



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL LOGRO DE OBJETIVOS  
ORGANIZACIONALES, SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL  
DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE PUNO, PERIODO 2019**

**PRESENTADA POR:**

**RENE PANDO MAMANI**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN:  
GESTIÓN PÚBLICA**

**PUNO, PERÚ**

**2021**



## DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita Bondad y amor.

A la memoria de mi padres Eustaquio y Sara por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizaba.

A mi esposa Yanet por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mis hijos Romel Renato y Gabriel Alonso, que son la razón de mí vida el tesoro más grande que Dios me regaló y el motivo de mí existir.



## AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo gracias al apoyo constante e incondicional de Dios y de mi familia.

A la universidad Nacional del Altiplano por haberme formado en los años de vida académica.

Así mismo se agradece de manera especial al Director de la tesis, por compartir sus conocimientos y experiencia, que fueron indispensables para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION	1

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco Teórico	2
1.1.1 Gestión Administrativa	2
1.1.2 La Administración a través de las diferentes épocas	5
1.1.3 Los Pioneros de la Gestión Administrativa	7
1.1.4 Importancia de la Gestión Administrativa	7
1.1.5 Funciones de la administración	14
1.1.6 Logro de objetivos organizacionales	17
1.1.7 Bases Conceptuales	21
1.2 Antecedentes	22

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema	30
2.2 Enunciados del problema	30
2.2.1. Definición del problema	30
2.2.2. Sistematización del problema	30
2.3 Justificación	31
2.4 Objetivos	31
2.4.1 Objetivo general	31
2.4.2 Objetivos específicos	31
2.5 Hipótesis	32
2.5.1 Hipótesis general	32



2.5.2. Hipótesis específicas	32
------------------------------	----

### CAPÍTULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio	33
3.2. Población	34
3.3. Muestra	34
3.4 Método de Investigación	34
3.4.1 Enfoque de Investigación	35
3.4.2. Alcance de Investigación	35
3.4.3. Nivel de Investigación	35
3.4.4. Diseño de Investigación	35
3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos.	36

### CAPÍTULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Determinación de la relación que existe entre la planeación, organización y la caracterización de la beneficencia pública de Puno	38
4.2 Determinación de la relación que existe entre la dirección y direccionalidad de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal	48
4.3 Determinación de la relación que existe entre el control y vinculación de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal	53
4.4 Contrastación de la hipótesis	59
4.5 Discusión	63
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	72

Puno, 25 de Junio del 2021

**ÁREA:** Gestión pública y privada.

**TEMA:** “La gestión y el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la Sociedad de Beneficencia Pública de Puno, periodo 2019”.

**LÍNEA:** Gestión y responsabilidad social.



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Conocimiento de la visión y misión de la sociedad de beneficencia pública.	38
2. Los demás trabajadores de la sociedad de beneficencia pública conocen los objetivos.	39
3. Aplicación de los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la sociedad de beneficencia pública.	40
4. La sociedad de beneficencia pública cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos.	42
5. La sociedad de beneficencia pública cuenta con una estructura orgánicas actualizada y bien definida el principio de autoridad.	43
6. La sociedad de beneficencia pública tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando.	44
7. La sociedad de beneficencia pública tiene sus sistemas actualizados para brindar un servicio efectivo y serio al usuario.	45
8. La sociedad de beneficencia pública motiva a sus trabajadores y esto influye en su desempeño laboral para producir un buen resultado.	46
9. La sociedad de beneficencia pública ayuda a mejorar sus competencias laborales para un mejor desempeño laboral.	47
10. Existe un buen manejo de poder en la sociedad de beneficencia pública	48
11. Práctica de un buen liderazgo en la sociedad de beneficencia pública.	49
12. El jefe inmediato tiene una adecuada evaluación individual.	50
13. El supervisor realiza periódicamente la evaluación de los proyectos en la sociedad de beneficencia pública.	51
14. Se sigue la evaluación de los programas pactados para lograr los objetivos en la sociedad de beneficencia pública.	52
15. Buenos estándares de control de la sociedad de beneficencia pública.	53
16. Corrección de errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación.	54
17. Se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación.	55
18. Los fines de la sociedad de beneficencia pública, es lograr los objetivos a corto y largo Plazo.	56
19. Los logros de la sociedad de beneficencia pública, se ven reflejados en la satisfacción de sus usuarios.	57



<b>20.</b> Los objetivos de la sociedad de beneficencia están claramente definidos.	58
<b>21.</b> Correlación de Planeación y organización con Caracterización.	60
<b>22.</b> Correlación de Dirección con Direccionalidad.	61
<b>23.</b> Correlación de Control con Vinculación.	62
<b>24.</b> Correlación de Gestión administrativa y Logro de objetivos organizacionales.	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Conocimiento de la visión y misión de la sociedad de beneficencia pública	39
2. Los demás trabajadores de la sociedad de beneficencia pública conocen los objetivos.	40
3. Aplicación de los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la sociedad de beneficencia pública.	41
4. La sociedad de beneficencia pública cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos.	42
5. La sociedad de beneficencia pública cuenta con una estructura orgánicas actualizada y bien definida el principio de autoridad.	43
6. La sociedad de beneficencia pública tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando.	44
7. La sociedad de beneficencia pública tiene sus sistemas actualizados para brindar un servicio efectivo y serio al usuario.	45
8. La sociedad de beneficencia pública motiva a sus trabajadores y esto influye en su desempeño laboral para producir un buen resultado.	46
9. La sociedad de beneficencia pública ayuda a mejorar sus competencias laborales para un mejor desempeño laboral.	47
10. Existe un buen manejo de poder en la sociedad de beneficencia pública.	48
11. Práctica de un buen liderazgo en la sociedad de beneficencia pública.	49
12. El jefe inmediato tiene una adecuada evaluación individual.	50
13. El supervisor realiza periódicamente la evaluación de los proyectos en la sociedad de beneficencia pública.	51
14. Se sigue la evaluación de los programas pactados para lograr los objetivos en la sociedad de beneficencia pública.	53
15. Buenos estándares de control de la sociedad de beneficencia pública.	54
16. Corrección de errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación	55
17. Se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación	56
18. Los fines de la sociedad de beneficencia pública, es lograr los objetivos a corto y largo plazo.	57
19. Los logros de la sociedad de beneficencia pública, se ven reflejados en la satisfacción de sus usuarios.	58



**20.** Los objetivos de la sociedad de beneficencia están claramente definidos. 59



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>1. Cuestionario</b>	<b>73</b>



## RESUMEN

La investigación se dirige a estudiar la gestión administrativa y su relación con el logro de objetivos organizacionales según la perspectiva del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno. El problema de la investigación es ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019?, el objetivo general es determinar si la gestión administrativa se relaciona con el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019. El enfoque es cuantitativo, de alcance correlacional con un diseño de investigación no experimental transaccional de tipo descriptivo correlacional. Se aplicó un muestreo no probabilístico de tipo intencional. La muestra fueron los 68 trabajadores que laboran en la sociedad de beneficencia pública de Puno. Desde el punto de vista académico la presente investigación permitió mejorar y desarrollar los conocimientos referentes a la gestión administrativa y logro de objetivos organizacionales, del mismo modo el trabajo es una nueva fuente de estudio para otros tipos de investigación relacionadas al área en estudio.

**Palabras clave:** Administración, beneficencia pública, gestión administrativa, logro de objetivos organizacionales, personal.



## ABSTRACT

The research is aimed at studying administrative management and its relationship with the achievement of organizational objectives from the perspective of the staff of the Puno public welfare society. The research problem is: What is the relationship between administrative management and the achievement of organizational objectives, according to the perception of the staff of the Puno charitable society, period 2019?, The general objective is to determine if administrative management is related with the achievement of organizational objectives, according to the perception of the staff of the public welfare society of Puno, period 2019. The approach is quantitative, of correlational scope with a non-experimental transactional research design of a descriptive correlational type. An intentional non-probability sampling was applied. The sample was the 68 workers who work in the Puno public welfare society. From the academic point of view, this research will improve and develop the knowledge regarding administrative management and achievement of organizational objectives, in the way work is a new source of study for other types of research related to the area.

**Keywords:** Administration, public welfare, administrative management, achievement of organizational objectives, personnel.

## INTRODUCCION

La investigación se fundamentó en las teorías científicas de Fayol las cuales permitieron dimensionar las variables de estudio de las estrategias de gestión administrativa y objetivos organizacionales, logrando así elaborar dos cuestionarios los cuales permitieron investigar las variables de estudio, es importante considerar procesos administrativos tales como: planificación, organización, dirección y control, siendo un tema crucial, el mismo que ha permitido la permanente pugna entre las organizaciones y empresas para su competitividad, lo cual ha redundado en mayor esfuerzo y especialización por parte de las personas, cuya eficiencia beneficia indudablemente a las instituciones. Es importante saber cómo influirá esta gestión administrativa en los trabajadores en la beneficencia pública, debido al impacto que se da en el logro de objetivos institucionales de esta institución. En el estudio la investigación está en el área de Ciencias Económico Empresariales, en la línea de Gestión y Responsabilidad Social, los temas desarrollados fueron las estrategias de gestión administrativa y objetivos organizacionales, es de tipo descriptiva, y se utilizó la Correlación de Pearson donde se tomaron como muestras de estudio al personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno.

Para ello el trabajo de investigación, se ha dividido en cuatro capítulos; en el capítulo I, se menciona el marco teórico y antecedentes. En el capítulo II, se analiza los enunciados del problema, justificación, objetivo general y objetivos específicos, hipótesis general e hipótesis específicas. En el capítulo III, lugar de estudio, población, muestra, método de investigación y descripción detallada de métodos por objetivos específicos.

Finalmente, en el capítulo IV, se realizó el lugar de estudio, población, muestra, método de investigación y descripción detallada de métodos por objetivos específicos. Para ello el trabajo de investigación, se ha dividido en cuatro capítulos; en el capítulo I, se menciona el marco teórico y antecedentes. En el capítulo II, se analiza los enunciados del problema, justificación, objetivo general y objetivos específicos, hipótesis general e hipótesis específicas. En el capítulo III, lugar de estudio, población, muestra, método de investigación y descripción detallada de métodos por objetivos específicos.

Finalmente, en el capítulo IV, se realizó los resultados y discusión, detallada por cada objetivo específico.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco Teórico

##### 1.1.1 Gestión Administrativa

Según Garcia (2014) es una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado con organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones. La determinación del conjunto de pasos a seguir para lograr un objetivo, todo esto basado en una investigación y con la elaboración de un plan detallado de acciones a realizar. Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, según Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) se clasifican en:

- a) Planeación, es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la beneficencia pública de Puno, etapas de planeación (Planeación estrategia, Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa, presupuesto
- b) Organización: consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, sus etapas son: División de trabajo y coordinación, Integración, es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes, sus etapas: selección, determinación, definición, elección
- c) Dirección: es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del

liderazgo, sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo

d) Control: es la fase del proceso administrativo, a través del cual se establece estándares para evaluar los resultados obtenidos, u etapas establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación.

Se define administración como un proceso a través del cual se diseña y mantiene un ambiente en el cual las personas trabajan de manera grupal y cumplen con las metas establecidas por la organización de manera eficaz. Organización se define como el conjunto de individuos que trabajan de forma grupal generando valor agregado en organizaciones con fines de lucro, la satisfacción de necesidades. Como funciones de la administración se considera cinco funciones gerenciales: Planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar (Harold Koontz & Weihrich, 1998). Administrar significa realizar una adecuada toma de decisiones que guíen a la organización a través de las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar. Se espera que los trabajadores no solo cumplan con su función principal sino también puedan realizar labores administrativas aun sin ser su trabajo (Bittel & Ramsey, 1990).

Ramírez (2002), define la gerencia en su libro como gerencia puede definirse como el conjunto de acciones que desempeña un gerente para dirigir y representar los negocios de una empresa. Es decir, un gerente debe de contar con determinadas cualidades para que se pueda realizar una buena gestión administrativa en la cual se establezcan estrategias que permitan alcanzar los objetivos de manera eficaz y eficiente. El ciclo del proceso administrativo se basa en el modelo Litchfield, el cual se desarrolla en cinco fases: Toma de decisiones, programación, comunicación, control y evaluación. Sabemos que cada uno de los procesos administrativos está relacionado directamente con las actividades que ejecutan las personas, pues son quienes hacen administración (Chiavenato, 2016).

La dimensión nivel de gestión administrativa se desarrolla siguiendo, esta indaga por el grado de desarrollo de los elementos de la gestión en cada institución. Existen cuatro indicadores: existencia, pertinencia, apropiación, y mejoramiento continuo; que permiten situar el grado de desarrollo que tiene la gestión administrativa desde pasos incipientes en la organización de las actividades

misionales y de apoyo como el nivel existencia, hasta altos estándares de práctica administrativa que pueden certificarse por algún ente externo para el nivel mejoramiento continuo. La pertinencia se usa para clasificar las instituciones educativas que tienen evidencia de planeación y articulación en sus áreas de gestión, pero no en forma sistemática sino en esporádica y algo caótico. La apropiación indaga sobre la gestión de las áreas de la institución que evidencian planeación y articulación entre ellas. El indicador mejoramiento continuo busca establecer el estado del sistema de gestión de la calidad de las instituciones.

La dimensión usos en educación es definida como la existencia de técnicas de investigación operacional aplicadas para ciertos procesos y decisiones dentro de cada institución educativa, y que pueden agruparse en tres áreas principales: planificación, asignación de recursos, medición del rendimiento y horarios. Planificación mide el uso de técnicas de investigación operacional aplicadas a la educación que permitan resolver problemas de proyección de necesidades. Asignación de recursos es el área que desarrolla técnicas para asignar recursos escasos. Medición del rendimiento evalúa el enfoque seguido para desarrollar modelos que ayuden a medir y mejorar la eficiencia de las instituciones educativas partiendo del supuesto que todas las organizaciones pueden someterse a mediciones, normalización y estandarización para mejorar el empleo de recursos en tanto aseguran el producto final. Horarios examina el uso del área que trabaja problemas como programación de cursos, programación de exámenes, asignación de alumnos a clases y asignación de estudiantes a grupos de trabajo usando investigación operacional.

La dimensión toma de decisión estudia las principales características del proceso de toma de decisiones dentro de cada institución educativa a través de los indicadores políticas de decisión, soportes, decisor, perfil y objetivos. El indicador político de decisión mide el uso de los elementos de apoyo utilizados por el decisor para escoger el curso de acción. El indicador soportes mide el uso de los elementos de apoyo utilizados por el decisor para escoger el curso de acción. El indicador decisor propone abordar las características que dominan el proceso o modo de pensar de los directores. El perfil sirve para caracterizar los tomadores de decisión en Colombia. El indicador relacionado con los objetivos mide la posibilidad de

constituir un equipo asesor que dirija las diversas fases de un estudio de investigación operacional.

La Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. En tanto que Gestión, es la segunda función de una organización después del proceso de planeación, la cual basada en este, dirige los recursos y ejecuta las acciones que llevan al logro de los objetivos predeterminados.

La Administración se inició al mismo tiempo que el hombre, surgió en la época primitiva. Se mostraron fenómenos administrativos en la forma de organizar, recolectar alimentos, la caza, construcción de pirámides.

### **1.1.2 La Administración a través de las diferentes épocas**

Administración en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto. Resulta evidente que las funciones del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial. Trascendencia en Roma: aún perdura en roma su apego vocacional al derecho. La sociedad contemporánea ha heredado a ese derecho romano una extraordinaria cultura que ha influido notablemente en el contexto jurídico actual de nuestro pueblo. Se expresa sin lugar a equivoco que el lenguaje del derecho romano sea convertido en un idioma universal.

Administración en la Edad Antigua. La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades.

Tomar decisiones y de ejecutar: de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hammurabi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil. La administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización.

Administración en la Edad Media. En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas.

Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente.

Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consideraron instituciones como la Iglesia Católica. En ésta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

Administración en la Edad Moderna. Al inicio de esta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como Comeralistas que alcanzó su mayor esplendor en 1560 que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época, para algunos tratadistas los Comeralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

A medida del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos.

