b> Atenciones.....	54
<b>Gráfico 08.</b> Soporte mínimo .....	55



## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito la relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

En la metodología, se considera un estudio de nivel descriptivo correlacional, cuyo tipo de estudio por su finalidad constituye una investigación aplicada, se consideró una población de 893 personas entre usuarios de gestores tres tambos de la provincia Dos de Mayo Se consideró una muestra probabilística y estuvo compuesta por 141 usuarios y 3 gestores. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta para la variable gestión administrativa y recojo de información directa de la fuente para la variable cumplimiento de metas; el instrumento cuestionario sobre gestión administrativa de 16 ítems y la ficha de datos para la variable cumplimiento de metas.

Los resultados del análisis estadístico de las relaciones entre las variables de estudio para los trabajadores reflejan un coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( $r$ ) = 0.318\*, siendo esta una correlación positiva moderada, a un nivel de significancia de 5%; entre la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS.

Por lo tanto, se concluye que la gestión administrativa de los tambos de la provincia de Dos de Mayo, periodo 2017; se relaciona directamente con el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS; que demuestra que un nivel sobresaliente de gestión administrativa le pertenece un nivel muy sobresaliente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS, a un nivel deficiente de gestión administrativa le pertenece un nivel deficiente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS.

**PALABRAS CLAVE:** gestión administrativa, cumplimiento de metas, Programa Nacional PAIS.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is the relationship between administrative management and compliance with the goals of the PAIS national program, Dos de Mayo province; Period 2017.

In the methodology, a correlational descriptive level study is considered, whose type of study for its purpose constitutes applied research. A population of 893 people was considered among the users of managers. Three tambos in the Dos de Mayo province. A probabilistic sample was considered. It was composed of 141 users and 3 managers. To collect the data, the survey technique was applied to the admirable management variable and to collect direct information from the source for the goal compliance variable; the questionnaire instrument on administrative management of 16 items and the data sheet for the variable fulfillment of goals.

The results of the statistical analysis of the relationships between the study variables for the workers, reflect a correlation coefficient of Spearman's Rho ( $r = 0.318^*$ ), this being a moderate positive correlation, at a level of significance of 5%; between the administrative management and the fulfillment of goals of the National PAIS Program.

Therefore, it is concluded that the administrative management of the tambos of the province of Dos de Mayo, period 2017; it is directly related to the fulfillment of the goals of the national PAIS program; which shows that an outstanding level of administrative management belongs to a very outstanding level of compliance with the goals of the National PAIS Program, at a deficient level of administrative management, there is a deficient level of fulfillment of goals of the National PAIS Program.

**KEYWORDS:** administrative management, fulfillment of goals, PAIS National Program.

## INTRODUCCIÓN

El estudio trató de determinar la relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017, con el afán de demostrar el nivel de relación entre las dos variables, y a partir de ello los gestores y responsables de los Tambos de la provincia de Dos de Mayo elaborar planes de trabajo para mantener una gestión administrativa adecuada, con el fin de mejorar el cumplimiento de metas.

Conforme a una investigación lógica y científica, el estudio se ha estructurado en cuatro capítulos:

El primer capítulo comprende el problema de investigación, donde se realiza la descripción del problema de investigación, formulación del problema, objetivos del estudio, justificación de la investigación, limitaciones del estudio y viabilidad de la investigación; aspectos que permitieron afinar y organizar más explícitamente la idea de la investigación.

El segundo capítulo contiene el marco teórico, donde se analizan antecedentes, bases teorías, considerados válidos para el presente estudio, definiciones conceptuales y se insertan las hipótesis de investigación, las cuales son explicaciones tentativas del fenómeno a investigar; también se consideran las variables de estudio que son propiedades susceptibles que medir, así como también la operacionalización de variables.

El capítulo tercero está integra la parte metodológica del estudio, el tipo estudio, considerándose el enfoque, alcance o nivel y el diseño; además la población, muestra, instrumentos y técnicas de recolección de la data.

El cuarto capítulo, presenta los resultados de la investigación; el procesamiento de la data, contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis prueba de hipótesis cada uno con respectiva interpretación.

El quinto capítulo, muestra la discusión de resultados; la contrastación de los resultados del estudio de campo y la bibliografía correspondiente de las bases teóricas y presentación de la contratación de las hipótesis.

En el marco de la síntesis se consignan las conclusiones, recomendaciones pertinentes.

En último lugar se detallan la bibliografía utilizada y se consideran los anexos convenientes.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Descripción del problema**

Por la necesidad de las organizaciones de hoy, respecto a ser mejor cada día, basado en la aplicación de esta maravillosa herramienta administrativa.

La Gestión Administrativa viene hacer un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades, para luego evaluar el grado de eficiencia y eficacia por el cual se están cumpliendo las fases del proceso administrativo. La administración de programas sociales se define como un trabajo de colaboración y coordinación interdisciplinario, inter-agencial y multisectorial, que involucra a todos los miembros de una organización en los procesos de planificación, implantación y evaluación de programas sociales en diversas organizaciones. En este sentido, La totalidad de actividades de una organización de bienestar social que son necesarias para operacionalizar y transformar las políticas para que respondan a los intereses, las fortalezas, las necesidades y derechos de los participantes de los programas.

En el Perú le compete al Estado el diseño, implementación y ejecución de políticas sociales cuyos lineamientos estratégicos y de planificación contemplen mecanismos más adecuados para revertir los índices de pobreza en el país.

Los proyectos, programas o políticas, es indispensable revisar y analizar las experiencias que se han desarrollado hasta este momento en el país y en nuestra región, con el fin de identificar las buenas y malas prácticas que posibilitan u obstruyen un desarrollo acelerado en nuestra zona; así esta herramienta de información y política son importante para establecer si estos proyectos, programas y políticas públicas están cumpliendo sus objetivos de desarrollo, sus resultados cuantitativos permiten identificar qué programas consiguen sus objetivos planteados y

cuáles de ellos son los de mayor impacto, el cual permitirá realizar una adecuada distribución de los recursos del estado y estos sean mejor utilizados en beneficio de la población.

Los programas sociales constituyen la instrumentación y operacionalización sistemática de dichas estrategias interviniendo en los sectores de mayor vulnerabilidad con la finalidad de asegurar una distribución más equitativa de los recursos económicos mediante acciones que tengan impacto sobre la calidad de vida de la población. Que, el artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1197, Decreto Legislativo que aprueba la Transferencia para la operación, mantenimiento y ejecución de los Proyectos de Inversión Pública - Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS), dispone que el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) tendrá a su cargo la coordinación de las intervenciones, en el marco de la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad dirigida al desarrollo y protección de los pueblos indígenas con énfasis en la Amazonía, para lo cual podrá dictar las disposiciones que sean necesarias en el marco de dicha coordinación.

El Programa Nacional PAIS que busca acercar los servicios del Estado a la población vulnerable de zonas rurales dispersas y contribuir a la reducción de brechas o carencia de servicios públicos en dicho ámbito, a través de la implementación de plataformas. Las Plataformas de Servicios Tambos (Tambos) son la presencia efectiva del Estado en el ámbito rural y rural disperso, para lo que cuentan con personal capacitado y equipamiento moderno, que facilitan de forma gratuita a todas las entidades públicas y privadas, con el objetivo que brinden sus servicios en materias sociales y productivas a la población pobre y pobre extrema del ámbito de los Tambos.

El programa nacional PAIS es uno de los programas sociales que lidera en la articulación con los diferentes sectores, permitiendo el acceso al servicio para la mejora de la calidad de vida de población donde no intervino el estado. La cual se viene trabajando desde el 1 de diciembre del 2013 hasta la actualidad contado con 27 tambos operativos de la región

Huánuco y 3 de las cuales se encuentra en la provincia Dos de Mayo que serán motivo de estudio con la finalidad de evaluar el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS; como parte de la gestión administrativa.

## **1.2. Formulación del problema**

### **❖ Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017?

### **❖ Problemas específicos**

- ¿Cómo la planificación de los tambos se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017?
- ¿En qué medida la organización de los tambos se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017?
- ¿De qué manera el direccionamiento de los tambos relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017?
- ¿En qué medida el control de las actividades se relacionan con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017?

## **1.3. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

#### **1.4. Objetivos específicos**

- ❖ Determinar la relación entre la planificación de los tambos con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.
- ❖ Analizar y conocer la organización de los tambos para determinar su relación con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.
- ❖ conocer y determinar la relación entre el direccionamiento de los tambos y el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.
- ❖ Analizar y conocer la relación entre el control de los tambos y el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

##### **Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación se contextualiza en relación al aspecto teórico de la Gestión Administrativa y su relación con el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS, ubicado en la provincia Dos de Mayo; Periodo 2017 y así como los factores que determina cada variable y grado de relación.

La investigación permite proponer ideas y mejoras para el alcance de metas programada, objetivos realizados, para ofertar servicios para mejorar la calidad de vida de la población rural y rural dispersa.

##### **Justificación metodológica**

En esta justificación se empleará la técnica de encuesta y análisis documentado, estos serán validados por jurados donde evaluarán el trabajo de investigación y su aplicación a la muestra para obtener los resultados del estudio y el sustento de la hipótesis de la investigación.

##### **Justificación práctica**



Se mostrará resultados que permitirá conocer la relación de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS de la provincia Dos de Mayo; Periodo 2017, a través de los resultados permitirá obtener conclusiones para efectuar recomendaciones que servirán en como guía de consulta.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

La investigación tendrá algunas limitaciones como los tambos que se encuentran en lugares alejados de la provincia de Dos de Mayo, con poblaciones que se encuentra dispersa y las instituciones por su poca disponibilidad de los tiempos debido a sus múltiples actividades que realizan, además al sentirse como componente y objeto de estudio como consecuencia de este trabajo de investigación.

#### **1.7. Viabilidad de la investigación**

La realización de la investigación es viable porque existen las facilidades para efectuar el estudio de investigación del Programa Nacional PAIS, en los tres tambos ubicado en la provincia de Dos de Mayo, por ser un tema de relevancia para el sector estatal, porque definiría la toma de decisiones respecto de los colaboradores de acuerdo a los resultados de la investigación, siendo un punto principal debido que el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social no realizan un estudio sobre el desarrollo de la misma.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **Nivel internacional**

Muñoz & Navarrete (2014). Para optar el Título en su tesis “Determinar el Grado de Satisfacción de los Usuarios Presenciales en el Centro de Atención de Chile Atiende en la Ciudad de Chillan” presentado en la Universidad de BÍO BÍO – Chile. La conclusión de este antecedente de los servicios entregados por Chile Atiende en sus tres modalidades: portal web, sucursales en regiones y call center. La más utilizada de estas tres es la de sucursales y la menor utilizada es el call center.

De estos tres servicios ofrecidos en el Centro de Atención de Chile Atiende en la Ciudad de Chillán se observó que la mayoría de las personas solo utilizaban el canal presencial para realizar sus trámites, esto en su mayoría representado por el rango de edad que poseen los usuarios en Chillán y su utilización de internet.

