



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TÍTULO DE LA TESIS

---

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE  
DIOS -2017

---

**PRESENTADO POR:**

Br. Delia Esther Nina Machahuay

**TÍTULO A OPTAR:**

Licenciada en administración

**ASESOR:**

Mg. Jorge Eulogio Pérez Gratelly

Madre de Dios – Perú

2017



## Presentación

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco; señores miembros del jurado.

De conformidad al Reglamentos de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Administración, cumplo con presentar a vuestra consideración el proyecto de tesis titulada: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS -2017”**, con el objetivo de optar el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Con la finalidad de describir la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional Madre de Dios, 2017, y con el propósito de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la etapa de mi formación profesional y fortalecer mis habilidades para determinar que, la planificación es un factor prestigioso en el desarrollo de las actividades del Gobierno Regional Madre de Dios y así, mejorar el gasto público en sus diferentes aspectos.

Y así mismo, esperando desempeñar con los requisitos para el dictamen de aprobación.

*Delia Esther Nina Machahuay*

*Bachiller en Administración*



### **Agradecimiento**

A la UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES., en especial a los DOCENTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, por haberme formado como profesional.

Un agradecimiento singular a mí Asesor Mg Jorge Eulogio Pérez Gratelly, por sus orientaciones, apoyo incondicional que ha sobrepasado todas las expectativas que, como estudiante, deposite en su persona.



### **Dedicatoria**

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis queridos padres y en especial a menor hijo quien fue mi motivación constante que me permitió llegar a este momento de mi vida, que me han formado con buenos sentimientos y valores que me permite seguir adelante en mi formación profesional y proyectos de vida.



**Página del jurado**

---

MGT. RUTH TORREN MEDRANO

PRESIDENTE

---

MGT. GIOVANA LIRA JIMENEZ

SECRETARIA

---

MGT. JORGE EULOGIO PÉREZ GRATELLEY

ASESOR



## Índice

Presentación .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Página del jurado .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	xii
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema general. ....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3



1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificación de la Investigación .....	4
1.4.1. Relevancia Social.....	4
1.4.2. Implicancias Prácticas.....	4
1.4.3. Valor Teórico.....	4
1.4.4. Unidad Metodológica.....	5
1.4.5. Viabilidad y Factibilidad.....	5
1.5. Delimitación del Estudio.....	5
1.5.1. Delimitación espacial.....	5
1.5.2. Delimitación temporal. ....	5
1.5.3. Delimitación Conceptual. ....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes de Estudio.....	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	10
2.2 Bases Legales.....	13
2.3 Bases teóricas.....	13
2.3.1 Gestión Administrativa .....	13
2.3.1.1 Definición:.....	13
2.3.1.2 Importancia de la gestión administrativa: .....	15
2.3.1.3 Finalidades Gestión Administrativa: .....	16
2.3.1.4 Funciones de gestión Administrativa: .....	17
2.3.1.5 Planificación:.....	18
2.3.1.6 Organización .....	18
2.3.1.7 Dirección .....	19



2.3.1.8 Control.....21

2.4 Marco Conceptual.....23

2.5 Variables .....26

2.5.1 Identificación de las variables.....26

2.5.2 Conceptualización de la variable. ....26

2.5.3 Operacionalización de variables. ....27

CAPITULO III: METODO DE LA INVESTIGACIÓN.....28

3.1 Tipo de Investigación.....28

3.2 Enfoque de Investigación.....28

3.3 Diseño de la investigación .....28

3.4 Alcance de estudio .....28

3.5 Población y muestra de la Investigación.....29

3.5.1 Población.....29

3.5.2 Muestra. ....29

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....30

3.6.1 Técnicas. ....30

3.6.2 Instrumentos.....30

3.7 Procesamiento de datos.....30

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....31

4.1. Resultados por Ítems.....39

4.2. Resultados para la variable gestión administrativa y sus dimensiones.....75

4.3. Estadísticos descriptivos .....80

Conclusiones.....81

Recomendaciones .....83

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....84





ANEXOS ..... 87

A. Matriz de Consistencia..... 88

B. Matriz de Instrumentos para la recolección de datos..... 89

C. Instrumento de recolección de datos ..... 93



**Índice de tablas**

Tabla 1: Baremo de la variable gestión administrativa.....32

Tabla 2: Baremo de la Dimensión planificación.....33

Tabla 3: Baremo de la Dimensión organización.....33

Tabla 4: Baremo de la Dimensión dirección.....35

Tabla 5: Baremo dimensión control.....36

Tabla 6: Instrumento de la variable gestión administrativa .....37

Tabla 7: Instrumento de la variable gestión administrativa .....37

Tabla 8: Opinión de expertos .....38

Tabla 9: ¿Cree usted que la organización logra sus objetivos planteados? .....39

Tabla 10: ¿Se logran los objetivos de acuerdo a los planes establecidos de la organización? 40

Tabla 11: ¿Los objetivos de la organización están claramente definidos? .....41

Tabla 12: ¿Las políticas institucionales estan de acuerdo a los planes establecidos? .....42

Tabla 13: ¿Las políticas adoptadas por la organizacion contribuyen a su desarrollo personal?  
.....43

Tabla 14: ¿Las políticas institucionales de la institución están de acuerdo con la visión y  
misión de la organización?.....44

Tabla 15: ¿Cree usted que su institucion aplica un manual de procedimientos que desarrollen  
y contribuyan a los cumplimientos de los planes?.....45

Tabla 16: ¿Se reformula constantemente los procedimientos como que de trabajo para  
cumplir los planes establecidos?.....46

Tabla 17: ¿Los procedimientos administrativos son conocidos por todos los trabajadores? ..47

Tabla 18: Se siente satisfecho con el puesto que posee en su organización? .....48

Tabla 19: ¿Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades en su  
organización? .....49



Tabla 20: ¿Con que frecuencia realiza usted actividades en su organización que tienen relación con el puesto de trabajo? .....50

Tabla 21: ¿Aplica usted frecuentemente y respeta los niveles jerárquicos de la organización? .....51

Tabla 22: ¿Los trabajadores que realizan las mismas tareas que usted se encuentra en el mismo nivel jerárquico?.....52

Tabla 23: ¿Los conflictos entre los niveles jerárquicos de la organización son muy comunes? .....53

Tabla 24: ¿Están claramente definidos las funciones en su organización? .....54

Tabla 25: ¿Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo en su organización? .....55

Tabla 26: ¿Conoce las funciones del cargo que le asigna su organización?.....56

Tabla 27: ¿Existe comunicación dentro de la organización?.....57

Tabla 28: ¿Tienen las estrategias de comunicación Interna, el apoyo constante de la dirección de la organización? .....58

Tabla 29: ¿Considera que la comunicación a nivel institucional es deficiente?.....59

Tabla 30: ¿Su jefe inmediato demuestra liderazgo en la organización? .....60

Tabla 31: ¿Los directivos de la organización sugieren ideas para contribuir a la organización? .....61

Tabla 32: ¿El Director al momento de dirigir demuestra o utiliza valores para guiarte? .....62

Tabla 33: ¿Las funciones que desarrolla son recompensadas o motivada? .....63

Tabla 34: ¿Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva? .....64

Tabla 35: ¿Su jefe al momento de dirigir influye para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales? .....65

Tabla 36: ¿Existe el control previo en las actividades y procedimientos de la institución? ....66



Tabla 37: ¿Con que frecuencia se realiza el control previo en su institución? .....67

Tabla 38: ¿Con que frecuencia en su institución el área de control institucional realiza monitoreos?.....68

Tabla 39: ¿Le parece que el control concurrente es efectuado eficientemente en la organización? .....69

Tabla 40: ¿Conoce la importancia de desarrollar el control concurrente?.....70

Tabla 41: ¿Las actividades del control concurrente se realizan frecuentemente en el área que trabaja?.....71

Tabla 42: ¿El control posterior se aplica después que las actividades han sido ejecutadas?...72

Tabla 43: ¿Su director realiza frecuentemente un control posterior a través de las verificaciones en las actividades realizadas? .....73

Tabla 44: ¿Su jefe a través de un control posterior verifica todas las actividades con la finalidad de detectar deficiencias y tomar decisiones? .....74

Tabla 45: Tabla de frecuencia de la variable gestión administrativa.....75

Tabla 46: Tabla de frecuencia de la dimensión planificación.....76

Tabla 47: Tabla de frecuencia de la dimensión organización.....77

Tabla 48: Tabla de frecuencia de la dimensión dirección.....78

Tabla 49: Tabla de frecuencia de la dimensión control .....79

Tabla 50: Estadísticos descriptivos de la variable y sus dimensiones .....80



**Índice de gráficos**

Gráfico 1: ¿Cree usted que la organización logra sus objetivos planteados? .....39

Gráfico 2: ¿Se logran los objetivos de acuerdo a los planes establecidos de la organización?40

Gráfico 3: ¿Los objetivos de la organización están claramente definidos? .....41

Gráfico 4: ¿Las políticas institucionales están de acuerdo a los planes establecidos? .....42

Gráfico 5: ¿Las políticas adoptadas por la organización contribuyen a su desarrollo personal?  
.....43

Gráfico 6: ¿Las políticas institucionales de la institución están de acuerdo con la visión y  
misión de la organización?.....44

Gráfico 7: ¿Cree usted que su institucion aplica un manual de procedimientos que desarrollen  
y contribuyan a los cumplimientos de los planes?.....45

Gráfico 8: ¿Se reformula constantemente los procedimientos como que de trabajo para  
cumplir los planes establecidos?.....46

Gráfico 9: Considera usted que la tienda Elektra promociona productos con precios  
accesibles al consumidor local.....47

Gráfico 10: Se siente satisfecho con el puesto que posee en su organización? .....48

Gráfico 11: ¿Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades en  
su organización?.....49

Gráfico 12: ¿Con que frecuencia realiza usted actividades en su organización que tienen  
relación con el puesto de trabajo?.....50

Gráfico 13: ¿Aplica usted frecuentemente y respeta los niveles jerárquicos de la  
organización? .....51

Gráfico 14: ¿Los trabajadores que realizan las mismas tareas que usted se encuentra en el  
mismo nivel jerárquico?.....52



Gráfico 15: ¿Los conflictos entre los niveles jerárquicos de la organización son muy comunes?.....53

Gráfico 16: ¿Están claramente definidos las funciones en su organización? .....54

Gráfico 17: ¿Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo en su organización? .....55

Gráfico 18: ¿Conoce las funciones del cargo que le asigna su organización?.....56

Gráfico 19: ¿Existe comunicación dentro de la organización?.....57

Gráfico 20: ¿Tienen las estrategias de comunicación Interna, el apoyo constante de la dirección de la organización?.....58

Gráfico 21: ¿Considera que la comunicación a nivel institucional es deficiente?.....59

Gráfico 22: ¿Su jefe inmediato demuestra liderazgo en la organización?.....60

Gráfico 23: ¿Los directivos de la organización sugieren ideas para contribuir a la organización? .....61

Gráfico 24: ¿El Director al momento de dirigir demuestra o utiliza valores para guiarte? .....62

Gráfico 25: ¿Las funciones que desarrolla son recompensadas o motivada?.....63

Gráfico 26: ¿Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva? ...64

Gráfico 27: ¿Su jefe al momento de dirigir influye para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales? .....65

Gráfico 28: ¿Existe el control previo en las actividades y procedimientos de la institución?.66

Gráfico 29: ¿Existe el control previo en las actividades y procedimientos de la institución?.67

Gráfico 30: ¿Con que frecuencia en su institución el área de control institucional realiza monitoreos?.....68

Gráfico 31: ¿Le parece que el control concurrente es efectuado eficientemente en la organización? .....69

Gráfico 32: ¿Conoce la importancia de desarrollar el control concurrente? .....70



Gráfico 33: ¿Las actividades del control concurrente se realizan frecuentemente en el área que trabaja? ..... 71

Gráfico 34: ¿El control posterior se aplica después que las actividades han sido ejecutadas? 72

Gráfico 35: ¿Su director realiza frecuentemente un control posterior a través de las verificaciones en las actividades realizadas? ..... 73

Gráfico 36: ¿Su jefe a través de un control posterior verifica todas las actividades con la finalidad de detectar deficiencias y tomar decisiones? ..... 74

Gráfico 37: Variable gestión administrativa ..... 75

Gráfico 38: dimensión planificación ..... 76

Gráfico 39: Dimensión organización ..... 77

Gráfico 40: Dimensión dirección ..... 78

Gráfico 41: Dimensión estrategias de fidelización ..... 79



### Resumen

La tesis “La gestión administrativa en el Gobierno Regional Madre de Dios -2017”, está constituido de 07 apartados las cuales son: Introducción, Marco teórico, Método de investigación, Resultados de la investigación, Discusión, Conclusiones, Recomendaciones y Referencias Bibliográficas. El presente trabajo de investigación se realizó a los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios, con la finalidad de Describir como es la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017, a través de sus cuatro dimensiones que son: planificación, organización, dirección y control. El tipo de investigación que se realizó es básico, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, tomando como población de estudio a los trabajadores del gobierno regional, que fueron 60 trabajadores; se utilizó la técnica de la encuesta con su cuestionario de preguntas, los resultados fueron procesados por el software estadístico Excel y SPSS 22 presentados mediante tablas y figuras. Al evaluar la variable gestión administrativa en el gobierno regional de madre de dios se obtuvo un promedio de 96.02, de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como regular, La variable fue analizada a través de sus cuatro dimensiones; demostrando que existe una regular gestión administrativa en el GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS. Asimismo el 56.67% de los encuestados señalan que gestión administrativa es de nivel regular, mientras el 41.67% señala que se encuentra en un nivel de malo y finalmente el 1.67% indica que se encuentra en nivel bueno.

#### Palabras claves:

Gestión administrativa, Planificación, Organización, Dirección, Control.





### Abstract

The thesis "Administrative management in the regional government of mother of God - 2017", consists of 07 sections which are: Introduction, Theoretical Framework, Research Method, and Results of the research, Discussion, Conclusions, Recommendations and Bibliographic References. The present investigation work was carried out to the workers of the regional government of Madre de Dios, with the purpose of Describing as it is the Administrative Management in the Regional Government of Madre de Dios, 2017, through its four dimensions that are: planning, organization, direction and control. The type of research that was carried out is basic, descriptive level and non-experimental design, taking as a study population the workers of the regional government, which were 60 workers; the survey technique was used with its questionnaire of questions, the results were processed by the statistical software Excel and SPSS 22 presented by tables and figures. When evaluating the administrative management variable in the regional government of mother of God, an average of 96.02 was obtained, according to the scale of scale, considering it as regular. The variable was analyzed through its four dimensions; demonstrating that there is a regular administrative management in the GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS. Likewise, 56.67% of respondents indicate that administrative management is of a regular level, while 41.67% indicate that they are at a bad level and finally 1.67% indicate that they are at a good level.

### Keywords:

Administrative management, Planning, Organization, Management, Control



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

La buena administración en una organización se convierte en un escalafón fundamental para la gestión de grandes proyectos y más cuando se observa que día tras día la mayoría de las organizaciones apuestan con mayor ambición lograr crear proyectos administrativos que permitan y estén basados en una eficiente planeación, organización, dirección y control, en cada uno de los departamentos que la conforman y son los pilares de su rendimiento. La gestión administrativa emerge como base que fundamenta la eficiencia y eficacia que se puede lograr en toda organización, puesto que gracias a esta se facilita lograr todos los objetivos organizacionales. En cada departamento que conforma la organización, se debe implementar un proceso administrativo que permita y facilite integrar el recurso humano para lograr tenerlo a disposición de las necesidades de la organización, pero antes de esto se debe iniciar por cumplir con las obligaciones que se tienen frente al personal que se encuentra laborando en cada uno de los niveles tanto operativos como administrativos.

Los países y las regiones colapsan cuando los esquemas de referencia se tornan obsoletos y pierden validez ante nuevas realidades. Desde la perspectiva más general, la globalización, la apertura económica, la competitividad son fenómenos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones. En la medida que la competitividad sea un elemento fundamental en el éxito de toda organización, la gestión administrativa hará esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia.

Una gestión administrativa en la actualidad es de gran importancia para todas las organizaciones, ya que ayudaría a aplicar técnicas para tener un desarrollo más eficiente y eficaz, el resultado se verá reflejado en la satisfacción total y fidelidad de los usuarios y así se encuentren preparados a los cambios y problemas de la actualidad.



Las organizaciones en el momento de ofrecer un servicio, deberían aplicar una gestión administrativa debido a que les permita seguir un ciclo basado en los principios administrativos y su efecto será inmediato en el éxito o fracaso de la organización.

En el Gobierno Regional Madre de Dios se percibe dificultades en la gestión administrativa, el mismo que no permite un correcto desarrollo de sus actividades: las políticas, objetivos y procedimientos establecidos por Entidad no son socializados con los colaboradores por parte de los Directivos.

Si bien es cierto la Entidad cuenta con un reglamento y con un manual de organización y funciones y demás documentos de gestión, al parecer estos no son difundidos ni entregados a los trabajadores al momento de su incorporación a la Institución; asimismo, se percibe la falta de interés de los trabajadores en indagar y conocer las funciones inherentes al área y al cargo. Por otro lado se observa que los canales de comunicación y de coordinación en los niveles jerárquicos ya establecidos en el organigrama no se respetan debido a que las designaciones de los cargos se realizan por decisiones políticas.

Con relación al proceso de dirección se percibe una ausencia de liderazgo sumado a la carencia de motivación y una débil comunicación entre los directivos y trabajadores lo que incide en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En el proceso de control se evidencia la falta de orientación preventiva sobre las normas, directivas o dispositivos inherentes al cargo, lo que genera que los directivos y trabajadores incurran en faltas administrativas, del mismo modo se observa la falta de un control continuo con relación al control posterior, la Oficina de control Institucional identifica los hallazgos al finalizar los procedimientos administrativos desarrollados lo que genera un malestar en los responsables de las unidades, siendo pertinente que se



desarrolle un control preventivo para cautelar los intereses institucionales y optimizar el uso adecuado de los recursos.

Por este motivo se considera pertinente desarrollar la tesis de investigación titulada gestión administrativa en el Gobierno Regional Madre de Dios, a fin de aportar con alternativas de gestión que solucionen los problemas que vienen aconteciendo en la Institución materia de estudio.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general.**

**P.G:** ¿Cómo es la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

**P.E.1:** ¿Cómo es la planificación de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017?

**P.E.2:** ¿Cómo es la organización de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017?

**P.E.3:** ¿Cómo es la dirección de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017?

**P.E.4:** ¿Cómo es el control de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general.**

**OG:** Describir la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017



### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

**OE1:** Describir la planificación de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017

**OE2:** Describir la organización de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017

**OE3:** Describir la Dirección de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017

**OE4:** Describir el control en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1. Relevancia Social**

La investigación tendrá una gran relevancia social porque ayudará a mejorar la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, contribuyendo a una aplicación correcta del proceso administrativo, que sirva como referente a futuras investigaciones referidos al tema.

### **1.4.2. Implicancias Prácticas.**

La investigación permitirá un aplicar alternativas de solución en el proceso administrativo conocimiento objetivo por los cuales se permiten resolver problemas de la insatisfacción del personal que labora dentro Gobierno Regional de Madre de Dios, para que tenga un ambiente organizacional adecuado.

### **1.4.3. Valor Teórico.**

Se sustenta que en los resultados de la investigación podrán generalizarse a nivel nacional e incorporarse a los conocimientos administrativos.



#### **1.4.4. Unidad Metodológica.**

El estudio servirá como punto de referencia para futuras investigaciones que se realizaran de acuerdo a la metodología empleada y podrán estandarizarse.

#### **1.4.5. Viabilidad y Factibilidad.**

La presente investigación es viable porque los mecanismos para el control internos están normativizados y los gastos del presupuesto están proyectados.

### **1.5. Delimitación del Estudio.**

#### **1.5.1. Delimitación espacial.**

La investigación se realizará en las oficinas del Gobierno Regional de Madre de Dios.

#### **1.5.2. Delimitación temporal.**

El objeto de la investigación se realizará a partir de Setiembre del 2017 y se culminará en diciembre del 2017, en este lapso de tiempo poder concluir con los objetivos planteados.

#### **1.5.3. Delimitación Conceptual.**

En esta investigación principalmente vamos a tratar exclusivamente el concepto de gestión administrativa, por lo tanto, los diferentes tipos procesos, será referente al gobierno regional de madre de dios, entidad pública, por lo tanto, necesariamente es una investigación que contribuirá en el desarrollo de las políticas no pretendiendo solucionar problemas de personas u otro tipo de organizaciones.



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

### 2.1 Antecedentes de Estudio.

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales.

##### **Antecedente 1:**

**Título:** “Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía Poison S.A.”

**Autor:** Jenny Gabriela Santillán Miraba & Diana Carolina Villanueva Arias.

**Año:** 2013.

**Lugar:** Guayaquil – Ecuador.

**Universidad:** Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

##### **Conclusiones:**

Realizado el trabajo de visita, observación y análisis de la institución Poison S.A. se determinaron las siguientes conclusiones:

1. Poison SA. No tiene definida la Visión y Misión de su institución, en el presente estudio se logró elaborar las mismas en coordinación con la Gerencia General.