Administración en la Edad Contemporánea. En esta época se asientan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teorías, principios y funciones administrativas.

En éste período se echan las bases para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las necesidades de la época surgen teorías, principios, procedimientos y funciones que aunque ya han sido superadas o modificadas de manera sustancial cumplieron a su tiempo, cada una un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo (Fayol & Taylor, 1987).

### **1.1.3 Los Pioneros de la Gestión Administrativa**

Para que la administración sea lo que es hoy día, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran: Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

- a) Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b) Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidatismo
- c) Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

Taylor (1987) se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajo entre los año 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarán la paga a los trabajadores más productivos.

### **1.1.4 Importancia de la Gestión Administrativa**

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

A continuación, definiremos cada uno de ellos:

**Planeación:** Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

**Organización:** 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 organización.

**Dirección:** Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

**Control:** Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Siguiendo la lógica del autor y otros autores que han llegado a definir hasta 10 etapas dentro del proceso de administración, es así como Ted Orway, nos habla de 10 etapas o pasos, George Terry, define 4 etapas:

- a) Planeamiento
- b) Organización
- c) Control
- d) Metas.

Cada una de ellas con una especificación de funciones.

Por ello resulta difícil esbozar una conceptualización sobre lo que es la Administración, encontraremos tantas definiciones como teóricos se han preocupado del tema, no obstante, esto, pensamos que más que la definición, el hecho que mejor describe lo que es la administración, son los pasos o etapas que la conforman. Pero un intento de definición de la Administración es que esta busca resolver en una organización, sea de cualquier nivel, la asignación y coordinación de los distintos recursos con los que ella cuenta, sean estos materiales, financieros, tecnológicos, académicos (Por recursos académicos se entienden principalmente los profesionales de la Educación, sus ideas, experiencia y capacidades puestas al servicio de la Educación), con el fin de lograr los objetivos y metas trazados por la institución.

Dentro de un proceso de ejecución de la Administración

Siempre encontramos determinados períodos, momentos o funciones administrativas, que dan vida y eficacia al proceso de administrar. Estas herramientas son a grandes rasgos las siguientes: Planificación, Organización, Dirección, Control y Evaluación, cada una de estas herramientas trae consigo una serie de momentos dentro de ellas que también deben ser definidos y conceptualizados.

Por lo tanto, la administración, es aquella parte del proceso de enseñanza aprendizaje, que introduce elementos de organización y orden al sistema, con el fin de hacerlo más preciso y efectivo para así conseguir los objetivos o metas

propuestas. Pueden ser estos los macro objetivos institucionales, Ej. Objetivos de los ministerios de Educación en Latinoamérica, los organizacionales, que pueden ser los del establecimiento, y complementarlos con logros de objetivos de desarrollo a nivel personal y profesional del experto que participa en el proceso de Enseñanza -Aprendizaje. Con la aplicación de la teoría de sistemas (se entiende como teoría de sistemas el conjunto ordenado e interrelacionados de elementos, entre los cuales hay coherencia y unidad de propósito o fin. La teoría de sistemas es aplicable a cualquier plan que busque ser científico) a la educación, vendrá el gran salto cuántico dentro de la administración. Pero, la Administración por su connotación formativa, social, cultural e incluso políticas, necesita que el administrador maneje algunas condiciones o aptitudes básicas, siendo estas las siguientes:

- a) Una visión global del mundo en movimiento y de los macro procesos que actúan en él.
- b) Una visión de los valores de la persona humana en su dimensión individual y social.
- c) Un amplio enfoque disciplinario y sistemático de las operaciones administrativas.
- d) Conocimientos y habilidades específicas para el uso de la moderna tecnología aplicada a la administración.

De tal forma que la administración, en cuanto herramienta específica para el mejoramiento de los aprendizajes, se conlleva plenamente con los requerimientos y metas que espera alcanzar en la y de manera general los nuevos procesos educativos latinoamericanos.

#### **1.1.4.1. La Planificación.**

La Administración, en cuanto disciplina específica del ordenamiento y coordinación racional del proceso, introdujo la teoría general de sistemas, para el mejor manejo y obtención de los objetivos planteados en el ámbito.

La teoría de sistemas la podemos conceptualizar como el conjunto ordenado e interrelacionados de elementos, entre los cuales hay coherencia

y unidad de propósito o fin. La teoría de sistemas es aplicable a cualquier plan o proyecto que busque ser científico.

De acuerdo a lo anterior podemos aseverar que la Administración, debe necesariamente cumplir una serie de pasos para la obtención de sus aspiraciones, entre los que destaca como inicio o punto de partida del procedimiento, la planificación. Por ello la planificación podemos entender el primer paso del proceso administrativo, cuyo objetivo es definir los objetivos o logros a cumplir, ya sean estos objetivos generales o específicos, macro institucionales o solo de la institución, precisar que tiempo nos tomará lograr estas metas, que tipo de recursos pondremos a disposición de los objetivos que nos guían. Podríamos decir que es la coordinación ex – antes, entre las diversas unidades participantes en el proceso Enseñanza

- Aprendizaje con el objeto de alcanzar los objetivos predeterminados.

La planeación es proyectar el futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlo. Es un instrumento que usa el hombre sabio.

La planificación, al estar inserta dentro del macro proceso social, debe abordar a lo menos dos problemas centrales de la comunidad: Problema Político: Se refiere a las necesidades y la selección jerarquizada de los objetivos básicos de la comunidad, con relación a mejorar la participación en las decisiones políticas que los incumben y que les permitirán mejorar sus condiciones de vida.

Problema Económico: Se relaciona con la adecuación de recursos escasos y de uso alternativo ante fines múltiples y jerarquizables. De esta forma la planificación se convierte en una herramienta que sirve de hoja de ruta al sistema educativo, a la vez que se inserta plenamente de manera informada en las necesidades de la comunidad, permitiendo que la Educación se convierta en un poderoso instrumento de movilidad social.

Podríamos decir que la planificación es una absoluta necesidad dentro de una organización de carácter formal, ya que la Planificación permite lo

- siguiente: 1. Reducir la incertidumbre frente a los cambios y la angustia frente al futuro.
2. Concentrar la atención y la acción en el logro de los objetivos propuestos.
3. Propiciar una operación económica, el hecho de concentrar la atención en los objetivos provoca reducir los costos, es decir buscar el mayor beneficio con el menor costo.
4. Facilitar el control, permite el saber lo que se quiere hacer, permite encontrar la máxima eficiencia organizacional.

#### **1.1.4.2. La Organización**

La organización la ubicamos como el segundo paso dentro del procedimiento administrativo, que se realiza en el proceso de Enseñanza – Aprendizaje. La Organización puede ser abordada desde dos ópticas, como orgánica y como la acción de organizar, la que denominaremos función organización.

La orgánica puede ser conceptualizada como una estructura constituida por roles y organigramas, donde existe una coordinación específica y existe independientemente de las personas que la integran.

Desde la perspectiva de la función esta puede ser definida como la acción o el acto de preparar las mejores y más pertinentes condiciones.

O la generación del apropiado clima laboral, con el objetivo de cumplir las metas propuestas y de mejorar cualitativamente la producción educativa.

Un concepto sobre el tema, nos lo da George Terry, cuando nos dice que: La palabra organización se deriva de organismo, que tiene como significado crear una estructura con partes integradas de tal forma que la relación de una y otra está gobernada por su relación con el todo.

El trabajo de organización dentro del proceso de Enseñanza – Aprendizaje, busca entre otros objetivos lograr la SINERGIA EDUCATIVA, la cual la podemos definir como el logro de la mayor potencia y efectividad fruto del

trabajo mancomunado entre las distintas partes que conforman la organización, se podría resumir la Sinergia diciendo que el trabajo en equipo es siempre más provechoso que el de la mejor de las individualidades.

También podemos usar el concepto de acción conjunta de diversas operaciones destinadas a obtener un efecto único, con prudencia y racionalidad del uso de los recursos académicos y materiales. No obstante, lo anterior debemos dejar establecido que la buena organización, requiere previamente un buen trabajo de planificación.

Desde el punto de vista de la teoría de la Administración, la organización para que pueda obtener sus logros debe estar basada en algunos principios que la dan coherencia a la organización, de esta forma la organización toma su característica de predictiva, según nos dice Bernardo Rojo.

Principios de la Organización:

1. Propósito: Los Logros u objetivos a conseguir
2. Causa: Área de mando
3. Estructura: Autoridades, actividades departamentalizadas
4. Proceso: Efectividad, certidumbre y seriedad.

#### **1.1.4.3. La Dirección**

La función Dirección es la tercera etapa del trabajo administrativo dentro del proceso de Enseñanza – Aprendizaje, la función dirección se inserta dentro de la etapa ejecutiva, es decir la etapa donde se realiza el acto educativo propiamente tal. Una aproximación al concepto de Dirección nos dice que la dirección constituye el aspecto interpersonal de la administración por medio de la cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la organización.

## 1.1.5 Funciones de la administración

### 1.1.5.1. Planificación

La función de planificar se encarga de establecer las metas de la organización y los medios para alcanzarlos. Se considera tres razones por las cuales se establece una planificación:

- Curso de la organización en el futuro.
- Identificación de los recursos para alcanzar las metas.
- Asignación de tareas para cumplir con las metas (Hellriegel & Slocum, 2009).

La función de planear se encarga de la elección de la misión y objetivos, así como también de las acciones correspondientes para alcanzarlos, es un acto de tomar decisiones adecuadas que ayuden con el logro de la meta establecida. Existen varios tipos de planes, pero no existe un plan como tal hasta la toma de decisiones, ya que solo sería un análisis o una propuesta, es decir no es un plan real (Koontz & Weihrich, 1994).

### 1.1.5.2. Organización

La función de organizar se encarga del proceso de la creación de una estructura en donde se detalla los departamentos y se describe los puestos que se han de establecer en la Beneficencia Pública de Puno, bajo esta consideración se coordina de manera eficaz y eficiente el uso de los recursos materiales, humanos y de información para que sean articulados en una estructura (Hellriegel & Slocum, 2009). La función de organizar es una parte de la administración en donde se establece una estructura de funciones, que los trabajadores de la organización deben de cumplir, estos lineamientos se dan con el fin de alcanzar las metas establecidas. Los trabajadores tienen un objetivo definido, el cual cumple una función importante en cada grupo, además también cuentan con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones de manera eficaz y eficiente (Koontz & Weihrich, 1994).

### 1.1.5.3. Dirección

No es suficiente solo con establecer los planes y estructuras en donde se visualice la jerarquía dentro de una organización, sino también es importante motivar al personal o a terceros para que se puedan alcanzar las metas trazadas, siendo la dirección de un elemento muy importante a la hora de establecer los planes y de organizar (Hellriegel & Slocum, 2009).

La función de dirigir es el acto de influenciar a los trabajadores para que puedan alinearse con los objetivos de la organización y así puedan cumplir con las metas establecidas. Liderar significa tener seguidores, pero estos siguen solo a quienes satisfacen sus necesidades, por ende, podemos afirmar que dirigir supone motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación (Koontz *et al.*, 2012).

### 1.1.5.4. Control

La función de controlar, conlleva un monitoreo del desempeño dentro de la organización para así adoptar medidas correctivas que impliquen alcanzar las metas fijadas. Determinadas empresas como Nike, Amazon, entre otras utilizan el proceso de control para definir normas de desempeño, medición y comparación de desempeños, aplicación de medidas correctivas y modificación de normas si fuese imprescindible (Hellriegel & Slocum, 2009).

Controlar es la acción de medir y aplicar acciones correctivas del desempeño individual y organizacional para que así los hechos se adapten a los planes establecidos por la organización.

Las actividades de la función controlar están ligadas con la medición de los logros, por ejemplo, tenemos el presupuesto de gasto, registro de horas de trabajo perdidas que son algunos de los medios de control (Koontz *et al.*, 2012). Hablar de la actividad empresarial, es mencionar las funciones administrativas. No siempre es necesario que estas se encuentren integradas para que se puedan alcanzar los objetivos establecidos. El control es la última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases que le preceden

sean los deseados (Perez, 2016). Como primera exigencia de esta función es el establecimiento de los objetivos, aunque en común la mayoría de las empresas tengan como finalidad la rentabilidad, el crecimiento y la solvencia, esta varía en función de los intereses colectivos de cada organización, el proceso de controlar consiste en comparar lo real con lo planeado (Perez, 2016).

#### **1.1.5.5. Motivación**

Para Ramírez *et al.* (2008) existe una importante cantidad de información teórica y práctica acerca de la motivación en las personas. Su desarrollo conceptual es histórico e involucra el aporte de diversas disciplinas. Su origen se encuentra en la filosofía y en los aportes de autores como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino, entre otros. Aquí, el énfasis estaba en la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos y en la división entre el alma y el cuerpo. En la era moderna, Descartes distinguió entre aspectos pasivos (cuerpo) y activos (mente) de la motivación. Más tarde, Charles Darwin propuso la idea de instinto y su origen genético y William James popularizó la teoría del instinto de la motivación humana, idea que los etólogos modernos denominaron patrones de acción fija. Todo este cúmulo de información puede ser analizado desde diversos puntos de vista. Desde las teorías psicoanalíticas, la motivación se relaciona con las pulsiones inconscientes que determinan la vida psíquica del individuo. Desde la fisiología, es el resultado de una reacción homeostática que busca disminuir la tensión fisiológica que se genera ante un estado de insatisfacción o necesidad. Otros autores, desde perspectivas humanistas, proponen modelos integrados y jerarquizados donde diversos procesos son analizados a la luz de su fuerza motivacional. Los psicólogos sociales abordan el tema de los incentivos y aspectos cognitivos que median la conducta en contextos reales, y los conductistas, harán énfasis en los reforzadores ambientales y en las contingencias que afectan el comportamiento de las personas. Ya en la década de los setenta, el modelo sistémico y su cibernética de primer orden destierran conceptos como el de motivación, para hablar de autorregulación. Paralelamente, la

mirada cognitiva se inspiraba en la metáfora del ordenador e ignoraba en parte procesos como la emoción y la motivación.

### **1.1.6 Logro de objetivos organizacionales**

Toda organización bien sea pública como privada tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la beneficencia pública de Puno, en función de plantear una efectiva toma de decisiones. Debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las organizaciones deben incorporar nuevas herramientas administrativas que les permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados. Todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases. Según: Martínez *et al.* (2014) ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuyo aplicación conjuntos humanos permite establecer sistemas relacionales de esfuerzos cooperativo, mediante los cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismo. Según Hernández (1998) la administración es la ciencia que por su contenido, desarrollo e importancia actual tiene una amplia aceptación y su difusión es debida a la necesidad misma.

Chiavenato (2007) plantea que toda organización posee una finalidad, el concepto del porqué de su existencia y lo que va a realizar, debido a esto, deben definirse las metas, objetivos comunes o también llamados generales de la organización, y no comunes o específicos al cargo del individuo.

Este autor señala que si una organización no conoce cuál es la finalidad y por ende la dirección a seguir, corre el riesgo de ir a la deriva y en ese caso serán las condiciones del momento las que determinen que hacer. Un objetivo organizacional es una situación deseada que la beneficencia pública de Puno intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro.

Al alcanzar dicho objetivo, esa imagen deja de ser ideal y se convierte en real, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se establece un nuevo objetivo para ser alcanzado (Camacho & López, 2007).

Camacho & Lopez (2007) señala que los objetivos organizacionales presentan las siguientes características:

- Son enunciados de forma escrita sobre resultados a ser alcanzados en un periodo determinado de tiempo.
- La actividad de una empresa y los puntos finales de la planeación se encuentran orientados hacia los objetivos.
- Los objetivos tienen jerarquías, y también forman una red de resultados y eventos deseados.
- Los objetivos deben ser racionalmente alcanzables y deben estar en función de la estrategia que se elija.

Los objetivos del negocio pueden ser considerados como aquellas metas, fines, propósitos o guías que debe alcanzar la organización y que deben ser definidos en el plan de negocios y plan operacional (Idalberto Chiavenato, 1999).

El proceso continuo y sistemático de análisis y discusión, para seleccionar una dirección que guíe el cambio situacional y producir acciones que constituyan viabilidad, venciendo la resistencia incierta y activa de oponentes, en conocido como planificación estratégica (Camisón, Cruz, & González, 2006).