Los usuarios presenciales de Chile Atiende en la ciudad de Chillán son mujeres y superan a los hombres en asistir al centro de atención. Además de esto se observó que los usuarios pertenecen a la ciudad de Chillán y el resto a comunas aledañas, además el resultado mostro que los usuarios utilizan de vez en cuando o frecuentemente internet. Para la determinación de la satisfacción o insatisfacción se concluyó que los factores más relevantes son: Infraestructura donde principalmente se evaluó la señalización y comodidad de la sucursal; el anfitrión a quien se le evaluó su forma de atención y la utilidad que este tiene; el tiempo de espera, este factor es en el que más pone énfasis las personas al momento de consultarles, siendo este el primer factor que les importa sobre los demás; y por último está el factor ejecutivo de atención al cual se le evaluó su forma de entregar el servicio y la disposición para atender a los usuarios.

Flores (2015). Para obtener la Maestría en su tesis “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013” presentado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua – Nicaragua.

El proceso Administrativo y Gestión Empresarial, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está planeando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la gestión empresarial, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.

Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.

Sarmiento (2017). Para optar la Maestría en su tesis “Indicadores de Gestión Administrativa como Mecanismo de Control en la Coordinacion de Postgrados PUCESE” presentado en la Pontificia Universidad católica del Ecuador.

Se analizó la situación actual en donde se obtuvieron los siguientes hallazgos, en el aspecto interno:

Existe exceso de trabajo, que es llevado a cabo por dos personas, la Coordinadora y su Auxiliar Administrativa; no se cuenta con tiempos específicos para el cumplimiento de las tareas, y en el caso de haberlos en algunos aspectos esos tiempos no se cumplen como está estipulado; el cumplimiento de los micro procesos no depende exclusivamente de la Coordinación sino de otras dependencias. El clima de trabajo es favorable y se evidencia un alto nivel de predisposición de parte del personal que labora en la dependencia.

### **Nivel nacional**

Ocampos & Valencia (2017). Para optar el Título en su tesis “Gestión Administrativa y La Calidad de Servicio al Usuario, En la Red Asistencia EsSalud – Tumbes, 2016” presentado en la Universidad Nacional de Tumbes - Tumbes. Según la conclusión de la investigación se comprueba la existencia de una relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio.

En el proceso administrativo de la variable Gestión Administrativa tuvo otra correcta directa con la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo, pero una baja calidad del servicio con la dimensión del control.

Castañeda & Vásquez (2016). Para obtener el título con la tesis “La Gestión Administrativa y su Relación con el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2015” presentado en la Universidad Señor de Sipán - Lambayeque. Se Concluye que en cuanto a la gestión administrativa en cuanto a la planificación los trabajadores no conocen la visión, misión y objetivos de la organización, indicaron que no se cuenta con los recursos necesarios, en cuanto a la organización se debe actualizar la actual estructura orgánica que se practica un poder coercitivo y que se practica un liderazgo burocrático, en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad, no corrigiéndose los errores cometidos tampoco se aplican estrategias a que conlleven a mejorar el servicio. En cuanto a los elementos de la satisfacción del servicio se obtuvieron la calidad un elemento subjetivo, es necesario inducir en el proceso de la gestión administrativa, para que mejore la calidad.

En cuanto a los elementos influyentes de la gestión administrativos como son la planificación, la organización, la Dirección y el control influyen

directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes ya que, si bien da como resultado satisfecho, ello nos indica que hay que mejorar muchos factores de la calidad.

Como conclusión general es que se ha cumplido el objetivo general y se ha rechazado a la hipótesis nula demostrándose la hipótesis de trabajo.

Mamani (2017). Para obtener el Título en su tesis “Gestión Administrativa de los Recursos y Cumplimiento del Plan de Incentivo Municipal del Distrito de Potoni Azangaro: Periodo 2013 – 2015” presentado en la Universidad José Carlos Mariátegui – Moquegua.

Se concluye que existe influencia entre la gestión administrativa y el cumplimiento del plan de incentivos, no hubo una buena gestión administrativa para el desarrollo del cumplimiento del plan de incentivos ni mucho menos una buena organización en la municipalidad con los funcionarios que estaban vinculados en el cumplimiento de las metas, podemos mencionar que no cumplió metas.

### **Nivel local**

Lujan (2018). Para optar el Título de licenciado en la tesis “Gestión Administrativa y Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018” presentado en la Universidad de Huánuco - Huánuco.

La conclusión que lleva es que podemos decir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores. Así mismo la planificación, organización y la dirección mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en las condiciones de trabajo y aspectos salariales.

Se aprecia existe un desarrollo organizacional positivo, y se vienen implementando políticas de modernización en la institución, todo ello en beneficio de los trabajadores administrativos aumentando sus capacidades y la calidad de atención a los usuarios.

En el aspecto de la planificación se han alineado las políticas institucionales al plan bicentenario y a los nuevos paradigmas de administración.

Se determinó la organización con la satisfacción laboral se puede afirmar que la división de trabajo, énfasis en la especialización y comunicación efectiva se relaciona con el clima laboral, relaciones laborales, desarrollo profesional y sistemas de trabajo.

La institución tiene una línea de carrera, lo cual motiva al personal a la superación y al logro de objetivos institucionales.

Estos resultados nos permiten inferir la importancia del liderazgo en la toma de decisiones y en la creación de un clima organizacional positivo, en el cual se logre alcanzar el desarrollo de capacidades y alta productividad.

Jara (2018). Para obtener el Título en la tesis “La Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Distrital de Chinchao 2018” presentado en la Universidad de Huánuco – Huánuco.

La gestión administrativa no incide en la satisfacción del usuario, por lo tanto, se determinó que la planeación no incide al usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural, dicen que a veces la municipalidad planifica y regula las edificaciones, lo que indica que la planeación no incide en la satisfacción del usuario de la gerencia de desarrollo urbano y rural.

Fernández (2017). Para obtener el Título en la tesis “La Gestión Administrativa y la satisfacción de usuario en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la DEMID – Dirección Regional de Salud Huánuco 2017” presentado en la Universidad de Huánuco – Huánuco.

La presente investigación tiene como conclusión general que la Gestión Administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario, así mismo podemos llegar a la conclusión que los Documentos de Gestión si se relacionan con la Satisfacción del Usuario, con respecto a que, si existe

una relación entre los Recursos Humanos y la Satisfacción del Usuario, la presente investigación concluye que, si existe relación, siendo está considerada como correlación positiva media.

Y, por último, la presente investigación llega a la conclusión que, si existe relación entre el Sistema Informático y la satisfacción del usuario, estos resultados como correlación positiva considerable.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

Anzola (2002) La gestión administrativa consiste en toda actividad que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera mediante la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos, con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (p. 70).

Al respecto de la investigación se considera que la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado

El autor Ross (2010) Un sistema de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y La aplicación óptima del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (p. 1).

#### **La administración**

Ross (2010) La administración es una de las actividades humanas más importantes. Desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para cumplir propósitos que no podían alcanzar de manera individual, la administración ha sido esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales. (p. 5).

### **Antecedentes de la administración**

Ross (2010) La Administración ha tenido un recorrido durante varios años, en los cuales se ha enseñado a las personas a planear, organizar, dirigir y controlar sus actividades; lo cual se concluye, en un cuadro comparativo de los antecedentes plasmados de la administración, desde su inicio hasta la actualidad, donde se pueden observar los cambios que en cada una de las etapas han ido surgiendo (p. 5).

### **Importancia de la administración**

Ross (2010) La administración es un proceso de diseño y mantenimiento de un entorno, con el propósito de cumplir de manera eficiente, objetivos establecidos. La importancia de la administración es desempeñar las funciones de la planeación, organización, integración de personal, dirección y control. La administración es una actividad esencial en todos los niveles organizacionales; sin embargo, las habilidades administrativas requeridas varían en cada nivel.

La meta de todos los administradores es crear un superávit y aprovechar la excelencia de las tendencias que surgen en el siglo XXI, de la tecnología de la información y la globalización. Las empresas tienen que centrarse en la productividad, esto implica la eficacia y la eficiencia con que la práctica de la administración se realiza; para lo cual, es de mucha importancia el desarrollo del pensamiento administrativo en cada una de las organizaciones, tanto a nivel interno como externo (p. 9).

### **Proceso administrativo**

El autor Amador J. (2003) define que el proceso del administrativo Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.

El proceso administrativo permite a la empresa llevar adecuadamente sus actividades, mediante la planificación, la organización, dirección y control. De los mismos incluyendo un adecuado desempeño de



sus administradores, así como también nos permitirá medir el grado en que los gerentes realizan su función y si realizan debidamente su trabajo (p. 2).



**Fuente:** Chiavenato Idalberto (2003)

### **Planificación**

El autor Amador (2008) lo define que la Planeación es decir por adelantado, qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién ha de hacerlo. La planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hasta dónde queremos ir. La tarea de la planeación es exactamente: minimización del riesgo y el aprovechamiento de las oportunidades. Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. Sin la planificación, los departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados e impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente. (Amador J. 2008; p. 3)

### **Organización**

El autor (2008) lo define a la organización como se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.

La organización consiste en la asignación de recursos y actividades para alcanzar los objetivos, mediante órganos o cargos conformados y con la atribución de autoridades y responsabilidades en cada una de ellas. Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la empresa (p. 3).

### **Dirección**

La dirección es la supervisión directa de los empleados en las actividades diarias del negocio. La eficiencia del gerente en la dirección es un factor de importancia para lograr el éxito de la empresa. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Dirigir significa mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

El autor Reyes M (2007) lo define al control como elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado (p. 6).

### **Control**

El autor Amador J. (2008) define que el control es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.

El control se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó (p. 6).

## **Proceso administrativo**

A principios del siglo XX, el industrial francés Henri Fayol escribió que todos los gerentes llevan a cabo cinco actividades administrativas, que se conocen como el proceso administrativo. Estas son: planeación, organización, dirección, integración y control.

### **Etapas del proceso administrativo: planeación**

Procedimiento que implica la selección de misiones y objetivos y de las acciones para llevar a cabo las primeras y alcanzar los segundos. Requiere tomar decisiones, esto es, elegir entre alternativas de futuros cursos de acción.

La planeación implica los diferentes planes, los cuales se pueden clasificar en:

**Misión o propósito:** se identifica la función, tarea básica de una empresa, institución o de una parte de ésta.

**Objetivos o metas:** son los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole.

**Estrategia:** es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento.

**Políticas:** son enunciados, criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisiones.

**Procedimientos:** son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras.

**Reglas:** en ellas se exponen acciones o prohibiciones específicas, no sujetas a la discrecionalidad de cada persona.

**Programas:** son los conjuntos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado.

Presupuesto: es la formulación de resultados esperados expresada en términos numéricos.

### **Etapa del proceso administrativo: organización**

La organización consiste en:

La identificación y clasificación de las actividades requeridas.

La agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

La asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos. La estipulación de coordinación horizontal (en un mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales, una división y un departamento, por ejemplo) en la estructura organizacional.