2. Con el manual los colaboradores conocerán sobre la estructura de la organización desde sus inicios, como está constituida, sus procedimientos, y las políticas con las que cuentan, ya que estas deben ser respetadas para reducir errores operativos y evitar problemas en su estructura organizacional.

3. El manual de organización dará a conocer la estructura formal de la institución, la relación de autoridad que tienen los niveles jerárquicos, así como los canales de comunicación que se encuentran en forma escrita y gráfica, mejorando las relaciones laborales.



4. El manual de procedimiento permitirá en el presente y futuro (en el momento de expandirse) a hacer una buena selección del personal ya que define el perfil que debe tener el aspirante del puesto y las funciones que este debe realizar en el área.

5. El manual de políticas es de gran importancia porque permitirá la orientación del personal, a realizar las diferentes actividades basándose en pasos que deben seguir y mantener una buena relación con las diferentes áreas.

**Antecedente 2:**

**Título:** Evaluación de la gestión administrativa en centros médicos auspiciados por organismos internacionales.

**Autor:** Jennyffer Patricia Soto Paredes

**Año:** 2011.

**Lugar:** Ecuador.- quito

**Universidad:** Universidad Andina Simón Bolívar

**Conclusiones:**

En el Ecuador, se ha reconocido la importancia que tiene la Atención Primaria de Salud en el sistema sanitario, por ser el nivel asistencial más frecuentado por pacientes, es por ello que la eficiente gestión administrativa que se dé a los recursos entregados para centros que cumplen este objetivo es de vital importancia para el desarrollo comunitario.

Los resultados de la investigación realizada demuestran que los centros médicos afrontan desafíos tanto provenientes del ambiente externo, como debilidades producto de su actual funcionamiento; a pesar de que estas debilidades no impiden el actuar de los establecimientos, frenan la calidad y





efectividad en sus servicios sobre todo no cumplen el fin social de mejorar las condiciones de salud.

Nos encontramos atravesando una época de continuos cambios, desafíos y perplejidad, para las organizaciones, pero sobre todo para la administración, por esta razón no es posible que una entidad que busca ser sostenible y trascender en el tiempo prestando servicios médicos, que mejoren las condiciones de vida de las personas más vulnerables, no sea eficiente en la aplicación de las fases del proceso administrativo.

Es de trascendental importancia que los proyectos sociales logren ser autosustentables, para que garanticen su permanencia en el tiempo, por lo tanto deben ser eficientemente administrados y contar para ello con un modelo de gestión.

El desarrollo de la tesis ha permitido conocer los resultados de la gestión administrativa, los que demuestran que el CMFVI es superior en la aplicación del proceso administrativo al CMSB, y por lo tanto más eficiente; a pesar de que presenta debilidades en algunas áreas, identifica la aplicación de las fases administrativas y por lo tanto, tiene mejores posibilidades de subsistir en el tiempo.

A pesar de ser un servicio de ayuda social los directivos y autoridades del CMFVI, han trabajado para que el mismo sea una entidad eficiente en el uso de recursos y consecución de objetivos, sin embargo lo están realizando de manera paliativa.

Es evidente la diferencia en los criterios rotarios al administrar los centros médicos, pues al ser ambas instituciones apoyadas por un organismo internacional deberían buscar enfocarse en brindar la mayor calidad a sus



beneficiarios, siendo autosustentables y efectivos en sus decisiones administrativas, a pesar de ello cada uno funciona y administra sus recursos de manera diferente, el contar con un modelo de gestión contribuirá a superar esta debilidad.

A pesar de que existe una independencia jurídica entre los centros médicos y los clubes rotarios patrocinadores se denota que sobre las actividades planificadas priman las disposiciones del club patrocinador, lo que dificulta tener una línea de acción clara, tanto para los empleados como para los beneficiarios.

Un modelo de gestión administrativa para centros médicos (enfocados en la APS) involucra el cumplimiento de tres fases secuenciales, una preparatoria que además de proyectar los resultados, distribuye los recursos, otra que se encarga de liderar, motivar y comunicar los resultados esperados a los colaboradores para que eduquen a la comunidad en la forma de prevenir enfermedades y una última que cierra el modelo con la evaluación, toma de decisiones y definición de políticas.

### **Antecedente 3**

**Título:** “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa”.

**Autor:** Campos Encalada Segundo Fernando & Loza Chávez Pedro Manolo

**Año:** 2011.

**Lugar:** Ibarra

**Universidad:** UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

**Conclusiones:**

Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta.

La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales.

No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento.

Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.

Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real.

Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad.

**2.1.2. Antecedentes Nacionales****Antecedente 1**

**Título:** “Capacitación Institucional y su incidencia en la gestión administrativa de la institución American Metal S.A.C. del distrito de Calleria- Pucallpa, 2016.

**Autor:** Paredes Huanio Mercedes & Reátegui Pinedo Nicole Madelyn

**Año:** 2016.

**Universidad:** Universidad Privada De Pucallpa

**Conclusiones:**

La implementación de la capacitación institucional en la gestión administrativa en el personal que labora en la institución American Metal S.A.C influye significativamente en el desarrollo del fortalecimiento de las habilidades



gerenciales: manejo de liderazgo, manejo de dirección, manejo de personal, manejo interpersonal, buenas relaciones laborales: mejora competencias profesionales, mejor clima laboral, institución competitiva, reducción del estrés laboral, menos ausentismo laboral, y satisfacción de los usuarios: productos de calidad, cumplimiento con lo ofrecido. Asimismo, la capacitación institucional fortalecimiento de las habilidades gerenciales influye significativamente en la gestión administrativa de la institución American Metal S.A.C. De igual manera, la capacitación institucional relaciones laborales influye significativamente en la gestión administrativa de la institución American Metal S.A.C. Además, se concluye afirmando que la capacitación institucional satisface a los usuarios influye significativamente en la gestión administrativa de la institución American Metal S.A.C.

## **Antecedente 2**

**Título:** Estrategias De Gestión Administrativa En Mejora De La Atención Al Cliente En La Mype Comercial “San Martin” – Chiclayo

**Autor:** Roque Bonilla Jeans Arnold

**Año:** 2016

**Universidad:** Señor de Sipan

## **Conclusiones**

El nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial “San Martin” es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la institución se encuentra totalmente de acuerdo en que la institución se aplica estrategias de gestión administrativa. El nivel de calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martin” es medio debido a que el 53% de los usuarios indica estar de acuerdo en



que la institución brinda servicios de calidad al momento de comercial sus productos. Se elaboraron estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspecto 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. Se validó la propuesta por el propietario de la institución.

### **Antecedente 3**

**Título:** Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el Año 2015.

**Autor:** Calero Mora Janeth Del Pilar

**Año:** 2016

**Universidad:** Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

### **Conclusiones**

La presente investigación desarrollada en la Municipalidad Provincial de Huaral, tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto. La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización. La calidad de servicios, en toda organización también es



importante, porque los usuarios o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución

## 2.2 Bases Legales

- RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA N° 141-2016-SERVIR-PE  
Directiva “Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas”
- Directiva de gestión administrativa del pliego Ministerio de Economía y Finanzas para el ejercicio Fiscal 2011
- Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General
- Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público Decreto Legislativo N° 276
- Decreto Legislativo N°1057 que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios.

## 2.3 Bases teóricas

### 2.3.1 Gestión Administrativa

#### 2.3.1.1 Definición:

Delgado & Ena (2008) indica “La gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar”.

Chiavenato (1998) plantea que, “La gestión administrativa tal como la conocemos hoy, es el resultado histórico e integrado de la contribución acumulada de numerosos pioneros, algunos filósofos, otros físicos, economistas, estadistas y otros, entre los que se incluyen



empresarios, que con el transcurso del tiempo fueron desarrollando y divulgando obras y teorías en su campo de actividades”.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “La administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”.

George Terry explica que “La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”. Desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planeación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido objeto de escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas planeadas. Es más fácil entender un proceso tan complejo como la administración, si se descompone en partes y si se identifican las relaciones básicas entre ellas. Este tipo de descripciones, llamadas



modelos, han sido utilizados por estudiantes y practicantes de la administración desde hace muchos decenios.

Un modelo es una descripción usada para representar relaciones complejas en términos fáciles de entender. De hecho, se usó un modelo sin identificar como tal. Cuando se dijo que las actividades centrales de la administración son planificación, organización, dirección y control. Estas representan cuatro formas de abordar las relaciones formales que evolucionan con el tiempo, sin embargo las relaciones descritas están muchos más entrelazadas que lo que implica el modelo.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

#### **2.3.1.2 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 instituciones 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 instituciones 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 institución 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.

#### **2.3.1.3 Finalidades Gestión Administrativa:**

El objetivo fundamental de la gestión administrativa es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la institución en el largo plazo.

La maximización de las ventas o de la cuota de Mercado.  
Proporcionar productos y servicios de calidad.

En el largo plazo la institución tiene responsabilidad en el bienestar de la sociedad.

La institución debe estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas.

Determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción.



Perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación.

Manejar eficientemente los recursos organizacionales de información, mejorar las inversiones sucesivas en los mismos y mejorar su aprovechamiento.

Entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales.

Contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos administrativos.

Garantizar la calidad de los productos de la organización y asegurar su diseminación efectiva.

Determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas.

#### **2.3.1.4 Funciones de gestión Administrativa:**

La Planificación, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la institución, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la institución y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

La organización en donde se agruparan todos los recursos con los que la institución cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.



La dirección de la institución en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la institución.

El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

#### **2.3.1.5 Planificación:**

Según para el autor Amador (2008), la planificación es lo que se va a realizar, de qué manera, en que momento y quien será la persona que lo va hacer. La labor de la planeación es lograr minimizar los riesgos que la organización tenga o pueda obtener en un futuro.

La planificación es la principal actividad en la gestión administrativa porque es necesario tomar decisiones que ayudará a lograr los objetivos de la organización (Scanlan, 1990).

"Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado" (Cortés, 1998).

#### **2.3.1.6 Organización**

Amador (2008), es el proceso a través del cual se logra señalar que actividades se necesita para conseguir los objetivos y posteriormente se establece la estructura orgánica. Esta permite una mejor asignación y un



uso más eficiente de los recursos de la organización, inevitables para llevar a cabo las acciones y labores necesarias a su vez para desarrollar y utilizar las estrategias y lograr las metas determinadas en la planificación.

Koontz & Weihrich (1999), es un proceso por medio del cual se logra definir las actividades que se requieren para lograr los objetivos, además permite una mejor coordinación entre las diferentes unidades orgánicas de la institución, y un mejor control del desempeño del trabajador así como de los resultados.

#### **2.3.1.7 Dirección**

La dirección es un proceso mediante el cual se dirige todos los planes a realizar y los altos directivos tienen que tener la capacidad de un buen líder que sepa guiar y gestionar (Ruiz, 1996). La dirección consta en influir a todos los trabajadores a través de una motivación para que logren los objetivos de la organización, pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización y a través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional. (Daft, 2004).

Según Terry (1984), la dirección es el vínculo donde un gerente influye en otras personas para que realicen bien las tareas laborales dentro de una organización. La dirección eficientemente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad. Según Ruiz (1996) nos detalla que la comunicación es un proceso o una actividad mediante el cual se intercambian información, conocimientos e



ideas con el fin de ayudar a mejorar y alcanzar las metas de la organización.

La comunicación es un elemento que ayuda a expresar todo los contenidos que tienen las instituciones para la ejecución de las acciones y así puedan alcanzar los objetivos de estas (Matínez & Nosnik, 1999).

Para Fernández (1998), expresa que los elementos de la comunicación son: emisor o codificador, el canal, el mensaje, el receptor, el código y el referente. Así tenemos:

- a) **Emisor o codificador:** Es el que envía el mensaje (una información, una orden, una pregunta) al receptor. Aquí se encuentra: la fuente (persona o grupo de personas. El codificador (el que transforma, mediante un código la formulación de un mensaje.
- b) **el canal:** Es el medio o conducto por donde se difunde el mensaje: hilos telefónicos, aire (cuando la comunicación es oral), libros, periódicos (cuando las comunicación es escrita).
- c) **El mensaje:** Es lo que el emisor quiere comunicar al receptor. Está constituido por ideas, sentimientos, motivaciones o conceptos sobre ciertos aspectos de la realidad. Cuando hablamos, nuestro discurso es el mensaje, cuando escribimos, lo escrito, y cuando gesticulamos, los movimientos de nuestros brazos y las expresiones de nuestro rostro, constituyen el mensaje.



- d) **el receptor:** Es el que recibe el mensaje enviado por el emisor. Aquí se encuentra el decodificador, el cual recepta, procesa y conserva o rechaza la información.
- e) **el código:** Es el conjunto de signos (lectura, lenguaje general) usados por el emisor, y que deben ser conocidos por el receptor para que se entiendan.
- f) **el referente:** Constituye la realidad que se alude en el mensaje.

#### 2.3.1.8 Control

El control es la acción de revisar, analizar y controlar las diferentes actividades que realizan las personas y recomendar qué medidas tomar cuando se presente algún problema para que los trabajadores cumplan con sus tareas de manera eficaz (Ruiz ,1996).

Es un proceso mediante el cual se corrige las actividades que se realizan en la institución para garantizar que los acontecimientos se adapten a los objetivos de las instituciones (Amador, 2008). Según Daft (2004). El control es supervisar las acciones que realizan los trabajadores, y si se observa que hay errores en la ejecución de sus actividades se debe de tomar decisiones que ayuden a corregir esos errores y así puedan lograr los objetivos.

Para Ruiz (1996). El control previo determina los procedimientos que nos apoyen en la realización de las tareas para alcanzar las metas planteadas.

Este control evita los obstáculos de forma anticipada (Koontz & Weihrich, 2004). El Control Previo pertenecen únicamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como



responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

Para Terry (1999), el control previo consiste que antes que se realicen todas las actividades se deben de incluir procedimientos para asegurar el cumplimiento de estas.

Este control supervisa directamente las actividades de los trabajadores y logran enmendar las dificultades conforme van sucediendo (Robbins y Coulter, 2007).

Según Terry (1999), el control concurrente es la verificación directa y asegura que los planes establecidos se realicen en un tiempo determinado.

Este control se realiza mediante la ejecución de las actividades y mientras se van presentando los problemas se puede ir corrigiendo (Koontz & Weihrich ,2004).

Según los autores Koontz, & Weihrich (2004), definen al control posterior cuando las tareas se han terminado de realizar y es probable retornar para modificar algunos inconvenientes que hayan sucedido y así perfeccionar el desempeño, para nivelarlo a la norma.

Para Ruiz (1996), Se utiliza luego que todas las acciones hayan sido realizadas para comprobar si los trabajadores cumplieron con sus actividades tal y como fueron planificadas.



## 2.4 Marco Conceptual.

### **Planificación:**

Es lo que vamos a realizar, de qué manera, en que momento y quien será la persona que lo va hacer. La labor de la planificación es lograr minimizar los riesgos que la organización tenga o pueda obtener en un futuro. Amador (2008).

### **Organización:**

En un proceso por medio del cual se logra definir las actividades que se requieren para lograr los objetivos. Koontz & Weihrich (1999).

### **Dirección:**

Es conducir a la empresa teniendo en cuenta los fines y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que disponga. Su objetivo es alcanzar al máximo rendimiento de todos los empleados. Idalberto Chiavenato (2005).

### **Control:**

Es supervisar las acciones que realizan los trabajadores, y si se observa que hay errores en la ejecución de sus actividades se debe de tomar decisiones que ayuden a corregir esos errores y así puedan lograr los objetivos. Daft (2004)

### **Estructura Organizacional:**

La estructura organizacional de la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, cadena de mando, amplitud de control. (Robbins, 2005, p.234).

### **Eficiencia:**

El logro de las metas con la menor cantidad de recursos.(koontz y weihrich

### **Eficacia:**

*"Es una medida del logro de resultados"* Idalberto (Chiavenato,2008).



**Productividad:**

El concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero. La producción, porque en definitiva a través de esta se procura interpretar la efectividad y eficiencia de un determinado proceso de trabajo en lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, en el que necesariamente intervienen siempre los medios de producción, los cuales están constituidos por los más diversos objetos de trabajo que deben ser transformados y los medios de trabajo que deben ser accionados. Según (Núñez, 2007).

**Actitud:**

“Las actitudes son evaluaciones duraderas de diversos aspectos del mundo social, evaluaciones que se almacenan en la memoria”. C. M. Judd:

Presupuesto: sostiene que un presupuesto es un plan detallado en el que figuran explícitas tanto las previsiones de ingresos como las necesidades de adquisición y consumo de recursos materiales y financieros para un determinado período de tiempo. (Pere, N., 2000).

**Dirigir:**

Sostiene que un presupuesto es un plan detallado en el que figuran explícitas tanto las previsiones de ingresos como las necesidades de adquisición y consumo de recursos materiales y financieros para un determinado período de tiempo. (Pere, N., 2000).

**División del Trabajo:**

Cuanto más se especialicen las personas, con mayor eficiencia desempeñarán su oficio. Este principio se ve muy claro en la moderna línea de montaje. (Fayoll; 2010).

**Fluxograma:**

El Fluxograma o Fluxograma, es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado. Según (Gómez Guillermo, 1997).

**Manual de Puestos:**

Un puesto es una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. (Chiavenato, 2010)

**Gerencia:**

La gerencia es un cargo que ocupa el director de una institución lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos. (Chiavenato, 2010).

**Plan Anual Operativo:**

Programa organizado de actuaciones a realizar a corto plazo, seleccionadas de un Plan Estratégico a largo plazo, previamente establecido, y que están orientadas a conseguir objetivos relevantes para la organización y avanzar hacia su Visión de futuro durante el periodo de un año.(victoria alcala,2005).

## 2.5 Variables

### 2.5.1 Identificación de las variables.

#### *Variable 1.*

Gestión Administrativa

#### **Dimensiones:**

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

### 2.5.2 Conceptualización de la variable.

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES
<b>Variable 1</b> Gestión Administrativa La gestión administrativa son aquellas actividades que se realizan para poder lograr los objetivos y las metas de la organización con ayuda de todo el personal administrativo mediante la planificación, organización, dirección y control. Anzola (2002).	<b>Planificación:</b> Es lo que vamos a realizar, de qué manera, en que momento y quien será la persona que lo va hacer. La labor de la planificación es lograr minimizar los riesgos que la organización tenga o pueda obtener en un futuro. Amador (2008).
	<b>Organización:</b> En un proceso por medio del cual se logra definir las actividades que se requieren para lograr los objetivos. Koontz & Weihrich (1999).
	<b>Dirección:</b> La dirección consta en influir a todos los trabajadores a través de una motivación para que logren los objetivos de la organización ,pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización a través de ella se logran la formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional( Daft, 2004).
	<b>Control:</b> El control es la acción de revisar, analizar y controlar las diferentes actividades que realizan las personas y recomendar que medida tomar cuando se presenta algún problema para que los trabajadores cumplan con sus tareas de manera eficaz.. Ruiz (1996).



2.5.3 Operacionalización de variables.

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS , 2017		
VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 Gestión Administrativa	<b>Planificación:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivos</li><li>• Políticas</li><li>• procedimientos</li></ul>
	<b>Organización:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de puestos</li><li>• Niveles Jerárquicos</li><li>• División de funciones</li></ul>
	<b>Dirección:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación</li><li>• Liderazgo</li><li>• Motivación</li></ul>
	<b>Control:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Control previo</li><li>• Control concurrente</li><li>• Control posterior</li></ul>

### **CAPITULO III: METODO DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **3.1 Tipo de Investigación.**

La presente investigación es de tipo básico. Según (Carrasco Díaz S. , 2005) “una investigación es básica cuando solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos”.

#### **3.2 Enfoque de Investigación.**

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, “representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos. El orden es riguroso. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada se derivan objetos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. Se mide las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis, si las hubiera” (Canahuire, Endara, & Morante, 2015).

#### **3.3 Diseño de la investigación**

De acuerdo a la presente investigación, es de diseño no experimental “Podrían definirse como investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernandez, Zapata, & Mendoza, 2013).

#### **3.4 Alcance de estudio**

El alcance de estudio es descriptivo porque “se busca especificar las propiedades, las características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos,



objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

### 3.5 Población y muestra de la Investigación.

#### 3.5.1 Población.

Se conceptualiza al total de elementos que están interrelacionando dentro de un campo que se va investigar, donde cada uno de los elementos poseen las mismas características de estudio y lugar de la información. Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación. (Pág.65). Donde la población al que se va a someter a estudio es de 350 trabajadores del Gobierno Regional de Madre De Dios.

#### 3.5.2 Muestra.

El muestreo es de aleatorio simple y el tamaño de la muestra es de 60 trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios

El cual se halló a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N: Población = 350

Z: 1.96, nivel de confianza es del 95%.

p: Proporción esperada 5% = 0.05.

q: 1 – p, 95% = 0.95.

e: Precisión o margen de error de 5% = 0.05.



### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **3.6.1 Técnicas.**

Para la recolección de datos se utilizó la siguiente técnica:

- La encuesta

#### **3.6.2 Instrumentos.**

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario, Dicha técnica de recolección de datos está compuesta por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio.

### **3.7 Procesamiento de datos**

Una vez obtenida la información mediante las técnicas citadas anteriormente, se ha procedido a procesar los datos mediante un programa de software.

- SPSS
- EXCEL
- Otros



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos después de aplicar a la muestra el instrumento validado.

Una vez recabada la información se procedió a realizar el análisis de datos, para lo cual se hizo la distribución de frecuencias y porcentajes presentados en cuadros, en los mismos se aprecia los valores absolutos y la relación porcentual por variables y dimensiones, los valores se representaron mediante gráficos de barras, dentro las dimensiones.

### a) **Ficha técnica de los instrumento.**

Las técnicas de recojo de datos se refieren al conjunto de procedimientos y estrategias de que se vale la ciencia para conseguir su fin. Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (Hernández y Otros, 2005).

Descripción: Para recoger directamente datos sobre las gestión administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios.

La responsabilidad de someter a validez y confiabilidad del instrumento estará a cargo de 03 expertos con el propósito de establecer si los instrumentos en cuestión son los adecuados para obtener la información necesaria. A cada experto se le entregó una copia que contenga la planificación de la investigación (matriz de consistencia, matriz de definición conceptual y matriz de definición operacional, instrumento), de esta manera, ya evaluado el instrumento, tomando en cuenta las observaciones y sugerencias definidas del diseño de los instrumentos se podrá aplicar la misma.



**b) Baremos.**

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario, que en éste casos son dos: uno para la variable 1 Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio y estos serán interpretados por niveles de las cuales se promediara los resultados para la estadística descriptiva. A continuación, se muestra:

**Tabla 1: Baremo de la variable gestión administrativa**

<b>Categoría</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Muy bueno	[153- 180]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios han desarrollado una gestión administrativa, en lo que respecta a la planificación, organización, dirección y control.
Bueno	[124- 152]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios creen haber desarrollado una gestión administrativa, en lo que respecta a la planificación, organización, dirección y control.
Regular	[95- 123]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen dificultades en la gestión administrativa, en lo que respecta a la planificación, organización, dirección y control.
Malo	[66- 94]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen muchas dificultades en la gestión administrativa, en lo que respecta a la planificación, organización, dirección y control.
Muy malo	[36- 65]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen limitaciones en la gestión administrativa, en lo que respecta a la planificación, organización, dirección y control.

**Fuente: elaboración propia**

**Tabla 2: Baremo de la Dimensión planificación**

<b>Categoría</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Muy bueno	[38- 45]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios han desarrollado una planificación, en lo que respecta a los objetivos, políticas y procedimientos.
Bueno	[31- 37]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios creen haber desarrollado una planificación, en lo que respecta a los objetivos, políticas y procedimientos.
Regular	[24- 30]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen dificultades en la planificación, en lo que respecta a los objetivos, políticas y procedimientos.
Malo	[17- 23]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen muchas dificultades en la planificación, en lo que respecta a los objetivos, políticas y procedimientos.
Muy malo	[9- 16]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen limitaciones en la planificación, en lo que respecta a los objetivos, políticas y procedimientos.

**Fuente: elaboración propia**

Tabla 3: Baremo de la Dimensión organización

Categoría	Puntuación	Descripción
Muy bueno	[38- 45]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios han desarrollado una organización, en lo que respecta a los análisis de puestos, niveles jerárquicos y división de funciones.
Bueno	[31- 37]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios creen haber desarrollado una organización, en lo que respecta a los análisis de puestos, niveles jerárquicos y división de funciones.
Regular	[24- 30]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen dificultades en la organización, en lo que respecta a los análisis de puestos, niveles jerárquicos y división de funciones.
Malo	[17- 23]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen muchas dificultades en la organización, en lo que respecta a los análisis de puestos, niveles jerárquicos y división de funciones.
Muy malo	[9- 16]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen limitaciones en la organización, en lo que respecta a los análisis de puestos, niveles jerárquicos y división de funciones.

Fuente: elaboración propia



Tabla 4: Baremo de la Dimensión dirección

Categoría	Puntuación	Descripción
Muy bueno	[38- 45]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios han desarrollado una dirección, en lo que respecta a la comunicación, liderazgo y motivación.
Bueno	[31- 37]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios creen haber desarrollado una dirección, en lo que respecta a la comunicación, liderazgo y motivación.
Regular	[24- 30]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen dificultades en la dirección, en lo que respecta a la comunicación, liderazgo y motivación.
Malo	[17- 23]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen muchas dificultades en la dirección, en lo que respecta a la comunicación, liderazgo y motivación.
Muy malo	[9- 16]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen limitaciones en la dirección, en lo que respecta a la comunicación, liderazgo y motivación.

Fuente: elaboración propia

Tabla 5: Baremo dimensión control

Categoría	Puntuación	Descripción
Muy bueno	[38- 45]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios han desarrollado un control, en lo que respecta al control previo, control concurrente y control posterior.
Bueno	[31- 37]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios creen haber desarrollado un control, en lo que respecta al control previo, control concurrente y control posterior.
Regular	[24- 30]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen dificultades en el control, en lo que respecta al control previo, control concurrente y control posterior.
Malo	[17- 23]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen muchas dificultades en el control, en lo que respecta al control previo, control concurrente y control posterior.
Muy malo	[9- 16]	Los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen limitaciones en el control, en lo que respecta al control previo, control concurrente y control posterior.

Fuente: elaboración propia

**c) Fiabilidad de los instrumentos.**

Para Hernández, Fernández y Baptista (1998) “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” (p. 243). Por lo tanto, la validación de instrumentos se obtendrá a través de juicio de experto y la técnica de alfa de Cronbach.

Para la validez de contenido de los instrumentos de recojo de datos, se seleccionó un equipo de expertos, teniendo como experiencia el de haber



realizado investigación. Con esta descripción se considera que el validador es experto en el tema.

### a) Técnica del alfa de Cronbach.

En la investigación se tomó la lectura existente, para ello, se eligió la escala valorativa para establecer si los instrumentos aplicados tienen la validez y confiabilidad necesarias que aseveren la seguridad de la información recogida en los aspectos de avalar la sensatez y dificultad de las hipótesis y conclusiones que han de edificar.

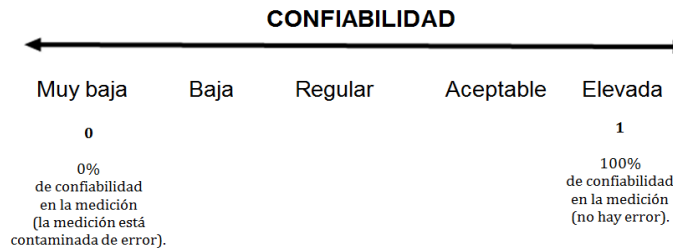


Tabla 6: Instrumento de la variable gestión administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	60	100.0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total	60	100.0

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

Fuente: SPSS v 22

Tabla 7: Instrumento de la variable gestión administrativa

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.771	.677	36

Fuente: SPSS v 22

En la Tabla N° 7, pudiéndose ver el valor de Alfa de Cronbach es 0,771 Se puede interpretar que cuando el valor de Alfa es mayor, indica que existe mucha más confianza en utilizar el instrumento para esta variable. Siendo 1 el más alto el valor de Alfa. Existiendo un valor de carácter científico en la que se realizó.

#### **b) Técnica de Opinión de expertos.**

Se utilizó esta técnica para complementar y asegurar la fiabilidad y la validez de contenido y la validez de constructo de los instrumentos de recojo de datos que fueron previamente adecuados a la población de estudio. Dichos resultados se presentan a continuación.

**Tabla 8: Opinión de expertos**

<b>Categorías</b>	<b>Juez 1</b>
<b>Claridad</b>	Bueno
<b>Objetividad</b>	Bueno
<b>Actualidad</b>	Bueno
<b>Organización</b>	Bueno
<b>Suficiencia</b>	Bueno
<b>Intencionalidad</b>	Bueno
<b>Consistencia</b>	Bueno
<b>Coherencia</b>	Bueno
<b>Metodología</b>	Bueno
<b>Estadístico de resumen</b>	

**Fuente: Elaboración propia.**

#### **Leyenda:**

Juez 1: Mg. Vidal Sánchez Turpo

Cabe manifestar que estos resultados respaldan y ratifican la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados puesto que las mismas se encuentran sometidas previamente a prueba piloto para la adecuación correspondiente.

4.1. Resultados por Ítems

Tabla 9: ¿Cree usted que la organización logra sus objetivos planteados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	5	8.3	8.3	8.3
MALO	15	25.0	25.0	33.3
MUY BUENO	1	1.7	1.7	35.0
MUY MALO	4	6.7	6.7	41.7
REGULAR	35	58.3	58.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

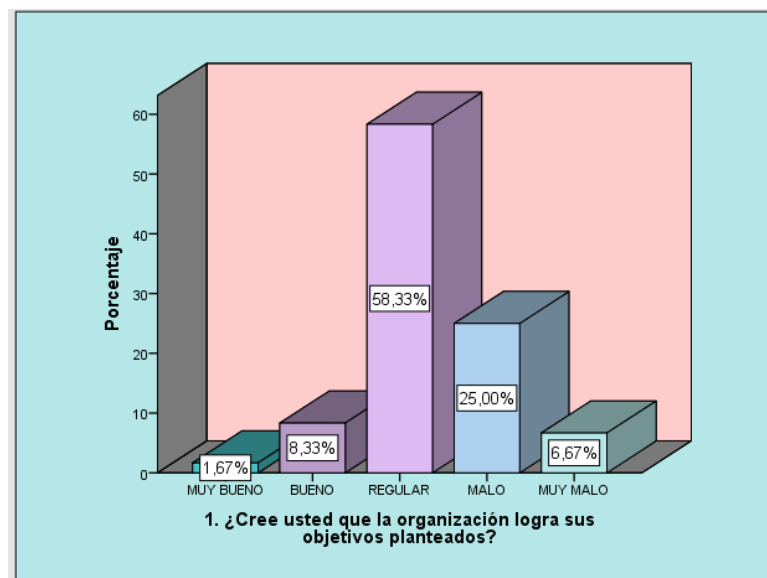


Gráfico 1: ¿Cree usted que la organización logra sus objetivos planteados?

INTERPRETACIÓN

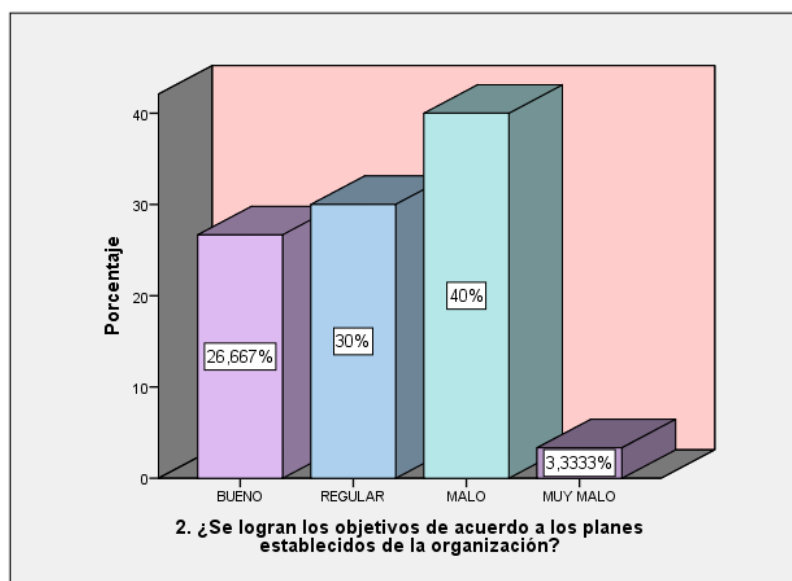
En la tabla N° 09 y grafico 01, se observa que el 58,33% de los encuestados señala que regularmente la organización logra sus objetivos planteados, mientras que el 25% señala que el nivel es malo, el 8,33% le da una valoración de bueno, el 6,67% se encuentra en un nivel muy malo y finalmente el 1,67% le da una valoración de muy bueno. De los resultados obtenidos se demuestra que en Gobierno Regional de Madre de Dios la mitad de los trabajadores manifiestan que logran regularmente sus objetivos planteados en la organización y solo una tercera parte no cumple con sus metas establecidas.



**Tabla 10: ¿Se logran los objetivos de acuerdo a los planes establecidos de la organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	16	26.7	26.7	26.7
MALO	24	40.0	40.0	66.7
MUY MALO	2	3.3	3.3	70.0
REGULAR	18	30.0	30.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 2: ¿Se logran los objetivos de acuerdo a los planes establecidos de la organización?**

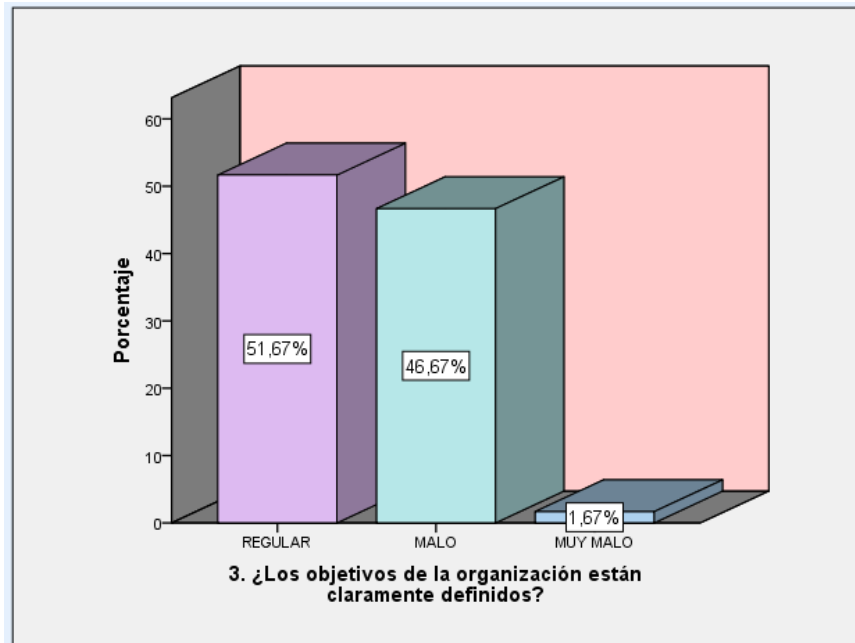
## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 10 y gráfico N° 02, se observa que el 40% de los encuestados señala que se encuentra un nivel malo en los planes establecidos de la organización, mientras que el 30% señala un nivel regular, el 26,67% indica un nivel bueno y finalmente el 3,33% está en un nivel muy malo. De los resultados obtenidos se demuestra en el Gobierno Regional de Madre de Dios casi la mitad de los trabajadores manifiestan que no logran sus objetivos planteados de acuerdo a los planes establecidos en su organización y solo una mínima parte cumple con sus metas.

**Tabla 11: ¿Los objetivos de la organización están claramente definidos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
MALO	28	46.7	46.7	46.7
MUY MALO	1	1.7	1.7	48.3
REGULAR	31	51.7	51.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 3: ¿Los objetivos de la organización están claramente definidos?**

### INTERPRETACIÓN

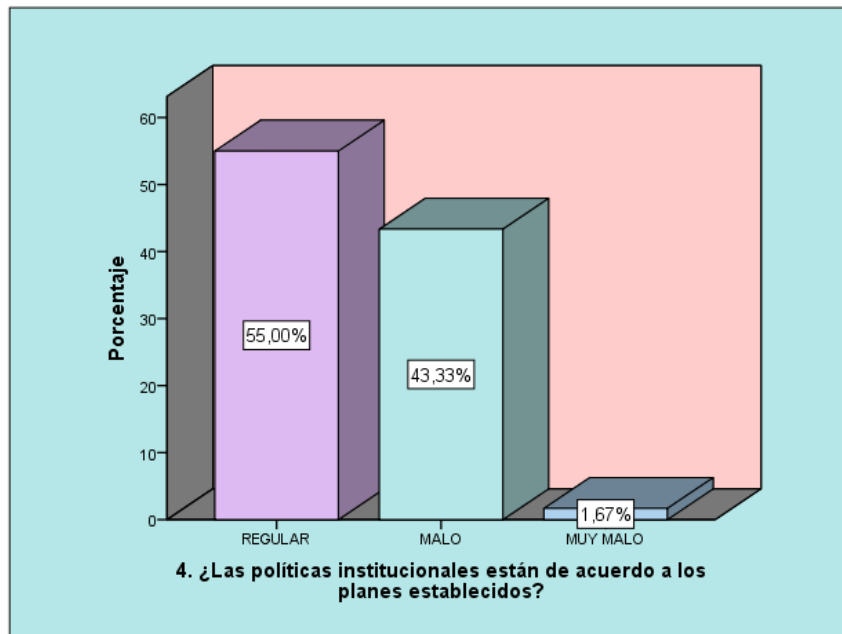
En la tabla N° 11 y gráfico N° 03, se observa que el 51,67% de los encuestados señala que regularmente los objetivos de la organización están claramente definidos, mientras que el 46,67% señala un nivel de malo, y finalmente el 1,67% está en nivel muy malo. De los resultados estadísticos obtenidos se demuestra que los objetivos de la organización están regularmente definidos en el Gobierno Regional.

Estos resultados nos dan a conocer que no se están cumpliendo los objetivos planteados en la organización el cual esto genera posibles problemas que conlleva al incumplimiento de los objetivos planteados.

**Tabla 12: ¿Las políticas institucionales están de acuerdo a los planes establecidos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	26	43.3	43.3	43.3
MUY MALO	1	1.7	1.7	45.0
REGULAR	33	55.0	55.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 4: ¿Las políticas institucionales están de acuerdo a los planes establecidos?**

## INTERPRETACIÓN

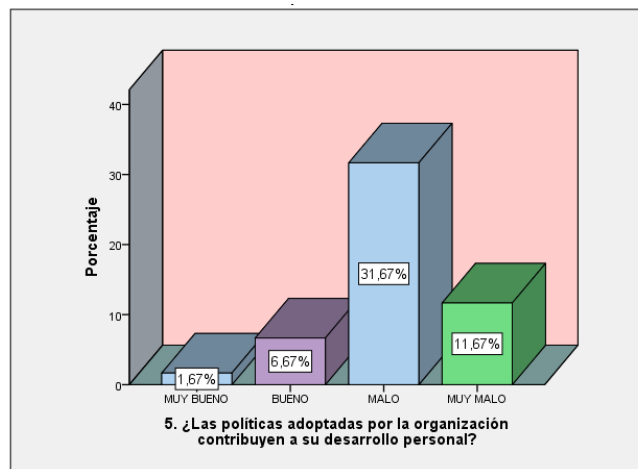
En la tabla N° 12 y gráfico N° 04, se observa que el 55,00% de los encuestados señala que regularmente las políticas institucionales están de acuerdo a los planes establecidos, mientras que el 43,33% señala un nivel de malo, el 1,67% está en un nivel muy malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que las políticas institucionales están regularmente definidos de acuerdo a los planes establecidos.

Estos resultados estadísticos nos da a conocer que es necesario replantear y reformular las políticas institucionales para mejorar la gestión administrativa en el Gobierno Regional Madre de Dios.

**Tabla 13: ¿Las políticas adoptadas por la organización contribuyen a su desarrollo personal?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	4	6.7	6.7	6.7
MALO	19	31.7	31.7	38.3
MUY BUENO	1	1.7	1.7	40.0
MUY MALO	7	11.7	11.7	51.7
REGULAR	29	48.3	48.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 5: ¿Las políticas adoptadas por la organización contribuyen a su desarrollo personal?**

**INTERPRETACIÓN**

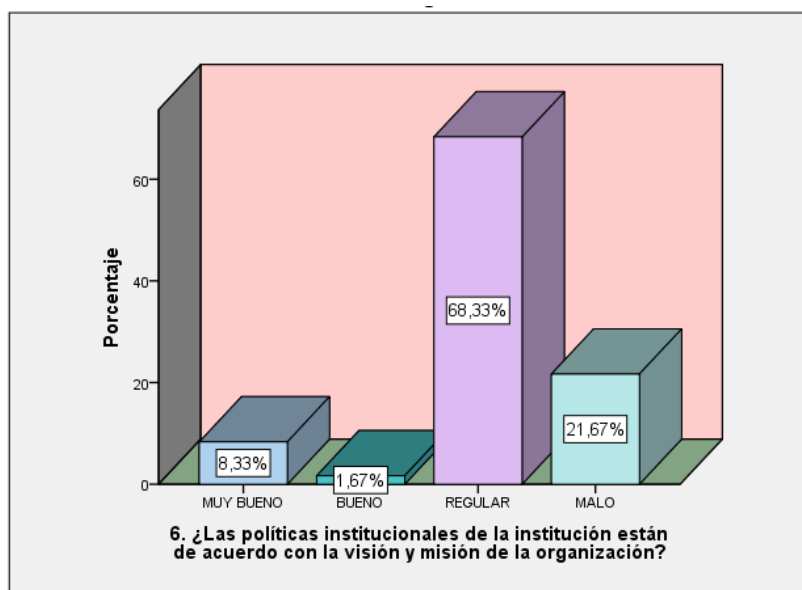
En la tabla N° 13 y gráfico N° 05, se observa que el 31,67% de los encuestados señala que se encuentra en nivel malo en las políticas por la organización contribuyen a su desarrollo personal, mientras que el 11,67% señala un nivel de malo, el 6,67% le da una valoración de bueno, el 1,67% se encuentra en un nivel de muy bueno, y el 48.3% está en un nivel regular. De los resultados obtenidos demuestra que las políticas adoptadas no contribuyen al desarrollo personal.