Otros autores señalan que la planeación estratégica es el proceso gerencial de desarrollar y mantener una dirección estratégica, la cual logre alinear las metas y recursos de la organización con las oportunidades cambiantes del mercado (Kotler & Armstrong, 2013).

El uso de la planificación estratégica es de mucha utilidad para los niveles gerenciales en una organización, ya que lograr enfrentar de forma más adecuada y eficiente a la competencia y a las condiciones cambiantes propias del entorno.

Para obtener mejores resultados en la utilización de la planeación estratégica numerosos autores recomiendan velar por el cumplimiento de las siguientes premisas:

- Presencia y compromiso de todo el equipo directivo con el proceso.
- Convocar a todo el personal para el proceso de suministro de información.
- Obtener la participación y el compromiso de todo el personal, a través de un proceso de comunicación de información eficiente.
- Uso de las herramientas adecuadas que posibiliten disponer del máximo posible de alternativas (cursos de acción).
- Los miembros del equipo de dirección deben poseer habilidades para cooperar en trabajo grupal.
- En caso necesario, disponer de un experto en el proceso para orientar eficientemente el trabajo de los implicados.

Koontz *et al.* (2012) señalan que la importancia de realizar una adecuada planificación radica básicamente en cuatro aspectos:

- Contrarresta la incertidumbre y el cambio.
- Fija la atención en los objetivos.
- Se gana funcionamiento económico.
- Facilita el control.

La planificación estratégica plantea numerosos beneficios para las empresas, entre los cuales se encuentran: brindar a la organización una unidad explícita de propósitos, permitiendo el engranaje fluido de las partes, reduciendo la dispersión de esfuerzos y la utilización inadecuada de recursos. De igual manera, permite establecer un mecanismo permanente de evaluación de las actividades, lo cual permite corregirlas o reorientarlas minimizando la improvisación en la toma de decisiones (Cruz, 2009).

La administración por objetivo se enfoca en el desarrollo organizacional de una empresa a través de un mejor control de sus áreas, una mejor comunicación y evaluación hacia los colaboradores sobre las metas trazadas para que toda la organización se encamine en un fin en común.

Para entender la administración por objetivo citamos a Meyer & Allen (1991) y lo define como una:

Practica Organizacional por la cual se definen los objetivos globales de la organización en su conjunto, los cuales, luego, se abren por áreas hasta llegar a determinados objetivos para cada uno de los colaboradores. Forma parte de la evaluación por desempeño, al medirlo sobre la base del cumplimiento de metas fijadas, mediante un cumplimiento entre el colaborador y la organización.

Dentro la administración por objetivo se visualizan los objetivos globales que luego se dividen por áreas de la organización para luego ser comunicadas para cada colaborador, el cual su desempeño laboral es medido por un supervisor y de acuerdo a dichos resultados se le atribuía un incentivo a través de una motivación cuantitativa o cualitativa.

Para Mendoza (2011) define:

La administración por objetivo se enfoca en la planeación, centralmente en los objetivos. La APO se encuentra orientado a un estilo de la gerencia en base a los resultados

La administración por objetivos se basa en la planeación, específicamente en los objetivos, que le imprimen el sello a esta manera de administrar. Fue planteada como alternativa a la actitud eficientista o centrada en el costo, dominante en el esquema clásico en beneficio de un comportamiento gerencial orientado a la eficacia (resultados). Los pasos que se siguen en el establecimiento de la APO son:

Evaluación del desempeño: Posteriormente, se evalúa la actuación de la gente tomando como base los objetivos fijados y los resultados alcanzados. Estas evaluaciones se realizan normalmente en forma trimestral y se toman como base para fijar incentivos.

Mendoza (2011) señala, que existen diversos pasos dentro de la administración por objetivo y estos son: que involucran a la planeación para mejorar las competencias, los cuales son: La evaluación, el cual se realizó en base a los resultados que se obtuvieron tras haber adoptado dichos objetivos y mediante a esto se maneja un monitoreo de las tareas realizadas.

Hitt *et al.* (2006) nos explica que:

La administración (APO) es un tipo específico de proceso para establecer metas, similar al SMART. De acuerdo con la investigación los sistemas de administración demuestran claramente que apoya el sistema y participa en él. En la administración por objetivo, las metas requieren de marcos de tiempos específico, y es necesario su evaluación y revisión periódica. Con base en tales revisiones, el desempeño del subordinado mejora de acuerdo con la calidad de la retroalimentación que se le da, los individuos necesitan saber si lo que están haciendo queda dentro o fuera del objetivo propuesto, con la finalidad de saber cuándo mantener su comportamiento y cuándo ajustarlo.

De acuerdo a Hitt *et al.* (2006), en la administración por objetivo es necesario que las metas se encuentren claras y específicas para que se manejen una adecuada comunicación con los empleados y los supervisores para lograr el cumplimiento del propósito en común.

### 1.1.7 Bases Conceptuales

Dentro de los conceptos considerados por el tesista para la presente investigación, tenemos los siguientes términos:

- **Cliente:**

Es la persona más importante para una empresa, la cual accede a un servicio o producto por medio de una transacción financiera.

- **Satisfacción:**

Se define como el cumplimiento de los requisitos determinados para obtener un resultado positivo.

- **Insatisfacción:**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

- **Satisfacción alta**

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

- **Calidad de servicio:**

Es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica, calidad funcional, e imagen corporativa; que condicionan la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio.

- **Servicio:**

El servicio, actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.

- **Calidad esperada:**

Características o prestaciones imprescindibles en un producto o servicio. Lo mínimo que se puede exigir.

- **Calidad deseada**

Características que el cliente pide de manera explícita. Es decir que, si no se cumple con las características solicitadas, causa insatisfacción y si se cumple, causa satisfacción.

## 1.2 Antecedentes

Apaza (2017), indica que existe una relación directa entre las variables gestión administrativa y compromiso organizacional de  $r = 0,762$ ; es decir un buen nivel de gestión administrativa le corresponde un buen nivel de compromiso organizacional; a una deficiente gestión administrativa le corresponde un deficiente compromiso organizacional. También que existe una relación directa entre las variables gestión administrativa y compromiso afectivo de  $r = 0,808$ ; es decir un buen nivel de gestión administrativa le corresponde un buen nivel de compromiso afectivo; a una deficiente

gestión administrativa le corresponde un deficiente compromiso afectivo. Y culmina diciendo que existe una relación directa entre las variables gestión administrativa y compromiso de continuidad de  $r = 0,593$ ; es decir un buen nivel de gestión administrativa le corresponde un buen nivel de compromiso de continuidad; a una deficiente gestión administrativa le corresponde un deficiente compromiso de continuidad.

Velázquez (2009), determino la manera de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Itapuá, el segundo fue elaborar un Tabla de mando integral basado en las variables administrativas básicas. El método usado para la recolección de datos fue la encuesta, fue un estudio de nivel descriptivo, cuantitativo, de diseño no experimental, con una muestra de 896 personas. La importancia del estudio radica en la incorporación de modelos de gestión con capacidad superior que permitan manejar datos y recursos. La introducción de un mando integral con base en las variables administrativas resulto ser una herramienta válida para la optimización de la gestión administrativa. Como conclusión de la investigación realizada, podemos mencionar que la desagregación de cada una de las variables permitió identificar el actual panorama de la gestión administrativa que en promedio solo reúne algunos elementos que le permiten alcanzar los objetivos establecidos. Validación de la Tabla de mando con un promedio de 5, lo cual significa que si existió coherencia y pertinencia; la elaboración de un CMI con base a las variables administrativas es válido para optimizar la calidad.

Barros (2010), afirmó que para medir la calidad de un servicio no es necesario realizar pruebas de laboratorio o de resistencia, sino a través del desempeño de los trabajadores. El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios, el estudio fue de tipo descriptivo, teniendo como muestra 120 casos. Como resultado se obtuvo que los pacientes de este servicio se encontraron satisfechos, ya que se logró llenar sus expectativas. Como conclusiones se obtuvo que los pacientes que utilizan los servicios privados son la población urbana comprendida entre los 0 a 15 años y de 31 a 45 años. El proveedor de servicio más solicitado fue Alfa Visión. Las recomendaciones a tener en cuenta, fueron que se siga gestionando la compra de servicios contratados para así descentralizar la atención y descongestionar las unidades policlínicas. Crear un sistema de evaluación que inspeccione y supervise los servicios contratados con el fin de que se siga garantizando la satisfacción de las expectativas de los usuarios.

Sánchez (2012), realizó un estudio de tipo transversal, el cual utilizó como instrumento de investigación la encuesta. Compuesto por una muestra de 246 pacientes. La finalidad de la investigación fue conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios médicos ofrecidos por las diferentes instituciones de seguridad social, siendo de gran aporte para poder definir áreas de mejora y conocer la percepción de la calidad del servicio brindado. Factores como la temperatura, mobiliario y limpieza inciden de forma directa en la satisfacción del usuario. La calidad del servicio y los tiempos de espera también son otros factores que están ligados con la satisfacción del usuario. Como conclusión de la investigación se determinó que no se formularon, no se aprobaron ni se difundieron los objetivos generales y específicos del control interno, tampoco se formularon indicadores de gestión por lo cual no se midieron los resultados de las actividades programadas, tampoco existe una reglamentación de las adquisiciones de bienes, los bienes del Patronato no se mantienen en lugares adecuados, sobrevaloración del patrimonio ya que se cuenta con bienes en mal estado y fuera de uso.

Flores (2010), nos indica que el proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo. También que se realizó una valoración en cuanto al proceso administrativo y Gestión, con el fin de ver si se está planteando correctamente, de lo que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, 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. Y también que, al no existir un buen manejo de los procesos administrativos, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.

Roque (2016), nos indica que el nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial “San Martín” es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la beneficencia pública de Puno se encuentra totalmente de acuerdo en que se aplican estrategias de gestión administrativa. El nivel de calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martín” es medio debido a que el 53% de los clientes indica estar de acuerdo que brinda servicios de calidad al momento de comercializar sus productos. Se elaboraron estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspectos de la calidad de servicio estudiada desde el punto de vista de las dimensiones indicadores de la teoría del instrumento SERVQUAL de Parasurman y Berry.

Yalile (2018), concluyo que la gestión administrativa influye en el comportamiento organizacional, con un grado de correlación positiva considerable de 0.698 Al estar interrelacionado la planeación, la organización, la dirección y control, se va a tener una buena gestión administrativa la cual permitirá alcanzar los objetivos de la Municipalidad Provincial de Huaura y por ende el comportamiento organizacional sería más eficiente, el cual redundará en la atención de los usuarios que acuden a ella.

Chiliquinga (2013), se basó en la consideración como pilar de desarrollo social y económico a las pequeñas y mediana empresas del sector textil de la ciudad de Tucán. Un factor determinante de la investigación fue la deficiente gestión administrativa debido a que no estaban suficientemente capacitados, esto se ve reflejado en la rentabilidad de las actividades comerciales. El objetivo fue aplicar un sistema de gestión administrativa diseñado específicamente para esas Pymes, el tipo de investigación fue cualitativa, se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos. Como conclusiones en la investigación se obtuvo que los empresarios no estaban capacitados, tampoco contaban con un plan administrativo, pero a pesar de ello el gobierno establece políticas de promoción. Como recomendación se propuso un cambio en la visión de los empresarios y una capacitación al personal para que puedan realizar sus operaciones de compra y venta de mercadería de la manera más eficaz y eficiente posible.

Quintana (2006), propuso un plan de mejora continua para la calidad en la gestión administrativa y de servicios internos de la Facultad de Ingeniería Civil de la UNI. Consta de tres etapas fundamentales, primero se realizó una autoevaluación de la calidad utilizando el modelo europeo de Calidad EFQM, para esto realizaron preguntas a los integrantes de las áreas administrativas, y la evaluación la contrastaron con una evaluación externa a los usuarios. La población estuvo compuesta por 67 administrativos y 16 jefes, de los cuales tomaron como muestra a 31 administrativos y 7 jefes. Por último, diseñaron un plan de mejora continua de la calidad usando el modelo Balanced Scorecard. Como conclusiones podemos mencionar que el plan de mejora para la gestión administrativa y de servicios internos se encuentran alineados al Plan Estratégico 2006-2010 de la FIC, los procesos y el personal son los aspectos más débiles en todas las unidades analizadas. Se debe de poner énfasis en la capacitación y promoción del personal que labora en el centro de cómputo.

Reaño (2014), tuvo como propósito analizar la incidencia del Sistema integrado de Administración financiera para gobiernos locales (SIAFGL) en la eficacia de la gestión administrativa y financiera de las unidades administrativas de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel – Rioja – San Martín. Se utilizó técnicas para recopilar información como las entrevistas y cuestionarios, tomando como muestra de 15 servidores públicos. El tipo de investigación fue descriptivo, el método fue aplicado. Se llegó a la conclusión que el personal no se encuentra capacitado y tampoco existen políticas vigentes para capacitar al personal sobre las funcionalidades del sistema. El SIAF-GL se convierte en una herramienta de apoyo a la gestión de la Municipalidad, se eliminará los malos manejos mejorando la calidad del servicio. Se dieron recomendaciones como, elaborar y definir políticas de capacitación para el personal involucrado con el manejo del SIAF – GL por la unidad de recursos humanos, considerando que todo cambio implica esfuerzo y compromiso con los objetivos de la institución.

Guerrero & Valencia (2017), nos ayuda a entender que la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,521$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo. Y la dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,510$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo. También que la dimensión control de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa baja con la Calidad de Servicio ( $R = +0,351$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

Urbina (2014), tuvo como objetivo principal establecer el nivel de influencia de la calidad del servicio al usuario y su satisfacción. Como instrumento de investigación se utilizó las encuestas considerando una población de 2000 usuarios de los que se determinó una muestra estadística de 390, dando como resultado que la calidad del servicio no es el adecuado. También se llegó a la conclusión que la calidad del servicio a los funcionarios de orientación tributaria de la Intendencia Regional La Libertad – SUNAT influye negativamente en la satisfacción de los usuarios confirmándose la hipótesis propuesta en la presente investigación, dando como recomendación capacitar a los funcionarios del área de orientación al contribuyente.

García (2014), se basó principalmente en estudiar la gestión administrativa y el nivel de eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial

Sánchez Carrión. Para la recolección de los datos trabajaron con tres poblaciones principales: el personal de la oficina, los presidentes de las juntas vecinales y los conductores de vehículos de la ciudad. En la recolección de datos utilizaron como instrumento la encuesta, la entrevista, análisis, documentos y observaciones; luego que lo procesaron y analizaron se pudo determinar que los objetivos de investigación fueron alcanzados con satisfacción. Para contrastar la hipótesis utilizaron el diseño de investigación no experimental, el diseño descriptivo transaccional o transversal de tipo correlacional entre las dos variables de estudio. La muestra fue de 1 jefe, 17 trabajadores, 25 coordinadores de juntas vecinales y 87 conductores de vehículos motorizados. En coherencia con todos los postulados, los resultados permitieron concluir que los objetivos de investigación fueron alcanzados y la hipótesis fue confirmada, es decir que la gestión administrativa influye de manera directa en la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.

Campos & Portillo (2010), en su investigación se formula el problema ¿crear un modelo de gestión administrativa ayudará a brindar una mayor atención al usuario de la Alcaldía Municipal de Moncagua del Departamento de San Miguel, trazándose como objetivo general crear un modelo administrativa que permitirá mejorar la atención al usuario en la Alcaldía Municipal de Moncagua del Departamento de San Miguel, para demostrar su investigación señala la hipótesis el modelo administrativa permitirá mejorar la atención al usuario en la Alcaldía Municipal de Moncagua del Departamento de San Miguel, para demostrar su investigación señala la hipótesis, tipo de investigación hipotético causal, tipo de estudio descriptivo causal, concluyendo que los usuarios de la Alcaldía de Moncagua si utilizan los servicios que dicha entidad presta, pero consideran que el trato que el recurso humano ofrece no es el adecuado ya que la Alcaldía no practica procesos administrativos adecuados para su eficiente dirección, mantenimiento y control lo que conlleva a que los empleados no efectúen adecuadamente su trabajo.