### **Etapa del proceso administrativo: dirección**

Por medio de la función dirección los administradores ayudan a las personas a darse cuenta de que pueden satisfacer sus necesidades y utilizar su potencial, y al mismo tiempo contribuir al cumplimiento de los propósitos de la empresa. Por lo tanto, los administradores deben conocer los papeles que asume la gente, así como la individualidad y personalidad de ésta. En tal sentido, es importante desarrollar dos términos que facilitan el desarrollo de la dirección:

Motivación y liderazgo. La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares; se basa, en necesidades experimentadas. Algunas de ellas son necesidades primarias, como los requerimientos fisiológicos de agua, aire, alimentos, sueño y abrigo. Otras pueden considerarse secundarias, como la autoestima, el estatus, la asociación con los demás, el afecto, la generosidad, la realización y la afirmación personal.

El liderazgo tiene significados diversos. Harry Truman, ex presidente estadounidense, decía que "el liderazgo es la capacidad para conseguir que hombres y mujeres hagan lo que no les gusta y que les guste hacerlo,

para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales”. Lo ideal sería que se alentara a los individuos a desarrollar no sólo disposición a trabajar, sino también a hacerlo con empeño y seguridad en sí mismos. Prácticamente no hay grupo que, desempeñándose a casi el nivel máximo de su capacidad, carezca de un individuo al frente, particularmente apto en el arte del liderazgo. Todo indica que esta aptitud se compone de al menos cuatro importantes ingredientes:

- Capacidad para hacer un uso eficaz y responsable del poder.
- Capacidad para comprender que los seres humanos tienen diferentes motivaciones en diferentes momentos y situaciones.
- Capacidad para inspirar a los demás.
- Capacidad para actuar a favor del desarrollo de una atmósfera conducente a la respuesta ante las motivaciones y al surgimiento de éstas.

Otro de los aspectos que contribuyen en la dirección de una organización, es la existencia de comités, equipos y la toma grupal de decisiones

### **Etapas del proceso administrativo: control**

La función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos.

Planeación y control están estrechamente relacionados, por tanto, la medición del desempeño en base a normas debe realizarse idealmente con fundamento en la previsión, a fin de que las desviaciones puedan detectarse antes de que ocurran y evitarse mediante las acciones apropiadas. El administrador alerta y previsor puede predecir en ocasiones incumplimientos probables de las normas definidas.

La corrección de desviaciones, respecto a normas y planes definidos, es el punto donde el control puede concebirse como parte del

sistema total de administración y ponerse en relación con las demás funciones administrativas.

Aunque la naturaleza y propósito del control administrativo son invariables, los administradores han empleado en el transcurso del tiempo una gran diversidad de instrumentos y técnicas para efectos de control.

### **2.2.2. Cumplimiento de metas del programa nacional PAIS.**

Los Tambos del Programa Nacional PAIS nacen pensado en cómo los Incas, nuestros antepasados, utilizaban los Tambos para poder traer desarrollo, para poder resolver los problemas de heladas y friaje, para resolver los problemas logísticos de las poblaciones y facilitar las comunicaciones. Por eso es que creamos el Programa Nacional PAIS, en un inicio Programa Nacional Tambos adscrito al MVCS y en la actualidad adscrita al MIDIS.

“Los Tambos ayudan a resolver un problema de inequidades en el área rural y esa es una política de Estado, no de gobierno”.

El Programa Nacional de Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS) brinda acceso a una serie de servicios y programas sociales que le están cambiando la vida a miles de personas en las zonas rurales más pobres del país.

Atenciones se sigue realizando a través de los Tambos, en el marco de una política nacional de inclusión social. Se dan diversos servicios de sectores como salud, educación, desarrollo e inclusión social, y de instituciones como el RENIEC, INDECI, entre muchas otras.

Actualmente, el Programa Nacional Tambos tiene 358 Tambos construidos.

El PN PAIS pone estas plataformas a disposición de todos los sectores del Estado, pues cuentan con infraestructura adecuada, modernas instalaciones y recursos humanos que facilitan a los funcionarios de múltiples entidades el acceso a las comunidades más alejadas para ofrecer sus servicios a la población rural, antes desatendida.

Cada una de estas plataformas de servicios es administrada por un Gestor Institucional de Tambos (GIT), mejor conocido como

“Tambero”, quien está a cargo de articular con los múltiples actores de la comunidad, realizar las convocatorias, entre muchas otras responsabilidades.

Estos servidores públicos son personas con experiencia de trabajo en zonas rurales y en programas o proyectos sociales; son proactivos y tienen vocación de servicio, residen en la zona de intervención de su Tambo, conocen profundamente su problemática y hablan el idioma nativo de la población. A través de Tamberos y Tamberas, el PN PAIS asegura que la prestación de servicios en el Tambo se dé con un enfoque transversal de interculturalidad.

Los Tamberos son además promotores de la comunicación entre instituciones del Estado y la población, recogen información de las necesidades y particularidades del área de intervención del Tambo y articulan a autoridades, organizaciones y a la comunidad para la provisión de servicios.

Los GIT facilitan que las demandas y verdaderas necesidades de la población sean canalizadas a las entidades correspondientes, en los tres niveles de gobierno, alcanzando incluso las más altas esferas de decisión para su atención efectiva.

- a) Brinden los servicios y actividades del Sector Desarrollo e Inclusión Social.
- b) Coordine con los Gobiernos Regionales y Locales en el marco de las políticas y prioridades del Gobierno Nacional.
- c) Contribuyan, coordinen y faciliten la intervención y la prestación de los servicios y actividades de las entidades de los tres niveles de gobierno, que permitan mejorar la calidad de vida, generar igualdad de oportunidades y desarrollar o fortalecer sus capacidades productivas individuales y comunitarias.

d) Ejecuten, coordinen y faciliten acciones de prevención, atención y mitigación de riesgos frente a desastres naturales, en el marco de sus competencias.

e) Coordine las intervenciones dirigidas al desarrollo y protección de las poblaciones rural y rural dispersa, a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) u otras.

### 2.3. Definiciones conceptuales

❖ **Asistencialismo.** Ezequiel (2017) Este concepto se entiende como el auxilio de carácter paternalista que brinda un Estado a las personas más necesitadas dentro de su territorio, al cual se puede acceder gratuitamente, sin realizar demasiados trámites y que en muchos casos puede generar dependencia a la ayuda recibida creando un falso estado de bienestar. “Se trata de intervenciones que se ofrecen a las comunidades o personas, que sufren o han sufrido alguna calamidad o situación de emergencia; no obstante, solo constituyen un paliativo para disminuir las consecuencias de dicha problemática mas no para resolverla, generando de este modo consecuencias mayores como dependencia o persistencia por más tiempo” (p, 7).

❖ **Eficacia.** Ezequiel (2017) Indicador que se establece por la comparación entre objetivos planteados y los resultados logrados en cada proyecto, en cada actividad y en cada meta (p; 27).

❖ **Eficiencia.** Ezequiel (2017) Indicador que establece por comparación de resultados obtenidos. Implica el uso adecuados de los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros, con el fin de lograr los objetivos de manera más económica posible (p, 27).

❖ **Estrategia.** Ezequiel (2017) Conjunto ordenado de políticas y planes de acción de una organización que parten del presente y



ven en perspectiva lo que deberá ser en el mañana concreto (p, 29).

- ❖ **Fortaleza.** Son las capacidades con las que cuenta la Entidad para adaptarse y aprovechar al máximo las ventajas que ofrece el Entorno y enfrentar con mayores posibilidades las Amenazas que éste presenta.
- ❖ **Gestión.** Ezequiel A (2017) Capacidad de conseguir y movilizar recursos de manera eficiente y eficaz, así como de construir política pública, ganar capacidad de inducir y producir cambios (p, 35).
- ❖ **Gestión Eficaz.** Por gestión eficaz se entiende la capacidad que posee una empresa para lograr con mucha rapidez importantes resultados operativos significativamente mayores que los que existían con anterioridad que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto como a mediano y largo plazo. Esta representa la clave para que una empresa llegue a ser líder y sostenible en el tiempo.
- ❖ **Gestión Estratégica.** Es la capacidad del Pliego para perfeccionar su Plan Estratégico Institucional a fin de enfocar con mayor nitidez su Gestión Institucional para la realización de la Visión.
- ❖ **Gestión Institucional.** Es la capacidad del Pliego para implementar su Plan Estratégico, a través de los Presupuestos Institucionales que abarca el mismo, desagregando consistentemente los Resultados de éstos últimos mediante los Planes Operativos Institucionales.
- ❖ **Indicador de desempeño estratégico.** Es un dato estadístico o relación de variables que informa sobre el estado de implementación del Plan Estratégico Institucional en un momento dado, permitiendo su Control y Evaluación, así como la

información necesaria para ajustar los elementos que los componen (Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y Metas Estratégicas).

- ❖ **Inclusión Social.** Ezequiel (2017) La inclusión, entendida desde un punto de vista social, tiene que ver con el trabajo que diferentes personas realizan a diario para asegurar que grandes sectores de la sociedad no queden por fuera de esta y entren entonces en una espiral de violencia, delincuencia y paupérrimas condiciones de vida. La inclusión social significa integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, de su actividad, de su condición socio-económica o de su pensamiento (p, 40).
- ❖ **Líneas o temas estratégicos.** Las líneas o temas estratégicos definen el plan de actuación del que se dota la institución a través de sus distintas gerencias a fin de cumplir su misión y alcanzar su visión, es el mapa en el que se define el cómo lograr los objetivos. En ese sentido los objetivos son los fines y las líneas de acción estratégica los medios para alcanzarlos.
- ❖ **Misión.** La misión de una organización refleja la razón de ser de ésta, es decir, el por qué y el para qué de su acción cotidiana; así mismo es la declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización y le da la personalidad específica, diferenciándola del conjunto de organizaciones similares.
- ❖ **Oportunidades.** Son situaciones y/o factores externos, no controlables por la Entidad, que son factibles de ser aprovechados si se cumplen determinadas condiciones a nivel de la Entidad.
- ❖ **Planeación.** Ezequiel (2017) Es la operación que articula y prevé de manera racional un conjunto de acciones, introduciendo una mayor racionalidad y organización, capaces de asegurar la realización de una serie de objetivos y metas determinadas, con

el propósito de satisfacer unas necesidades que el individuo, grupo o institución han convertido en su problema. Desde la perspectiva profesional, la planeación integra y combina racionalmente acciones y recursos en tiempo-espacio dados, así como los medios de control y evaluación; las líneas generales de la intervención, sus estrategias, las distintas fases del desarrollo del proceso, las metodologías a utilizar, el conjunto de propuestas que guiarán las acciones específicas, así como los esfuerzos y recursos necesarios para lograr los objetivos trazados (p, 58).

