



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Eficacia del Proceso Administrativo y su Relación con la Asignación de Recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Fustamante Carranza Sonia del Rocío

Asesor:

MBA. Díaz Torres William Ricardo

Línea de Investigación:

Gestión de Talento Humano

Chiclayo - Perú

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN



En la ciudad de Chiclayo, siendo las 8:00AM horas del día 26 de Febrero del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0357, de fecha 20 de Febrero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "EFICACIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS DEL PROGRAMA PENSIÓN 65. CHOTA 2018", presentado por el (la) Bachiller: **FUSTAMANTE CARRANZA SONIA DEL ROCIO** con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres

SECRETARIO (A) : Mgtr. Julio César Nunton More

VOCAL : MBA. William Ricardo Díaz Torres

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve: **APROBADO POR UNANIMIDAD**, Siendo las 8:30 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 26 de Febrero del 2019

MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres
Presidente

Mgtr. Julio César Nunton More

Secretario (a)

MBA. William Ricardo Díaz Torres

Vocal

Dedicatoria

A mis hijos, Josué y Jesús
que son mi razón de vivir
que en todo momento
están conmigo.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios y a la virgen María
que nos cuida y protege todos los días.

A mis padres José y Consuelo,
y a mi hermana Gladys por su apoyo
intelectual, moral e incondicional en
todo momento.

y a los docentes de la UCV por impartir
sus enseñanzas y conocimientos.

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Sonia del Rocío Fustamante Carranza con DNI N° 40779216 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejos Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces, en tal sentido, asumo la responsabilidad correspondiente ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en cuanto de los documentos, así como también de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Así mismo, autorizo a la Universidad Cesar Vallejo Publicar la siguiente información si así lo cree conveniente.

Chiclayo, agosto del 2018.



Sonia del Rocío Fustamante Carranza
DNI: 40779216

Presentación

Miembros del jurado:

Acatando la normatividad establecida en el Reglamento de Grados y Títulos para obtener la Titulación de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo SAC, entrego a su disposición la investigación denominada: “*Eficacia del Proceso Administrativo y su Relación con la Asignación de Recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018*”

La tesis presentada contiene los capítulos siguientes:

Capítulo I: Realidad problemática (internacional, nacional y local), trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas a nuestro tema o variables, la formulación del problema, justificación, hipótesis, objetivos y específicos

Capítulo II: Aspectos metodológicos, conceptualización de las variables en estudio, población, muestra y técnicas utilizadas, los instrumentos utilizados en la recolección de datos, así como los aspectos éticos de la presente investigación.

Capítulo III: Resultados de la Tesis de investigación.

Capítulo IV: Discusión de resultados.

Capítulo V: Conclusiones de la investigación.

Capítulo VI: Recomendaciones.

Capítulo VII: Referencias y anexos.

Dando a conocer que la tesis presentada cumple con los requisitos requeridos por la Universidad, se permita obtener el título profesional.

La Autora.

GENERALIDADES

Título

“Eficacia del Proceso Administrativo y su Relación con la Asignación de Recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018”

Autor

Sonia del Rocío Fustamante Carranza

Asesor

MBA. William Ricardo Díaz Torres

Tipo de investigación

- Cuantitativo
- No Experimental
- Correlacional

Línea de investigación

Gestión del Talento Humano

Localidad:

Chota - Perú

Ubicación de la Empresa

Chota - Perú

Duración de la investigación:

Fecha de inicio : 07-04-2018

Fecha de culminación : 30-07-2018

Índice

Acta de Sustentación.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de Autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Generalidades.....	VII
Índice.....	VIII
Índice de Tablas.....	X
Índice de Figuras.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Aproximación Temática.....	14
1.1.1. A nivel internacional.....	14
1.1.2. A nivel nacional.....	15
1.1.3. A nivel local.....	16
1.2. Trabajos Previos.....	17
1.2.1. A nivel internacional.....	17
1.2.2. A nivel Nacional.....	20
1.2.3. A nivel local.....	22
1.3. Teoría Relacionada al tema.....	23
1.3.1. Conceptos Básicos de la primera Variable.....	23
1.3.2. Conceptos Básicos de la segunda variable.....	37
1.4. Formulación del problema.....	39
1.5. Justificación del estudio.....	40
1.5.1. Teórica.....	40
1.5.2. Metodológica.....	40
1.5.3. Práctica.....	40
1.6. Hipótesis.....	40
1.7. Objetivos.....	40
1.7.1. Objetivo General.....	41
1.7.2. Objetivos Específicos.....	41

II.	MÉTODO.....	42
2.1	Tipo de investigación.....	42
2.1.1.	Enfoque de la Investigación.....	42
2.2.	Variables, Operacionalización	43
2.3.	Población y muestra	46
2.3.1.	Población.....	46
2.3.2.	Muestra.....	46
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos.	47
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos.	47
2.4.3.	Procedimiento para la recolección de datos.	47
2.4.4.	Validez.	47
2.4.5.	Confiabilidad.....	48
2.5.	Métodos de análisis de datos.....	48
2.6.	Aspectos éticos.....	48
III.	RESULTADOS.....	49
IV.	DISCUSIÓN	64
V.	CONCLUSIONES	65
VI.	RECOMENDACIONES	66
VII.	REFERENCIAS	67
	ANEXOS.....	69
	Análisis de Fiabilidad en SPSS	69
	Acta de aprobación de originalidad de Tesis	81
	Autorización de publicación de Tesis.....	82
	Reporte de Turnitin.....	83
	Autorización de la versión final del trabajo de investigación	84

Índice de Tablas

Tabla 1 Identificación de las Variables de estudio.....	43
Tabla 2.Operacionalización de las Variables de estudio.....	43
Tabla 3.Estadísticos.....	58
Tabla 4. Promedios.....	58
Tabla 5 Eficacia del Proceso Administrativo	59
Tabla 6.Nivel de Asignación de Recursos.....	60
Tabla 7 Correlación de variables Proceso Administrativo y asignación de recursos	61
Tabla 8.Correlación de variables Proceso Administrativo y asignación de recursos.....	61
Tabla 9 Correlación de variables Proceso Administrativo y asignación de recursos (Evaluación) .	62
Tabla 10. Correlaciones totales de variables Proceso Administrativo y Asignación de recursos	63

Índice de Figuras

Figura 1 . Fórmula de la Muestra	46
Figura 2. Dimensión Planeación	49
Figura 3. Dimensión Organización	50
Figura 4 . Dimensión Dirección	51
Figura 5 . Dimensión Control.....	52
Figura 6. Revisión de los Planes	53
Figura 7. Dimensión Distribución.....	54
Figura 8 . Dimensión Evaluación.....	55
Figura 9.Nivel de Eficacia del Proceso Administrativo	56
Figura 10. Nivel de ejecución de la Asignación de Recursos	57
Figura 11.Promedios de las variables.....	58
Figura 12. Promedio de la Eficacia del Proceso Administrativo.....	59
Figura 13. Promedio de la variable Asignación de Recursos.....	60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo, determinar la relación entre el nivel de eficacia del proceso administrativo y la asignación de recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018, se utilizó el método deductivo, responde al tipo cuantitativo, tipo no experimental, con enfoque correlacional; la confiabilidad se realizó a través del alfa de Cronbach con 0.721 y 0.739 respectivamente a las variables. La muestra fue de 28 colaboradores, una población de 1457 beneficiarios del Programa Pensión 65 del distrito de Chota. Se utilizó la técnica recolección de datos a través de la aplicación de una encuesta para determinar la incidencia de la eficacia del Proceso Administrativo con la Asignación de recursos del Programa Pensión 65, empleándose un cuestionario que presentaba como una primera parte la variable 1 constituida por 10 ítems, y la variable 2 formada por 10 ítems, las cuales se aplicaron a los colaboradores, los cuestionarios se construyeron de las dimensiones teniendo en cuenta la teoría de cada variable y la operacionalización de variables. Para el análisis de datos se aplicó la escala de Likert. Mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Conclusión; se determinó que la dimensión del proceso administrativo tiene una relación positiva baja con la variable asignación de recursos, equivalente a un coeficiente de correlación de Pearson 0.314 induciendo que ambas variables se favorecen positivamente, concluyendo que si existe relación significativa baja.