Quichca (2012), se trazó como objetivo principal analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú. Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa

entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ( $\chi^2 = 63.80$ ;  $p = 0.00 < 0.05$ ) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ( $\chi^2 = 21.43$ ;  $p = 0.00 < 0.05$ ).

Tisnado (2013), determina en qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción y como hipótesis es el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá positivamente a elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el año 2013.

Baza (2012), plantea como objetivo demostrar que la aplicación de una técnica de cambio organizacional por medio del trabajo en equipo generará un mejor desempeño en todas las áreas de la empresa encaminándola así a cumplir con su objetivo principal. El autor concluye Inicialmente se ha comenzado con una prueba piloto en el área de operaciones, donde inclusive áreas ajenas a operaciones han iniciado a, crear conciencia de la importancia de trabajar en armonía con otras áreas. Al utilizar estas técnicas de administración por objetivos, Balanced Score Card y planeación estratégica podemos visualizar que tanto el trabajo como el ambiente se van tornando de manera más liviana. La empresa de estudio ha comenzado a trabajar en la técnica APO como técnica de cambio, y es de verdad satisfactorio ver que el interés por realizar una mejora a las actividades cotidianas puede tener un impacto a nivel organización.

Gamarro (2014), planteo como objetivo verificar si mediante la reestructuración del Departamento de Mercadeo y Ventas para implementar una Administración por Objetivos se generará un mejor desempeño del personal. El autor concluye se desarrollará un modelo de gestión con base en la Administración por Objetivos definiendo los procedimientos paso a paso que deberá seguir el personal del Departamento de Mercadeo y Ventas, se utilizará la Metodología del Círculo de Deming como herramienta principal del modelo para la consecución de objetivos. Resultado esperado: que el personal del Departamento de Mercadeo y Ventas conozca y aplique la Administración por Objetivos.

Rodas (2014), determina el número de personas que conocen la APO, para dar a conocer la importancia y finalidad que lleva la implementación de este método para la empresa lo que representará una mejor coordinación, eficiencia y control. El autor concluye que existe bastante participación del personal administrativo dentro de la empresa en la



fijación de objetivos lo que lleva a pensar que podría perfectamente implementarse exitosamente un sistema de administración por objetivos.

Pérez & Montenegro (2014), buscan mejorar la productividad, reducir el ausentismo y la impuntualidad de los subordinados por medio de la aplicación de la Administración por Objetivos y recompensas. El autor concluye que, las conclusiones obtenidas en la investigación fueron satisfactorias. Se logró comprobar que la eficiencia de los subordinados se vio influenciada por la administración por objetivos y las recompensas, dejando la impuntualidad y el ausentismo en un segundo plano, y mejorando la productividad de la empresa notablemente.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

Para lograr una adecuada gestión administrativa en la beneficencia pública de Puno, es importante considerar procesos administrativos tales como: planificación, organización, dirección y control, siendo un tema crucial, el mismo que ha permitido la permanente pugna entre las organizaciones y empresas para su competitividad, lo cual ha redundado en mayor esfuerzo y especialización por parte de las personas, cuya eficiencia beneficia indudablemente a las instituciones.

Es importante saber cómo influirá esta gestión administrativa en los trabajadores en la beneficencia pública, debido al impacto que se da en el logro de objetivos institucionales de esta institución.

Según lo anteriormente mencionado se determinó la definición de problema en la siguiente pregunta:

#### 2.2 Enunciados del problema

##### 2.2.1. Definición del problema

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019?

##### 2.2.2. Sistematización del problema

- ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación, organización y la caracterización de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y direccionalidad de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el control y vinculación de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal?

### **2.3 Justificación**

Las instituciones del estado del estado generalmente son juzgadas por no una buena tener una gestión administrativa, por lo que acopiar a los conocimientos necesarios para formar un concepto que sirva de referencia en torno a la beneficencia pública de Puno, ello contribuirá a evaluar si existe una relación directa con el logro de objetivos organizacionales. Es de necesidad también, tener un análisis profundo del estudio de las teorías sobre las citadas variables y sus dimensiones, a efectos de que pueda servir como modelo para los interesados y del personal de la beneficencia pública de Puno. Del mismo modo permite contribuir con una nueva fuente de estudio para otros tipos de investigaciones relacionadas al área en estudio.

### **2.4 Objetivos**

#### **2.4.1 Objetivo general**

Determinar si la gestión administrativa se relaciona con el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019.

#### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre la planeación, organización y la caracterización de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.
- Determinar la relación que existe entre la dirección y direccionalidad de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.
- Determinar la relación que existe entre el control y vinculación de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.



## 2.5 Hipótesis

### 2.5.1 Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019.

### 2.5.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la planeación, organización y la caracterización de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.
- Existe relación significativa entre la dirección y direccionalidad de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.
- Existe relación significativa entre el control y vinculación de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Lugar de estudio

##### Ubicación

DISTRITO : Puno

PROVINCIA : Puno

DEPARTAMENTO : Puno

El mismo que cuenta con las siguientes características:

Coordenadas georreferenciales: 15°50'23"S 70°01'18"O / -15.839632, -70.021528

Superficie: 7 1,999 Km<sup>2</sup>.

Altitud: 3,827 m.s.n.m.

N° de Provincias: un total de 13.

Es importante recalcar que Puno, como proceso de evolución histórica, tuvo una consolidación progresiva de aldea a ciudad, este proceso ha sido lento y demandó actividades y hechos trascendentales que ubicaron a la ciudad en lo que es hoy, un centro dinamizador de actividades comerciales, administrativas, de servicios públicos y privados, financieras, turísticas. Es importante el análisis de su crecimiento desde la época antigua, colonial, republicana y contemporánea.

La beneficencia Pública de Puno como actor moderniza la gestión institucional para el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos, amplía la cobertura de los servicios de

apoyo y desarrollo social, a través de la formulación de proyectos sociales, promueve el cambio de modelo de desarrollo social de los albergados (niños, niñas, adolescentes y adultos mayores), fomenta de forma eficaz y eficientemente el crecimiento económico de las Unidades de Negocio

### **3.2. Población**

La población está constituida por todos los trabajadores de la sociedad de beneficencia Pública de Puno en el 2019, que son un total de trabajadores de 54 nombrados y 14 contratados.

### **3.3. Muestra**

Esta muestra es de tipo no probabilístico e intencional, en el cual no todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser elegidos (Hernández, Fernández, & Del Pilar, 2010), por lo cual se tomó el 100% de la población siendo 54 trabajadores nombrados y 14 contratados siendo un total de 68 trabajadores.

### **3.4 Método de Investigación**

Para Aranque *et al.* (2005) la investigación se desarrolló acorde al diseño no experimental y al paradigma cuantitativo, José Escobedo Rivera indica la investigación cuantitativa es un paradigma que enfatiza la relación entre variables y privilegia la medición y el análisis de las relaciones causales entre ellas. El supuesto ontológico fundamental es que existe una realidad que es independiente a los individuos y que es cognoscible mediante procedimientos objetivos, sobre todo mediante la cuantificación, en ella se aplica la lógica deductiva de análisis y se procura obtener información relevante y fidedigna para verificar el conocimiento.

Esta perspectiva de investigación es muy fuerte en cuanto a la precisión en el entendimiento de fenómeno mismo, concretamente en los que se refiere a la verificación científica de la teoría. Los hechos sociales en este paradigma son características reales de la sociedad a las que están sometidos los individuos. Los miembros de la sociedad pueden estar o no enterados de estos hechos, tener o no información precisa acerca de ellos, y tomarlos o no realmente en cuenta en sus actividades diarias.

### **3.4.1 Enfoque de Investigación**

La investigación es de tipo cuantitativo que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández *et al.*, 2010).

### **3.4.2. Alcance de Investigación**

La investigación es correlacional que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables (Hernández *et al.*, 2010).

### **3.4.3. Nivel de Investigación**

La investigación tiene un nivel descriptivo que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Hernández *et al.*, 2010).

### **3.4.4. Diseño de Investigación**

El diseño aplicado en el presente estudio es no experimental, descriptivo transversal correlacional. No experimental debido a que no realiza ningún experimento, se observa la realidad y analiza la situación problemática, y transversal porque los datos fueron recogidos en un solo tiempo (Hernández *et al.*, 2010).

Para el procesamiento de la información se utilizó, el programa SPSS y Excel

### 3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos.

- **Determinar la relación que existe entre la planeación, organización y la caracterización de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.**

**Método:** Deductivo. Se analizó los datos obtenidos de las encuestas

**Técnica:** Se cuantificó los resultados obtenidos a partir de los datos obtenidos.

- **Determinar la relación que existe entre la dirección y direccionalidad de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal:**

**Método:** Deductivo. Se analizó los datos obtenidos de las encuestas

**Técnica:** Se cuantificó los resultados obtenidos a partir de los datos obtenidos.

- **Determinar la relación que existe entre el control y vinculación de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.**

**Método:** Deductivo. Se analizó los datos obtenidos de las encuestas

**Técnica:** Se cuantificó los resultados obtenidos a partir de los datos obtenidos.

Con el uso de SPSS.22 y los resultados previamente tabulados, se aplicó la correlación de Pearson.

- **Uso de materiales, equipos, instrumentos, insumos, entre otros**

Por tratarse de un estudio descriptivo y analítico en el presente trabajo de investigación se hace uso de las siguientes técnicas

- **Técnicas Conceptuales**

Que constituyen procedimientos mentales lógicos que coadyuvan al proceso de investigación, identificación, planteamiento, fundamentación del problema y la correspondiente determinación de las variables, formulación de las hipótesis.

- **Revisión Documental**

Consiste en análisis de los diferentes tipos de información que se solicitara a los encuestados, los mismos que nos servirán de sustento para la ejecución del trabajo

y nos ayudará al logro de los objetivos planteados para comprobar o refutar las hipótesis.

- **Observación Directa**

Esta técnica se aplicó de forma sistemática en la recolección de datos que se necesitan para resolver el problema de investigación y así conocer el lugar de los hechos, con la finalidad de contrastar nuestros objetivos planteados.

- **El coeficiente de correlación de Pearson**

Es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables continuas. Si la asociación entre los elementos no es lineal, entonces el coeficiente no se encuentra representado adecuadamente.

El coeficiente de correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1. Un valor de 0 indica que no hay asociación entre las dos variables. Un valor mayor que 0 indica una asociación positiva. Es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, también lo hace el valor de la otra. Un valor menor que 0 indica una asociación negativa; es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, el valor de la otra disminuye.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis de los resultados se dio con 68 encuestas realizadas a los trabajadores de la beneficencia pública de Puno. El resultado final de la investigación fue el siguiente:

#### **4.1. Determinación de la relación que existe entre la planeación, organización y la caracterización de la beneficencia pública de Puno**

Tabla 1

*Conocimiento de la visión y misión de la sociedad de beneficencia pública.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	4	5,9	5,9	5,9
	Indiferente	14	20,6	20,6	26,5
	De acuerdo	38	55,9	55,9	82,4
	Totalmente de acuerdo	12	17,6	17,6	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

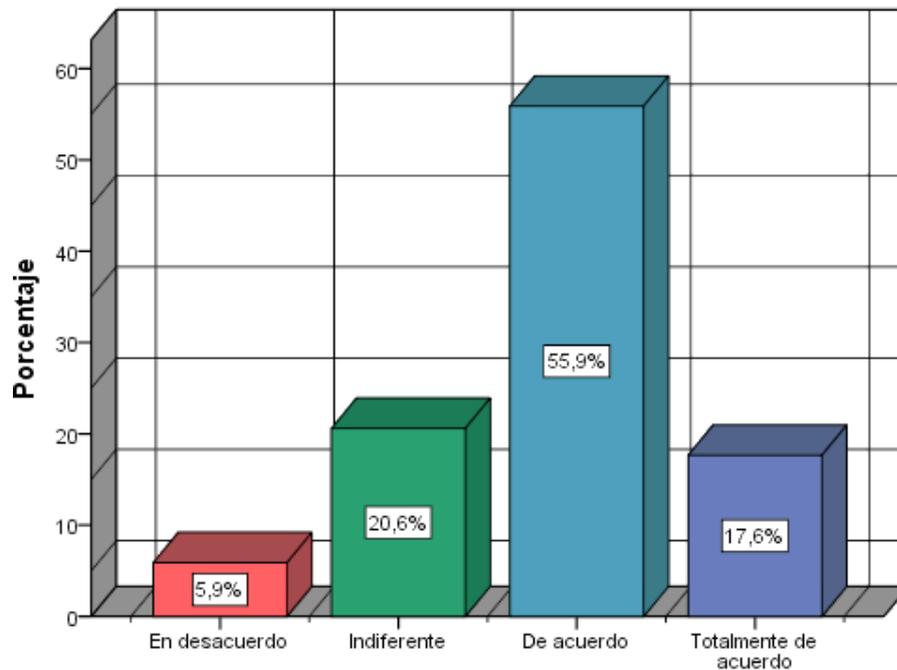


Figura 1. Conocimiento de la visión y misión de la sociedad de beneficencia pública

En la figura 1 y tabla 1, el 55,9% de los encuestados indican que están de acuerdo con que tienen conocimiento de la visión y misión de la sociedad de beneficencia pública, un 17,6% está totalmente de acuerdo, un 20,6% indiferente, y en desacuerdo con un 5,9% de encuestados del conocimiento de la visión y misión de la sociedad de beneficencia pública.

Tabla 2

*Los demás trabajadores de la sociedad de beneficencia pública conocen los objetivos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	12	17,6	17,6	17,6
Indiferente	11	16,2	16,2	33,8
De acuerdo	24	35,3	35,3	69,1
Totalmente de acuerdo	21	30,9	30,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

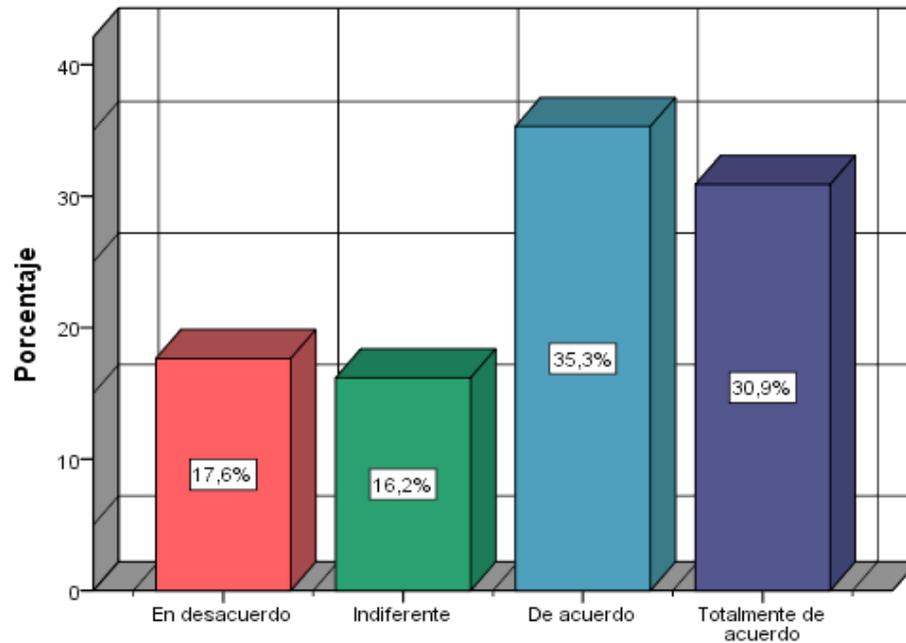


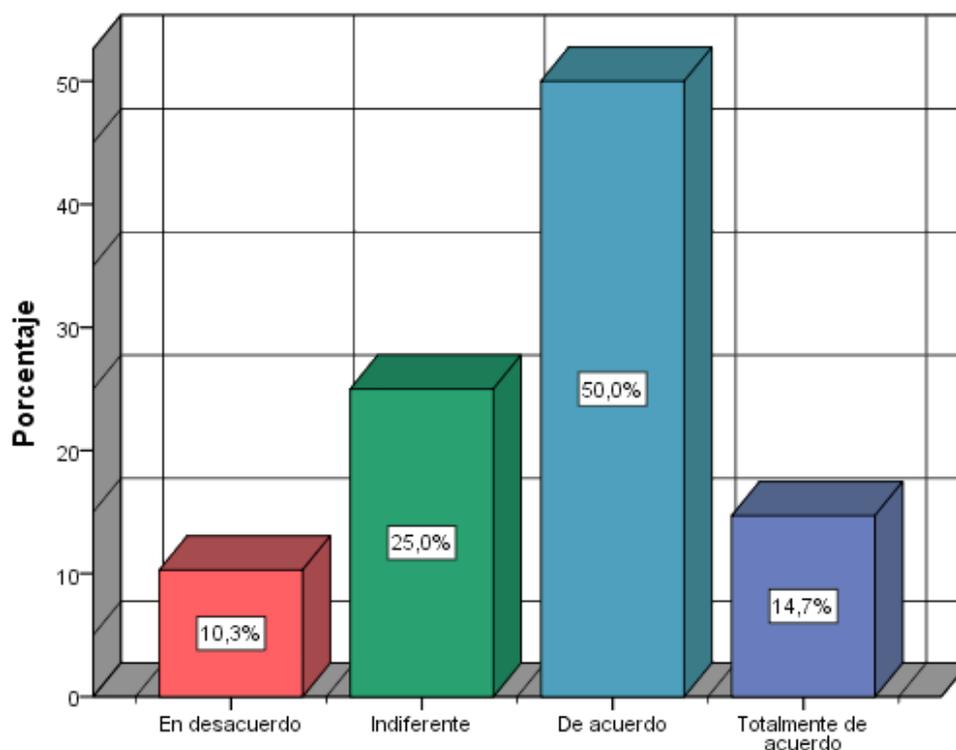
Figura 2. Los demás trabajadores de la sociedad de beneficencia pública conocen los objetivos.