- ❖ **Plan estratégico.** Es un proceso continuo de adaptación de la aplicación de la energía social a los cambios situacionales, esforzándose por sostener la dirección en la borrosidad de las circunstancias que se presentan en la trayectoria trazada hacia los objetivos propuestos.
- ❖ **Pobreza.** En el sentido estricto de la palabra, el adjetivo “pobre” refiere a las personas que no poseen lo necesario para vivir de manera digna y que son desdichadas. Por ello, la pobreza se convierte en una forma de vida cuando las personas no cuentan “con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas”.
- ❖ **Política.** Ezequiel (2017) Conjunto de orientaciones y decisiones estratégicas que se deben establecer necesariamente con punto de partida para el proceso de planeación o planificación. (p; 59)
- ❖ **Política Social.** Ezequiel (2017) La política social nace y se configura a partir de las primeras medidas de protección a los trabajadores (que surgen en Alemania) y de las primeras medidas públicas de acción organizada frente al hecho de la pobreza (que se origina en Inglaterra). (p; 59)
- ❖ **Programas sociales.** En el sentido amplio del término, los programas sociales son acciones temporales dirigidas a apoyar

a la población de recursos limitados para permitirles mejorar su calidad de vida, insertarse en la fuerza laboral y así contribuir al autodesarrollo sostenible y el del país.

- ❖ **Visión.** Se entiende como la declaración que describe el tipo de organización deseada con vistas al futuro. “Visión” se refiere a una visualización o representación de hacia dónde debe o quiere ir la organización en un futuro a medio-largo plazo, es decir, del futuro que se desea.

## 2.4. Hipótesis

### ❖ Hipótesis general

**Hi:** La gestión administrativa de los tambos de la provincia de Dos de Mayo; periodo 2017 se relaciona directamente con el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS.

**H0:** La gestión administrativa de los tambos de la provincia de Dos de Mayo; periodo 2017 no se relaciona directamente con el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS.

### ❖ Hipótesis específicas

➤ **H1:** La planificación de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

**H0:** La planificación de los tambos no se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

➤ **H2:** La organización de los tambos se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

**H0:** La organización de los tambos no se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

➤ **H3:** La relación del direccionamiento de los tambos influye directamente en el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

**H0:** La relación del direccionamiento de los tambos influye directamente en el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

➤ **H4:** El grado de control de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

**H0:** El grado de control de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Variable independiente**

➤ Gestión administrativa

### **2.5.2. Variable dependiente**

➤ Cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS

## 2.6. Operacionalización de variables

En siguiente cuadro se describe la operacionalización de variables.

**Tabla 01.** Operacionalización de variables

2.6. Operacionalización de variables (Dimensiones e indicadores)			
VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS DE PREGUNTAS
<b>Gestión Administrativa</b> Todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera mediante la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos, con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Anzola, 2002 pag.14)	Planificación	✓ Definir objetivos y metas ✓ Establecer estrategias ✓ Programación de actividades	Como calificas la coordinación del evento. Como calificas el cumplimiento de los planes de trabajo. Como calificas el incumplimiento de una actividad. Como calificas el cumplimiento de la misión del programa.
	Organización	✓ Asignación de recursos y actividades para alcanzar los objetivos ✓ Atribución de autoridades y responsabilidades	Como calificas los recursos proporcionados para la intervención. Como calificas la organización del evento. Como calificas el público objetivo. Como calificas el diagnóstico efectuado para la intervención.
	Dirección	✓ Toma de decisiones ✓ Motivación ✓ comunicación	Como calificas la convocatoria realizada por el Gestor. Como calificas la atención del tambo. Como calificas la gestión del Gestor Como califica la intervención
	Control	✓ Establecer estándares ✓ Corregir desviaciones ✓ Supervisión	Como calificas el cumplimiento del objetivo y metas planificadas. Como calificas el cumplimiento de convenio. Como calificas el servicio del tambo Como calificas la inaccesibilidad del tambo
VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS DE PREGUNTAS
<b>Cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS</b> pone estas plataformas a disposición de todos los sectores del Estado, pues cuentan con infraestructura adecuada, modernas instalaciones y recursos humanos que facilitan a los funcionarios de múltiples entidades el acceso a las comunidades más alejadas para ofrecer sus servicios a la población rural, antes desatendida. (Manual del sistema de gestión de calidad 2017, P. 17)	Cantidad de intervenciones realizadas en los tambos	✓ 14 Intervenciones por mes	Ficha de intervención de los tres tambos
	Cantidad de atenciones realizadas en los tambos	✓ 450 Atenciones por tambo	
	Soportes brindados en los tambos	✓ Soporte que brinda el tambo	Registro de visitas y uso de servicio de

Fuente: Elaboración propia

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El tipo de estudio por su finalidad constituye una investigación aplicada (Hernández & et al, 2010), porque su propósito inmediato es ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científica existentes acerca de la realidad.

##### **3.1.1. Enfoque**

Hernández & et al (2010) La presente investigación se realizará mediante el enfoque del tipo cuantitativo.

La metodología cuantitativa se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (p, 4).

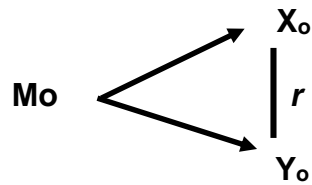
##### **3.1.2. Alcance o nivel**

Hernández (2010) La presente tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionados primero se mide cada una de estas, y de pues se cuantifican analizar y establecer las vinculaciones (p. 93).

##### **3.1.3. Diseño**

El presente trabajo de investigación correspondió al Diseño de Investigación No Experimental con su variable transversal (Hernández & *et al*, 2010), que se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Al esquematizar este diseño de investigación obtuvimos el siguiente diagrama:



Dónde:

**Mo** = Muestra/Observación

**Xo** = Observación de la variable independiente.

**Yo** = Observación de la variable dependiente.

**r** = Relación entre las variables.

La  $r$  expresa relación probable entre variables y se puede calcular, entre otros, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

La población para el presente estudio de investigación, que está conformada por los siguientes clientes: 893 beneficiarios del centro poblado de los tres tambos de la provincia Dos de Mayo y 36 funcionarios de la región Huánuco que intervienen en el tambo, además de 3 Gestores Institucionales del Programa Nacional PAIS. Quienes estuvieron en la capacidad de responder a las preguntas de la encuesta que se formule sobre todos los aspectos de la gestión de intervención, que son las variables de la investigación. Haciéndose un total de 932 personas que conforma la población del programa nacional PAIS. La cual se puede observar en el siguiente cuadro.



**Tabla 02. Población**

<b>Cientes</b>	<b>Población</b>
<b>Beneficiarios del Tambo:</b>	654
• Patay Rondos	179
• Ucrumarca	60
• Vinchos Chico <b>Funcionario</b>	
• Funcionarios públicos de la región Huánuco	42
<b>Gestor</b>	<b>Población</b>
<b>Gestores Institucional</b>	03
<b>Población Total</b>	<b>932</b>

Fuente: Resolución Directoral N° 497 – 2016 vivienda-PNT

### 3.2.2. Muestra

La investigación estuvo conformada por 144 personas, 141 beneficiarios y 3 Gestores Institucionales; el muestreo fue no probabilístico, de tipo intencional o por conveniencia es una técnica de muestreo donde los sujetos fueron seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad para el estudio, dicho sujeto tiene características similares a la población de estudio.

**Tabla 03. Muestra**

<b>Cientes</b>	<b>Población</b>	<b>Tamaño de la Muestra</b>
<b>Beneficiarios de tambo</b>	Patay Rondos	99
	Ucrumarca	27
	Vinchos Chico	8
<b>Instituciones</b>	Funcionarios públicos	7
<b>Subtotal</b>		141
<b>Gestores</b>	<b>Programa Nacional PAIS</b>	<b>Tamaño de la Muestra</b>

<b>Gestores Institucionales</b>	Tambos; Patay Rondos, Chuquis y Sillapata	3
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>
<b>Total</b>		<b>144</b>

Elaboración propia

### 3.2.3. Unidad de análisis

Fue el individuo evaluado (beneficiarios del tambo y gestores institucionales).

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron en la investigación serán las siguientes:

#### 3.3.1. Para la recolección de datos

❖ **Técnicas de recolección de datos:** de acuerdo a la característica de la investigación se tuvo:

**Encuestas.** Para recoger la información directamente de la variable estudio, se aplicó a los funcionarios de las Instituciones públicas o privadas para obtener respuestas en relación a la causa de la no asistencia en los tambos.

**Observación.** Tafur portillo R. (1995) La observación es una técnica de recolección de datos semi primaria por la cual el investigador actúa sobre los hechos a veces con la ayuda de algún instrumento. La observación permite el logro de la información en la circunstancia en que ocurren los hechos y no cuando ya pasaron (p, 214).

❖ **Instrumentos de recolección de datos:**

**Cuestionario sobre gestión administrativa**

Fue estructurado en 16 ítems. Con opciones de respuesta Muy bueno (1), Bueno (2), Malo (3), Bueno (1), Regular (2), Malo (3), Deficiente (4).

### **Cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS**

Se usaron como instrumento ficha de datos, en el cual se registraron todos los datos de las variables en estudio.

**Tabla 04.** Recolección de datos de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Uso/ aplicación</b>
Recojo de información directa	Ficha de datos	Sismonitor del PN PAIS

Fuente: elaboración propia

### **Validación del instrumento**

Mediante juicio de expertos (técnica juicio de expertos) es como se logró la validez del contenido, el cual determinó si el cuestionario reúne la condición mínima según la muestra de investigación; esto únicamente para el cuestionario sobre gestión administrativa.

Para recoger la información de la variable cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS, como del MIDIS, no es necesario validar ni obtener índices de confiabilidad.

### **Confiabilidad del instrumento**

Para el cuestionario sobre gestión administrativa, se calculó el valor de Alpha de Cronbrach, correspondiente a la prueba de fiabilidad interna por ser un instrumento politómico, con ello se determinará el cálculo de consistencia interna con un valor mayor igual o superior al 0.7 mediante una prueba piloto de 10 personas que formarán parte de la muestra.

George & Mallery (2003) citado por Frías (2014) sugieren como criterio general para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach los siguientes valores (p. 3):

- Coeficiente alfa  $> 0.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $> 0.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $> 0.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $> 0.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $> 0.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $< 0.5$  es inaceptable

### **3.4. Para la presentación de datos**

#### **3.4.1. Estadística descriptiva**

Con el apoyo del Programa Microsoft Excel 2013 y SPSS versión 22, se utilizó el análisis descriptivo con la finalidad de obtener:

**Distribución de frecuencia.** Con la finalidad de resumir informaciones de ambas variables de estudio, tablas en donde se presenta las frecuencias absolutas y relativas porcentuales.

**Gráficos.** Los datos fueron analizados y presentados mediante histogramas.

#### **3.4.2. Para el análisis e interpretación de datos**

Se efectuó un análisis inferencial para la prueba de hipótesis. Las variables en estudio no son medidas siempre en un nivel de razón o intervalos; también pueden analizarse datos ordinales y nominales (variables categóricas), como fue el tema investigado (escala ordinal) (Guillén & Valderrama, 2015, p 100).

