

La percepción de la gestión administrativa en el programa pensión 65, Huánuco 2019**The perception of the administrative management in the pension 65 program, Huánuco 2019**Evelyn M. Fano-Celis^{1,a,*}**Resumen**

El objetivo de la presente investigación fue describir la percepción de la gestión administrativa en el programa Pensión 65, Huánuco 2019. El estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, no experimental, transversal y prospectivo. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la pensión 65 del distrito de Huánuco, para recolección de datos se aplicó una entrevista de características generales y un cuestionario de medición de la gestión administrativa del programa Pensión 65, previamente validados, fiabilizados y alineados a consideraciones éticas para la investigación. Los resultados mostraron que un 74 % (62) fueron del género masculino y el 46 % (38) del femenino. En cuanto a la edad, el 34 % (50) tenían edades entre 21 y 30, el 25,9 % (38) edades entre 31 y 40, el 22.4 % (33) tenían 41 y 50 y el 17,7 % (26) fueron mayores de 51. Se concluye que el nivel de la percepción de los trabajadores sobre la planeación de la gestión administrativa, el 35 % (42) tuvo un nivel adecuado, el 38 % (46) un nivel aceptable y el 27 % (32) en un nivel inadecuado. Con respecto al nivel de percepción sobre la dirección se encontró que el 57 % (68) tuvo un nivel aceptable, el 23 % (28) un nivel adecuado y el 20 % (24) inadecuado. Respecto al nivel de percepción sobre el control el 47 % (56) tuvo un nivel aceptable, el 25 % (30) nivel adecuado y el 28 % (34) nivel inadecuado.

Palabras clave: percepción, gestión administrativa, pensión 65.

Abstract

The objective of this research was the perception of administrative management by the workers of the Pensión 65 program, Huánuco 2019. Methods: The study was quantitative in focus, with a descriptive, non-experimental, cross-sectional and prospective design. The sample consisted of 120 workers from Pension 65. In data collection, an interview with general characteristics and a questionnaire to measure the administrative management of the Pension 65 program, previously validated and reliable, were applied. And ethical considerations were applied to the research. The results showed that 74 % (62) were male and 46 % (38) female. Regarding age, 34 % (50) were between 21-30, 25.9% (38) were between 31-40, 22.4 % (33) were 41-50 and 17.7 % (26) were older than 51. It is concluded that the level of perception of the workers about the planning of administrative management, 35% (42) had an adequate level, 38 % (46) an acceptable level and 27 % (32) an inadequate level. Regarding the level of perception about the direction, 57 % (68) had an acceptable level, 23% (28) had an adequate level and 20 % (24) inadequate. Regarding the level of perception about the control, 47 % (56) had an acceptable level, 25 % (30) adequate level and 28% (34) inadequate level.

Keywords: perception, management, program.

¹Municipalidad de Pillco Marco, Huánuco, Perú

E-mail, ^aevy181196@gmail.com

Orcid ID: ¹<https://orcid.org/0000-0003-3072-5582>

Recibido: 22 de agosto de 2020

Aceptado para publicación: 24 de octubre de 2020

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



Introducción

La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la organización para una mejor gerencia de los bienes de la empresa; los materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área directriz de la empresa (Falconi, 2019).

Gonzales et al. (2020), la planificación consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado. Según la Aguirre (2014), la implementación de la planeación estratégica en la organización puede contribuir a una mejor productividad laboral de una manera sustancial efectiva y eficaz, la cual marca una guía donde los procedimientos son establecidos a corto, mediano y largo plazo.

La organización; reside en que se debe, armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados. Según Gonzales et al. (2020), en la dirección los programas deben incluir la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación y en el control las tareas previstas deben ser verificadas de acuerdo a las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

Pensión 65 fue creado con el propósito de proteger e incrementar el nivel de bienestar de los adultos mayores desde los 65 años de edad que viven en extrema pobreza, carecen de condiciones básicas para subsistir. Una respuesta ante la vulnerabilidad, otorgando una subvención económica de 250 soles bimestrales por persona de manera que, a través de este servicio, los usuarios se sientan plenamente seguros de que sus necesidades básicas sean cubiertas, además de contribuir a la dinamización del mercado (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS], 2019).