En la figura 2 y tabla 2, el 35,3% de los encuestados indican que están de acuerdo que los demás trabajadores de la sociedad de beneficencia pública conocen los objetivos, un 30,9% está totalmente de acuerdo, un 17,6% en desacuerdo e indiferente con un 16,2% de encuestados por lo que nos indican que los encuestados están de acuerdo con que conocen los objetivos de la beneficencia pública.

Tabla 3

*Aplicación de los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la sociedad de beneficencia pública.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	10,3	10,3	10,3
	Indiferente	17	25,0	25,0	35,3
	De acuerdo	34	50,0	50,0	85,3
	Totalmente de acuerdo	10	14,7	14,7	100,0
	Total	68	100,0	100,0	



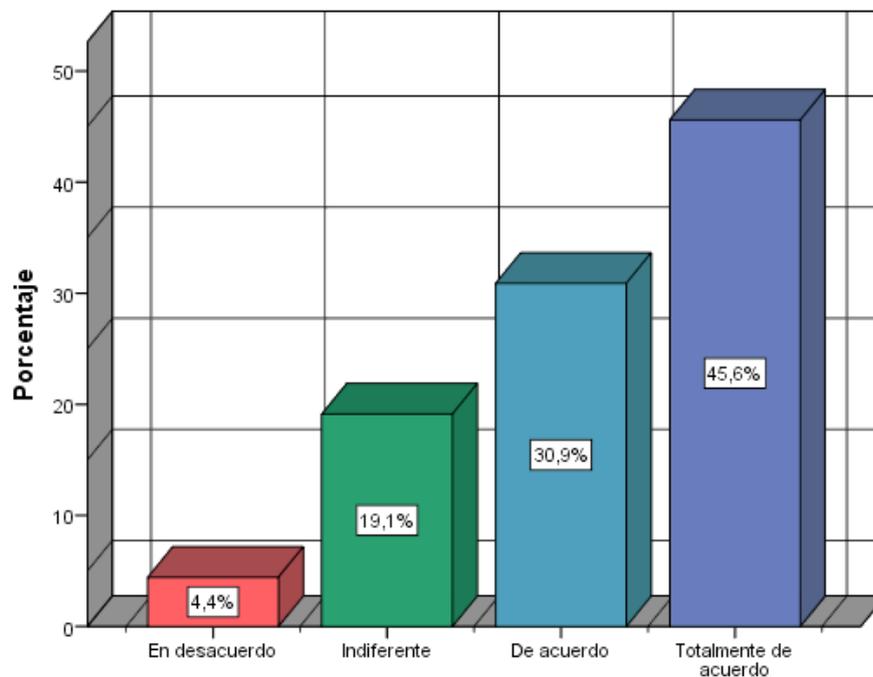
*Figura 3.* Aplicación de los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la sociedad de beneficencia pública.

En la figura 3 y tabla 3, el 50,0% de los encuestados indican que están de acuerdo con que se aplica los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la sociedad de beneficencia pública, un 14,7% está totalmente de acuerdo, un 10,3% en desacuerdo e indiferente con un 25,0% de encuestados por lo que nos indican que los encuestados están de acuerdo que se aplica los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la sociedad de beneficencia pública.

Tabla 4

*La sociedad de beneficencia pública cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,4	4,4	4,4
	Indiferente	13	19,1	19,1	23,5
	De acuerdo	21	30,9	30,9	54,4
	Totalmente de acuerdo	31	45,6	45,6	100,0
	Total	68	100,0	100,0	



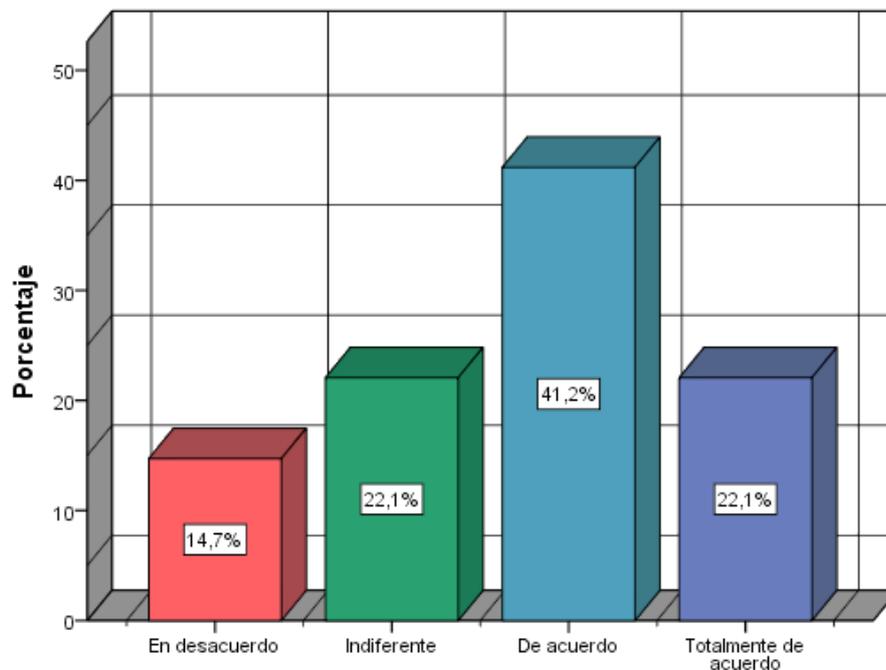
*Figura 4. La sociedad de beneficencia pública cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos.*

En la figura 4 y tabla 4, el 45,6% de los encuestados indican que están totalmente de acuerdo con que la sociedad de beneficencia pública cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos, un 30,9% está de acuerdo, un 4,4% en desacuerdo e indiferente con un 19,1% lo que nos indica que están totalmente de acuerdo con que la sociedad de beneficencia pública cuenta con los recursos para el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 5

*La sociedad de beneficencia pública cuenta con una estructura orgánica actualizada y bien definida el principio de autoridad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	14,7	14,7	14,7
	Indiferente	15	22,1	22,1	36,8
	De acuerdo	28	41,2	41,2	77,9
	Totalmente de acuerdo	15	22,1	22,1	100,0
	Total	68	100,0	100,0	



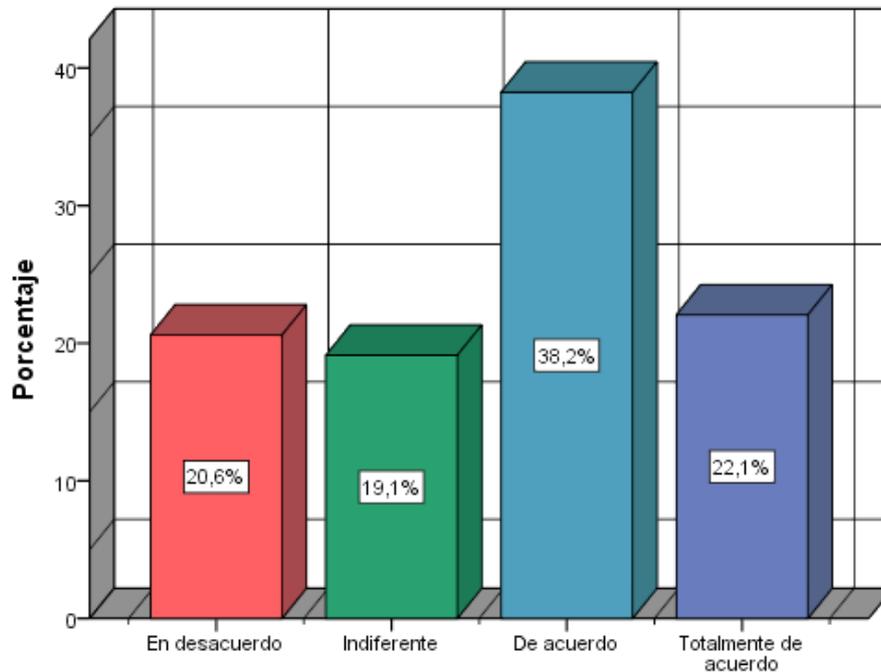
*Figura 5. La sociedad de beneficencia pública cuenta con una estructura orgánica actualizada y bien definida el principio de autoridad.*

En la figura 5 y tabla 5, el 41,2% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la sociedad de beneficencia pública cuenta con una estructura orgánicas actualizada y bien definida el principio de autoridad, un 22,1% está totalmente de acuerdo, un 14,7% en desacuerdo e indiferente con un 22,1% de encuestados por lo que nos indican que están de acuerdo con que la sociedad de beneficencia pública cuenta con una estructura orgánica actualizada y bien definida desde un principio de autoridad.

Tabla 6

*La sociedad de beneficencia pública tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	20,6	20,6	20,6
	Indiferente	13	19,1	19,1	39,7
	De acuerdo	26	38,2	38,2	77,9
	Totalmente de acuerdo	15	22,1	22,1	100,0
	Total	68	100,0	100,0	



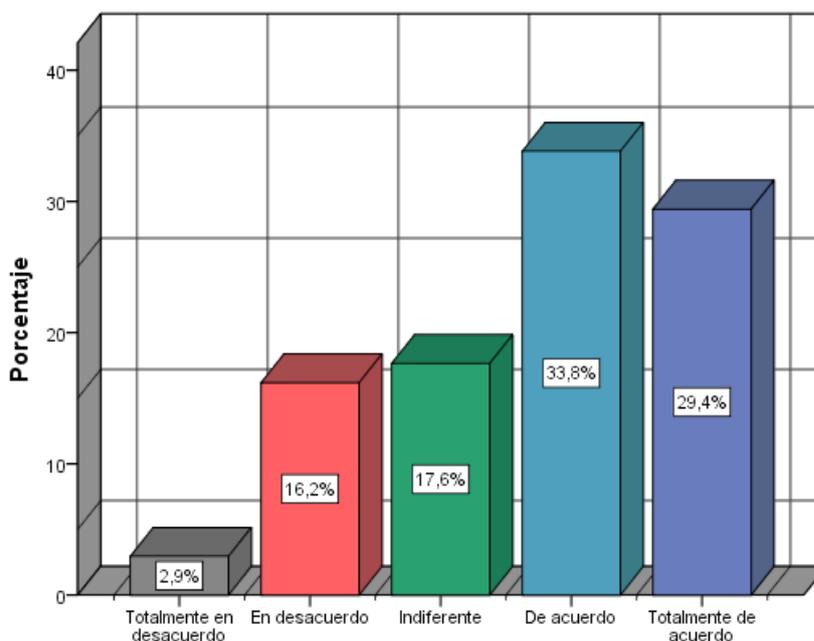
*Figura 6. La sociedad de beneficencia pública tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando.*

En la figura 6 y tabla 6, el 38,2% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la sociedad de beneficencia pública tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando, un 22,1% está totalmente de acuerdo, un 20,6% en desacuerdo e indiferente con un 19,1% de encuestados por lo que nos indican que están de acuerdo que tienen bien definida y visualmente actualizadas las áreas de mando de la institución.

Tabla 7

*La sociedad de beneficencia pública tiene sus sistemas actualizados para brindar un servicio efectivo y serio al usuario.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	11	16,2	16,2	19,1
Indiferente	12	17,6	17,6	36,8
De acuerdo	23	33,8	33,8	70,6
Totalmente de acuerdo	20	29,4	29,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	



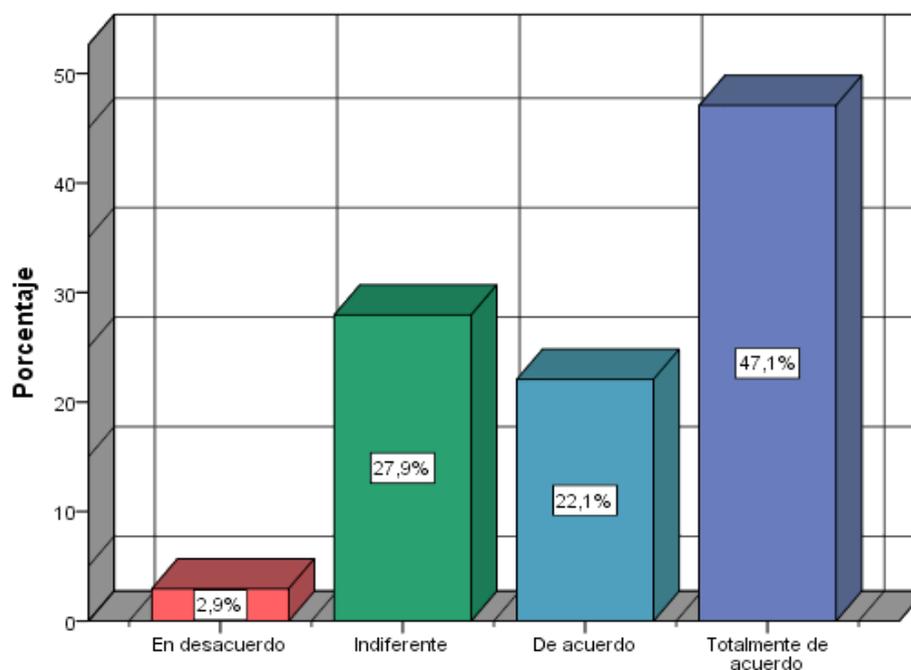
*Figura 7. La sociedad de beneficencia pública tiene sus sistemas actualizados para brindar un servicio efectivo y serio al usuario.*

En la figura 7 y tabla 7, el 33,8% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la sociedad de beneficencia pública tiene sus sistemas actualizados para brindar un servicio efectivo y serio al usuario, un 29,4% está totalmente de acuerdo, un 16,2% en desacuerdo, 2,9% totalmente en desacuerdo e indiferente con un 17,6% de encuestados.