La prueba estadística no paramétrica para evaluar la hipótesis será:

**Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r).** Se desarrolla para llegar a establecer los niveles o grados de correlación lineal entre las dos variables en investigación. Dicha prueba estadística

que accede medir la asociación o relación entre las dos variables y es utilizada cuando las medidas se efectúan en una escala ordinal, valiéndose de la clasificación por categorías (Guillen, 2013, citado por Guillén & Valderrama, 2015, p 86). El coeficiente puede variar de -1 a + 1 donde:

Valor de r	Fuerza de relación
-1.0 a -0.5 o 1.0 a 0.5	Fuerte
-0.5 a -0.3 o 0.3 a 0.5	Moderada
-0.3 a -0.1 o 0.1 a 0.3	Débil
-0.1 a 0.1	Ninguna o muy débil

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de datos

Los resultados fueron obtenidos con base al cuestionario aplicado a los beneficiarios de los centro poblado de los tres tambos de la provincia Dos de Mayo, además de 3 Gestores Institucionales del Programa Nacional PAIS, periodo 2017, asimismo a la data obtenida de forma directa para la variable cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS; ellos fueron organizados, tabulados y sistematizados en tablas de frecuencia única, interpretados y analizados por medio de tratamiento estadístico en el programa SPSS; cuyos resultados se presentan a continuación.

**Tabla 05.** Muestra encuestada.

Sexo	Cantidad	Porcentaje (%)
FEMENINO	70	49%
MASCULINO	74	51%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia

#### 4.2.1. Análisis descriptivo de las variables

**Tabla 06.** Frecuencia para la variable independiente: Gestión Administrativa

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	76	52.8	52.8	52.8
Regular	15	10.4	10.4	63.2
Malo	23	16.0	16.0	79.2
Deficiente	30	20.8	20.8	100.0
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia

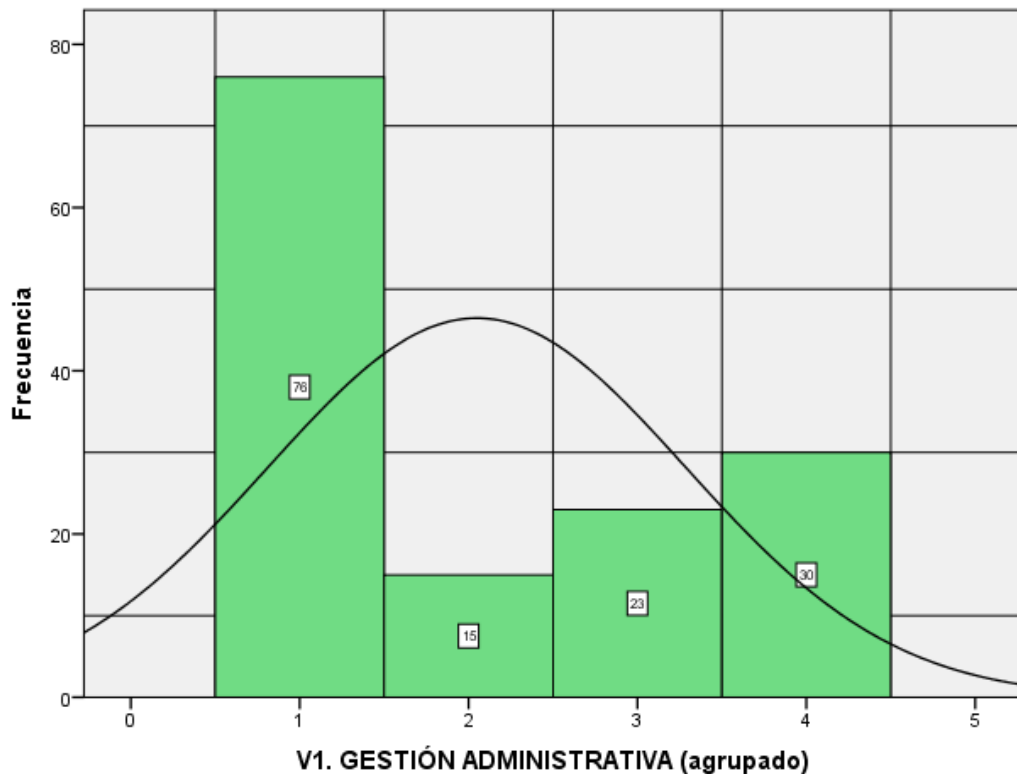
#### Interpretación:

Según la tabla 06 se observa se aprecia que 76 usuarios equivalente al 52.8% de la muestra estudiada señalaron que la gestión administrativa es buena, 30 usuarios que equivalente al 20.8% de

la muestra estudiada manifestaron que la gestión admirativa es deficiente, 23 usuarios equivalente al 16% de la muestra revelan que la gestión admirativa es mala y 15 usuarios equivalente al 10.4% de la muestra revelan que la gestión admirativa es regular.

En el gráfico 01, se muestra una visión gráfica de los resultados:

**Gráfico 01. Gestión Administrativa**



Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.2. Análisis descriptivo de las dimensiones

**Tabla 07.** Frecuencia para la dimensión 01 de la variable independiente: planificación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	89	61.8	61.8	61.8
Regular	17	11.8	11.8	73.6
Malo	34	23.6	23.6	97.2
Deficiente	4	2.8	2.8	100.0
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

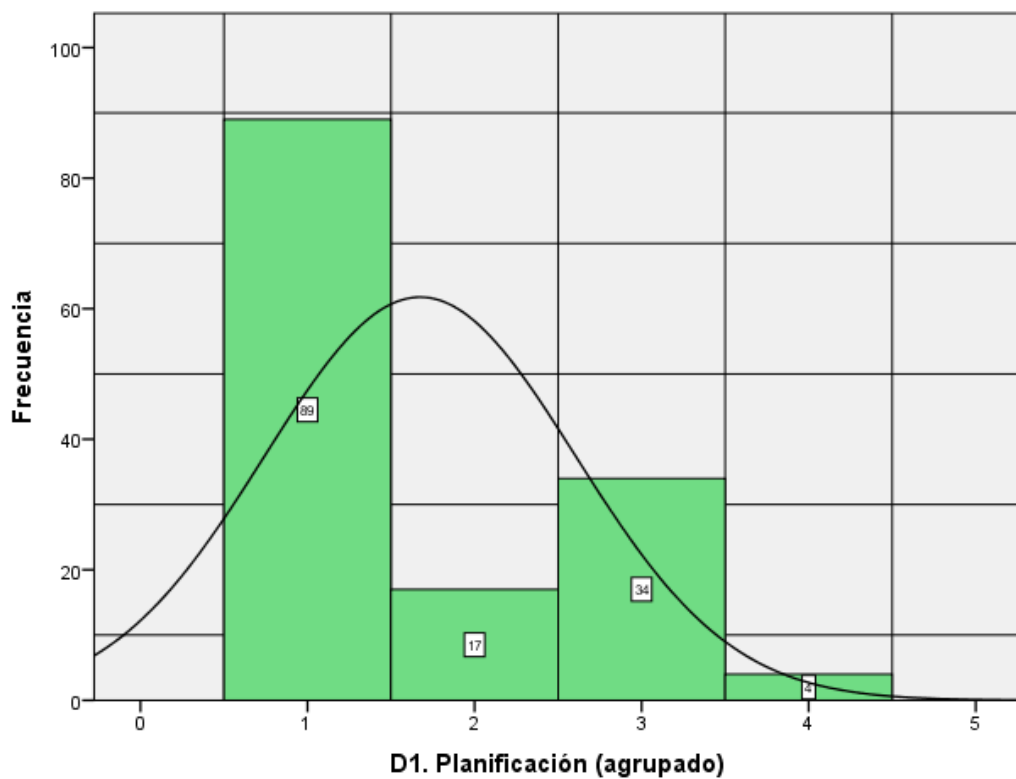
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 07 se observa se aprecia que 89 usuarios equivalente al 61.8% de la muestra estudiada señalaron que la planificación es buena, 34 usuarios que equivalente al 32.6% de la muestra estudiada manifestaron que la planificación es mala, 17 usuarios equivalente al 11.8% de la muestra revelan que la planificación es regular y 4 usuarios equivalente al 2.8% de la muestra revelan que la planificación es deficiente.

En el gráfico 02, se muestra una visión gráfica de los resultados:

**Gráfico 02. Planificación**



Fuente: Elaboración propia



**Tabla 08.** Frecuencia para la dimensión 02 de la variable independiente: organización

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	91	63.2	63.2	63.2
	Regular	1	0.7	0.7	63.9
	Malo	13	9.0	9.0	72.9
	Deficiente	39	27.1	27.1	100.0
<b>Total</b>		<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

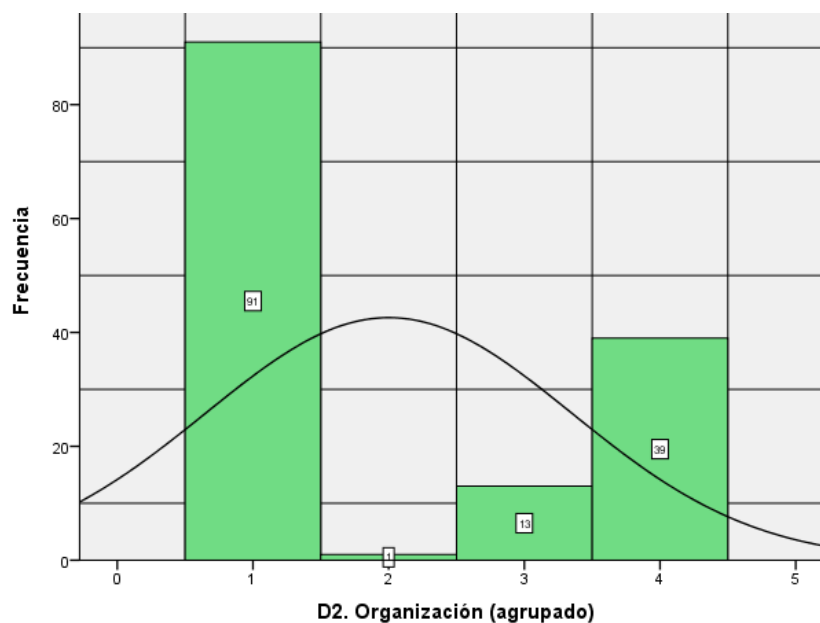
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Según la tabla 08 se observa se aprecia que 91 usuarios equivalente al 63.2% de la muestra estudiada señalaron que la organización es buena, 39 usuarios que equivalente al 27.1% de la muestra estudiada manifestaron que la organización es deficiente, 13 usuarios equivalente al 9% de la muestra revelan que la organización es mala y un usuario equivalente al 0.7% de la muestra revela que la organización es regular.