Lo cual indica que las políticas de la organización no está orientadas al desarrollo personal, por ello no se logra cumplir con las actividades de manera efectiva en el Gobierno Regional de Madre de Dios.

**Tabla 14: ¿Las políticas institucionales de la institución están de acuerdo con la visión y misión de la organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	1	1.7	1.7	1.7
MALO	13	21.7	21.7	23.3
MUY BUENO	5	8.3	8.3	31.7
REGULAR	41	68.3	68.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 6: ¿Las políticas institucionales de la institución están de acuerdo con la visión y misión de la organización?**

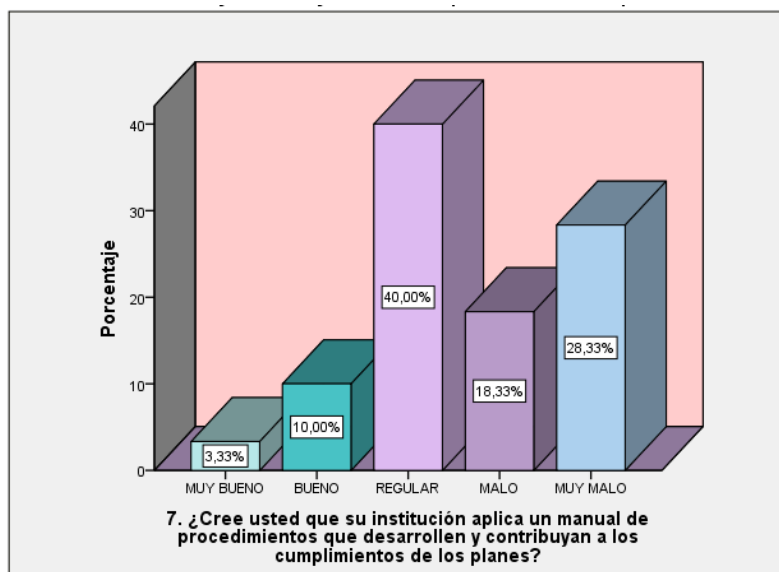
**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 14 y gráfico N° 06, se observa que el 68,33% de las encuestadas señalan que regularmente con la misión y visión de la organización, mientras que el 21,67% señala un nivel de malo, el 8,33% le da una valoración de muy bueno, el 1,67% se encuentra en un nivel bueno. De los resultados obtenidos demuestra que al fin de año no se llegara a cumplir en una totalidad la misión y visión del Gobierno Regional de Madre de Dios.

**Tabla 15: ¿Cree usted que su institución aplica un manual de procedimientos que desarrollen y contribuyan a los cumplimientos de los planes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	6	10.0	10.0	10.0
MALO	11	18.3	18.3	28.3
MUY BUENO	2	3.3	3.3	31.7
MUY MALO	17	28.3	28.3	60.0
REGULAR	24	40.0	40.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 7: ¿Cree usted que su institución aplica un manual de procedimientos que desarrollen y contribuyan a los cumplimientos de los planes?**

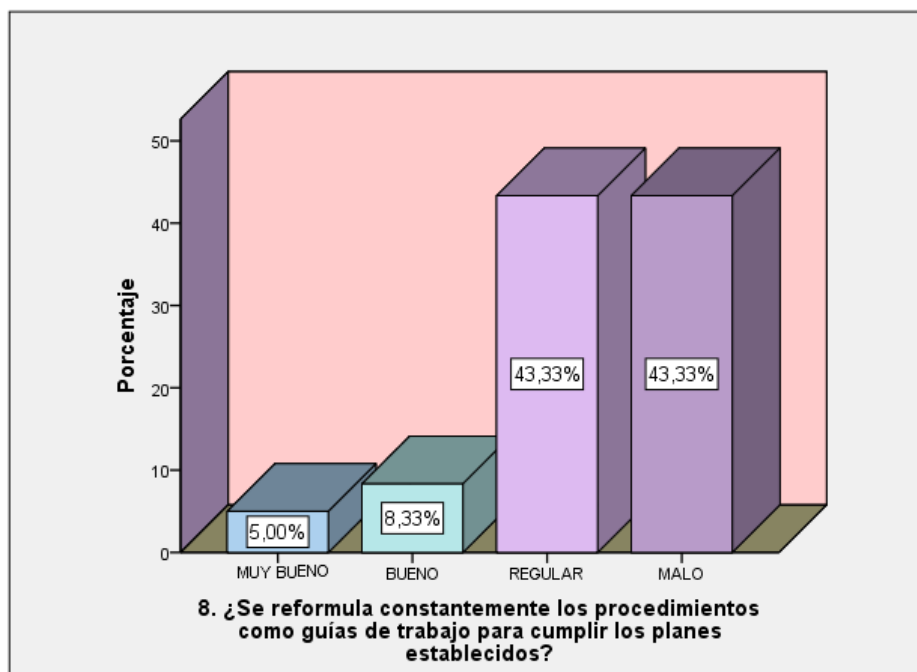
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 15 y gráfico N° 07, se observa que el 40,00% de los encuestados señala que regularmente aplicaron el manual de procedimientos que desarrollen y contribuyan a los cumplimientos de los planes, mientras que el 28,33% señala un nivel muy malo, el 18,33% le da una valoración de malo, el 10,00% se encuentra en un nivel bueno y finalmente el 3,33% le da una valoración muy bueno. De los resultados obtenidos nos demuestra que no está correctamente elaborado el manual de procedimientos que desarrollen y contribuyan a los cumplimientos de los planes.

**Tabla 16: ¿Se reformula constantemente los procedimientos como guías de trabajo para cumplir los planes establecidos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	5	8.3	8.3	8.3
MALO	26	43.3	43.3	51.7
MUY BUENO	3	5.0	5.0	56.7
REGULAR	26	43.3	43.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 8: ¿Se reformula constantemente los procedimientos como guías de trabajo para cumplir los planes establecidos?**

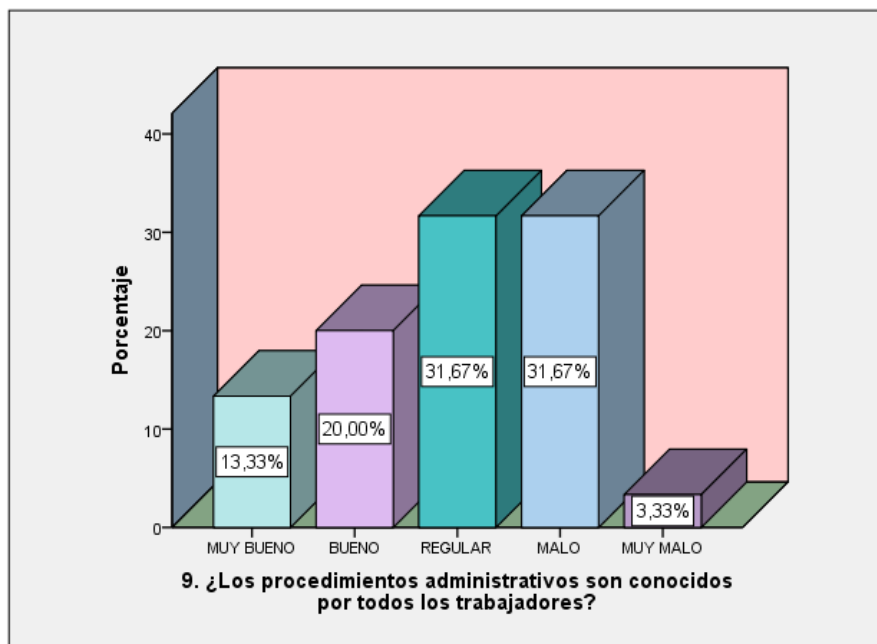
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N°16 y gráfico N° 08, se observa que el 43.33% de los encuestados señala que regularmente los procedimientos como guías de trabajo para cumplir los planes establecidos, mientras que el 43,33% señala un nivel de malo, el 8.33% le da una valoración de bueno, el 5,00% está en nivel muy bueno. De los resultados obtenidos nos demuestra que no están claramente establecidos y definidos los procedimientos como guías de trabajo para cumplir los planes establecidos.

**Tabla 17: ¿Los procedimientos administrativos son conocidos por todos los trabajadores?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	12	20.0	20.0	20.0
MALO	19	31.7	31.7	51.7
MUY BUENO	8	13.3	13.3	65.0
MUY MALO	2	3.3	3.3	68.3
REGULAR	19	31.7	31.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 9:** Los procedimientos administrativos son conocidos por todos los trabajadores.

**INTERPRETACIÓN**

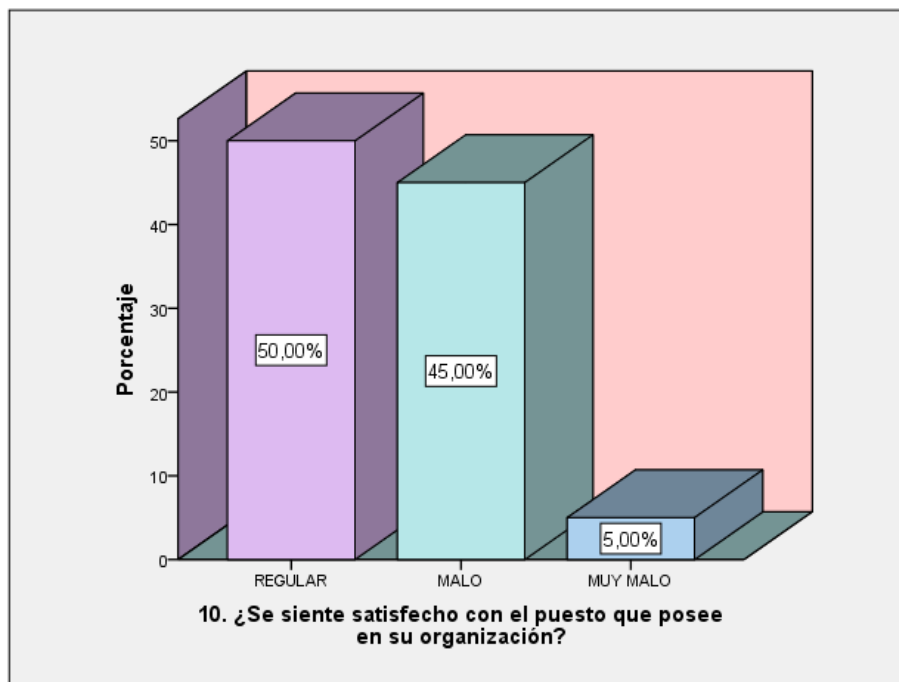
En la tabla N°14 y gráfico N° 9, se observa que el 31,67% de los encuestados señala que regularmente los procedimientos administrativos son conocidos por todos los trabajadores, mientras que el 31,67% señala un nivel de malo, el 20,00% le da una valoración de bueno, el 13,33% se encuentra en un nivel de muy bueno y finalmente el 3,33% le da una valoración de muy malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que no se realiza charlas acerca de los procedimientos administrativos al personal que laboran en el Gobierno Regional de Madre de Dios.



**Tabla 18: Se siente satisfecho con el puesto que posee en su organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
MALO	27	45.0	45.0	45.0
MUY MALO	3	5.0	5.0	50.0
REGULAR	30	50.0	50.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 10: Se siente satisfecho con el puesto que posee en su organización?**

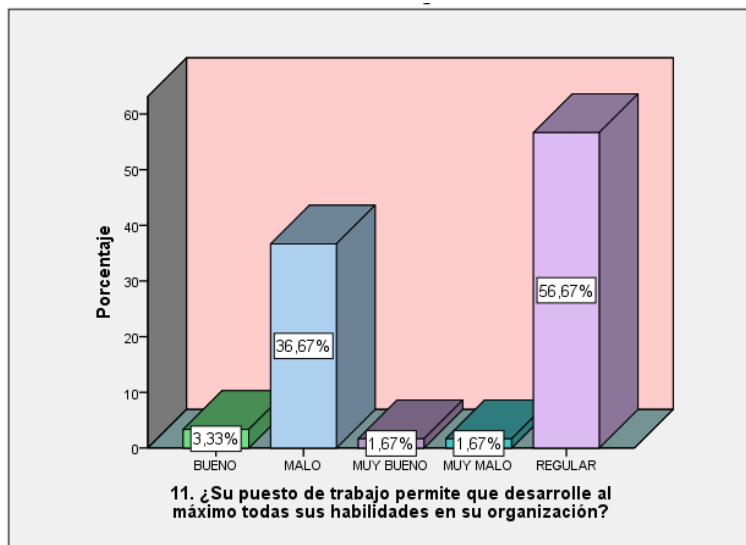
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 18 y el gráfico N° 10, se observa que el 50,00% de los encuestados señalan que regularmente se sienten satisfechos con el puesto que posee en su organización, mientras que el 45,00% señala un nivel de malo, el 5,00% le da una valoración de muy malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que no han realizado una buena selección de personal para el puesto que se requiere.

**Tabla 19: ¿Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades en su organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	2	3.3	3.3	3.3
MALO	22	36.7	36.7	40.0
MUY BUENO	1	1.7	1.7	41.7
MUY MALO	1	1.7	1.7	43.3
REGULAR	34	56.7	56.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 11: ¿Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades en su organización?**

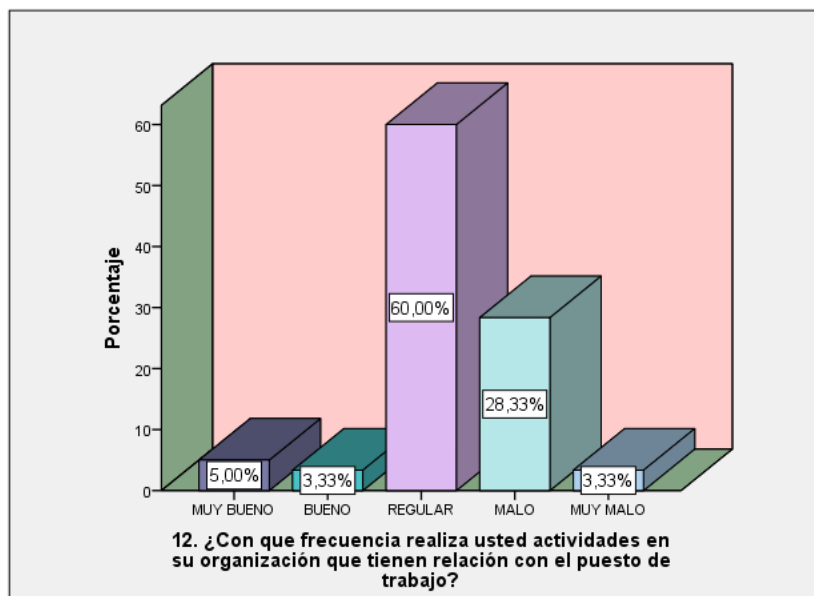
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 19 y gráfico N° 11, se observa que el 56,67% de los encuestados señala que regularmente desarrollan al máximo todas sus habilidades, mientras que el 36,67% señala un nivel de malo, el 3,33% le da una valoración de bueno, el 1,67% se encuentra en un nivel de muy malo y finalmente el 1.67% le da una valoración de muy bueno. De los resultados obtenidos nos demuestra que la mitad de los trabajadores desarrollan sus habilidades en un nivel medio por ello dichos trabajadores se sienten desmotivados en sus oficinas porque no desempeñan sus funciones de acuerdo a su profesión.

**Tabla 20: ¿Con que frecuencia realiza usted actividades en su organización que tienen relación con el puesto de trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	2	3.3	3.3	3.3
MALO	17	28.3	28.3	31.7
MUY BUENO	3	5.0	5.0	36.7
MUY MALO	2	3.3	3.3	40.0
REGULAR	36	60.0	60.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 12: ¿Con que frecuencia realiza usted actividades en su organización que tienen relación con el puesto de trabajo?**

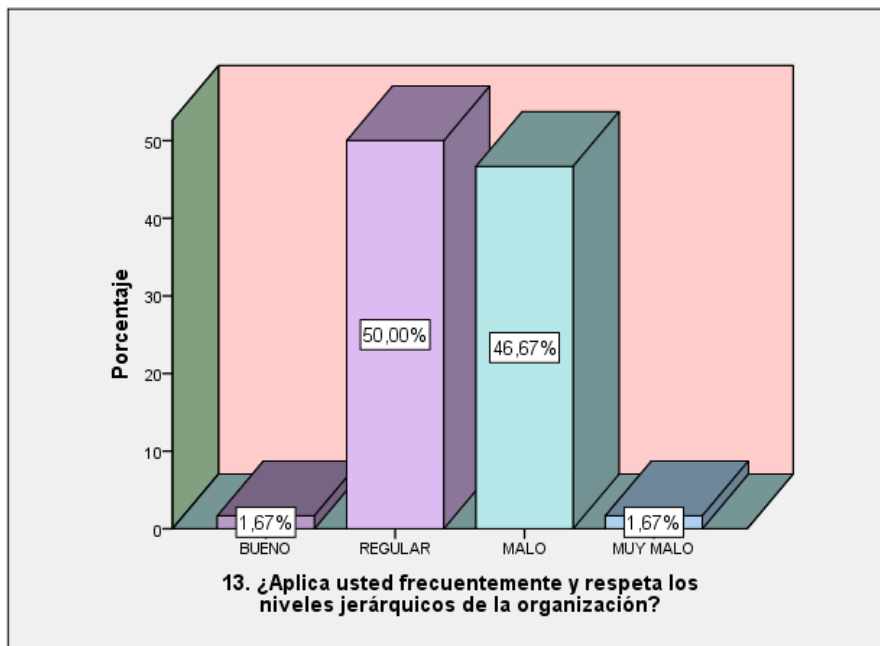
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 20 y gráfico N° 12, se observa que el 60,00% de los encuestados señala que regularmente con frecuencia realizan actividades en su organización que tienen relación con el puesto de trabajo, mientras que el 28,33% señala un nivel de malo, el 5,00% le da una valoración de muy bueno, el 3,33% se encuentra en un nivel de muy malo y finalmente el 3,33% está en nivel bueno. De los resultados obtenidos nos demuestra que casualmente no cuenta con la capacidad suficiente para hacer actividades con relación al puesto de trabajo.

**Tabla 21: ¿Aplica usted frecuentemente y respeta los niveles jerárquicos de la organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	1	1.7	1.7	1.7
MALO	28	46.7	46.7	48.3
MUY MALO	1	1.7	1.7	50.0
REGULAR	30	50.0	50.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 13: ¿Aplica usted frecuentemente y respeta los niveles jerárquicos de la organización?**

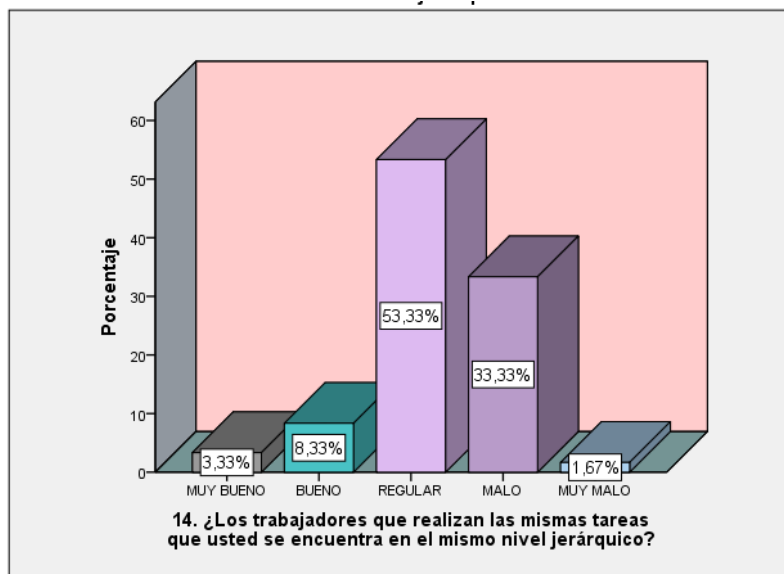
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 21 y gráfico N° 13, se observa que el 50,00% de los encuestados señala que regularmente aplican frecuentemente el respeto y los niveles jerárquicos de la organización, mientras que el 46,67% señala un nivel de malo, el 1,67% le da una valoración de bueno, el 1,67% se encuentra en un nivel de muy malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que de manera regular los colaboradores respetan los niveles jerárquicos de la organización.