Tabla 8

*La sociedad de beneficencia pública motiva a sus trabajadores y esto influye en su desempeño laboral para producir un buen resultado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Indiferente	19	27,9	27,9	30,9
	De acuerdo	15	22,1	22,1	52,9
	Totalmente de acuerdo	32	47,1	47,1	100,0
	Total	68	100,0	100,0	



*Figura 8. La sociedad de beneficencia pública motiva a sus trabajadores y esto influye en su desempeño laboral para producir un buen resultado.*

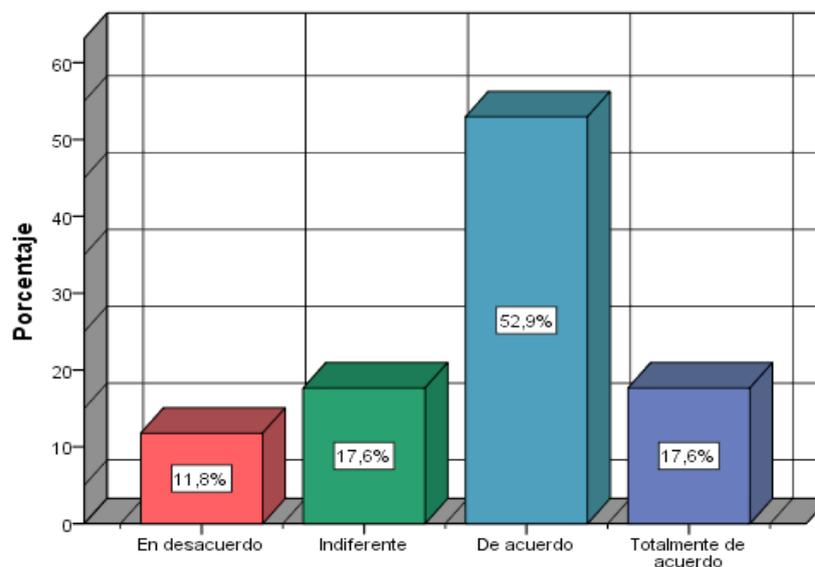
En la figura 8 y tabla 8, el 47,1% de los encuestados indican que están totalmente de acuerdo con que la sociedad de beneficencia pública motiva a sus trabajadores y esto influye en su desempeño laboral para producir un buen resultado, un 22,1% está de acuerdo, un 2,9% en desacuerdo e indiferente con un 27,9% de encuestados, por lo que nos indican que están totalmente de acuerdo que se motiva a sus trabajadores y esto

influye en su desempeño laboral para producir un buen resultado en la beneficencia pública.

Tabla 9

*La sociedad de beneficencia pública ayuda a mejorar sus competencias laborales para un mejor desempeño laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	11,8	11,8	11,8
	Indiferente	12	17,6	17,6	29,4
	De acuerdo	36	52,9	52,9	82,4
	Totalmente de acuerdo	12	17,6	17,6	100,0
	Total	68	100,0	100,0	



*Figura 9. La sociedad de beneficencia pública ayuda a mejorar sus competencias laborales para un mejor desempeño laboral.*

En la figura 9 y tabla 9, el 52,9% de los encuestados indican que están de acuerdo con que la sociedad de beneficencia pública ayuda a mejorar sus competencias laborales para un mejor desempeño laboral, un 17,6% está totalmente de acuerdo, un 11,8% en desacuerdo e indiferente con un 17,6% de encuestados, por lo que nos indican que ayuda a mejorar sus competencias laborales para un mejor desempeño laboral en la beneficencia pública.

#### 4.2 Determinación de la relación que existe entre la dirección y direccionalidad de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal

Como segundo aspecto importante del trabajo ha sido la evaluación de la segunda dimensión del proceso administrativo, es decir de la dirección; para ello en el cuestionario (anexo 1) hemos incluido preguntas referentes a la dirección que perciben los mismo trabajadores de la institución; por lo cual en base a las respuestas de los sujetos bajo encuesta tenemos los siguiente resultados:

Tabla 10

*Existe un buen manejo de poder en la sociedad de beneficencia pública*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	17,6	17,6	17,6
	Indiferente	18	26,5	26,5	44,1
	De acuerdo	20	29,4	29,4	73,5
	Totalmente de acuerdo	18	26,5	26,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

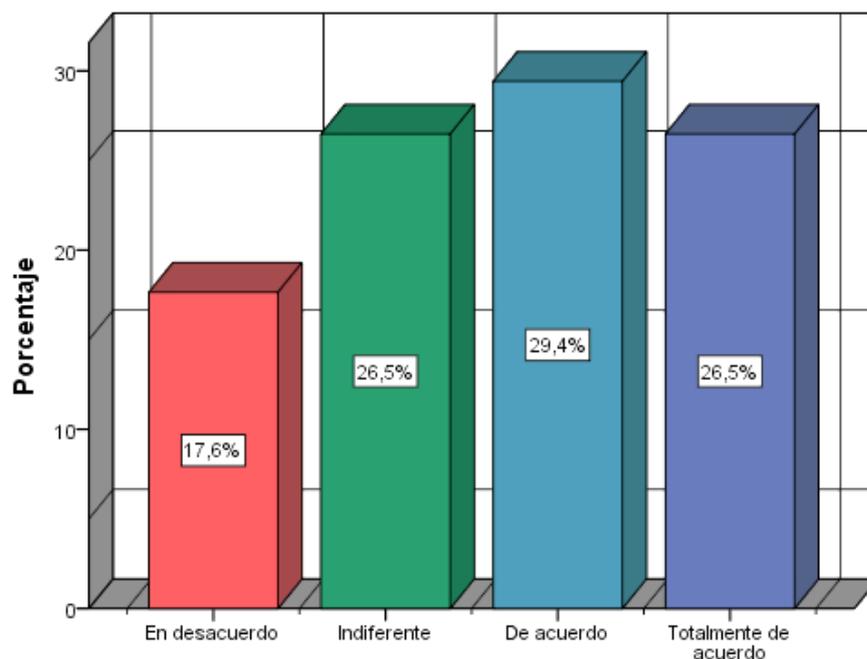


Figura 10. Existe un buen manejo de poder en la sociedad de beneficencia pública.

En la figura 10 y tabla 10, el 29,4% de los encuestados indican que están de acuerdo con que existe un buen manejo de poder en la sociedad de beneficencia pública, un 26,5% está totalmente de acuerdo, un 17,6% en desacuerdo e indiferente con un 26,5% de encuestados, por lo que nos indican que están de acuerdo que tienen un buen manejo de poder.

Tabla 11

*Práctica de un buen liderazgo en la sociedad de beneficencia pública.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	13,2	13,2	13,2
	Indiferente	16	23,5	23,5	36,8
	De acuerdo	21	30,9	30,9	67,6
	Totalmente de acuerdo	22	32,4	32,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

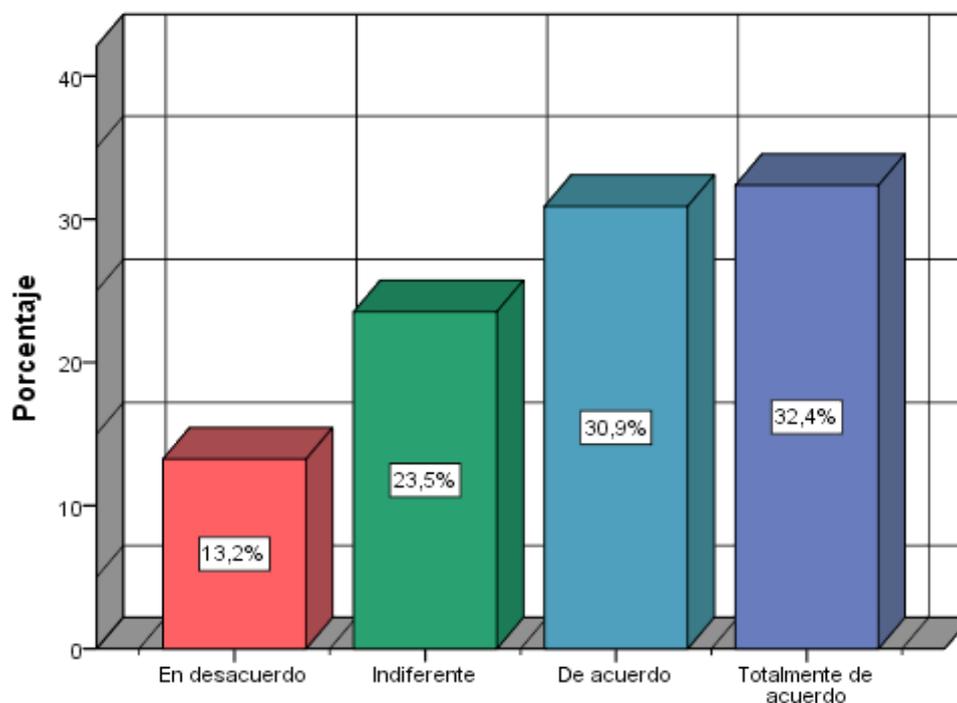


Figura 11. Práctica de un buen liderazgo en la sociedad de beneficencia pública.

En la figura 11 y tabla 11, el 30,9% de los encuestados indican que están de acuerdo con la práctica de un buen liderazgo en la sociedad de beneficencia pública, un 32,4% está totalmente de acuerdo, un 13,2% en desacuerdo e indiferente con un 23,5% de encuestados, por lo que nos indican que están totalmente de acuerdo que tienen práctica de un buen liderazgo en la sociedad de beneficencia pública.

Tabla 12

*El jefe inmediato tiene una adecuada evaluación individual.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	20,6	20,6	20,6
	Indiferente	19	27,9	27,9	48,5
	De acuerdo	24	35,3	35,3	83,8
	Totalmente de acuerdo	11	16,2	16,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

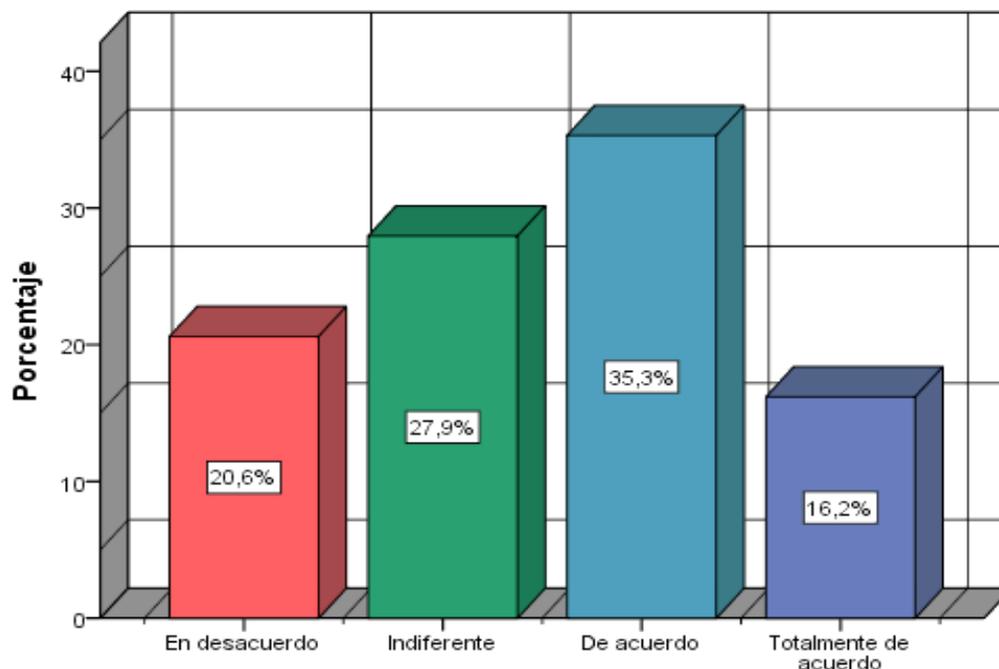


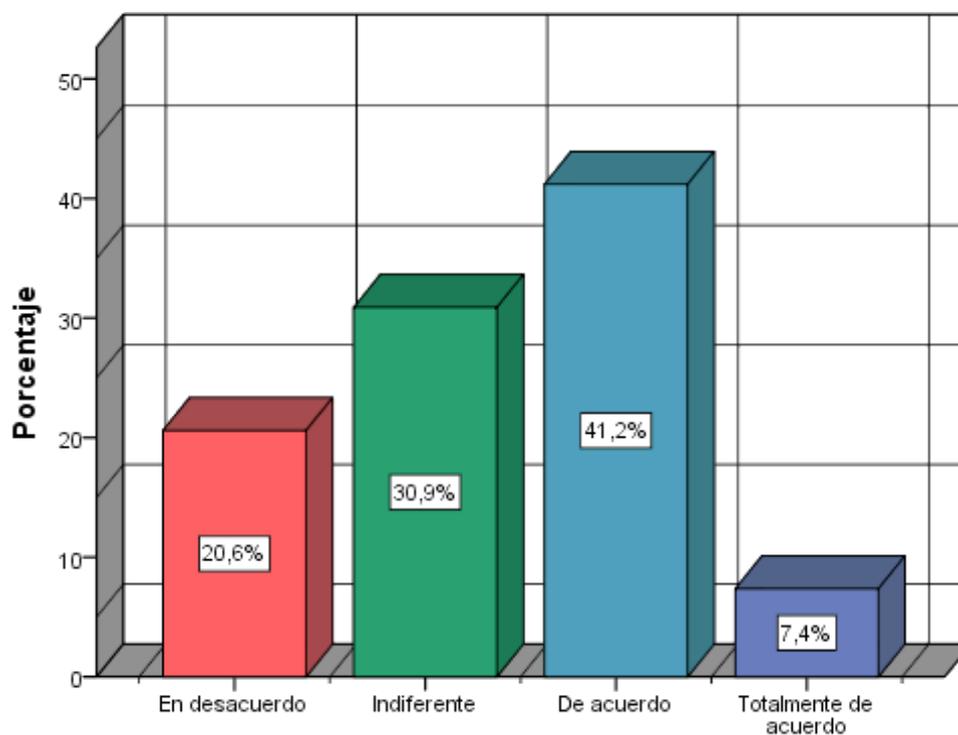
Figura 12. El jefe inmediato tiene una adecuada evaluación individual.

En la figura 12 y tabla 12, el 35,3% de los encuestados indican que están de acuerdo con que el jefe inmediato tiene una adecuada evaluación individual, un 16,2% está totalmente de acuerdo, un 20,6% en desacuerdo e indiferente con un 27,9% de encuestados, por lo que nos indican que están de acuerdo con que el jefe inmediato tiene una adecuada evaluación individual en la beneficencia pública.

Tabla 13

*El supervisor realiza periódicamente la evaluación de los proyectos en la sociedad de beneficencia pública.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	20,6	20,6	20,6
	Indiferente	21	30,9	30,9	51,5
	De acuerdo	28	41,2	41,2	92,6
	Totalmente de acuerdo	5	7,4	7,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	



*Figura 13. El supervisor realiza periódicamente la evaluación de los proyectos en la sociedad de beneficencia pública.*

En la figura 13 y tabla 13, el 41,2% de los encuestados indican que están de acuerdo con que el supervisor realiza periódicamente la evaluación de los proyectos en la sociedad de beneficencia pública, un 7,4% está totalmente de acuerdo, un 20,6% en desacuerdo e indiferente con un 30,9% de encuestados, por lo que nos indican que están de acuerdo con que el supervisor realiza periódicamente la evaluación de los proyectos en la sociedad de beneficencia pública.

Es importante poder tener este hallazgo, porque ello determina que los supervisores no estarían cumpliendo sus labores de supervisión a cabalidad, dejan muchas veces que los proyectos no tengan la supervisión debida para que su ejecución pueda ser más rápida, y se lleve a cabo bajo las restricciones y especificaciones administrativas que figuran según las características de cada proyecto.