En el gráfico 03, se muestra una visión gráfica de los resultados:

**Gráfico 03.** Organización



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 09.** Frecuencia para la dimensión 03 de la variable independiente: dirección

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	84	58.3	58.3	58.3
Regular	6	4.2	4.2	62.5
Malo	14	9.7	9.7	72.2
Deficiente	40	27.8	27.8	100.0
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

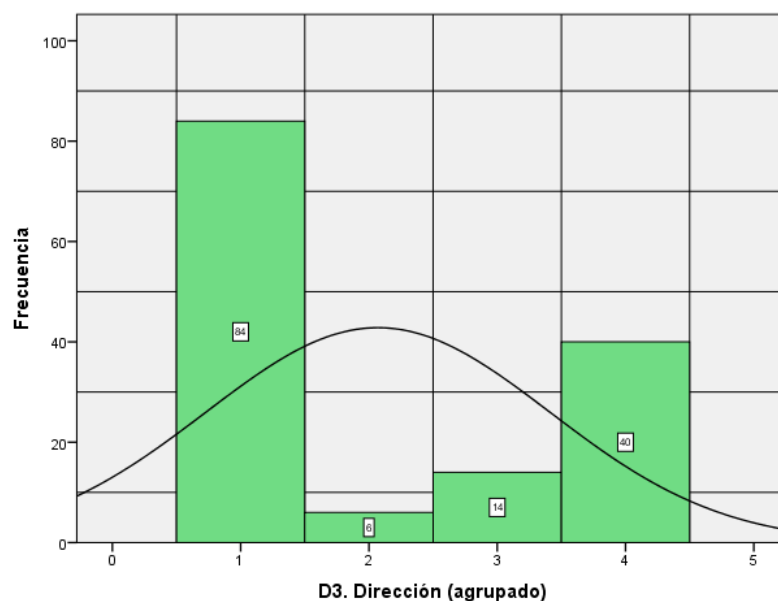
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Según a la tabla 09 se observa se aprecia que 84 usuarios equivalente al 58.3% de la muestra estudiada señalaron que la dirección es buena, 40 usuarios que equivalente al 27.8% de la muestra estudiada manifestaron que la dirección es deficiente, 14 usuarios equivalente al 9.7% de la muestra revelan que la dirección es mala y 6 usuarios equivalente al 4.1% de la muestra revelan que la dirección es regular.

En el gráfico 04, se muestra una visión gráfica de los resultados:

**Gráfico 04.** Dirección



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 10.** Frecuencia para la dimensión 04 de la variable independiente: control

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	83	57.6	57.6	57.6
Regular	15	10.4	10.4	68.1
Malo	38	26.4	26.4	94.4
Deficiente	8	5.6	5.6	100.0
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

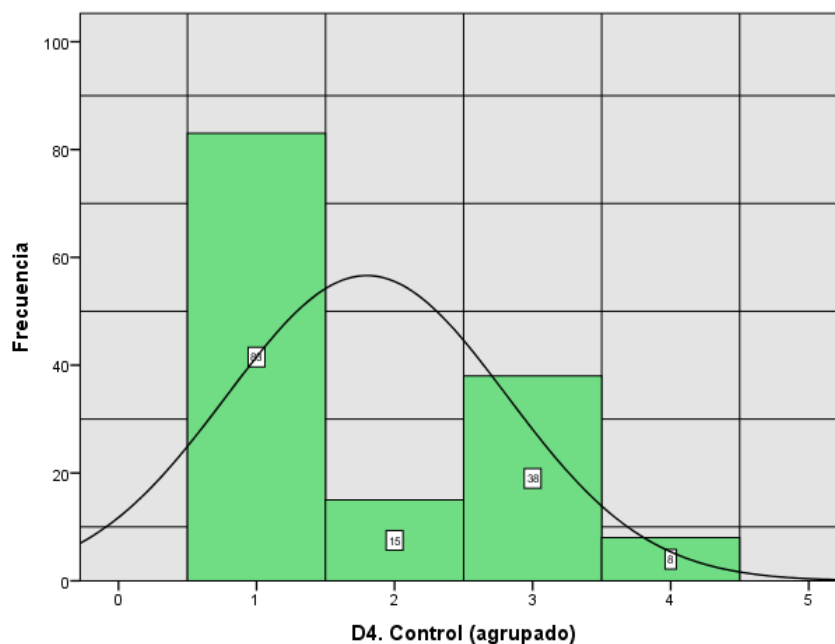
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10 se observa se aprecia que 83 usuarios equivalente al 57.6% de la muestra estudiada señalaron que el control es bueno, 38 usuarios que equivalente al 26.4% de la muestra estudiada manifestaron que el control es malo, 15 usuarios equivalente al 10.4% de la muestra revelan que el control es regular y 8 usuarios equivalente al 5.6% de la muestra revelan que el control es deficiente.

En el gráfico 05, se muestra una visión gráfica de los resultados:

**Gráfico 05.** Control



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 11.** Descripción para la dimensión 01 de la variable dependiente: intervenciones

Descripción		D1. Intervenciones
N	Válido	12
	Media	12.67
	Error estándar de la media	1.183
	Mediana	13.50
	Moda	7 <sup>a</sup>
	Desviación estándar	4.097
	Asimetría	-0.179
	Curtosis	-1.392
	Coefficiente de variabilidad	0.323
	Mínimo	7
	Máximo	18

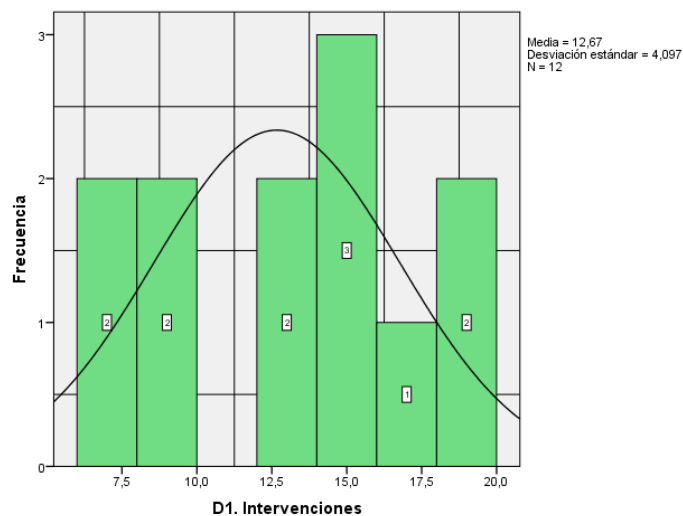
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Según la tabla 11 se observa que la media para la dimensión número de intervenciones de la variable dependiente es 12.67 por mes, con un error estándar de la media de 1.183, asimismo tiene una desviación estándar de 4.047 y un coeficiente de variabilidad de 0.323.

En el gráfico 06, se muestra una visión gráfica de los resultados:

**Gráfico 06.** Intervenciones



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12.** Descripción para la dimensión 02 de la variable dependiente: atenciones

Descripción		D2. Atenciones
N	Válido	12
	Media	446.83
	Error estándar de la media	61.889
	Mediana	446.50
	Moda	141 <sup>a</sup>
	Desviación estándar	214.390
	Asimetría	-0.011
	Curtosis	-1.079
	Coefficiente de variabilidad	0.540
	Mínimo	141
	Máximo	774

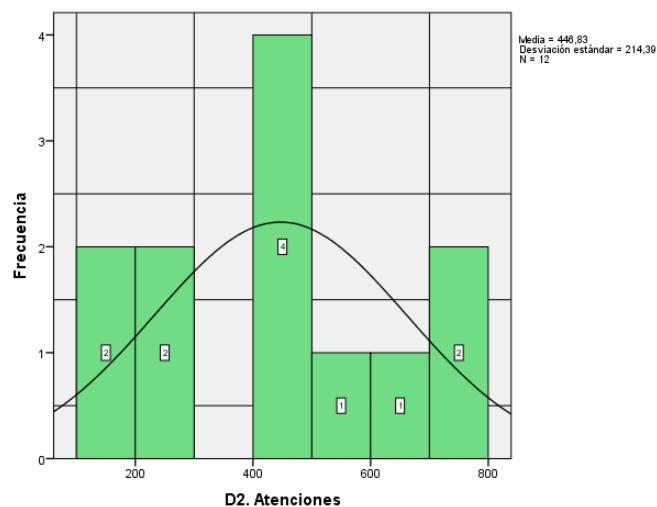
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Según la tabla 12 se observa que la media para la dimensión número de atenciones de la variable dependiente es 446.83 usuarios por mes, con un error estándar de la media de 61.889, asimismo tiene una desviación estándar de 214.390 y un coeficiente de variabilidad de 0.540.

En el gráfico 07, se muestra una visión gráfica de los resultados:

**Gráfico 07.** Atenciones



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 13.** Descripción para la dimensión 03 de la variable dependiente: soporte mínimo

Descripción		D3. Soporte mínimo
N	Válido	12
	Media	12.67
	Error estándar de la media	1.755
	Mediana	11.50
	Moda	4 <sup>a</sup>
	Desviación estándar	6.080
	Asimetría	0.522
	Curtosis	0.376
	Coefficiente de variabilidad	0.480
	Mínimo	4
	Máximo	25

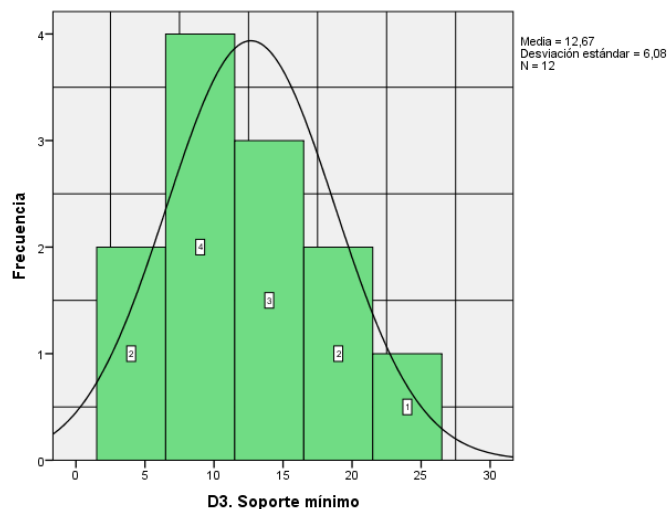
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Según la tabla 13 se observa que la media para la dimensión número de soporte mínimos de la variable dependiente es 12.67 por mes, con un error estándar de la media de 1.755, asimismo tiene una desviación estándar de 6.080 y un coeficiente de variabilidad de 0.480.

En el gráfico 08, se muestra una visión gráfica de los resultados:

**Gráfico 08.** Soporte mínimo



Fuente: Elaboración propia

## 4.2. Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

Se empleó la prueba de Rho de Spearman para conocer el grado o nivel de correlación de las dos variables que fueron estudiadas, puesto que los datos obtenidos fueron cualitativos ordinales y cuantitativos.

### 4.2.1. Hipótesis general

Hipótesis nula: La gestión administrativa de los tambos de la provincia de Dos de Mayo; periodo 2017 no se relaciona directamente con el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS.

Hipótesis alterna: La gestión administrativa de los tambos de la provincia de Dos de Mayo; periodo 2017 se relaciona directamente con el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS.

**Tabla 14.** Correlación no paramétrica de la hipótesis general

				V1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA (agrupado)	V2. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS
Rho de Spearman	V1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000		<b>0.318*</b>
		Sig. (bilateral)	.		0.035
	N	144		12	
	V2. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS	Coefficiente de correlación	<b>0.318*</b>		1.000
Sig. (bilateral)		0.035		.	
	N	144		12	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0005 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Acorde a la tabla 14 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman revela que existe correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.318^*$   $p = 0.035 < 0.05$ ).