**Tabla 22: ¿Los trabajadores que realizan las mismas tareas que usted se encuentra en el mismo nivel jerárquico?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	5	8.3	8.3	8.3
MALO	20	33.3	33.3	41.7
MUY BUENO	2	3.3	3.3	45.0
MUY MALO	1	1.7	1.7	46.7
REGULAR	32	53.3	53.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 14: ¿Los trabajadores realizan las mismas tareas que usted se encuentra en el mismo nivel jerárquico?**

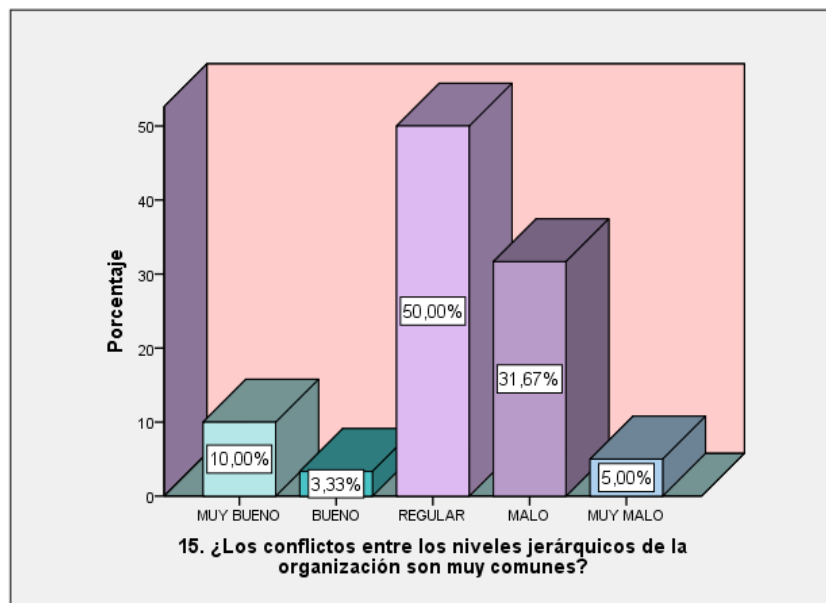
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 22 y gráfico N° 14, se observa que el 53,33% de los encuestados señala que regularmente que los trabajadores realizan las mismas tareas que usted se encuentra en el mismo nivel jerárquico, mientras que el 33,33% señala un nivel de malo, el 8,33% le da una valoración de bueno, el 3,33% se encuentra en un nivel de muy bueno y finalmente el 1,67% le da una valoración de muy malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que los colaboradores no desempeñan el interés de aprender y realizar una buena función.

**Tabla 23: ¿Los conflictos entre los niveles jerárquicos de la organización son muy comunes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	2	3.3	3.3	3.3
MALO	19	31.7	31.7	35.0
MUY BUENO	6	10.0	10.0	45.0
MUY MALO	3	5.0	5.0	50.0
REGULAR	30	50.0	50.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 15: ¿Los conflictos entre los niveles jerárquicos de la organización son muy comunes?**

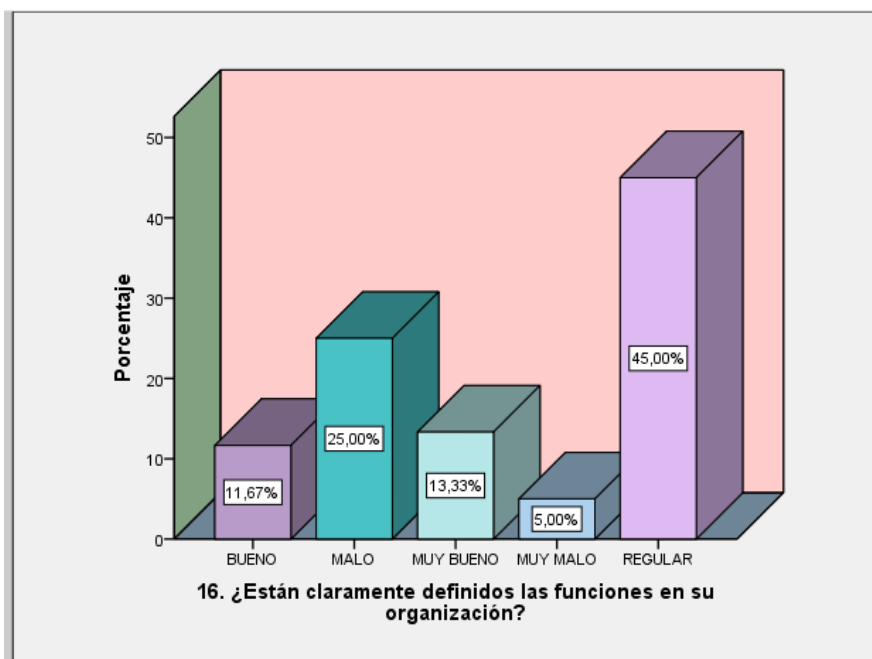
**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 23 y gráfico N° 15, se observa que el 50,00% de los encuestados señala que regularmente los conflictos entre los niveles jerárquicos de la organización son muy comunes, mientras que el 31,67% señala un nivel de malo, el 10,00% le da una valoración de muy bueno, el 5,55% se encuentra en un nivel de muy malo y finalmente el 3,33% está en un nivel bueno. De los resultados obtenidos nos demuestra que unos que otros se consideran mejores que el resto.

**Tabla 24: ¿Están claramente definidos las funciones en su organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	7	11.7	11.7	11.7
MALO	15	25.0	25.0	36.7
MUY BUENO	8	13.3	13.3	50.0
MUY MALO	3	5.0	5.0	55.0
REGULAR	27	45.0	45.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 16: ¿Están claramente definidos las funciones en su organización?**

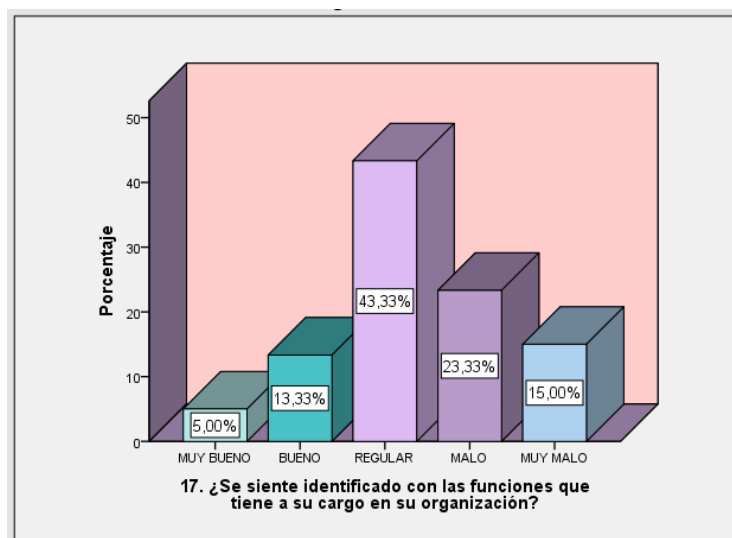
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 24 y gráfico N°16, se observa que el 45,00% de los encuestados señala que regularmente están claramente definidos las funciones en su organización, mientras que el 25% señala un nivel malo, el 13,33% le da una valoración de muy bueno, el 11,67% se encuentra en un nivel de bueno y finalmente el 5,00% le da una valoración de muy malo. De los resultados obtenidos nos demuestran que regularmente no ponen interés en realizar sus funciones eficientemente.

**Tabla 25: ¿Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo en su organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	8	13.3	13.3	13.3
MALO	14	23.3	23.3	36.7
MUY BUENO	3	5.0	5.0	41.7
MUY MALO	9	15.0	15.0	56.7
REGULAR	26	43.3	43.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 17: ¿Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo en su organización?**

### INTERPRETACIÓN

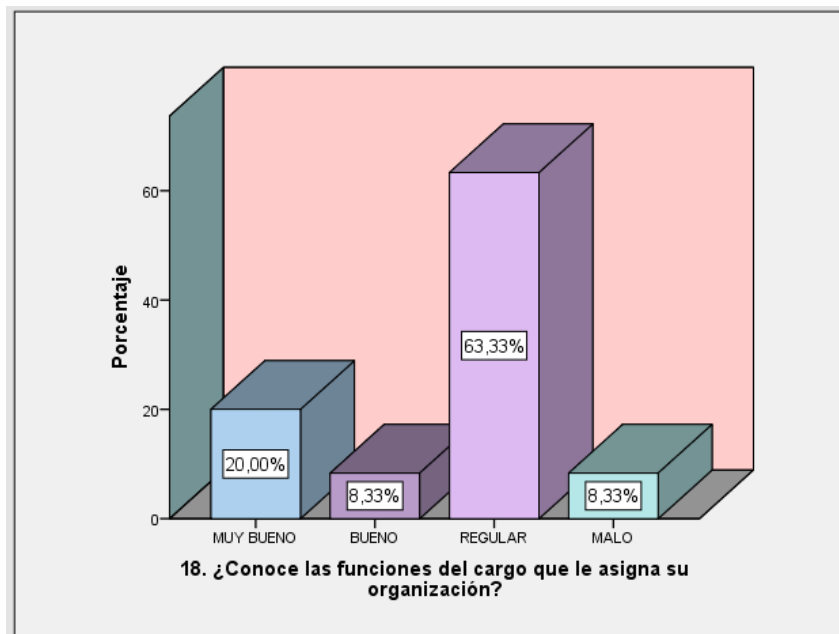
En la tabla N° 25 y gráfico N° 17, se observa que el 43,33% de los encuestados señala que regularmente se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo en su organización, mientras que el 23,33% señala un nivel de malo, el 15,00% le da una valoración de muy malo, el 13,33% se encuentra en un nivel de bueno y finalmente el 5,00% le da una valoración de muy bueno. De los resultados obtenidos los colaboradores demuestran que no están correctamente ubicados en el puesto donde desarrolle sus actividades y cumplir sus funciones encomendadas.



**Tabla 26: ¿Conoce las funciones del cargo que le asigna su organización?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	BUENO	5	8.3	8.3	8.3
	MALO	5	8.3	8.3	16.7
	MUY BUENO	12	20.0	20.0	36.7
	REGULAR	38	63.3	63.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 18: ¿Conoce las funciones del cargo que le asigna su organización?**

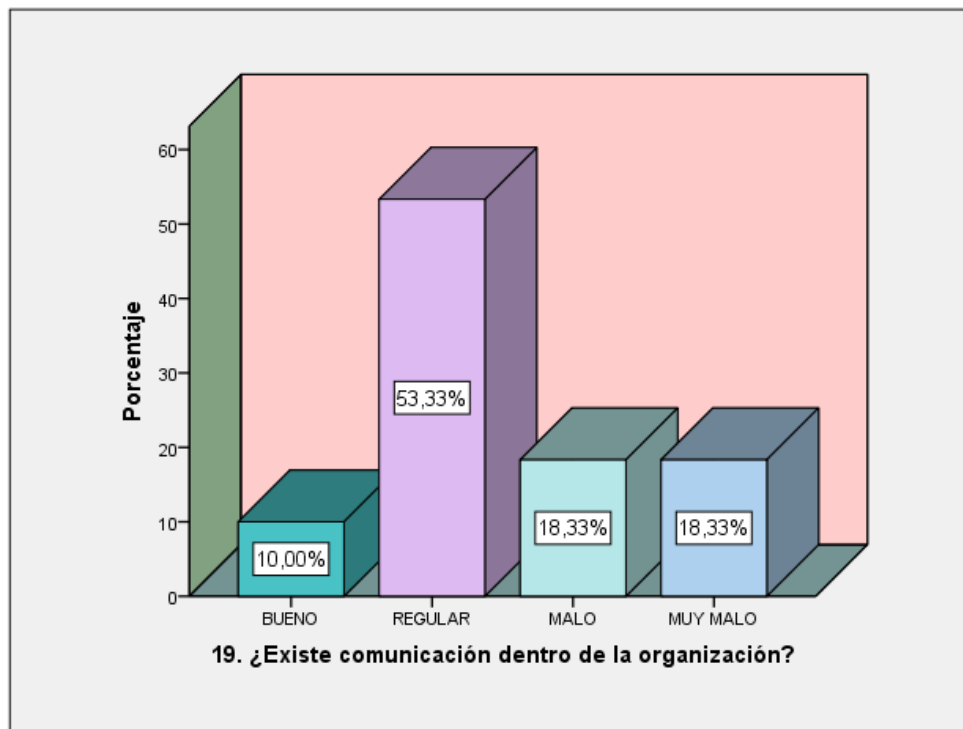
**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 26 y grafico N° 18, se observa que el 63,33% de los encuestados señala que regularmente conoce las funciones del cargo que le asigna su organización, mientras que el 20% señala un nivel muy bueno, el 8.33% le da una valoración de bueno, el 8,33% está en un nivel malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que se consideran de manera regular porque ellos mismo no se sienten preparados para cumplir con sus funciones.

**Tabla 27: ¿Existe comunicación dentro de la organización?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	BUENO	6	10.0	10.0	10.0
	MALO	11	18.3	18.3	28.3
	MUY MALO	11	18.3	18.3	46.7
	REGULAR	32	53.3	53.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 19: ¿Existe comunicación dentro de la organización?**

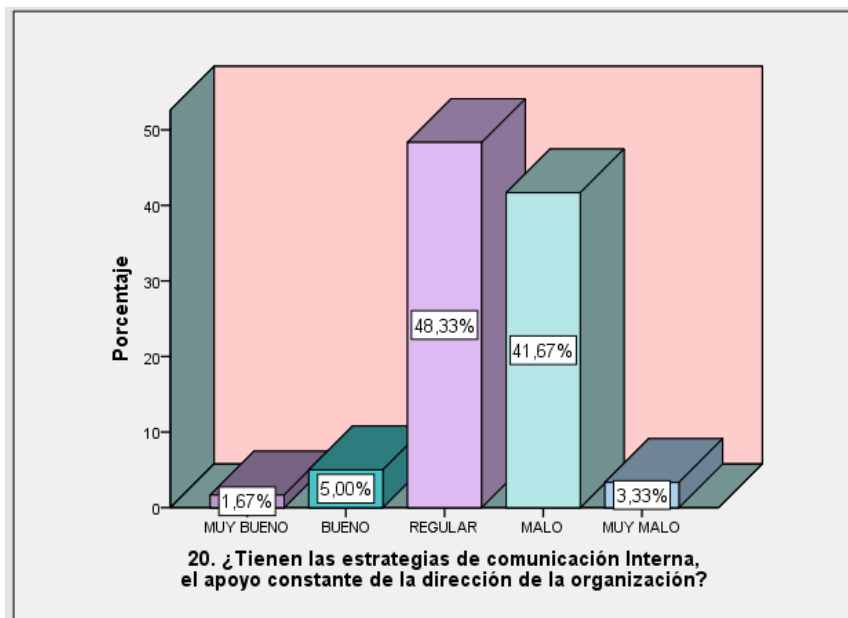
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 27 y gráfico N° 19, se observa que el 53.33% de los encuestados señalan que tienen comunicación dentro de su organización de nivel regular, mientras el 18.33% señala que se encuentra en un nivel muy malo, el 18.33% indica que se encuentra en nivel de muy malo y finalmente 10% se encuentra en el nivel bueno. De los resultados obtenidos nos demuestran que no existe buena comunicación entre los colaboradores.

**Tabla 28: ¿Tienen las estrategias de comunicación Interna, el apoyo constante de la dirección de la organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos BUENO	3	5.0	5.0	5.0
MALO	25	41.7	41.7	46.7
MUY BUENO	1	1.7	1.7	48.3
MUY MALO	2	3.3	3.3	51.7
REGULAR	29	48.3	48.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 20: ¿Tienen las estrategias de comunicación Interna, el apoyo constante de la dirección de la organización?**

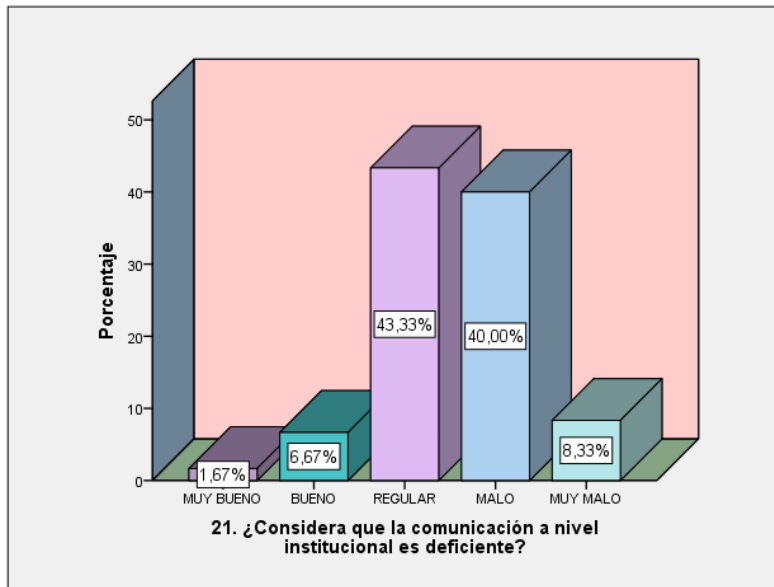
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 28 y gráfico N° 20, se observa que el 48.33% de los encuestados señalan que tienen estrategia de comunicación interna y el apoyo constante de la dirección de la organización de nivel regular, mientras el 41.67% señala que se encuentra en un nivel de malo, el 5% indica que se encuentra en nivel de bueno, el 3.33% se encuentra en el nivel muy malo y finalmente el 1.67% indica que se encuentra en nivel muy bueno. De los resultados obtenidos nos demuestra que regularmente se tiene el apoyo constante de la dirección en la organización porque no realizar charlas de confraternidad entre ellos.

**Tabla 29: ¿Considera que la comunicación a nivel institucional es deficiente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	4	6.7	6.7	6.7
MALO	24	40.0	40.0	46.7
MUY BUENO	1	1.7	1.7	48.3
MUY MALO	5	8.3	8.3	56.7
REGULAR	26	43.3	43.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 21: ¿Considera que la comunicación a nivel institucional es deficiente?**

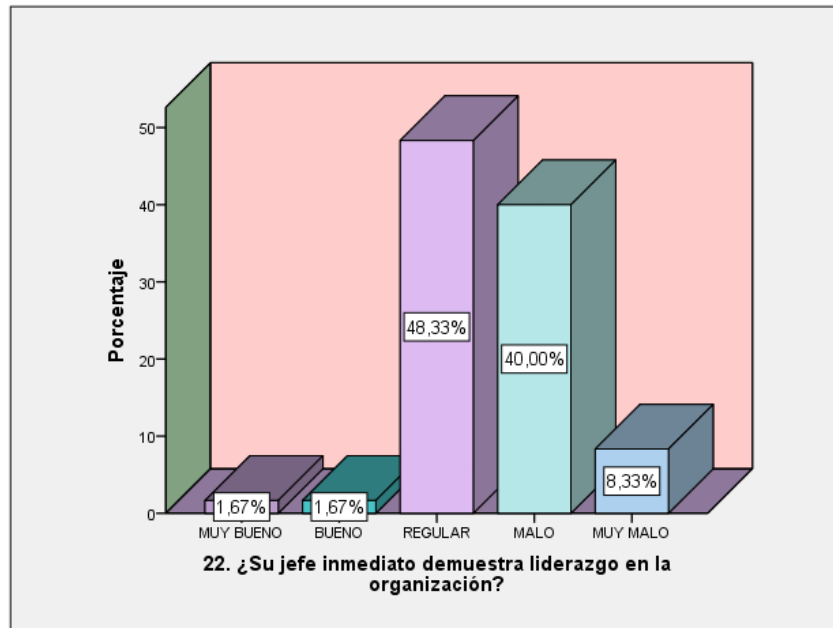
**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 29 y gráfico N° 21, el 43.33% de los encuestados señalan que tienen una comunicación a nivel institucional de forma deficiente de nivel regular, mientras el 40% señala que se encuentra en un nivel malo, el 8.33% señala que se encuentra en un nivel de muy malo, el 6.67% se encuentra en un nivel de bueno y finalmente el 1.67% indica que se encuentra en nivel muy bueno. De los resultados obtenidos nos demuestra que no estamos interrelacionados con todo el personal que labora en el Gobierno Regional de Madre de Dios.