Tabla 14

*Se sigue la evaluación de los programas pactados para lograr los objetivos en la sociedad de beneficencia pública.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Totalmente en desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
En desacuerdo	12	17,6	17,6	19,1
Indiferente	20	29,4	29,4	48,5
De acuerdo	25	36,8	36,8	85,3
Totalmente de acuerdo	10	14,7	14,7	100,0
Total	68	100,0	100,0	

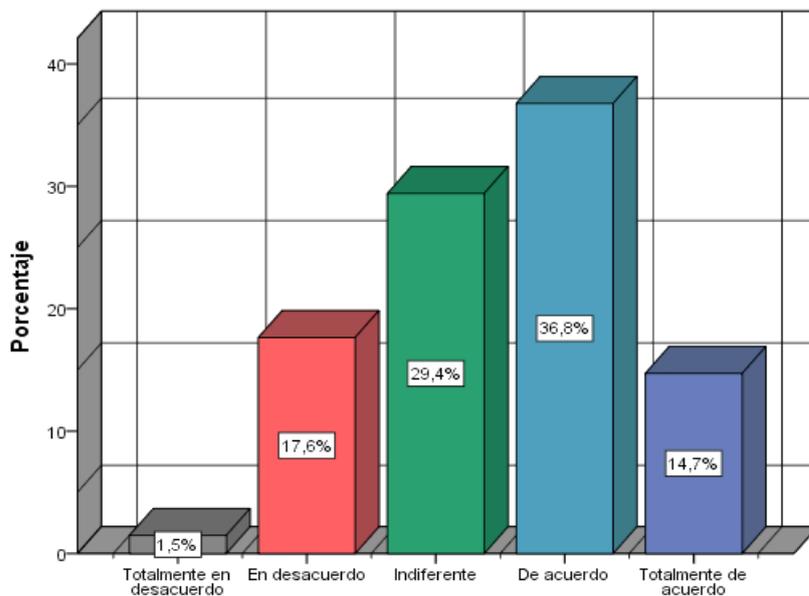


Figura 14. Se sigue la evaluación de los programas pactados para lograr los objetivos en la sociedad de beneficencia pública.

En la figura 14 y tabla 14, el 36,8% de los encuestados indican que están de acuerdo con que se sigue la evaluación de los programas pactados para lograr los objetivos en la sociedad de beneficencia pública, un 14,7% está totalmente de acuerdo, 1,5% totalmente en desacuerdo, un 17,6% en desacuerdo e indiferente con un 29,4% de encuestados, por lo que nos indican que están de acuerdo con que se sigue la evaluación de los programas pactados para lograr los objetivos en la sociedad de beneficencia pública.

#### 4.3 Determinación de la relación que existe entre el control y vinculación de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal

Tabla 15

*Buenos estándares de control de la sociedad de beneficencia pública.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	16,2	16,2	16,2
	Indiferente	19	27,9	27,9	44,1
	De acuerdo	24	35,3	35,3	79,4
	Totalmente de acuerdo	14	20,6	20,6	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

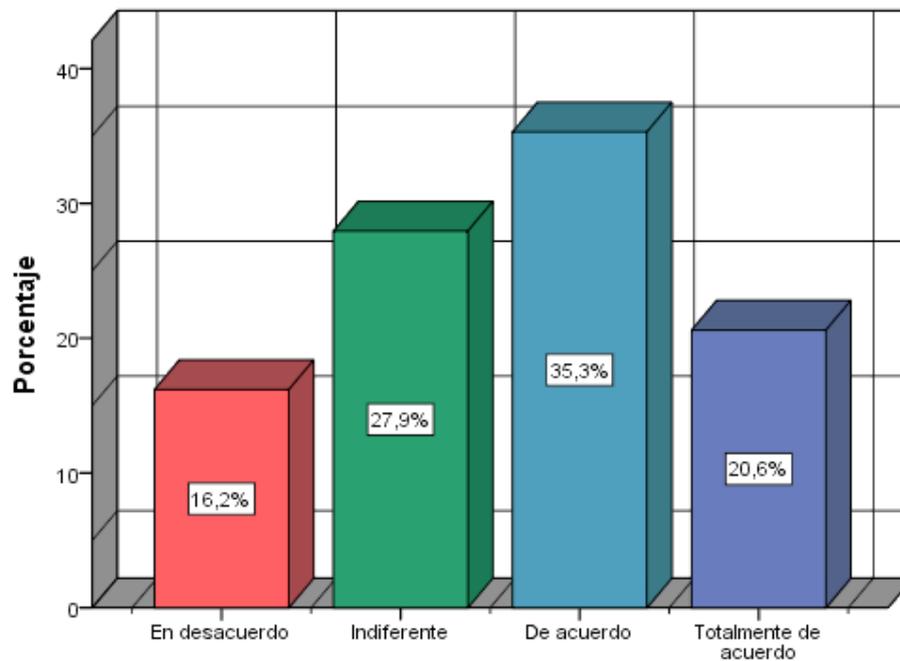


Figura 15. Buenos estándares de control de la sociedad de beneficencia pública.

En la figura 15 y tabla 15, el 35,3% de los encuestados indican que están de acuerdo con los buenos estándares de control de la sociedad de beneficencia pública, un 20,6% está totalmente de acuerdo, un 16,2% en desacuerdo e indiferente con un 27,9% de encuestados, por lo que nos indican que están de acuerdo que tienen buenos estándares de control de la sociedad de beneficencia pública.

Tabla 16

Corrección de errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación.

			Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,4	4,4
	En desacuerdo	12	17,6	22,1
	Indiferente	12	17,6	39,7
	De acuerdo	29	42,6	82,4
	Totalmente de acuerdo	12	17,6	100,0
	Total	68	100,0	

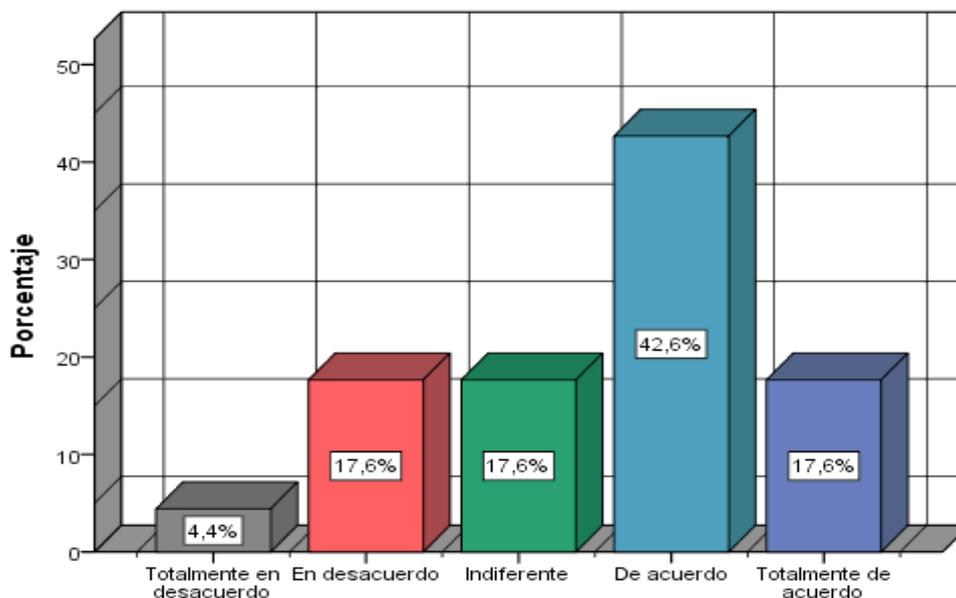


Figura 16. Corrección de errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación

En la figura 16 y tabla 16, el 42,6% de los encuestados indican que está de acuerdo que la corrección de errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación, un 17,6% está totalmente de acuerdo, un 17,6% en desacuerdo, 4,4% totalmente en desacuerdo e indiferente con un 17,6% de encuestados, por lo que nos indican que están de acuerdo que tienen corrección de errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación en la beneficencia pública.

Tabla 17

Se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	9	13,2	13,2	14,7
	Indiferente	20	29,4	29,4	44,1
	De acuerdo	29	42,6	42,6	86,8
	Totalmente de acuerdo	9	13,2	13,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

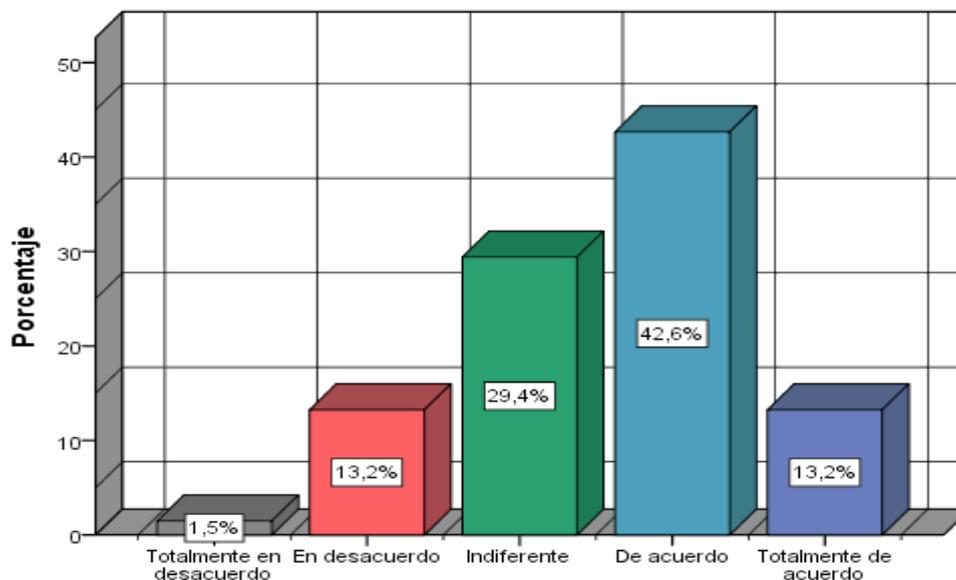


Figura 17. Se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación

En la figura 17 y tabla 17, el 42,6% de los encuestados indican que están de acuerdo con que se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación, un 13,2% está totalmente de acuerdo, un 13,2% en desacuerdo, 1,5% totalmente en desacuerdo e indiferente con un 29,4% de encuestados, por lo que nos indican que están de acuerdo que se agregan metodologías y conocimiento después de la evaluación en la beneficencia pública.

Tabla 18

*Los fines de la sociedad de beneficencia pública, es lograr los objetivos a corto y largo Plazo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	10	14,7	14,7	16,2
	Indiferente	10	14,7	14,7	30,9
	De acuerdo	23	33,8	33,8	64,7
	Totalmente de acuerdo	24	35,3	35,3	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

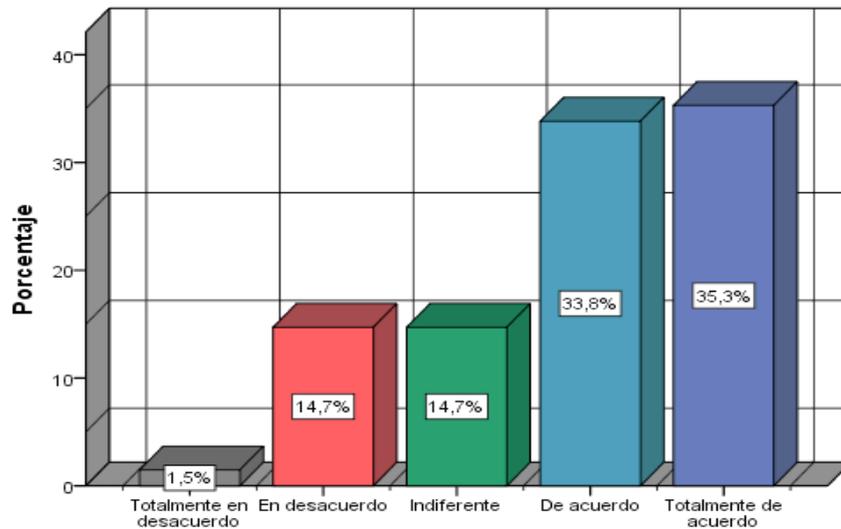


Figura 18. Los fines de la sociedad de beneficencia pública, es lograr los objetivos a corto y largo plazo.

En la figura 18 y tabla 18, el 33,8% de los encuestados indican que están de acuerdo con que los fines de la sociedad de beneficencia pública, es lograr los objetivos a corto y largo Plazo, un 35,3% está totalmente de acuerdo, 1,5% totalmente en desacuerdo, un 14,7% en desacuerdo e indiferente con un 14,7% de encuestados, por lo que nos indican que están de acuerdo con que los fines de la sociedad de beneficencia pública, es lograr los objetivos a corto y largo Plazo en la beneficencia pública.

Tabla 19

*Los logros de la sociedad de beneficencia pública, se ven reflejados en la satisfacción de sus usuarios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,5	1,5	1,5
	En desacuerdo	7	10,3	10,3	11,8
	Indiferente	17	25,0	25,0	36,8
	De acuerdo	12	17,6	17,6	54,4
	Totalmente de acuerdo	31	45,6	45,6	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

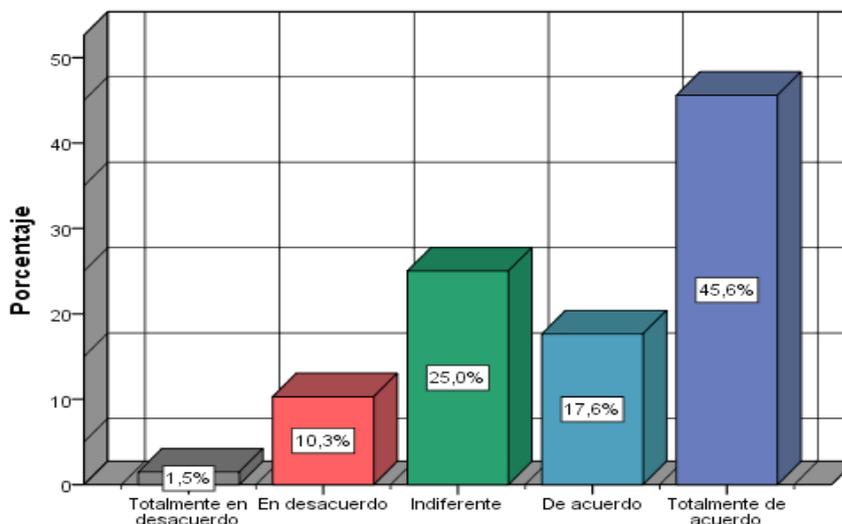


Figura 19. Los logros de la sociedad de beneficencia pública, se ven reflejados en la satisfacción de sus usuarios.

En la figura 19 y tabla 19, el 17,6% de los encuestados indican que están de acuerdo con que los logros de la sociedad de beneficencia pública, se ven reflejados en la satisfacción de sus usuarios, un 45,6% está totalmente de acuerdo, 1,5% totalmente en desacuerdo, un 10,3% en desacuerdo e indiferente con un 25,0% de encuestados, por lo que nos indican que están totalmente de acuerdo con que los logros de la sociedad de beneficencia pública, se ven reflejados en la satisfacción de sus usuarios en la beneficencia pública.

Tabla 20

*Los objetivos de la sociedad de beneficencia están claramente definidos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,4	4,4	4,4
	Indiferente	17	25,0	25,0	29,4
	De acuerdo	22	32,4	32,4	61,8
	Totalmente de acuerdo	26	38,2	38,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

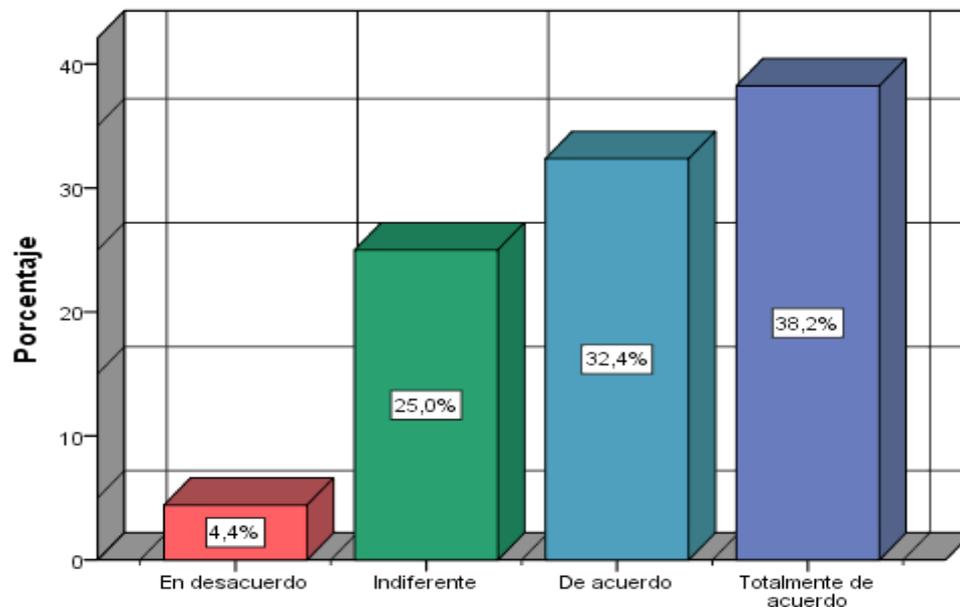


Figura 20. Los objetivos de la sociedad de beneficencia están claramente definidos.