Según los datos del Instituto Peruano De Arbitraje [IPA], (2016), el programa redujo en cuatro puntos porcentuales la proporción de adultos mayores en situación de pobreza extrema que trabajan por algún ingreso, lo que significó que un 9 % de adultos mayores dejaron de trabajar por necesidad económica. Por otra parte, los hogares con al menos un usuario aumentaron su consumo en un 40 por ciento.

En el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social, "Incluir para crecer", el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social [MIDIS], (2017), a través del Programa Nacional de Asistencia Solida

ria Pensión 65, ha contribuido a la seguridad económica de 545,508 personas de 65 años a más, que viven en condiciones de extrema pobreza en 1,874 distritos; 196 provincias y 24 departamentos del país.

El programa Pensión 65, requiere contar con una gestión administrativa adecuada y auditorías muestrales para detectar aspectos del programa como filtración, percepción, uso de la transferencia, planificación, organización, coordinación, dirección y control. Acerca de la focalización y priorización de beneficiarios un aspecto positivo es la auditoria muestral realizada por la DGSE que estima la tasa de filtración del programa (Sanabria et al. 2015).

La situación planteada se describió la percepción de la gestión administrativa por los trabajadores del programa Pensión 65, Huánuco 2019. Ya que, es una necesidad para cualquier programa en donde intervengan recursos del Estado, validar tanto su diseño e implementación, como los resultados obtenidos en términos de cobertura y gestión administrativa.

Material y método

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel aplicada, de diseño descriptivo.

Diseño de la investigación

El diseño de la Investigación fue el no experimental, pues sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos. Fue transversal, dado que los datos se recopilaban en un momento único en las unidades de análisis: universitario de la escuela de posgrado.

Método

Se aplicó el método hipotético inductivo que consistió en estudiar u observar hechos o experiencias particulares, con el fin de llegar a conclusiones que puedan inducir o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría (Prieto, 2017).

Población y muestra

La presente investigación tuvo una población de 120 trabajadores de la pensión 65 del distrito de Huánuco. Según Bernardo et al. (2015). La población es el conjunto global de todas las unidades de muestreo.

La muestra instituida por 60 trabajadores, entre hombres y mujeres, dicha muestra fue no probabilística de tipo intencional censal, ya que, el investigador seleccionó las personas que conforman la muestra de acuerdo a su conveniencia. Mediante los criterios de selección se incluyeron a personas trabajadoras en el programa de la pensión 65, que acepten el consentimiento y no se consideraron a aquellos que rechazaron el consentimiento informado.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación que se utilizó para levantar información, fue la encuesta, y se elaboró un instrumento de recolección de datos: cuestionario de medición de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65.

Descripción de instrumentos

Cuestionario de medición de la percepción de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65: con 35 ítems y cuatro dimensiones, planeación (10 ítems), organización (06 ítems), dirección (11 ítems) y control (08 ítems). Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, siendo el 1 = nunca, el menor valor y 5 = Siempre, el mayor valor; cuya valoración general fue, adecuado = 155 – 174, aceptable = 135 – 154, inadecuado ≤ 134.

Validación y consistencia interna de los instrumentos

Los instrumentos fueron sometidos a 8 jueces que emitieron un juicio de validez. Se aplicó una prueba piloto a una pequeña muestra y luego se aplicaron las escalas, realizándose el análisis de fiabilidad por el método alfa de Crombach, cuyo coeficiente fue de 0,975 51.

Procedimientos

Se solicitó la autorización por medio de coordinaciones con las autoridades del programa de pensión 65 de la ciudad de Huánuco, dándoles a conocer el cronograma del trabajo de campo y análisis de la información; obteniéndose de estas las facilidades y los permisos respectivos para la aplicación de los instrumentos de investigación.

Una vez seleccionadas las unidades de análisis, se les informó acerca del objetivo de la investigación y se les solicitó, por escrito, el consentimiento informado para participar en el estudio. Se les aclaró el manejo ético de la información y que no recibirán remuneración económica por su participación; asimismo, se les recordó que podrían retirarse de la investigación cuando ellos así lo consideraran. Una vez obtenido el consentimiento, se diligenció la ficha de datos sociodemográficos y se procedió a aplicar los instrumentos de investigación.

Se procedió a la tabulación de datos creando una base de datos mediante el programa Microsoft Excel y transportándolo al programa estadístico SPSS V. 20.0, realizándose la estadística descriptiva en la que se calculó las frecuencias y porcentajes de las variables incorporadas.