#### 4.2.2. Hipótesis específica 01

Hipótesis nula: La planificación de los tambos no se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

Hipótesis alterna: La planificación de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

**Tabla 15.** Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 01

			<b>D1. Planificación (agrupado)</b>	<b>V2. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS</b>
Rho de Spearman	D1. Planificación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	<b>0.330*</b>
		Sig. (bilateral)	.	0.020
		N	144	12
	V2. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS	Coeficiente de correlación	<b>0.330*</b>	1.000
Sig. (bilateral)		0.020	.	
N		144	12	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

Según la tabla 15 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman revela que existe correlación positiva moderada entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.333^* p = 0.020 < 0.05$ ).

#### 4.2.3. Hipótesis específica 02

Hipótesis nula: La organización de los tambos no se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.



Hipótesis alterna: La organización de los tambos se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

**Tabla 16.** Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 02

		D2. Organización (agrupado)	V2. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000
	D2. Organización (agrupado)	Sig. (bilateral)	0.297*
		N	144
		Coefficiente de correlación	0.297*
	V2. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS	Sig. (bilateral)	0.046
		N	144
			12
			12

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

Según la tabla 16 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman revela que existe correlación positiva débil entre la dimensión organización de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.297^*$   $p = 0.046 < 0.05$ ).

#### 4.2.4. Hipótesis específica 03

Hipótesis nula: La relación del direccionamiento de los tambos influye directamente en el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

Hipótesis alterna: La relación del direccionamiento de los tambos influye directamente en el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

**Tabla 17.** Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 02

			<b>D3. Dirección (agrupado)</b>	<b>V2. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS</b>
Rho de Spearman	D3. Dirección (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	<b>0.289*</b>
		Sig. (bilateral)	.	0.042
	N	144	12	
	V2. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS	Coeficiente de correlación	<b>0.289*</b>	1.000
Sig. (bilateral)		0.042	.	
N		144	12	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Según la tabla 17 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman revela que existe correlación positiva moderada entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.289^*$   $p = 0.042 < 0.05$ ).

#### **4.2.5. Hipótesis específica 04**

Hipótesis nula: El grado de control de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

Hipótesis alterna: El grado de control de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

**Tabla 18.** Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 02

		D4. Control (agrupado)	V2. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000
	D4. Control (agrupado)	Sig. (bilateral)	<b>0.332*</b>
		N	0.021
			144
			12
	V2. CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS	Coefficiente de correlación	<b>0.332*</b>
	Sig. (bilateral)	0.021	.
	N	144	12

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Según la tabla 18 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman revela que existe correlación positiva moderada entre la dimensión control de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.332^*$   $p = 0.021 < 0.05$ ).

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. Contrastación de los resultados con los referentes bibliográficos de las bases teóricas

La investigación buscó analizar la variable gestión administrativa para determinar la relación con la variable cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.

Con base en los resultados obtenidos, se estableció que existe una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de  $r = 0.318^*$  (Tabla 14); que expresa a un nivel sobresaliente de gestión administrativa le pertenece un nivel muy sobresaliente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS, a un nivel deficiente de gestión administrativa le pertenece un nivel deficiente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS.

El resultado es similar con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a. Ocampos & Valencia (2017). Para optar el Título en su tesis “Gestión Administrativa y La Calidad de Servicio al Usuario, En la Red Asistencia EsSalud – Tumbes, 2016” presentado en la Universidad Nacional de Tumbes - Tumbes. Según la conclusión de la investigación se comprueba la existencia de una relación directa entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio.

Así mismo se similar a los resultados obtenidos por Mamani (2017). Para obtener el Título en su tesis “Gestión Administrativa de los Recursos y Cumplimiento del Plan de Incentivo Municipal del Distrito de Potoni Azangaro: Periodo 2013 – 2015” presentado en la Universidad José Carlos Mariátegui – Moquegua. El cual concluye que existe influencia entre la gestión administrativa y el cumplimiento del plan de incentivos.

Pero se contrasta con la investigación realizada por Jara (2018). Para obtener el Título en la tesis “La Gestión Administrativa y Satisfacción del

Usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Distrital de Chinchao 2018” presentado en la Universidad de Huánuco – Huánuco. Señala que la gestión administrativa no incide en la satisfacción del usuario, por lo tanto, se determinó que la planeación no incide al usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural, dicen que a veces la municipalidad planifica y regula las edificaciones, lo que indica que la planeación no incide en la satisfacción del usuario de la gerencia de desarrollo urbano y rural.

En la hipótesis específica 01; se señala que: La planificación de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017. Esta hipótesis se ha podido corroborar con los resultados obtenidos, tal como se muestra en la tabla 15, donde muestra que existe correlación positiva moderada entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.333^*$  y un  $p$  valor =  $0.020 < 0.05$ ).

En la hipótesis específica 02; se señala que: La organización de los tambos se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017. Esta hipótesis se ha podido corroborar con los resultados obtenidos, tal como se muestra en la tabla 16, donde muestra que existe correlación positiva débil entre la dimensión organización de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.297^*$  y un  $p$  valor =  $0.046 < 0.05$ ).

. En la hipótesis específica 03; se señala que: La relación del direccionamiento de los tambos influye directamente en el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017. Esta hipótesis se ha podido corroborar con los resultados obtenidos, tal como se muestra en la tabla 17, donde muestra que existe correlación positiva moderada entre la dimensión dirección de la gestión administrativa

y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.289^*$  y un  $p$  valor =  $0.042 < 0.05$ ).

En la hipótesis específica 04; se señala que: El grado de control de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017. Esta hipótesis se ha podido corroborar con los resultados obtenidos, tal como se muestra en la tabla 18, donde muestra que existe correlación positiva moderada entre la dimensión control de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.332^*$  y un  $p$  valor =  $0.021 < 0.05$ ).

Las hipótesis específicas son similares a los resultados obtenidos por Lujan (2018). Para optar el Título de licenciado en la tesis “Gestión Administrativa y Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018” presentado en la Universidad de Huánuco - Huánuco.

La conclusión que lleva es que podemos decir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores. Así mismo la planificación, organización y la dirección mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en las condiciones de trabajo y aspectos salariales.

Se aprecia existe un desarrollo organizacional positivo, y se vienen implementando políticas de modernización en la institución, todo ello en beneficio de los trabajadores administrativos aumentando sus capacidades y la calidad de atención a los usuarios.

En el aspecto de la planificación se han alineado las políticas institucionales al plan bicentenario y a los nuevos paradigmas de administración.

Se determinó la organización con la satisfacción laboral se puede afirmar que la división de trabajo, énfasis en la especialización y

comunicación efectiva se relaciona con el clima laboral, relaciones laborales, desarrollo profesional y sistemas de trabajo.

## **5.2. Contrastación de la hipótesis**

### **Hipótesis general**

Ante la afirmación: La gestión administrativa de los tambos de la provincia de Dos de Mayo; periodo 2017 se relaciona directamente con el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0.318^*$  (Tabla 14) entre la variable gestión administrativa y la variable cumplimiento de metas del programa nacional PAIS; que expresa a un nivel sobresaliente de gestión administrativa le pertenece un nivel muy sobresaliente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS, a un nivel deficiente de gestión administrativa le pertenece un nivel deficiente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS.

### **Hipótesis específicas**

Ante la afirmación: La planificación de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0.330^*$  (Tabla 15) entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS; que expresa a un nivel sobresaliente de planificación le pertenece un nivel muy sobresaliente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS, a un nivel deficiente de planificación le pertenece un nivel deficiente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS.

Ante la afirmación: La organización de los tambos se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0.297^*$  (Tabla 16) entre la dimensión organización de la gestión administrativa y el cumplimiento de

metas del programa nacional PAIS; que expresa a un nivel sobresaliente de planificación le pertenece un nivel muy sobresaliente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS, a un nivel deficiente de organización le pertenece un nivel deficiente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS.

. Ante la afirmación: La relación del direccionamiento de los tambos influye directamente en el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0.289^*$  (Tabla 17) entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS; que expresa a un nivel sobresaliente de planificación le pertenece un nivel muy sobresaliente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS, a un nivel deficiente de dirección le pertenece un nivel deficiente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS.

Ante la afirmación: El grado de control de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017. Esta hipótesis se valida al obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0.332^*$  (Tabla 18) entre la dimensión control de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS; que expresa a un nivel sobresaliente de planificación le pertenece un nivel muy sobresaliente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS, a un nivel deficiente de control le pertenece un nivel deficiente de cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS.



## CONCLUSIONES

Al terminar el estudio de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que la gestión administrativa de los tambos de la provincia de Dos de Mayo, periodo 2017; se relaciona directamente con el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS; logrando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman que revela que existe correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.318^*$  y un p valor =  $0.035 < 0.05$ ).
2. Se determinó que la planificación de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo, Periodo 2017; logrando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman que revela que existe correlación positiva moderada entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.333^*$  y un v p valor =  $0.020 < 0.05$ ).
3. Se determinó que la organización de los tambos se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo, Periodo 2017; logrando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman que revela que existe correlación positiva débil entre la dimensión organización de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.297^*$  y un v p valor =  $0.046 < 0.05$ ).
4. Se determinó que la relación del direccionamiento de los tambos influye directamente en el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo, Periodo 2017; logrando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman que revela que existe correlación positiva moderada entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS

y es significativo estadísticamente ( $r = 0.289^*$  y un p valor =  $0.042 < 0.05$ ).

5. Se determinó que el grado de control de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo, Periodo 2017; logrando un coeficiente de correlación de Rho de Spearman que revela que existe correlación positiva moderada entre la dimensión control de la gestión administrativa y el cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS y es significativo estadísticamente ( $r = 0.332^*$  y un p valor =  $0.021 < 0.05$ ).