En la figura 20 y tabla 20, el 32,4% de los encuestados indican que están de acuerdo con que los objetivos de la sociedad de beneficencia pública están claramente definidos, se ven reflejados en la satisfacción de sus usuarios, un 38,2% está totalmente de acuerdo, un 4,4% en desacuerdo e indiferente con un 25,0% de encuestados, por lo que nos indican que están totalmente de acuerdo con que los objetivos están claramente definidos en la beneficencia pública.

#### 4.4 Contrastación de la hipótesis

Al haber desarrollado el presente trabajo de investigación con los resultados obtenidos se efectúa la contrastación de hipótesis de investigación partiendo de las pruebas de las hipótesis específicas, para luego terminar con la prueba de la hipótesis general.

##### 4.4.1. Contrastación de la hipótesis específica N° 01

La hipótesis específica N° 01 afirma “Existe una relación significativa entre la planeación, organización y la caracterización de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal”

Hi: Existe una relación significativa entre la planeación, organización y la caracterización de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.

H0: No existe una relación significativa entre la planeación, organización y la caracterización de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.

Tabla 21

*Correlación de Planeación y organización con Caracterización.*

		Planeación y organización	Caracterización
Planeación y organización	Correlación de Pearson	1	,856**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Caracterización	Correlación de Pearson	,856**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se aprecia la relación entre la planeación, organización y la caracterización de la beneficencia pública de Puno determinada por la correlación de Pearson = 0,856, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre ellas, frente a  $p = 0,000 < 0,01$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Existe una relación significativa entre la planeación, organización y la caracterización de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.

#### **4.4.2. Contrastación de la Hipótesis específica N° 02**

La hipótesis específica N° 02 afirma “Existe relación significativa entre la dirección y direccionalidad de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal”.

Hi: Existe relación significativa entre la dirección y direccionalidad de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.

H0: No existe relación significativa entre la dirección y direccionalidad de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.

Tabla 22 *Correlación de Dirección con Direccionalidad.*

		<b>Dirección</b>	<b>Direccionalidad</b>
Dirección	Correlación de Pearson	1	,711**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Direccionalidad	Correlación de Pearson	,711**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se aprecia la relación entre la dimensión de dirección y direccionalidad de la beneficencia pública de Puno determinada por la correlación de Pearson = 0,711, lo cual significa que existe una correlación moderada entre ellas, frente a  $p = 0,000 < 0,01$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Existe relación significativa entre la dirección y direccionalidad de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.

#### **4.4.3. Contrastación de la Hipótesis específica N° 03**

La hipótesis específica N° 02 afirma lo siguiente: “Existe relación significativa entre el control y vinculación de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal”.

Hi: Existe relación significativa entre el control y vinculación de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.

H0: No existe relación significativa entre el control y vinculación de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.

Tabla 23

*Correlación de Control con Vinculación.*

		Control	Vinculación
Control	Correlación de	1	,863**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	68	68
Vinculación	Correlación de	,863**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se aprecia la relación entre la dimensión del control y vinculación de la beneficencia pública de Puno por la correlación de Pearson = 0,863, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre ellas, frente a  $p = 0,000 < 0,01$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador: Existe relación significativa entre el control y vinculación de la beneficencia pública de Puno, según la percepción del personal.

#### 4.4.4. Contrastación de la Hipótesis general

La hipótesis general, afirma “La gestión administrativa se relaciona significativamente con el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019”.

Hi: La gestión administrativa se relaciona significativamente con el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019.

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019.

Tabla 24

*Correlación de Gestión administrativa y Logro de objetivos organizacionales.*

				Gestión administrativa	Logro de objetivos
Gestión administrativa	Correlación de			1	,936**
	Pearson				
	Sig. (bilateral)				,000
	N			68	68
Logro de objetivos organizacionales	Correlación de			,936**	1
	Pearson				
	Sig. (bilateral)			,000	
	N			68	68

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se aprecia la relación entre la variable la gestión administrativa con el logro de objetivos organizacionales determinada por la correlación de Pearson = 0,936, lo cual significa que existe una correlación muy fuerte entre ellas, frente a  $p = 0,000 < 0,01$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del investigador: La gestión administrativa se relaciona significativamente con el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019.

#### 4.5 Discusión

Se coincidió con Apaza (2017) que existe un buen nivel de gestión administrativa le corresponde un buen nivel de compromiso organizacional, Velázquez (2009) recalco la importancia que radica en la incorporación de modelos de gestión con capacidad superior que permitan manejar datos y recursos, por lo que es importante tener una buena gestión para el cumplimiento de logro de objetivos organizacionales, Barros (2010), afirmó que para medir la calidad de un servicio no es necesario realizar pruebas de laboratorio o de resistencia, sino a través del desempeño de los trabajadores, lo mismo que se aplicó en la presente investigación, Luis (2012), determinó que no se formularon, no se aprobaron ni se difundieron los objetivos generales y específicos del control interno, tampoco se formularon indicadores de gestión por lo cual no se midieron los resultados de las



actividades programadas, que tampoco se llevaron en la beneficencia pública de Puno, Flores (2010) realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y gestión siendo 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, viendo en la presente investigación que existe conocimientos limitados sobre los procesos administrativos, Roque (2016) elaboró estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspectos de la calidad de servicio estudiada desde el punto de vista de las dimensiones indicadores de la teoría del instrumento SERVQUAL de Parasurman y Berry, siendo una recomendación importante en la beneficencia pública de Puno, Yalile (2018) concluyo que la gestión administrativa influye en el Comportamiento organizacional, y sería más eficiente, el cual redundará en la atención de los usuarios que acuden a ella, siendo una importante variable para ser analizada, se coincide con Edwin (2013) que detecto que un factor determinante es la deficiente gestión administrativa debido a que no estaban suficientemente capacitados, esto se ve reflejado en la rentabilidad de las actividades comerciales, se coincide con Noemí (2006), que el plan de mejora para la gestión administrativa y de servicios internos se encuentran alineados al Plan Estratégico y se debe de poner énfasis en la capacitación y promoción del personal.

## CONCLUSIONES

- Podemos deducir que la variable planeación, organización se relaciona directamente (Correlación de Pearson = 0,856) y significativamente ( $p = 0,000$ ) con la caracterización de la beneficencia Pública de Puno. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación fuerte entre las variables y es significativa de 0,01.
- Podemos deducir que la dirección se relaciona directamente moderadamente (Correlación de Pearson = 0,711) y significativamente ( $p = 0,000$ ) con direccionalidad de la beneficencia Pública de Puno. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación moderada entre las variables y es significativa de 0,01.
- Podemos deducir que la variable el control se relaciona directamente (Correlación de Pearson = 0,863) y significativamente ( $p = 0,000$ ) con vinculación de la beneficencia Pública de Puno. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación fuerte entre las variables y es significativa de 0,01.
- Podemos deducir que la variable la gestión administrativa se relaciona directamente (Correlación de Pearson = 0,936) y significativamente ( $p = 0,000$ ) con el logro de objetivos organizacionales de la beneficencia Pública de Puno, 2019. Por lo tanto, se concluye que existe una correlación fuerte entre las variables y es significativa en 0,01 por lo que se práctica una buena gestión administrativa, y presentándose como una respuesta a la dinámica del entorno en los objetivos organizacionales.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, la innovación en la gestión administrativa en los cargos que desempeñan para contribuir con el servicio que brindan a toda la población cumpliendo los logros de objetivos organizacionales.
- A los directivos se les recomienda que planifiquen y se organicen, conjuntamente con el personal las estrategias de trabajo para el éxito en su trabajo y tengan caracterización en el servicio que brindan.
- Se le recomienda al personal ver la dirección de la sociedad de beneficencia pública de Puno aprendiendo, y no quedarse con los conocimientos de las normas que tienen, sino ser pioneros a través de la investigación de las nuevas normas con direccionalidad para que brinden un mejor servicio.
- Se recomienda ofrecer a los trabajadores todos los recursos necesarios para obtener mayor eficiencia teniendo control en el desarrollo de su labor y poder obtener la vinculación con los objetivos propuestos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aranque, J., Castañeda, J., & Rivera, N. (2005). *Psicología Organizacional e Industrial* (1ra ed.). México: Eco Ediciones.
- Barros, G. (2010). Herbert A. Simon and the concept of rationality: Boundaries and procedures. *Revista de Economía Política*, 30(3), 2010. <https://doi.org/10.1590/S0101-31572010000300006>
- Baza, E. (2012). *Aplicación de administración por objetivos como técnica de cambio organizacional en una empresa Mueblera*. Tesis de Maestría: Instituto Politécnico Nacional de México.
- Bittel, L., & Ramsey, J. (1990). *Enciclopedia del Management* (1ra ed.; Oceano Centrum, Ed.). España.
- Camacho, V., & López, Y. (2007). *Administración financiera*. Juárez: UAIM.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Campos, C., & Portillo, L. (2010). *Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la Alcaldía de Moncagua Departamento de San Miguel*. Trabajo de investigación: Universidad del Salvador.
- Chiavenato, I. (2016). *Fundamentos de Administración* (Primera). Elsevier.
- Chiavenato, Idalberto. (1999). *Planeacion Estrategica* (3ra ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7ma ed.). México: McGraw Hil.
- Chiliquinga, E. (2013). *La consideración como pilar de desarrollo social y económico a las pequeñas y mediana empresas del sector textil de la ciudad de Tucán*. Trabajo de investigación: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Cruz, E. (2009). *Estrategias de mercadotecnia para la difusión del nuevo sistema de pensiones mexicano*. Tesis de maestría: Instituto Politécnico Nacional.
- Espejo, Y. (2018). *La gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016* (Tesis de Maestría:

- Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Tesis de Maestría: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Retrieved from [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF\\_85f41bcbcfded69e5c522f2448c94096](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF_85f41bcbcfded69e5c522f2448c94096)
- Fayol, H., & Taylor, F. (1987). *Administración Industrial General, principios de la Administración Científica* (1ra ed.). Buenos Aires: El Ateneo.
- Flores, S. (2010). *Procesos Administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, JINOTEGA. (Trabajo de investigación)*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- García, M. (2014). *La gestión administrativa y el nivel de eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión. (Trabajo de investigación)*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (1ra ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, C. (1998). *El plan de marketing estratégico, guía para elaborado paso a paso*. (2da ed.; Ediciones Gestiones, Ed.). España.
- Hernández, R., Fernández, C., & Del Pilar, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Herrera, F. (2014). *Diseño de investigación de la reestructuración del departamento de mercadeo y ventas en una empresa comercializadora de muebles utilizando como herramienta la administración por objetivo, facultad de ingeniería*. Trabajo de investigación: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Hitt, M., Black, S., & Porter, M. (2006). *Administración* (1ra ed.). México: Pearson Educación.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial* (12va ed.). México: McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (12va ed.). Ciudad de México: Mc Graw Hill.

- Koontz, Harold, & Weihrich, H. (1998). *Administración: una perspectiva global*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (6ta ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Martínez, A., Ruiz, C., & Escriva, J. (2014). *Marketing en la actividad comercial*. (1ra ed.). Madrid: Mc Graw Hill Education.
- Mendoza, J. (2011). *Decisiones estratégicas: Macroadministración* (1ra ed.). Barranquilla: Universidad del Norte.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, Vol 1, 61–89.
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario, en la red Asistencial Essalud-Tumbes, 2016*. Trabajo de investigación: Universidad Nacional de Tumbes.
- Perez, C. (2016). *La gestion directiva y su relacion con el desempeño docente en las Instituciones Educativas de la red Brisas del Chinchipe de Puerto Huallape, del distrito de Santa Rosa de la Provincia de Jaen*. Tesis de maestría: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Pérez, S., & Montenegro, B. (2014). *Cómo y hasta qué punto un programa de administración por objetivos influye en la productividad y disminuye la impuntualidad y el ausentismo*. Trabajo de investigación: Universidad San Francisco de Quito.
- Quichca, T. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*. Tesis de maestría: Universidad Mayor de San Marcos.
- Quintana, N. (2006). *Plan de Calidad para la gestión administrativa y de servicios en la FIC – UNI*. Tesis de maestría: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Ramírez, C. (2002). *La Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas*. (1ra ed.). México: Limusa.

- Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero (Work motivation, fundamental factor for achievement of organizational objectives: Case of a steel pipe manufacture compa. *International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143–185.
- Reaño, W. (2014). *Incidencia del Sistema Integrado de Administración Financiera para Gobiernos Locales en la eficacia de la Gestión Administrativa-Financiera de la Municipalidad Distrital de Pardo Miguel*. Tesis de grado: Universidad de Trujillo.
- René, E. (2009). *Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa, Año 2009*. Tesis doctoral: Universidad Nacional de Itapúa.
- Rodas, C. (2014). *Administración por objetivos en la empresa*. Trabajo de investigación: Universidad Rafael Landívar.
- Rojas, E. (2017). *Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública, Lima-2017*. Trabajo de investigación: Universidad César Vallejo.
- Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la calidad de la atención al cliente en la mype comercial "San Martín" Chiclayo*. (Trabajo de investigación: Universidad Señor de Sipan). Trabajo de investigación: Universidad Señor de Sipan. Retrieved from <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2708>
- Sánchez, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Tesis de maestría: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Taylor, F. (1987). *Principios de la Administración científica*. (1ra ed.). Bogotá: El Ateneo.
- Tisnado, I. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Trabajo de investigación: Universidad Privada Antenor Orrego.



Urbina, F. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad – Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, periodo 2013*. Trabajo de investigación: Universidad Nacional de Trujillo.



## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario

**TÍTULO: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL LOGRO DE OBJETIVOS ORGANIZACIONALES, SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE PUNO, PERIODO 2019**

Agradezco su tiempo y confidencialidad depositados en esta investigación.

Por favor responda a las siguientes preguntas con una “X” acerca de la sociedad de beneficencia pública colocando la respuesta adecuada en el área designada.

<b>LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1. Conoce la visión y misión de la sociedad de beneficencia pública					
2. Los demás trabajadores de la sociedad de beneficencia pública conocen los objetivos					
3. Se aplican los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la sociedad de beneficencia pública					
4. La sociedad de beneficencia pública cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos					
5. La sociedad de beneficencia pública cuenta con una estructura orgánicas actualizada y bien definida el principio de autoridad					
6. La sociedad de beneficencia pública tienen definida y visualmente actualizadas las áreas de mando					
7. La sociedad de beneficencia pública tiene sus sistemas actualizados para brindar un servicio efectivo y serio al usuario					

8. Existe un buen manejo de poder en la sociedad de beneficencia pública.					
9. Se practica buen liderazgo en la sociedad de beneficencia pública.					
10. Tiene buenos estándares de control la sociedad de beneficencia pública					
11. Se corrigen errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación					
12. Se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación					
<b>LOGRO DE OBJETIVOS ORGANIZACIONALES</b>					
13. ¿Considera usted que la sociedad de beneficencia pública motiva a sus trabajadores y esto influye en su desempeño laboral para producir un buen resultado?					
14. ¿Considera usted que la sociedad de beneficencia pública ayuda a mejorar sus competencias laborales para un mejor desempeño laboral?					
15. ¿Su jefe inmediato tiene una adecuada evaluación individual hacia usted?					
16. ¿Su supervisor realiza periódicamente la evaluación de los proyectos en la sociedad de beneficencia pública?					
17. ¿Se sigue la evaluación de los programas pactados para lograr los objetivos en la sociedad de beneficencia pública?					
18. ¿Considera usted que los fines de la sociedad de beneficencia					



pública, es lograr los objetivos a corto y largo Plazo?					
19. ¿Considera usted que los logros de la sociedad de beneficencia pública, se ven reflejados en la satisfacción de sus usuarios?					
20. ¿Cree usted que los objetivos de la sociedad de beneficencia pública, estén claramente definidos?					

**GRACIAS.**