Consideraciones éticas

Por cuanto el estudio fue observacional, no afectó los principios éticos de la investigación científica; sin embargo, se tuvo en cuenta la autonomía, pues fueron debidamente informados del objetivo del estudio y su participación fue voluntaria, para lo

cual firmaron un consentimiento informado. Además, se aseguró el anonimato de la información brindada por el principio de confidencialidad. En segunda instancia, fueron considerados tanto los principios de beneficencia y no maleficencia, dado que no se afectó en ningún sentido el bienestar de los estudiantes, como el de justicia, ya que la selección de los sujetos de estudio se realizó teniendo en cuenta los criterios mencionados con anterioridad.

Resultados

En la descripción del sexo de los trabajadores del programa de la Pensión 65, el 38 % (46) son femeninas. Respecto a la edad, más de un tercio [34.0 % (50)] presentaron edades entre 21 y 30 años y en menor porcentaje [17,7 % (26)] tenía más de 51 años (ver tabla 1).

Tabla 1
Descripción del sexo y edad de los trabajadores del programa de la Pensión 65

Sexo y edad de los trabajadores	N = 60	
	N	%
Sexo		
Masculino	74	62,0
Femenino	46	38,0
Edad		
21-30	50	34,0
31-40	38	25,9
41-50	33	22,4
≥ 51	26	17,7

Fuente: cuestionario de características generales.

En la descripción de la percepción de los trabajadores sobre la planeación de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65, se obtuvo en la escala siempre que la organización contaba con una misión y visión clara que le otorgaba sentido y rumbo a su trabajo con un 90 % (54), la organización realizaba una proyección y orientación a largo plazo 81,7 % (49) y el supervisor elaboraba un plan operativo para cada área de trabajo 80 % (48) (ver tabla 2).

En el nivel de la de la percepción de los trabajadores sobre la planeación de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65, se obtuvo que el 38 % (23) tuvo una percepción aceptable, el 35 % (21) nivel adecuado y el 27% (16) un nivel inadecuado (ver tabla 3).

En relación a la percepción de los trabajadores sobre la organización de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65, en la escala siempre el 90 % (54) afirmaban que el supervisor coordinaba con todas las áreas de producción para cumplir con los objetivos propuestos, el 81,7 % (49) colaboraban entre compañeros para sacar

Tabla 2
Descripción de la percepción de los trabajadores sobre la planeación de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65

Descripción de la percepción de los trabajadores sobre la planeación	N = 60									
	5		4		3		2		1	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
La organización tiene una misión y visión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	54	90,0	10	16,7	2	3,3	1	1,7	0	0,0
Considera usted que los objetivos proyectados por la organización se logra alcanzar en un tiempo establecido.	48	80,0	10	16,7	1	1,7	1	1,7	0	0,0
Se cumple las normas y políticas de la organización.	42	70,0	13	21,7	3	5,0	2	3,3	0	0,0
La organización tiene una proyección y orientación a largo plazo.	48	80,0	11	18,3	1	1,7	0	0,0	0	0,0
El supervisor da a conocer el plan operativo.	47	78,3	6	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
El supervisor elabora un plan operativo para cada área de trabajo.	49	81,7	10	16,7	1	1,7	0	0,0	0	0,0

Fuente: cuestionario de medición de gestión administrativa en el programa pensión 65.
 5 = Siempre, 4 = Casi siempre, 3 = Algunas veces, 2 = Casi nunca, 1 = Nunca

adelante las tareas., y un 78,3 % (47) mencionaban que su jefe inmediato daba a conocer las políticas y reglamento internos (ver tabla 4).

Tabla 3
Nivel de la percepción de los trabajadores sobre la planeación de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65

Nivel de percepción de los trabajadores sobre la planeación	N = 60	
	N	%
Inadecuado	16	27
Aceptable	23	38
Adecuado	21	35
Total	60	100

Fuente: cuestionario de medición de gestión administrativa en el programa pensión 65.

En el nivel de percepción de los trabajadores sobre la organización de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65, se encontró que el 47 % (28) tenían una percepción de nivel aceptable, el 28 % (17) un nivel adecuado y el 25 % (15) un nivel inadecuado (Ver tabla 5).