**Tabla 30: ¿Su jefe inmediato demuestra liderazgo en la organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	1	1.7	1.7	1.7
MALO	24	40.0	40.0	41.7
MUY BUENO	1	1.7	1.7	43.3
MUY MALO	5	8.3	8.3	51.7
REGULAR	29	48.3	48.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 22: ¿Su jefe inmediato demuestra liderazgo en la organización?**

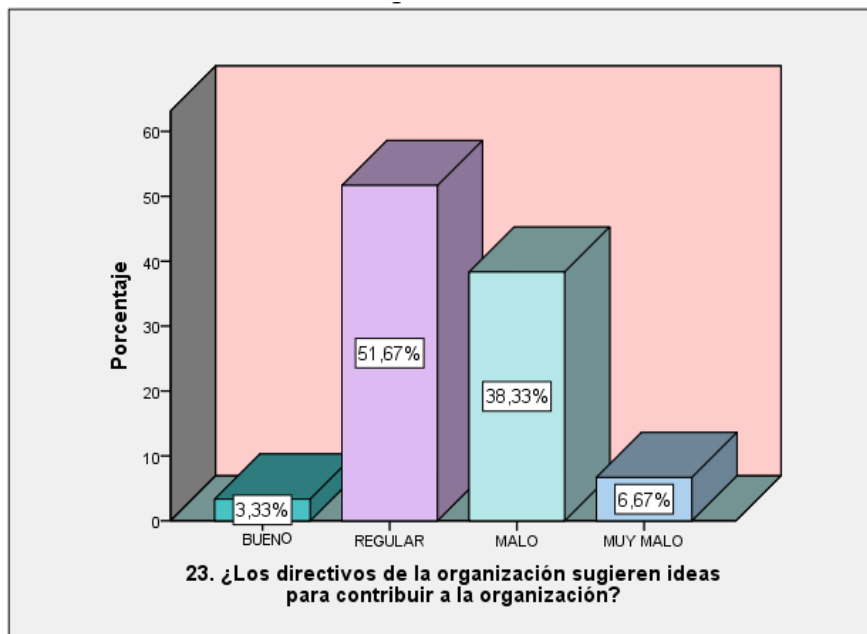
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N°30 y gráfico N° 22, el 48.33% de los encuestados señalan que tienen un JEFE INMEDIATO que demuestra liderazgo de nivel regular, mientras el 40% señala que se encuentra en un nivel de malo, el 8.33% le da una valoración de muy malo, y finalmente el 1.67% indica que se encuentra en nivel muy bueno y bueno. De los resultados obtenidos nos demuestran que regularmente el jefe inmediato es líder en la organización por que no entra en confianza con los trabajadores.

**Tabla 31: ¿Los directivos de la organización sugieren ideas para contribuir a la organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	2	3.3	3.3	3.3
MALO	23	38.3	38.3	41.7
MUY MALO	4	6.7	6.7	48.3
REGULAR	31	51.7	51.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 23: ¿Los directivos de la organización sugieren ideas para contribuir a la organización?**

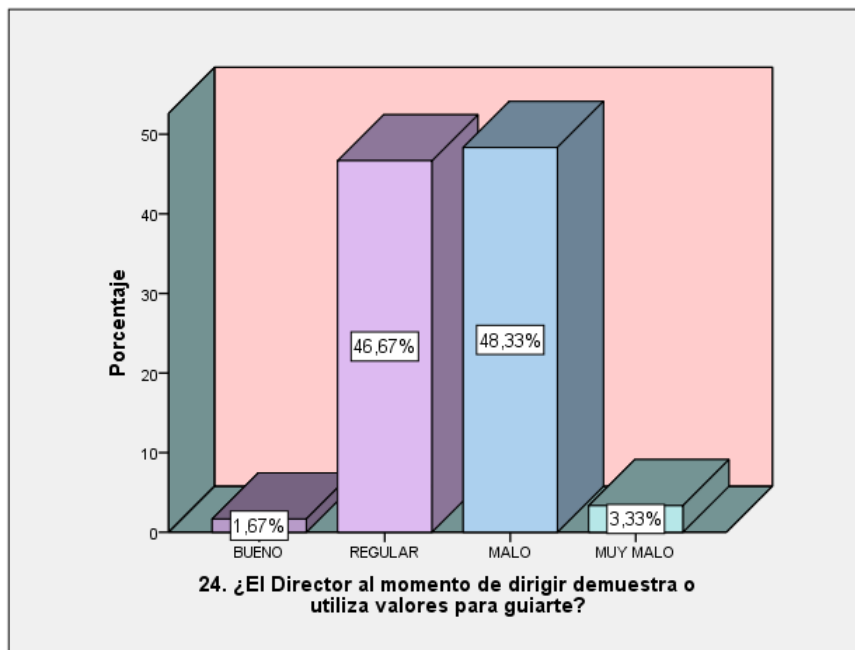
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 31 y grafico N° 23, el 51.67% de los encuestados señalan que tienen directivos que sugieren ideas a la organización en un nivel regular, mientras el 38.33% señala que se encuentra en un nivel de malo, el 6.67% indica que se encuentra en nivel de muy malo y finalmente 3.33% se encuentra en el nivel de bueno. De los resultados obtenidos nos demuestra que en muchas ocasiones no toman en cuenta las opiniones o sugerencias de los colaboradores.

**Tabla 32: ¿El Director al momento de dirigir demuestra o utiliza valores para guiarte?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	1	1.7	1.7	1.7
MALO	29	48.3	48.3	50.0
MUY MALO	2	3.3	3.3	53.3
REGULAR	28	46.7	46.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 24: ¿El Director al momento de dirigir demuestra o utiliza valores para guiarte?**

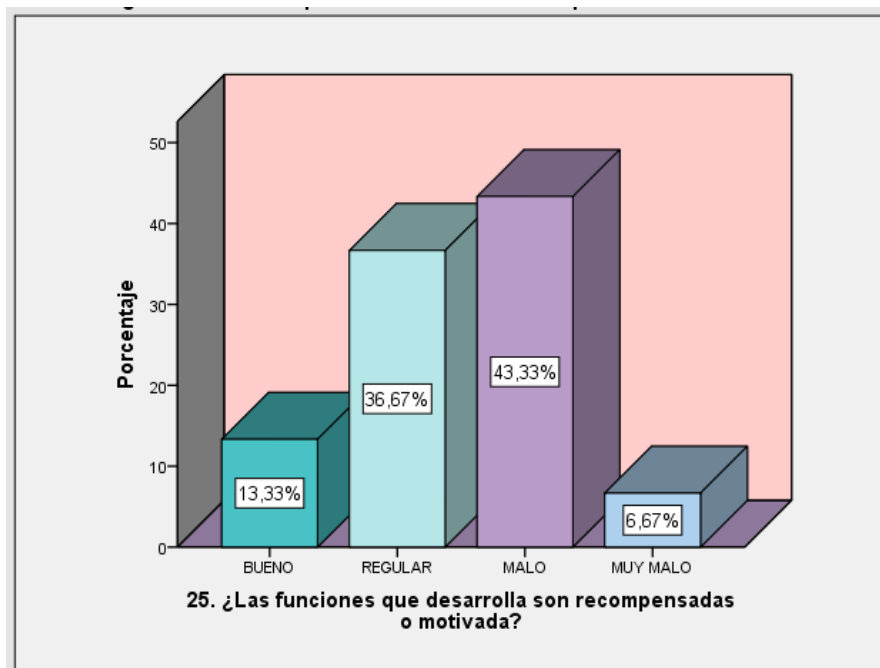
**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 32 y gráfico N° 24, el 48.33% de los encuestados señalan que tienen un director que demuestra valores de nivel malo, mientras el 46.67% señala que se encuentra en un nivel regular el 3.33% señala un nivel de muy malo y finalmente el 1.67% indica que se encuentra en nivel de bueno. De los resultados obtenidos nos demuestra que el director no utiliza valores para guiar al personal, porque no toma en cuenta las funciones que realiza el personal.

**Tabla 33: ¿Las funciones que desarrolla son recompensadas o motivada?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	8	13.3	13.3	13.3
MALO	26	43.3	43.3	56.7
MUY MALO	4	6.7	6.7	63.3
REGULAR	22	36.7	36.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 25: ¿Las funciones que desarrolla son recompensadas o motivada?**

### INTERPRETACIÓN

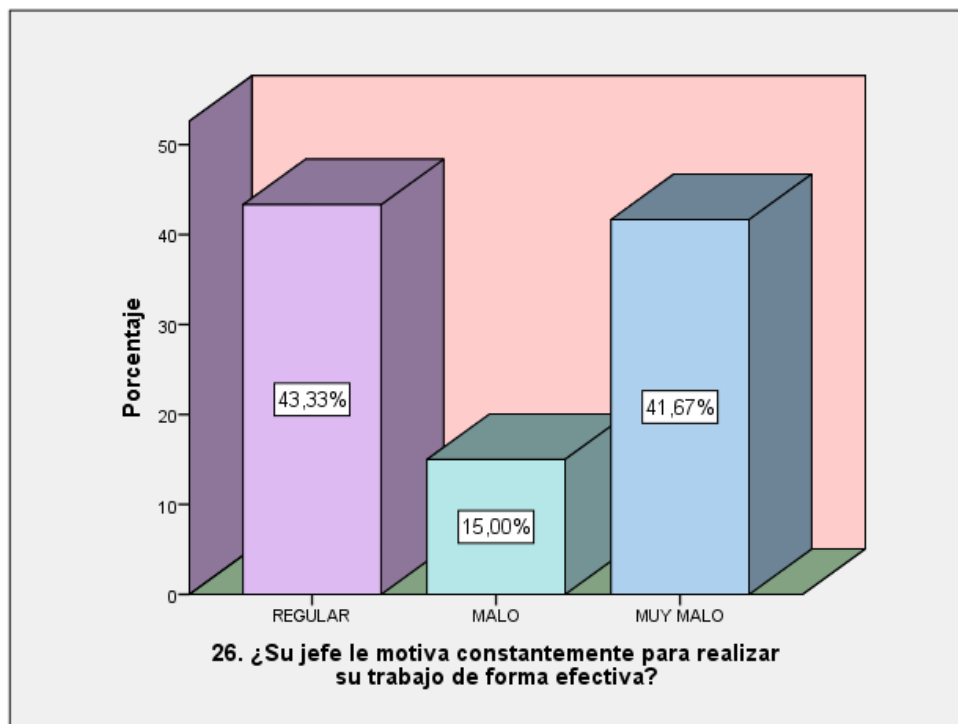
En la tabla N° 33 y gráfico N°25, el 43.33% de los encuestados señalan que las funciones que desarrollan son recompensadas o motivadas en un nivel de malo, mientras el 36.67% señala que se encuentra en un nivel regular, el 13.33% señala que se encuentra en un nivel de bueno y finalmente el 6.67% indica que se encuentra en nivel muy malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que el personal no se siente motivado para realizar sus actividades eficientemente.



**Tabla 34: ¿Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
MALO	9	15.0	15.0	15.0
MUY MALO	25	41.7	41.7	56.7
REGULAR	26	43.3	43.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 26: ¿Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?**

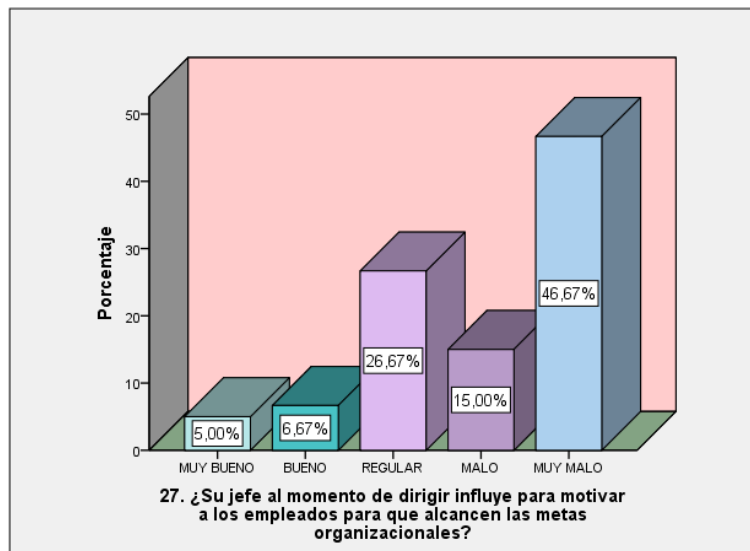
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 34 y grafico N° 26, el 43.33% de los encuestados señalan que su jefe le motiva constantemente en un nivel de regular, mientras el 41.67% señala que se encuentra en un nivel de muy malo, el 15% señala que se encuentra en un nivel de malo. De los resultados obtenidos el jefe demuestra que no cuenta con la capacidad de poder motivar al personal con el que labora.

**Tabla 35: ¿Su jefe al momento de dirigir influye para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	4	6.7	6.7	6.7
MALO	9	15.0	15.0	21.7
MUY BUENO	3	5.0	5.0	26.7
MUY MALO	28	46.7	46.7	73.3
REGULAR	16	26.7	26.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 27: ¿Su jefe al momento de dirigir influye para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales?**

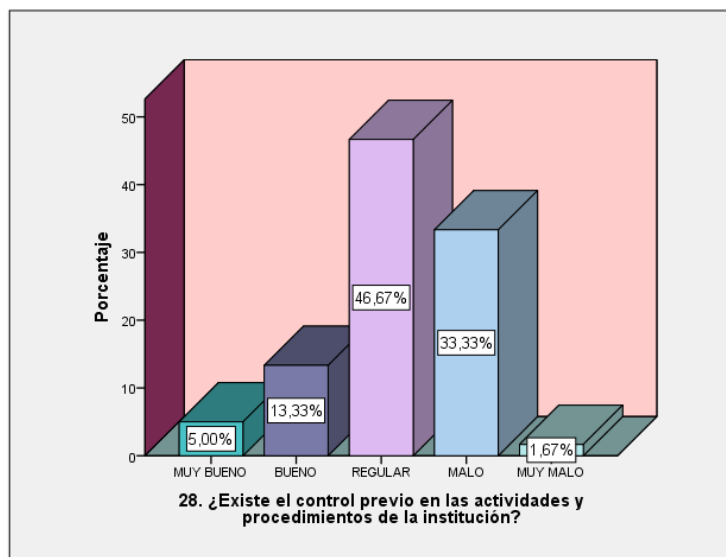
**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 35 y gráfico N°27, el 43.33% de los encuestados señalan que las funciones que desarrollan son recompensadas o motivadas en un nivel de malo, mientras el 36.67% señala que se encuentra en un nivel regular, el 13.33% señala que se encuentra en un nivel de bueno y finalmente el 6.67% indica que se encuentra en nivel muy malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que al jefe inmediato no tiene la capacidad de ser líder para motivar al personal a su cargo.

**Tabla 36: ¿Existe el control previo en las actividades y procedimientos de la institución?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	8	13.3	13.3	13.3
MALO	20	33.3	33.3	46.7
MUY BUENO	3	5.0	5.0	51.7
MUY MALO	1	1.7	1.7	53.3
REGULAR	28	46.7	46.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 28: ¿Existe el control previo en las actividades y procedimientos de la institución?**

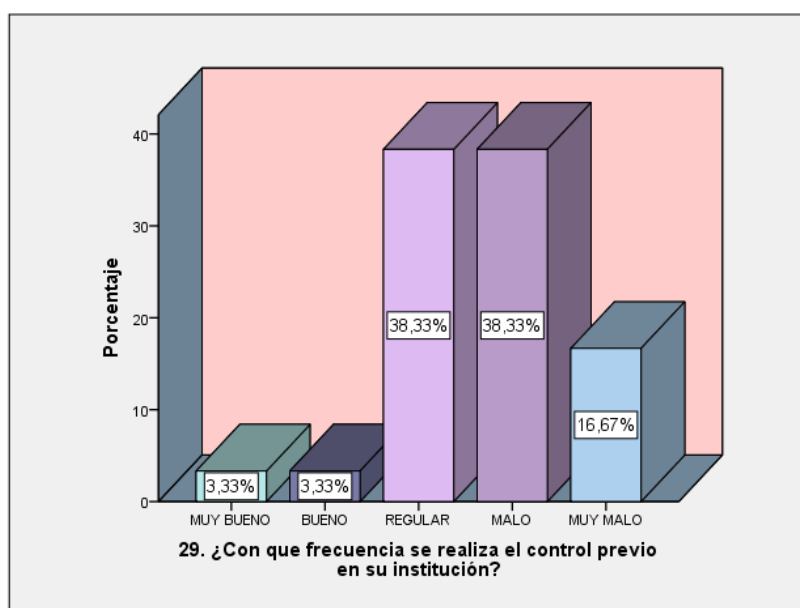
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 36 y gráfico N°28, el 46.67% de los encuestados señalan que existe el control previo en las actividades y procedimientos en la institución en un nivel de regular, mientras el 33.33% señala que se encuentra en un nivel malo, el 13.33% señala que se encuentra en un nivel de bueno, el 5% le da una valoración de muy bueno y finalmente el 1.67% indica que se encuentra en nivel muy malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que no existe un control previo en las actividades y procedimientos de la institución.

**Tabla 37: ¿Con que frecuencia se realiza el control previo en su institución?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	2	3.3	3.3	3.3
MALO	23	38.3	38.3	41.7
MUY BUENO	2	3.3	3.3	45.0
MUY MALO	10	16.7	16.7	61.7
REGULAR	23	38.3	38.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 29: ¿Existe el control previo en las actividades y procedimientos de la institución?**

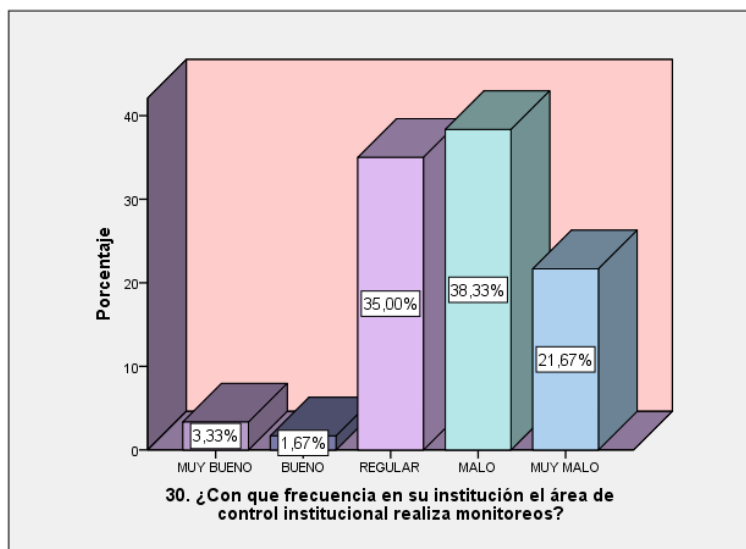
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 37 y gráfico N°29, el 38.33% de los encuestados señalan que con frecuencia se realiza el control previo de nivel de regular y malo, mientras el 16.67% señala que se encuentra en un nivel de muy malo, el 3.33% señala que se encuentra en un nivel de bueno y muy bueno. Dé los resultados obtenidos nos demuestra que existe un control previo en las actividades y procedimientos de la organización.

**Tabla 38: ¿Con que frecuencia en su institución el área de control institucional realiza monitoreos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	1	1.7	1.7	1.7
MALO	23	38.3	38.3	40.0
MUY BUENO	2	3.3	3.3	43.3
MUY MALO	13	21.7	21.7	65.0
REGULAR	21	35.0	35.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 30: ¿Con que frecuencia en su institución el área de control institucional realiza monitoreos?**

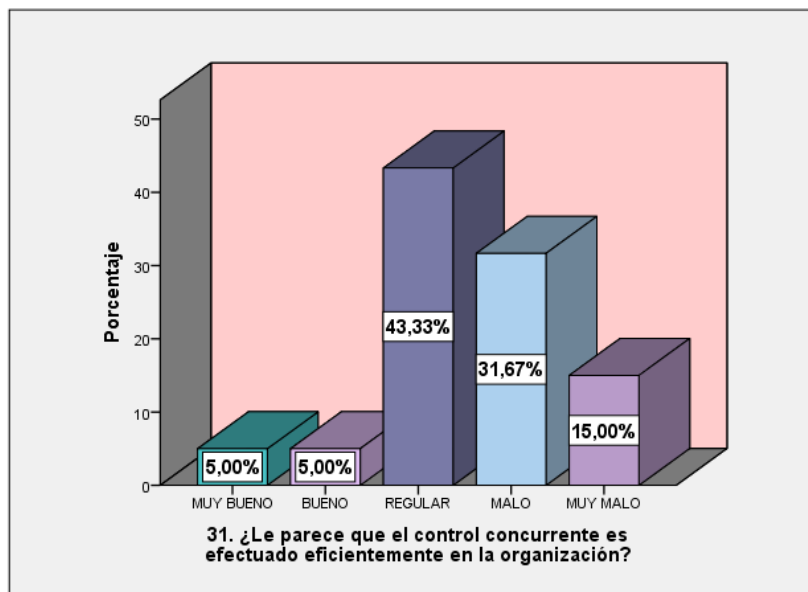
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 38 y grafico N°30, el 35% de los encuestados señalan que con frecuencia se realiza monitoreos por parte del área de control institucional en un nivel de muy malo, mientras el 35% señala que se encuentra en un nivel de regular, el 21.7% señala que se encuentra en un nivel de muy malo, el 3.33% le da una valoración de muy bueno y finalmente el 1.67% indica que se encuentra en nivel bueno. Dé los resultados obtenidos nos demuestra que no existe un control de monitoreo en la organización.