## RECOMENDACIONES

Se recomienda:

1. A los Gestores Institucionales de los Tambos de la provincia de Dos de Mayo y a los responsables de la Unidad Territorial de Huánuco, deben elaborar estrategias para mantener una gestión administrativa adecuada, con el fin de mejorar el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS a nivel de intervenciones, atenciones y soporte mínimo en cada Tambo, además .
2. A los colaboradores de los Tambos de la provincia de Dos de Mayo, deben elaborar una programación de trabajo para mantener una planificación adecuada, con el fin de mejorar el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS, a nivel de intervenciones, atenciones y soporte mínimo en cada Tambo.
3. A los colaboradores de los Tambos de la provincia de Dos de Mayo, deben elaborar plan de trabajo para mantener una organización adecuada, con el fin de mejorar el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS, a nivel de intervenciones, atenciones y soporte mínimo en cada Tambo.
4. A los colaboradores de los Tambos de la provincia de Dos de Mayo, deben elaborar plan de trabajo para mantener una dirección adecuada, con el fin de mejorar el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS, a nivel de intervenciones, atenciones y soporte mínimo en cada Tambo.
5. A los colaboradores de los Tambos de la provincia de Dos de Mayo, deben elaborar un plan de trabajo para mantener un control adecuada, con el fin de mejorar el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS, a nivel de intervenciones, atenciones y soporte mínimo en cada Tambo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Rosero, C (2010) Modelo de Gestión Administrativa, Recuperado de [http://www.academia.edu/6948825/Modelo\\_de\\_Gestion\\_Administratia](http://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administratia)
- Universidad de Puerto Rico Recinto de Rio Piedras (2016) Cursos especialidad Administración de Programas Sociales, Recuperado de <http://sociales.uprrp.edu/egts/area-de-especializacion-en-administracion-de-servicios-de-programas-sociales/>
- Muñoz V. & Navarrete P. (2014) “Determinar el Grado de Satisfacción de los Usuarios Presenciales en el Centro de Atención de ChileAtiende en la Ciudad de Chillan”, Chile.
- Flores S. (2015) “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013” - Nicaragua.
- Rivas E. (2008) “Análisis de la Ejecución Presupuestaria y Cumplimiento de Metas Físicas, Silais Raas, 2006”, Nicaragua.
- Ocampos L. & Valencia S. (2017) “Gestión Administrativa y La Calidad de Servicio al Usuario, En la Red Asistencia EsSalud – Tumbes, 2016”, Tumbes.
- Abanto R. & Cabrera E. (2017) “Análisis de la Gestión del Programa Vaso de Leche del Distrito de Santiago de Surco, Provincia de Lima desde la Perspectiva de Gerencia Social, en el Periodo Comprendido entre 2015 – 2016”, Lima.
- Mamani Medina E. (2017) “Gestión Administrativa de los Recursos y Cumplimiento del Plan de Incentivo Municipal del Distrito de Potoni Azangaro: Periodo 2013 – 2015”, Moquegua.
- Acosta J. (2018) “Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción del Usuario del Sistema Integral de Salud (SIS) que Acude a la Consulta Externa del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco -2018”, Huánuco.

Jara B. (2018) “La Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Distrital de Chinchao 2018”, Huánuco.

Montero R. (2017) “El Presupuesto Por Resultado “PPR” y su Influencia en el Desempeño de Funciones Administrativas de los Trabajadores de la Sub Gerencia de Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2015”, Huánuco.

Programa Nacional PAIS (2017) Manual del sistema de gestión de calidad.

Ibáñez J, Florez J, Bolaños S, Kanematsu C, Padilla P, Valencia M,

Aréstegui M y Maguiña M. (2015) Programa Nacional Tambos Recuperado de <http://www.pais.gob.pe/tambook/FILES/caratulas/memoria.pdf>

Gallardo, E (2011) Fundamentos de la administración Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>

Anzola, S, (2002 fundamentos teóricos sobre gestión del talento humano Recuperado de

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>

Ezequiel Ander-Egg,(2017) Diccionario de Trabajo Social Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-AnderEgg-Ezequiel.pdf>

# ANEXOS


## Anexo 01. Matriz de consistencia

"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS, UBICADOS EN LA PROVINCIA DOS DE MAYO, 2018".					
Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Instrumentos de Investigación
"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS, PROVINCIA DOS DE MAYO, PERIODO 2017".	<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.?</p>	<p><b>Objetivos Generales</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión administrativa de los tambos de la provincia de dos de mayo; periodo 2017 se relaciona directamente con el cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Tipo aplicativa</p> <p><b>Enfoque</b> Enfoque Cuantitativo</p> <p><b>Nivel</b> Nivel descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b> Diseño no experimental, transaccional, descriptivo y correlacional.</p> <p><b>Población y Muestra</b></p>	<p><b>Técnica</b> Encuestas Entrevista (estructurada) Observación (no estructurada)</p> <p><b>Procesamiento</b> -Proceso computarizado con SPSS -Tablas Estadísticas y gráficas -Análisis e Interpretación</p>
	<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Como la planificación de los tambos se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.?</p> <p>b) ¿En qué medida la organización de los tambos se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.?</p> <p>c) ¿De qué manera el direccionamiento de los tambos relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.?</p> <p>d) ¿ En qué medida el control de las actividades se relacionan con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Determinar la relación entre la planificación de los tambos con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.</p> <p>b) Analizar y conocer la organización de los tambos para determinar su relación con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.</p> <p>c) conocer y determinar la relación entre el direccionamiento de los tambos y el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.</p> <p>d) Analizar y conocer la relación entre el control de los tambos y el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) La planificación de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.</p> <p>b) La organización de los tambos se relaciona con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.</p> <p>c) La relación del direccionamiento de los tambos influye directamente en el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.</p> <p>d) El grado de control de los tambos se relaciona directamente con el cumplimiento de metas del programa nacional PAIS, provincia Dos de Mayo; Periodo 2017.</p>		

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 02. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de gestión administrativa

	<b>UDH</b> <small>UNIVERSIDAD DE HUANUCO</small> <small>http://www.udh.edu.pe</small>	<b>UNIVERSIDAD DE HUANUCO</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAL</b> <b>ADMINISTRACION DE EMPRESAS</b>		
<b>Título de la Investigación</b> “Gestión Administrativa y Cumplimiento de Metas del Programa Nacional PAIS, Dos de Mayo; Periodo 2017”.				
<b>APLICADA A CLIENTES</b> <b>CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DE METAS</b> <b>DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS, DOS DE MAYO; PERIODO 2017</b>				
Estimado (a) la presente encuesta es anónima por el cual se suplica veracidad en su respuesta, marcar con una X la alternativa que se adecue a su criterio, para ello se muestra la siguiente escala. Muy bueno (1), Bueno (2), Malo (3), Muy malo (4).				
<b>Dimensión 1: Planificación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
¿Como calificas el cumplimiento de los planes de trabajo del programa nacional PAIS?				
¿Como calificas el cumplimiento de los objetivos y metas del programa nacional PAIS?				
¿Como calificas el cumplimiento de la misión del programa?				
<b>Dimensión 2: Organización</b>				
¿Como calificas la coordinación del evento?				
¿Como calificas los recursos proporcionados para la intervención?				
¿Como calificas la organización del evento?				
¿Como calificas el público objetivo?				
¿Como calificas el diagnostico efectuado para la intervención?				
<b>Dimensión 3: Dirección</b>				
¿Como calificas la convocatoria realizada por el Gestor?				
¿Como calificas la atención del tambo?				
¿Como calificas la gestión del Gestor?				
¿Como califica la intervención?				
<b>Dimensión 4: Control</b>				
¿Como calificas el cumplimiento del objetivo y metas planificadas?				
¿Como calificas el cumplimiento de convenio?				
¿Como calificas el servicio del tambo?				
¿Como calificas la inaccesibilidad del tambo?				

Fuente: elaboración propia



**Ficha de recolección de datos de la variable 2. Cumplimiento de metas del Programa Nacional PAIS**

N° de meses Periodo 2017	D1. Intervenciones			D2. Atenciones			Soporte mínimo		
	Tambos de la provincial de Dos de Mato								
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									

Fuente: elaboración propia

**Anexo 03. Base de datos de la variable independiente: Gestión  
administrativa**

N°	D1. Planificación			D2. Organización					D3. Dirección				D4. Control			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
11	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
14	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
19	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	4	1	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
61	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
70	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
71	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
72	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
73	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	1
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
102	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
103	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
104	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
110	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
111	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
119	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
120	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
122	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
123	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
124	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
125	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
126	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
127	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2

128	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	4	1	2
129	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
130	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
131	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2
132	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2
133	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
134	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
135	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
136	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
137	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	2
138	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
139	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
140	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
141	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
142	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
143	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2
144	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1

Fuente: Elaboración propia

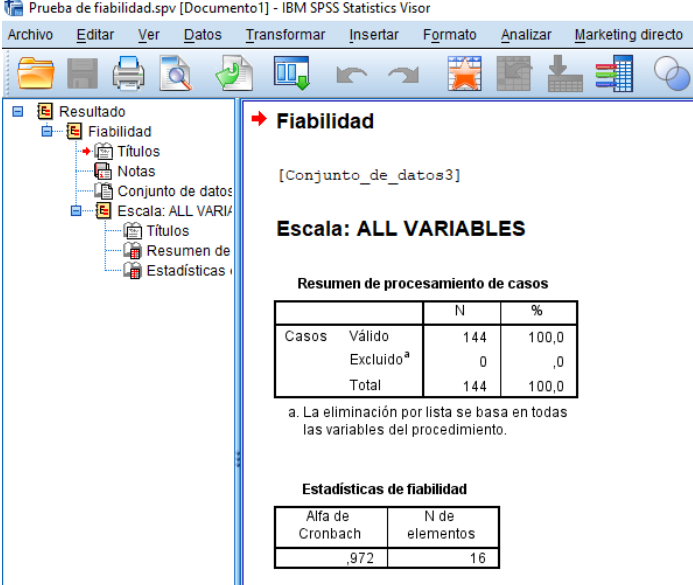
**Anexo 04. Base de datos de la variable dependiente:** Cumplimiento de las metas del programa nacional PAIS

N° de meses Periodo 2017	D1. Intervenciones			D2. Atenciones			Soporte mínimo		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	6	7	8	165	148	118	7	4	0
2	5	7	8	108	207	107	11	42	0
3	19	17	6	890	952	143	49	27	0
4	19	18	0	597	709	0	24	13	0
5	17	13	8	1065	812	296	7	4	1
6	21	23	10	622	808	320	36	24	0
7	14	26	15	543	1503	277	29	10	0
8	14	22	7	453	626	373	22	9	0
9	18	25	3	531	717	95	32	9	0
10	22	16	12	466	675	194	25	4	0
11	13	11	3	460	329	64	25	8	0
12	12	2	11	341	62	312	21	11	0

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 07. Resultados de la prueba de confiabilidad (print de pantallas)

Prueba de confiabilidad de, para el cuestionario de la variable gestión administrativa, de realizó con 144 usuarios considerados en la muestra del Programa Nacional PAIS de los Tambos de la provincia de Dos de Mayo, puesto que dicho instrumento ya fue validado, con fines de corroborar los resultados se procesaron con el software SPSS V22, y se obtuvo el valor de Alfa de Cronbach = 0.972, el cual se presenta a continuación:



The screenshot displays the SPSS Statistics Visor interface. The main window shows the results for a reliability test on the variable 'Fiabilidad'. The left sidebar shows a tree view with 'Resultado' expanded to 'Fiabilidad', which includes 'Títulos', 'Notas', 'Conjunto de datos', 'Escala: ALL VARIABLES', 'Títulos', 'Resumen de', and 'Estadísticas'. The main content area shows the following information:

**Fiabilidad**  
[Conjunto\_de\_datos3]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	144	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	144	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	16

Fuente: SPSS V22, elaboración propia

## Anexo 05. Panel fotográfico

**FOTO 01.** Tambo Patay Rondos – Marías – Dos De Mayo



**Foto 02.** Tambo Vinchos Chico – Sillapata – Dos De Mayo



**Foto 03.** Tambo Ucrumarca – Chuquis – Dos De Mayo





**Foto 06.** Encuesta aplicada a pobladores en CP Patay Rondos



**Foto 05.** Encuesta aplicada a pobladores en el CP Vinchos Chico



**Foto 06.** Encuesta aplicada a pobladores en el CP Ucrumarca