En la representación de la percepción de los trabajadores sobre la dirección de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65, en la escala siempre, el 86,7 % (52) afirmaba que la administración consultaba a los colaboradores sobre el proceso de producción, 85 % (51) que su

jefe le brindaba información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo y también que el supervisor permitía que todos en la organización tuvieran las mismas oportunidades de asumir responsabilidades y funciones (ver tabla 6).

En el análisis del nivel de la percepción de los trabajadores sobre la dirección de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65, se encontró que el 57 % (34) tuvo una percepción aceptable, el 33 % (20) nivel adecuado y 10 % (6) en un nivel inadecuado (ver tabla 7).

En la percepción de los trabajadores sobre el control de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65, en la escala siempre, el 88,3 % (53) mencionaba que generalmente hay supervisión sobre los productos terminados, un 78,3 % (47), daba a conocer los resultados obtenidos a todos los miembros de la organización y el 76,7 % (46) llegaba a cumplir los objetivos utilizando la menor cantidad de recursos (Ver tabla 8).

En cuanto al nivel de la percepción de los trabajadores sobre el control de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65, se obtuvo que cerca de la mitad tuvo un nivel de percepción aceptable 45 % (27), 34 % (20) nivel adecuado y 21 % (13) un nivel inadecuado (Ver tabla 9).

Discusión

La gestión administrativa ya que debido a su carácter sistémico permite la definición de metas,

Tabla 4
Descripción de la percepción de los trabajadores sobre la organización de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65

Descripción de la percepción de los trabajadores sobre la organización	N = 60									
	5		4		3		2		1	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
El supervisor coordina con todas las áreas de producción para cumplir con los objetivos propuestos.	54	90,0	6	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Es habitual la colaboración entre compañeros para sacar adelante las tareas.	49	81,7	10	16,7	1	1,7	0	0,0	0	0,0
Considera usted que la distribución de trabajo es igual para todo los colaboradores.	41	68,3	13	21,7	2	3,3	4	6,7	0	0,0
Le informan sobre el organigrama de empresa.	39	65,0	15	25,0	2	3,3	4	6,7	0	0,0
Usted respeta las jerarquías en el área de trabajo.	47	78,3	10	16,7	2	3,3	1	1,7	0	0,0
Su jefe inmediato da a conocer las políticas y reglamento internos.	47	78,3	10	16,7	2	3,3	1	1,7	0	0,0

Fuente: cuestionario de medición de gestión administrativa en el programa pensión 65.
 5 = Siempre, 4 = Casi siempre, 3 = Algunas veces, 2 = Casi nunca, 1 = Nunca

traza los objetivos, establece los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado para el buen desarrollo del programa (Amado, 2017).

Tabla 5
Nivel de la percepción de los trabajadores sobre la organización de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65

Nivel de percepción de los trabajadores sobre la calidad	N = 60	
	N	%
Inadecuado	15	25
Aceptable	28	47
Adecuado	17	28
Total	60	100

Fuente: cuestionario de medición de gestión administrativa en el programa pensión 65.

Según el análisis de Gavilán (2018) concluye que los problemas que obstaculizan una buena planeación es la inestabilidad de los altos directivos ya que por lo general asumen cargos de confianza o cargos políticos, y que en el proceso de cambio no hay una debida transferencia de la información y de los objetivos, en algunas ocasiones el receptor no es de la misma línea política, o tienen intereses particulares y en función a estas situaciones ocasionan una reestructuración total o parcial dentro de los programas.

Con respecto al nivel de la percepción de los

trabajadores sobre la planeación de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65 se obtuvo un nivel aceptable, que la organización contaba con una misión y visión clara, tenía una proyección y orientación a largo plazo, el supervisor elaboraba un plan operativo para cada área de trabajo. Reforzado por Dulanto (2018) evidenció que el 50 % de 40 colaboradores manifestaron que la planeación en la gestión administrativa fue buena y el 42.5% indicaron una gestión administrativa regular.

Con respecto al nivel de percepción de los trabajadores sobre la organización de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65 se encontró un nivel aceptable, el supervisor coordinaba con todas las áreas de producción para cumplir con los objetivos propuestos, colaboraban entre compañeros para sacar adelante las tareas, se daba a conocer las políticas y reglamento internos. Esto se explica con el análisis de Aguirre (2014) quién determinó, que en la organización de la gestión administrativa influye la productividad laboral, porque prevé las acciones correctivas que deben aplicarse el personal trabajador y colaboradores para proporcionarles herramientas que direccionen los procesos y mejorar la productividad laboral. Igualmente, según la experiencia de Zárate (2019) determinó, que la mayoría en un 53,49 % afirmaron que es buena la organización de la gestión administrativa conformada por 39 trabajadores en estudio.