**Tabla 39: ¿Le parece que el control concurrente es efectuado eficientemente en la organización?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	3	5.0	5.0	5.0
MALO	19	31.7	31.7	36.7
MUY BUENO	3	5.0	5.0	41.7
MUY MALO	9	15.0	15.0	56.7
REGULAR	26	43.3	43.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 31: ¿Le parece que el control concurrente es efectuado eficientemente en la organización?**

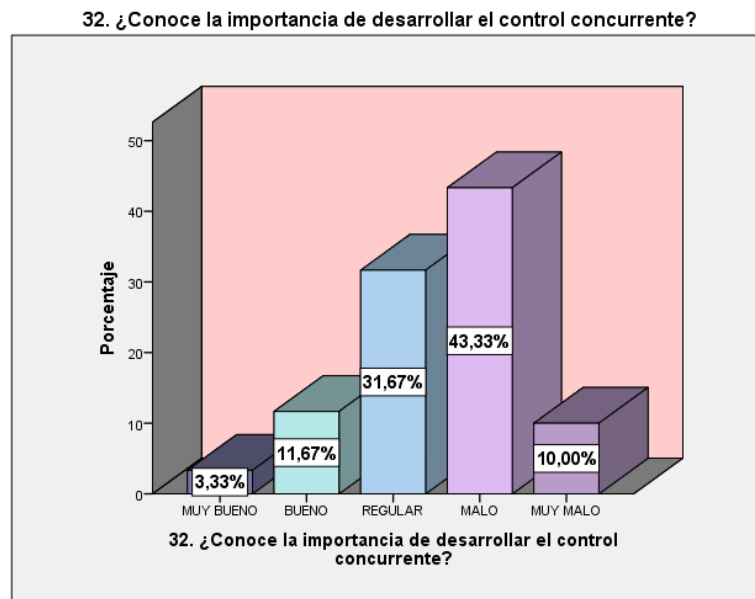
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 39 y gráfico N° 31, el 43.33% de los encuestados señalan que el control concurrente es efectuado eficientemente en la organización en un nivel de regular, mientras el 31.67% señala que se encuentra en un nivel de malo, el 15% señala que se encuentra en un nivel de muy malo y finalmente el 5% indica que se encuentra en nivel muy bueno y bueno. Dé los resultados obtenidos nos demuestra que los trabajadores dicen no ponen tanto interés al momento de realizar su trabajo encomendado.

**Tabla 40: ¿Conoce la importancia de desarrollar el control concurrente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	7	11.7	11.7	11.7
MALO	26	43.3	43.3	55.0
MUY BUENO	2	3.3	3.3	58.3
MUY MALO	6	10.0	10.0	68.3
REGULAR	19	31.7	31.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 32: ¿Conoce la importancia de desarrollar el control concurrente?**

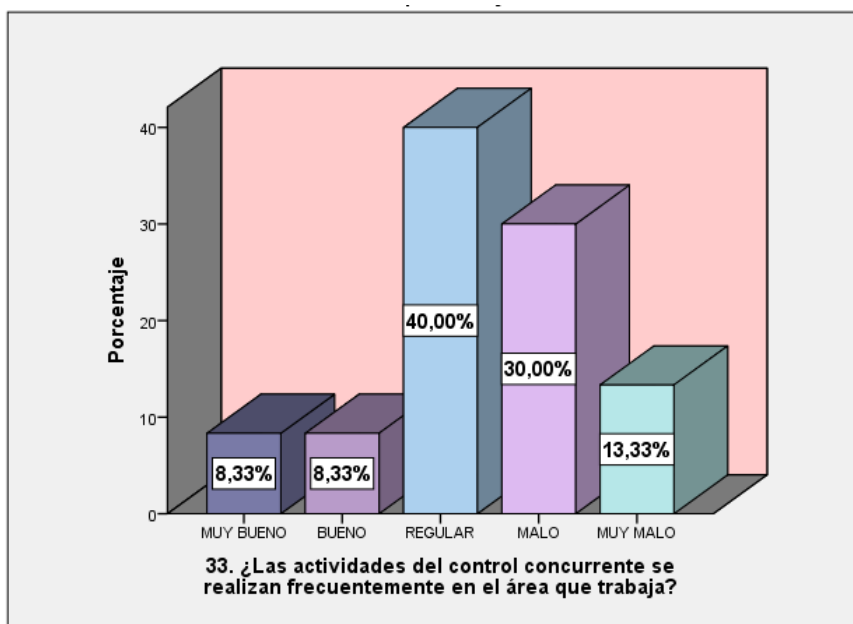
**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 40 y grafico N° 32, el 43.33% de los encuestados señalan que conoce la importancia del control concurrente en un nivel de malo, mientras el 31.67% señala que se encuentra en un nivel regular, el 11.67% señala que se encuentra en un nivel de bueno, el 10% le da una valoración de regular y finalmente el 3.33% indica que se encuentra en nivel muy bueno. Dé los resultados obtenidos nos demuestra que no les capacitan en temas relacionados al control concurrente en la Institución.

**Tabla 41: ¿Las actividades del control concurrente se realizan frecuentemente en el área que trabaja?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	5	8.3	8.3	8.3
MALO	18	30.0	30.0	38.3
MUY BUENO	5	8.3	8.3	46.7
MUY MALO	8	13.3	13.3	60.0
REGULAR	24	40.0	40.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 33: ¿Las actividades del control concurrente se realizan frecuentemente en el área que trabaja?**

### INTERPRETACIÓN

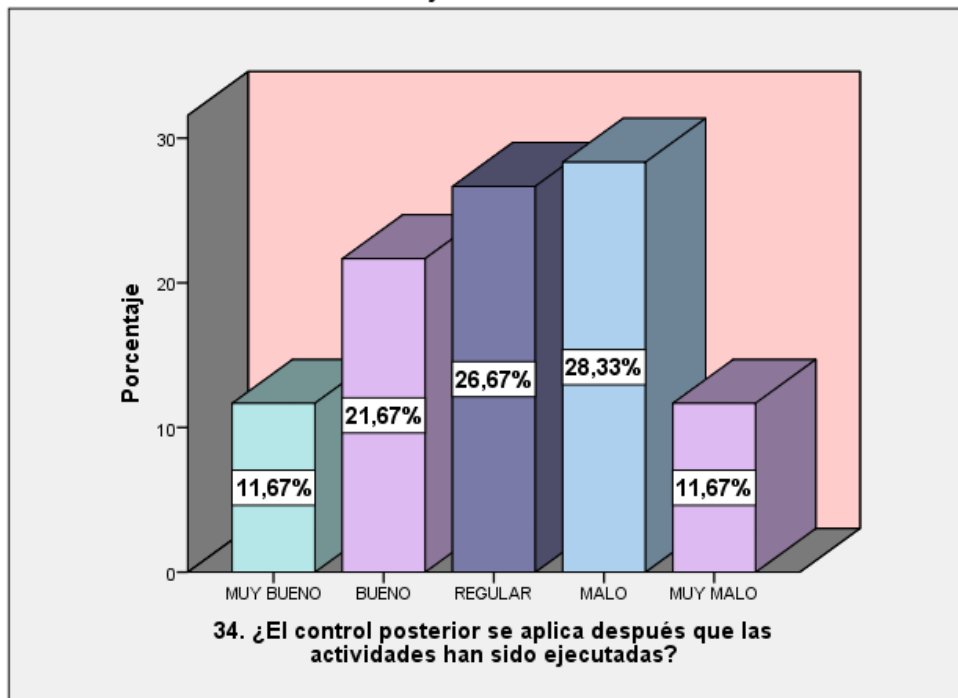
En la tabla N° 41 y gráfico N° 33, el 40% de los encuestados señalan que las actividades del control concurrente se realizan en su área en un nivel de regular, mientras el 30% señala que se encuentra en un nivel de malo, el 13,33% señala que se encuentra en un nivel de muy malo y finalmente el 8,33% indica que se encuentra en nivel muy bueno y bueno. De los resultados obtenidos nos demuestra que no realizan actividades de control concurrente en el área de trabajo.



**Tabla 42: ¿El control posterior se aplica después que las actividades han sido ejecutadas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	13	21.7	21.7	21.7
MALO	17	28.3	28.3	50.0
MUY BUENO	7	11.7	11.7	61.7
MUY MALO	7	11.7	11.7	73.3
REGULAR	16	26.7	26.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 34: ¿El control posterior se aplica después que las actividades han sido ejecutadas?**

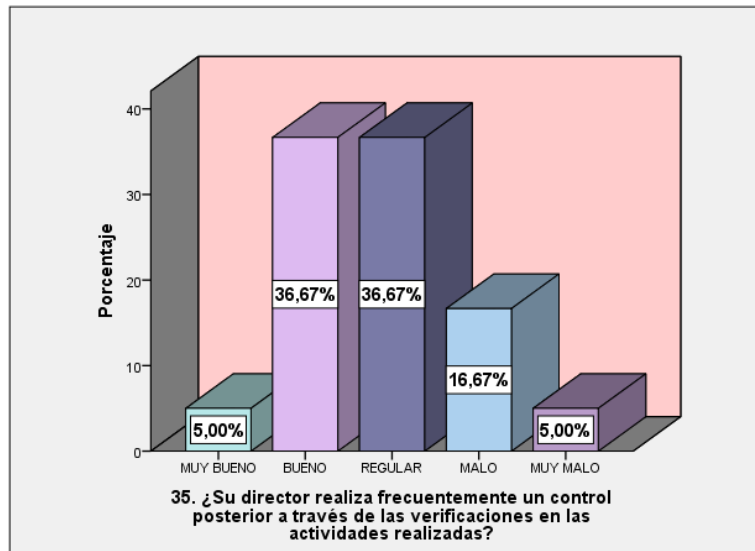
**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 42 y gráfico N° 34, el 28.33% de los encuestados señalan que el control posterior se aplica después que las actividades han sido ejecutadas en un nivel de malo, mientras el 26.67% señala que se encuentra en un nivel de regular, el 21.67% señala que se encuentra en un nivel de bueno, y finalmente el 11.67% indica que se encuentra en nivel muy bueno y muy malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que no existe un control posterior después de las actividades ejecutadas.

**Tabla 43: ¿Su director realiza frecuentemente un control posterior a través de las verificaciones en las actividades realizadas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	22	36.7	36.7	36.7
MALO	10	16.7	16.7	53.3
MUY BUENO	3	5.0	5.0	58.3
MUY MALO	3	5.0	5.0	63.3
REGULAR	22	36.7	36.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 35: ¿Su director realiza frecuentemente un control posterior a través de las verificaciones en las actividades realizadas?**

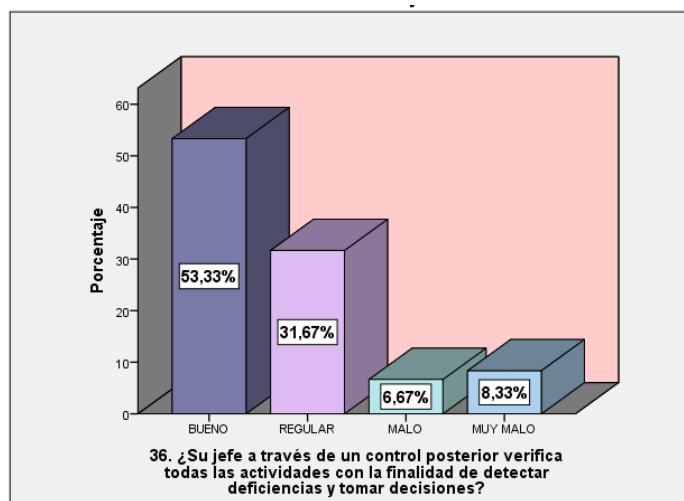
### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 43 y gráfico N° 35, el 36.67% de los encuestados señala que su director realiza frecuentemente un control posterior a través de las verificaciones en las actividades de nivel de bueno y regular, mientras el 16.67% señala que se encuentra en un nivel de bueno, el 5% señala que se encuentra en un nivel de muy bueno y muy malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que el Director si realiza control previo debido a que si cuenta con la capacidad de querer mejorar las actividades realizadas.

**Tabla 44: ¿Su jefe a través de un control posterior verifica todas las actividades con la finalidad de detectar deficiencias y tomar decisiones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
BUENO	32	53.3	53.3	53.3
MALO	4	6.7	6.7	60.0
MUY MALO	5	8.3	8.3	68.3
REGULAR	19	31.7	31.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 36: ¿Su jefe a través de un control posterior verifica todas las actividades con la finalidad de detectar deficiencias y tomar decisiones?**

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 44 y grafico N°36, el 53.33% de los encuestados señalan que su jefe a través de un control posterior verifica todas las actividades con la finalidad de detectar deficiencias y tomar decisiones en un nivel de regular, mientras el 31.67% señala que se encuentra en un nivel regular, el 8.33% señala que se encuentra en un nivel muy malo y finalmente el 6.67% indica que se encuentra en nivel malo. De los resultados obtenidos nos demuestra que el jefe si tiene el propósito de lograr los objetivos de la Institución.

4.2. Resultados para la variable gestión administrativa y sus dimensiones.

Tabla 45: Tabla de frecuencia de la variable gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	1	1,7	1,7	1,7
MALO	25	41,7	41,7	43,3
REGULAR	34	56,7	56,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

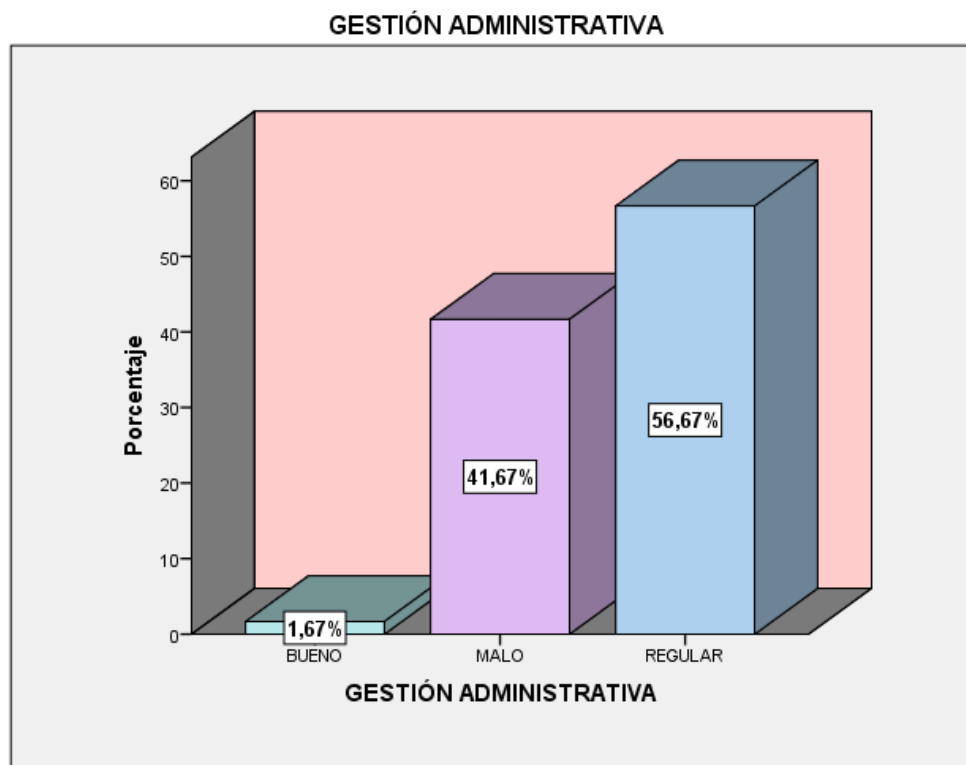


Gráfico 37: Variable gestión administrativa

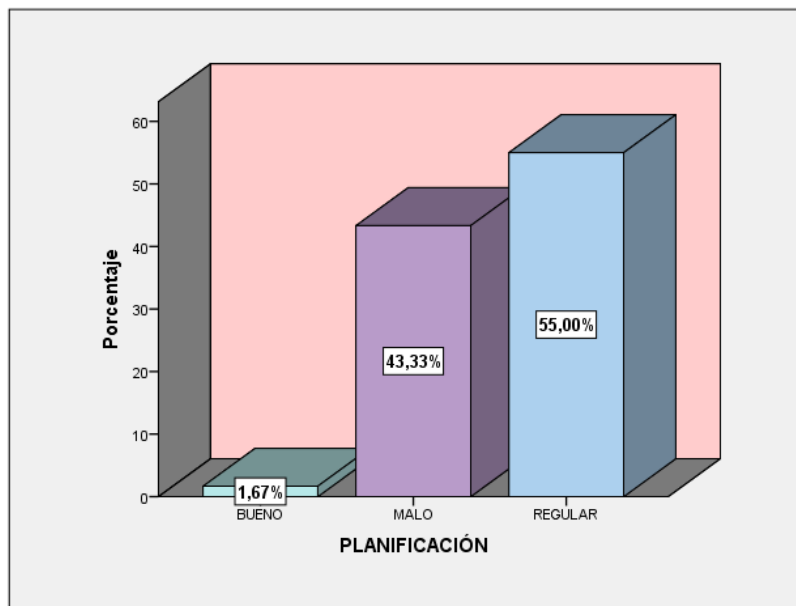
INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 45 y grafico N° 37, el 56.67% de los encuestados señalan que gestión administrativa es de nivel regular, mientras el 41.67% señala que se encuentra en un nivel de malo y finalmente el 1.67% indica que se encuentra en nivel bueno. Dé los resultados obtenidos nos demuestra que no existe interés y iniciativa de mejorar las dificultades que se presenta.

**Tabla 46: Tabla de frecuencia de la dimensión planificación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	1	1,7	1,7	1,7
MALO	26	43,3	43,3	45,0
REGULAR	33	55,0	55,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 38: Dimensión planificación**

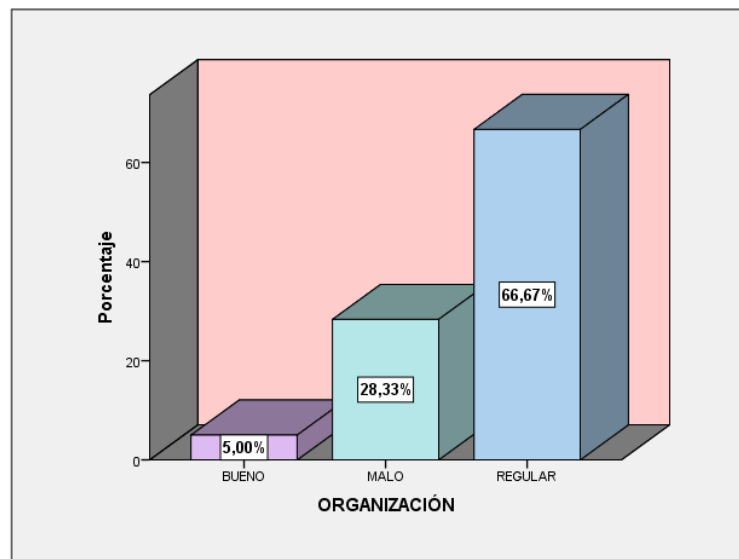
## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 46 y gráfico N° 38, el 55% de los encuestados señalan que tienen una planificación de nivel regular, mientras el 43.33% señala que se encuentra en un nivel de malo y finalmente el 1.67% indica que se encuentra en nivel bueno. Dé los resultados obtenidos nos demuestra que se percibe que la planeación es: ni adecuado ni inadecuado, significa que la planeación está en un término medio, es decir que hay limitaciones en el conocimiento y aplicación de la filosofía, valores, misión y visión, objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuesto.

**Tabla 47: Tabla de frecuencia de la dimensión organización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	3	5,0	5,0	5,0
MALO	17	28,3	28,3	33,3
REGULAR	40	66,7	66,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 39: Dimensión organización**

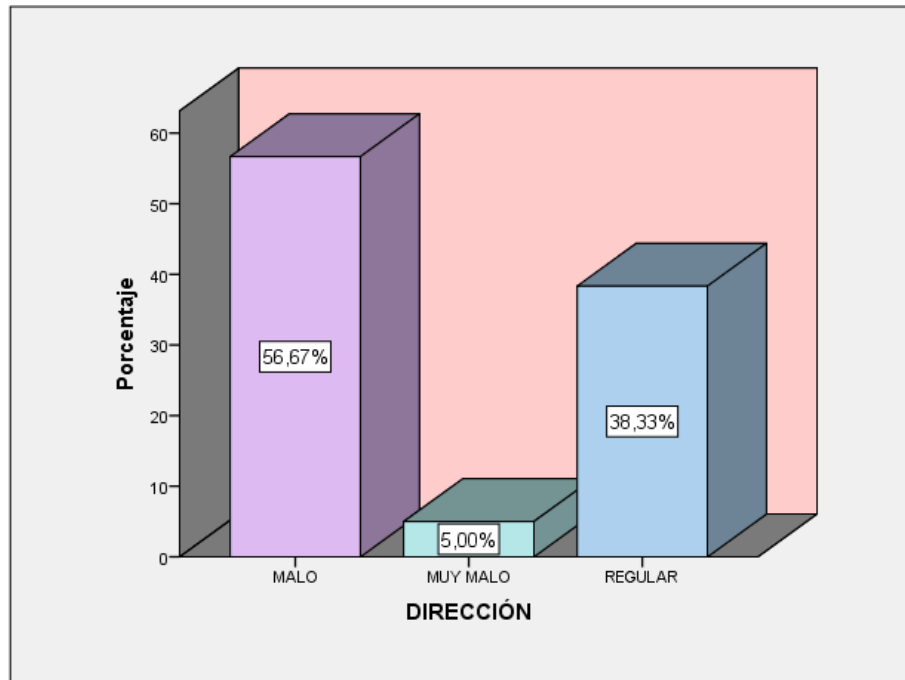
## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 47 y gráfico N° 39, el 66.67% de los encuestados señalan que tienen una organización de nivel regular, mientras el 28.33% señala que se encuentra en un nivel malo y finalmente el 5% indica que se encuentra en nivel de bueno. De los resultados obtenidos se puede apreciar que la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios, consideran que la organización es: ni adecuado ni inadecuado, es decir que está en un nivel medianamente aplicado, debido a que existe limitaciones en el conocimiento y aplicación de la forma de organización, referente a su diseño, estrategias, procesos, funciones, responsabilidades, relaciones laborales y de métodos y técnicas de trabajo.