Con respecto al nivel de percepción de los trabajadores sobre la dirección de la gestión

Tabla 6
Descripción de la percepción de los trabajadores sobre la dirección de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65

Descripción de la percepción de los trabajadores sobre la dirección	N = 60									
	5		4		3		2		1	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
La administración consulta a los colaboradores sobre el proceso de producción.	52	86,7	6	10,0	0	0,0	1	1,7	1	1,7
Su jefe le brinda información necesaria para desempeñar correctamente con su trabajo.	51	85,0	4	6,7	2	3,3	1	1,7	2	3,3
Todos en la organización tienen las mismas oportunidades de asumir responsabilidades y funciones.	51	85,0	5	8,3	1	1,7	0	0,0	3	5,0
Su jefe inmediato planifica y le asigna tareas que no son parte de sus funciones sin consultarle.	42	70,0	13	21,7	3	5,0	0	0,0	2	3,3
El supervisor te deja encargado sobre las tareas y funciones que deben realizar tus compañeros.	48	80,0	11	18,3	0	0,0	1	1,7	0	0,0

Fuente: cuestionario de medición de gestión administrativa en el programa pensión 65.
 5 = Siempre, 4 = Casi siempre, 3 = Algunas veces, 2 = Casi nunca, 1 = Nunca

administrativa del programa de la Pensión 65 se obtuvo un nivel aceptable, se le brindaba información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo y permitía que todos en la organización tuvieran las mismas oportunidades de asumir responsabilidades y funciones. Reforzado mediante los hallazgos de Dulanto (2018) quien evidenció que el 52,5 % de 40 colaboradores; manifestó que la dirección en la gestión administrativa es buena; es decir; en la empresa se supervisa constantemente, existe liderazgo, motivación permanente y trabajo en equipo.

Tabla 7
Nivel de la percepción de los trabajadores sobre la dirección de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65

Nivel de percepción de los trabajadores sobre la dirección	N = 60	
	N	%
Inadecuado	6	10
Aceptable	34	57
Adecuado	20	33
Total	60	100

Fuente: cuestionario de medición de gestión administrativa en el programa pensión 65.

Igualmente, Zárate (2019) determinó, que la mayoría en un 53,42 % que componen 39 trabajadores en estudio afirmaron que es buena la dirección de la gestión administrativa. En la misma línea Flores (2015) expresa que la dirección es la ejecución de todas las etapas del proceso adminis-

trativo, mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo, toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación y liderazgo.

En relación al nivel de la percepción de los trabajadores sobre el control de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65 se obtuvo un nivel aceptable, mediante la supervisión sobre los productos terminados y se informaba los resultados obtenidos a todos los miembros de la organización. Esto se explica con los hallazgos de Dulanto (2018) evidenció que el 55 % del control en la gestión administrativa es bueno; es decir; la empresa realiza evaluación de desempeño y supervisión permanente. Además, el 35% de los encuestados indicaron que el control en la gestión administrativa es regular.

También Zárate (2019) determinó, que el 56,16 % que componen 41 trabajadores en estudio afirmaron que es buena la organización de la gestión administrativa. De modo que, según el análisis de Huamán (2018) indica que el control de la gestión administrativa es una etapa primordial en la administración, aunque un programa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cuál es la situación real de la institución si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Asimismo, Morales (2017) afirma que el control mantiene a una organización en la vía correcta sin

Tabla 8
Descripción de la percepción de los trabajadores sobre el control de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65

Descripción de la percepción de los trabajadores sobre el control	N = 60									
	5		4		3		2		1	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Generalmente hay supervisión sobre los productos terminados.	53	88,3	7	11,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Hacen un seguimiento de como realiza su trabajo y se le corrige los errores que comete.	45	75,0	10	16,7	4	6,7	0	0,0	1	1,7
Usted recibe frecuentemente amonestación y suspensiones cuando llega tarde a su centro de trabajo.	42	70,0	9	15,0	6	10,0	2	3,3	1	1,7
La organización logra incrementar las utilidades cada año.	41	68,3	12	20,0	4	6,7	2	3,3	1	1,7
Se llega a cumplir los objetivos utilizando la menor cantidad de recursos.	46	76,7	8	13,3	3	5,0	3	5,0	0	0,0
Se da conocer los resultados obtenidos a todos los miembros de la organización.	47	78,3	8	13,3	2	3,3	2	3,3	1	1,7

Fuente: cuestionario de medición de gestión administrativa en el programa pensión 65.
 5 = Siempre, 4 = Casi siempre, 3 = Algunas veces, 2 = Casi nunca, 1 = Nunca

permitir que se desvíe de sus metas. Y su función radica en tomar la acción correctiva para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Sánchez, 2015).

Tabla 9
Nivel de la percepción de los trabajadores sobre el control de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65

Nivel de percepción de los trabajadores sobre el control	N = 60	
	N	%
Inadecuado	13	21
Aceptable	27	45
Adecuado	20	34
Total	60	100

Fuente: cuestionario de medición de gestión administrativa en el programa pensión 65.

La calidad de la gestión administrativa del programa de la Pensión 65, implica a todos y cada uno de los miembros de la organización, en donde el desarrollo de procesos se orienta hacia los usuarios del programa, para una mejora continua de la calidad (Calero, 2015).

Finalmente, la gestión de calidad asigna valor al proceso donde promueven de manera transparente puntos de vista en la decisión del programa, a fin de determinados objetivos, amplias y fuertes interacciones fundamentalmente entre el entorno, las

estructuras, el proceso y los productos que se deseen obtener en el programa (Zárate, 2019).

Fuente de financiamiento

La presente investigación estuvo financiado por los autores.

Contribución de los autores

Todos los autores participaron en todo el proceso de la investigación.

Conflicto de Interés

Declaramos no tener conflicto de interés.

Referencias bibliográficas

Aguirre de León, H.L. (2014). *Planeación estratégica y productividad laboral*. Estudio realizado en hotel del campo, Quetzaltenango. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Aguirre-Hugo.pdf>

Aguirre de León-Hugo, L. (2014). *Planeación estratégica y productividad laboral*. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Aguirre-Hugo.pdf>.

Bernardo-Zárate, C.E., Encinas-Vásquez, C. y Menacho-Ángeles, M. (2015). *Metodología de la Investigación Científica. Formación General*. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú. 158 p.

Calero-Mora, J. (2015). *Gestión administrativa y*

- calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015 [tesis]. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1
- Dulanto, K.D. (2018). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Chancay. 2018* [tesis]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Elizalde-Oscar, M.Á. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho [tesis] Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1
- Falconi-Piedra, J.F., Luna-Altamirano, K.A., Sarmiento-Espinoza W.H., Andrade-Cordero C.F. (2019). Gestión administrativa: *Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes*, 3(2) 155-169. DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Flores-Orozco, S.E. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega. 2015* [tesis de maestría]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Gavilán-Palomino, I.G. (2018). *Planeación Estratégica y Gestión Administrativa según los Trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. 2018* [Archivo PDF]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31935/Gavilan_PI.pdf?sequence=1
- González, S.S., Viteri, D.A., Izquierdo, A.M., y Verdezoto, G.O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Huamán-Portal, E. (2018). *La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca* [tesis]. Universidad Privada del norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Peruano De Arbitraje [IPA]. (2016). *Evaluación de Impacto del Programa Pensión 65: Nueva evidencia causal de las pensiones no contributivas en Perú*. Innovations for Poverty Action. <https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/Evaluacion-de-Impacto-Pension-65.pdf>
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- MIDIS (2019). *Encuesta de percepciones de los usuarios del programa Pensión 65 de 2018*. Informe de evaluación. <https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2019/09/Encuesta-de-percepciones-de-los-usuarios-de-P65-de-2018.pdf>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). (2017). *Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65. 2017*. Memoria Institucional. <https://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/MEMORIA-2017.pdf>
- Prieto-Castellanos, B.J. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales* DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>.
- Sanabria, C., Cárdenas, M. y Quiroga, B. (2015). *Evaluación de diseño y ejecución de presupuesto de: programa nacional de asistencia solidaria "Pensión 65*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/eval_indep/2015_pension65_inf_final.pdf
- Sánchez-Manzanares, J.M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015* [tesis]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zárate-Huarhuachi. G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, chincheros – Apurímac, 2019* [tesis]. Universidad Nacional José María Arguedas. http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/Gaby_Clarinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y