**Tabla 48: Tabla de frecuencia de la dimensión dirección**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	34	56,7	56,7	56,7
MUY MALO	3	5,0	5,0	61,7
REGULAR	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 40: Dimensión dirección**

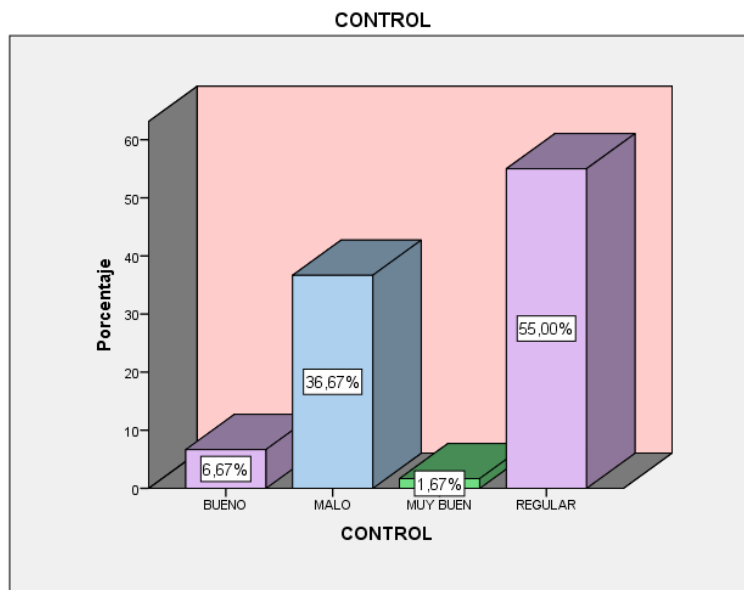
## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 48 y gráfico N° 40, el 56.67% de los encuestados señalan que tienen dirección de nivel malo, mientras el 38.33% señala que se encuentra en un nivel muy de regular y finalmente el 5% indica que se encuentra en nivel de muy malo. De los resultados se puede concluir que los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios perciben que la dirección está en el nivel: malo, es decir que está en un nivel bajo, en cuanto a la toma de decisiones, a la motivación, comunicación y liderazgo.

**Tabla 49: Tabla de frecuencia de la dimensión control**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BUENO	4	6,7	6,7	6,7
MALO	22	36,7	36,7	43,3
MUY BUEN	1	1,7	1,7	45,0
REGULAR	33	55,0	55,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 41: Dimensión control**

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 49 y gráfico N° 41, el 55% de los encuestados señalan que tienen un control de nivel regular, mientras que el 36.67% señala que se encuentra en un malo, el 6.67% le da una valoración de bueno y finalmente el 1.67% le da una valoración de muy bueno. De los resultados obtenidos se puede concluir que los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios, perciben que el control es regular: ni adecuado ni inadecuado, en establecimiento de estándares de medida para evaluar, corregir y retroalimentar, por limitaciones en su aplicación.



### 4.3. Estadísticos descriptivos

**Tabla 50: Estadísticos descriptivos de la variable y sus dimensiones**

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Suma	Media		Desv. típ.	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Estadístico
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	60	49	76	125	5761	96,02	1,152	8,924	79,644
PLANIFICACIÓN	60	14	17	31	1460	24,33	,411	3,187	10,158
ORGANIZACIÓN	60	15	19	34	1509	25,15	,407	3,151	9,926
DIRECCIÓN	60	12	15	27	1309	21,82	,449	3,476	12,084
CONTROL	60	22	17	39	1483	24,72	,543	4,207	17,698
N válido (según lista)	60								

#### ANÁLISIS:

En la tabla N° 50, se observa que la variable gestión administrativa tiene una media de 96.02, lo cual se encuentra en un nivel de regular, desviación estándar de 8.924, varianza de 79.644, mínimo 76 puntos y máximo de 125 puntos, la dimensión planificación tiene una media de 24.33, lo cual se encuentra en un nivel de regular, desviación estándar de 3.187, varianza de 10.158, mínimo 17 puntos y máximo de 31 puntos, la dimensión organización tiene una media de 25.15, lo cual se encuentra en un nivel de regular, desviación estándar de 3.151, varianza de 9.926 mínimo 19 puntos y máximo de 34 puntos, la dimensión dirección tiene una media de 21.82, lo que se encuentra en un nivel de malo, desviación estándar 3.476, varianza de 12.084, mínimo 15 puntos y máximo de 27 puntos, y finalmente la dimensión control tiene una media de 24.72, lo que se encuentra en un nivel de regular, desviación estándar 4.207, varianza de 17.698, mínimo 17 puntos y máximo de 39 puntos.



### Conclusiones

- La variable gestión administrativa tiene una media de 96.02, lo cual se encuentra en un nivel de regular, eso significa que los trabajadores del Gobierno Regional Madre de Dios tienen dificultades en la gestión administrativa, en lo que respecta a la planificación, organización, dirección y control, de donde se observa que el 56.67% de los encuestados señalan que Gestión Administrativa es de nivel regular, mientras el 41.67% señala que se encuentra en un nivel malo y finalmente el 1.67% indica que se encuentra en nivel bueno.
- La dimensión planificación tiene una media de 24.33, lo cual se encuentra en un nivel de regular lo que significa que los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen dificultades en la planificación, en lo que respecta a los objetivos, políticas y procedimientos. el 55% de los encuestados señalan que tienen una planificación de nivel regular, mientras el 43.33% señala que se encuentra en un nivel de malo y finalmente el 1.67% indica que se encuentra en nivel bueno.
- La dimensión organización tiene una media de 25.15, lo cual se encuentra en un nivel de regular, lo que significa que los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen dificultades en la organización, en lo que respecta a la selección de puestos de trabajo, conflictos en los niveles de trabajo e identificación laboral, en donde el 66.67% de los encuestados señalan que tienen una organización de nivel regular, mientras el 28.33% señala que se encuentra en un nivel malo y finalmente el 5% indica que se encuentra en nivel de bueno.
- La dimensión dirección tiene una media de 21.82, lo que se encuentra en un nivel de malo lo que significa los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tiene muchas dificultades en la dirección, en lo que respecta deficiente, de donde en la tabla N° 48 y grafico N° 40, el 56.67% de los encuestados señalan que tienen dirección de



nivel malo, mientras el 38.33% señala que se encuentra en un nivel muy de regular y finalmente el 5% indica que se encuentra en nivel de muy malo.

- La dimensión control tiene una media de 24.72, lo que se encuentra en un nivel de regular lo que significa que los trabajadores del Gobierno Regional de Madre de Dios tienen dificultades en el control, en lo que respecta al control previo, control concurrente y control posterior, de donde el 55% de los encuestados señalan que tienen un control de nivel regular, mientras que el 36.67% señala que se encuentra en un nivel malo, el 6.67% le da una valoración de bueno y finalmente el 1.67% le da una valoración de muy bueno.



### Recomendaciones

- El Gobierno Regional de Madre De Dios, debe implementar planes de mejora de gestión administrativa, que permita fortalecer los instrumentos de gestión logrando mejorar la calidad de servicio en la organización.
- Sensibilizar y motivar el conocimiento y aplicación de los instrumentos de gestión lo que determinara el cumplimiento de los trabajadores en las políticas, estrategias y propósitos enmarcados de la misión y visión de la entidad.
- realizar talleres de capacitación que permita el logro del desarrollo organizacional, en lo que respecta a selección de puestos de trabajo, superar los conflictos en los niveles de trabajo así como motivar al personal en la Entidad laboral.
- Desarrollar planes estratégicos que permitan motivar a los trabajadores y se incentive a la comunicación así como reconocer las habilidades y destrezas del trabajador e identificar líderes que permitirá supervisar y alcanzar las metas y logros establecidos en la Entidad.
- En el Gobierno Regional de Madre de Dios, debe realizar talleres de capacitación que garanticen los niveles de control de acuerdo a la planificación y en ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas en la Entidad.

|

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ÁLVAREZ, J. (2000). Diccionario de Auditoría Gubernamental. (1ª ed.), Lima-Perú:  
Editado por la Universidad de San Martín de Porres.
- BARLETTI, B. (2005). Hacia una Mejor Gestión de los Gobiernos Locales. X  
Congreso GInternacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de, (pág.  
13). Chile.
- BERLINCHES CERESO, ANDRÉS (2002). Calidad. Thomson Editores Spain  
Paraninfo, S.A. España.
- BERNAL, César Augusto. (2000). “Metodología de la Investigación para  
Administración y Economía”. Ed. Pearson. Bogotá. Colombia.
- DRUCKER, PETER F. (1973). La Gerencia tareas, responsabilidades y prácticas,  
Ediciones Leconex S.R.L.
- FRED, D. (2006). “Conceptos de Administración Estratégica”, 11ª Edición.
- FRED, D. (2008). “Conceptos de Administración Estratégica”, 11 Edición. Editorial  
Pearson Educación, México. García, S. & Dolan, S (1998), “Dirección por  
Valores”. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Grupo Cultural amigos de Ibarra. (2000). “Monografía de Ibarra”. Ibarra, Ecuador.
- Grupo Editorial Norma (1991). Gerencia y Recursos Humanos. Bogotá-Colombia.
- KOONTZ, HAROLD; WEIHRICH HEINZ (2004) Administración, una perspectiva  
global. 12ª edición. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. México.



- MENDEZ S, CARLOS (2000) Metodología de la Investigación. Editorial Paraninfo, 2da edición.
- ORTIZ (2011). Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad en el Servicio del Hotel Andino Real de la ciudad de Ambato. (Pre grado). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1035>. ÁLVAREZ, J. F. (2004). Auditoria Gubernamental Integral: Técnicas y Procedimientos. (1ª ed.) Lima-Perú: Editorial Instituto Pacífico S.A.C., Lima-Perú.
- RAMÍREZ CAVASSA, CESAR (2002). Calidad Total en las instituciones Editorial Trillas, S.A. México.
- REAL ACADEMIA. (2000). “Diccionario. Real Academia de la Lengua”. Ed. Comercio. Quito. Ecuador. 119
- Revista. Casa de la Cultura núcleo de Imbabura. (2000). “Historias locales”. Ibarra, Ecuador.
- REZZA. (2001). “Diccionario Enciclopédico”. Ed. Rezza. Quito. Ecuador.
- ROBBINS, STEPHEN (1998) La administración en el mundo de hoy. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- RODRÍGUEZ SALTOS, Roberto. (1999). “La región Interandina ecuatoriana”. Riobamba Ecuador.
- SAMPIERI, R. Y OTROS (2006) Metodología de la Investigación Científica. Mac Graw Hill. México.p. 288.



SCHEDLER A. (2004), “¿Qué es la rendición de cuentas?”. Cuadernos de Transparencia 03. Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI). Primera Edición. México, D.F

SUMBA (2015). Modelo de gestión administrativa para la competitividad de las microinstituciones en la zona sur de la provincia de Manabí, república de Ecuador. (Pre grado). Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/739>.

TOBAR SUBÍA, (1929). “Cristóbal. Monografía de Ibarra”. Ibarra-Ecuador.

VILLABA, Carlos.(2009). “Proyectos y anteproyectos”. Ed. Sureditores. Quito. Ecuador

VILLALBA, Carlos. (2009). “Metodología de la Investigación Científica”. Ed. Sureditores. Quito. Ecuador. 10. ZORRILLA, Santiago.(2000) “Metodología de la Investigación”. Ed. Mcgraw-Hil. México. 11. Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas de Venezuela.



## ANEXOS





**A. Matriz de Consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo es la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios?, 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo es la planificación de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017?</p> <p>¿Cómo es la organización de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017?</p> <p>¿Cómo es la dirección de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017?</p> <p>¿Cómo es la control de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Describir la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICO</b></p> <p>Describir cómo es la planificación de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017</p> <p>Describir cómo es la organización de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017</p> <p>Describir cómo es la Dirección de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017</p> <p>Describir cómo es la control de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017.</p>	<p>Variable de estudio 1: <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b></p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificación.</li> <li>➤ Organización</li> <li>➤ Dirección</li> <li>➤ Control</li> </ul>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo</p> <p><b>Donde:</b> <b>M:</b> muestra <b>V1 : Gestión administrativa</b></p> <p><b>Población:</b> <b>Muestra:</b></p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica: encuesta.</li> <li>- Técnicas de análisis de datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• datos estadísticos</li> <li>• Cuadro de frecuencias.</li> </ul> </li> </ul>



**B. Matriz de Instrumentos para la recolección de datos**

Variable de estudio	dimensiones	Indicadores	Peso %	N° de ítems	Ítems (índice)	Escala de valoración
<b>Gestión administrativa</b>	<b>Planificación</b>			<b>09</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La organización tiene un plan para lograr los objetivos?</li> <li>2. ¿Se logran los objetivos de acuerdo a los planes establecidos de la organización?</li> <li>3. ¿Los objetivos de la organización están claramente definidos?</li> </ol>	Nunca (1)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Objetivos</b></li> <li>➤ <b>Políticas</b></li> <li>➤ <b>procedimientos</b></li> </ul>	<b>25%</b>	<b>01 al 09</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ¿Las políticas institucionales están de acuerdo a los planes establecidos?</li> <li>5. ¿Las políticas adoptadas por la organización contribuyen a su desarrollo personal?</li> <li>6. ¿Las políticas institucionales de la institución están de acuerdo con la visión y misión de la organización?</li> <li>7. ¿Su institución cuenta con un manual de procedimientos que desarrollen y contribuyan a los cumplimientos de los planes?</li> <li>8. ¿Existen procedimientos como guías de trabajo para cumplir los planes establecidos?</li> <li>9. ¿Los procedimientos administrativos son conocidos por todos los trabajadores?</li> </ol>	Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)



	<p><b>Organización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Análisis de puestos</b></li> <li>➤ <b>Niveles Jerárquicos</b></li> <li>➤ <b>División de funciones</b></li> </ul>	<p>25%</p>	<p>09  10 al 18</p>	<p>10. ¿Se siente satisfecho con el puesto que posee en su organización?</p> <p>11. ¿Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades en su organización?</p> <p>12. ¿Las actividades que realiza en su organización tiene relación con el puesto de trabajo?</p> <p>13. ¿Conoce los niveles jerárquicos de la organización?</p> <p>14. ¿Los trabajadores que realizan las mismas tareas que usted se encuentran en el mismo nivel jerárquico?</p> <p>15. ¿Los conflictos entre los niveles jerárquicos de la organización son muy comunes?</p> <p>16. ¿Están claramente definidos las funciones en su organización?</p> <p>17. ¿Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo en su organización?</p> <p>18. ¿Conoce las funciones del cargo que le asigna su organización?</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi Nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi Siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>
	<p><b>Dirección</b></p>			<p>09</p>	<p>19. ¿Existe comunicación dentro de la organización?</p> <p>20. ¿Tienen las estrategias de</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi Nunca (2)</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Comunicación</b></li> <li><b>Liderazgo</b></li> <li>➤ <b>Motivación</b></li> </ul>	<b>25%</b>	<b>19 al 27</b>	<p>comunicación Interna, el apoyo constante de la dirección de la organización?</p> <p>21. ¿Considera que la comunicación a nivel institucional es deficiente?</p> <p>22. ¿Su jefe inmediato demuestra liderazgo en la organización?</p> <p>23. ¿Los directivos de la organización sugiere ideas para contribuir a la organización?</p> <p>24. ¿El Director al momento de dirigir demuestra o utiliza valores para guiarte?</p> <p>25. ¿Las funciones que desarrolla es recompensada o motivada?</p> <p>26. ¿Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?</p> <p>27. ¿Su jefe al momento de dirigir influye para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales?</p>	<p>A veces (3)</p> <p>Casi Siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>
	<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Control previo</b></li> <li>➤ <b>Control concurrente</b></li> </ul>	<b>25%</b>	<b>09 28 al 36</b>	<p>28. ¿Existe el control previo en las actividades y procedimientos de la institución?</p> <p>29. ¿En su institución se realiza el control previo?</p> <p>30. ¿En la institución, existe el área de control institucional?</p> <p>31. ¿Le parece que el control concurrente es efectuado</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi Nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi Siempre</p>



		➤ <b>Control posterior</b>			eficientemente en la organización? 32. ¿Conoce la importancia de desarrollar el control concurrente? 33. ¿Las actividades del control concurrente se realizan frecuentemente en el área que trabaja? 34. ¿El control posterior se aplica después que las actividades han sido ejecutadas? 35. ¿Su director realiza frecuentemente un control posterior a través de las verificaciones en las actividades realizadas? 36. ¿Su jefe a través de un control posterior verifica todas las actividades con la finalidad de detectar deficiencias y tomar decisiones?	(4) Siempre (5)
--	--	----------------------------	--	--	--	--------------------



C. Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

**NIVEL OCUPACIONAL:** Funcionario ( ) Profesional ( ) Técnico ( ) Auxiliar ( )

**SEXO:** Masculino ( ) Femenino ( )

**CONDICION LABORAL:** Nombrado ( ) Contratado ( )

**TIEMPO DE SERVICIO:** .....

El presente cuestionario forma parte de un estudio de una tesis de investigación, acerca de GESTION ADMINISTRATIVA EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación. No hay respuestas buenas ni malas, lo que interesa es lo que usted exprese su acuerdo o desacuerdo con lo planteado. Su colaboración será decisiva para los propósitos del estudio. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

**ESCALA DE VALORACIÓN**

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>DIMENSION: PLANIFICACION</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cree usted que la organización logra sus objetivos planteados?					
2	¿Se logran los objetivos de acuerdo a los planes establecidos de la organización?					
3	¿Los objetivos de la organización están claramente definidos?					
4	¿Las políticas institucionales están de acuerdo a los planes establecidos?					
5	¿Las políticas adoptadas por la organización contribuyen a su desarrollo personal?					
6	¿Las políticas institucionales de la institución están de acuerdo con la visión y misión de la organización?					
7	¿Cree usted que su institución aplica un manual de procedimientos que desarrollen y contribuyan a los cumplimientos de los planes?					



8	¿Se reformula constantemente los procedimientos como guías de trabajo para cumplir los planes establecidos?					
9	¿Los procedimientos administrativos son conocidos por todos los trabajadores?					
<b>DIMENSION: ORGANIZACION</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Se siente satisfecho con el puesto que posee en su organización?					
11	¿Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades en su organización?					
12	¿Con que frecuencia realiza usted actividades en su organización que tienen relación con el puesto de trabajo?					
13	¿Aplica usted frecuentemente y respeta los niveles jerárquicos de la organización?					
14	¿Los trabajadores que realizan las mismas tareas que usted se encuentra en el mismo nivel jerárquico?					
15	¿Los conflictos entre los niveles jerárquicos de la organización son muy comunes?					
16	¿Están claramente definidos las funciones en su organización?					
17	¿Se siente identificado con las funciones que tiene a su cargo en su organización?					
18	¿Conoce las funciones del cargo que le asigna su organización?					
<b>DIMENSION: DIRECCION</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Existe comunicación dentro de la organización?					
20	¿Tienen las estrategias de comunicación Interna, el apoyo constante de la dirección de la organización?					
21	¿Considera que la comunicación a nivel institucional es deficiente?					
22	¿Su jefe inmediato demuestra liderazgo en la organización?					
23	¿Los directivos de la organización sugieren ideas para contribuir a la organización?					
24	¿El Director al momento de dirigir demuestra o utiliza valores para guiarte?					
25	¿Las funciones que desarrolla son recompensadas o motivada?					
26	¿Su jefe le motiva constantemente para realizar su trabajo de forma efectiva?					
27	¿Su jefe al momento de dirigir influye para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales?					
<b>DIMENSION: CONTROL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
28	¿Existe el control previo en las actividades y procedimientos de la institución?					
29	¿Con que frecuencia se realiza el control previo en su institución?					



30	¿Con que frecuencia en su institución el área de control institucional realiza monitoreos?					
31	¿Le parece que el control concurrente es efectuado eficientemente en la organización?					
32	¿Conoce la importancia de desarrollar el control concurrente?					
33	¿Las actividades del control concurrente se realizan frecuentemente en el área que trabaja?					
34	¿El control posterior se aplica después que las actividades han sido ejecutadas?					
35	¿Su director realiza frecuentemente un control posterior a través de las verificaciones en las actividades realizadas?					
36	¿Su jefe a través de un control posterior verifica todas las actividades con la finalidad de detectar deficiencias y tomar decisiones?					