Palabras claves: Proceso administrativo, asignación de recursos, eficacia.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the level of efficiency of the administrative process and the allocation of resources from the Pension 65 Program. Chota 2018, the deductive method was used, responding to the quantitative type, non-experimental type, with a correlational approach; the reliability was carried out through Cronbach's alpha with 0.721 and 0.739, respectively, to the variables. The sample was 28 employees, a population of 1457 beneficiaries of the Pension 65 Program of the district of Chota. The data collection technique was used through the application of a survey to determine the incidence of the effectiveness of the Administrative Process with the allocation of resources of the Pension 65 Program, using a questionnaire that presented as a first part the variable 1 constituted by 10 items, and variable 2 formed by 10 items, which were applied to the collaborators, the questionnaires were constructed from the dimensions taking into account the theory of each variable and the operationalization of variables. For the data analysis, the Likert scale was applied. Through the Pearson correlation coefficient. Conclusion; It was determined that the dimension of the administrative process has a low positive relation with the resource allocation variable, equivalent to a correlation coefficient of Pearson 0.314, inducing that both variables are positively favored, concluding that if there is a significant relationship low.

Keywords: Administrative process, allocation of resources, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

En los capítulos de la presente Tesis de investigación se comprende la realidad problemática, la descripción de los trabajos previos, las teorías concernientes a las variables a estudiar, la determinación de la formulación del problema, justificación del estudio a realizar, nuestra hipótesis, objetivo general y específicos; asimismo en los siguientes capítulos se determina, el método, aspectos administrativos, las referencias en las que se investigó diversos libros, la web referentes a la especialidad, tomando citas de algunos autores.

1.1. Aproximación Temática

Las organizaciones constituyen un conjunto de personas que se interrelacionan y utilizan recursos para alcanzar los objetivos y resultados o desarrollar los productos (bienes o servicios) que se demanden en el mercado.

Pero, las organizaciones en su conjunto necesitan de una estructura que las soporte, y ésta, lo constituyen las diferentes áreas en que se divide la organización y del recurso humano necesario para realizar las tareas y actividades de dichas áreas. Producto de esas tareas, es que se necesita la utilización de diversos recursos (financieros, materiales, infraestructura, tecnológicos, etc.), los cuales deben ser usados de manera óptima, ya que no son abundantes.

Los procesos para la gestión administrativa que se debe llevar a cabo en las organizaciones lo constituyen la planeación, organización, dirección y control. En esta ocasión, analizaremos el proceso administrativo y la correcta asignación de los recursos que permitan a la organización ser eficaz y eficiente en su gestión.

1.1.1. A nivel internacional.

En Colombia, el Estado pretende disminuir las brechas existentes en los ámbitos sociales y económicos, como por ejemplo la diferencia de ingresos económicos y pobreza en sus diferentes presentaciones. En este país, el gobierno prioriza a la población más necesitada. Focalizándose a través de las diversas proyecciones que otorga el gobierno, con

la finalidad de brindar calidad de vida y atención de población más alejados. Para esta labor, el gobierno colombiano ha organizado el ministerio correspondiente en oficinas desconcentradas capaces de gestionar, en cada lugar seleccionado, la entrega de las partidas destinadas a estos grupos poblacionales. Analizándose los efectos de sus proyecciones a través de los ingresos. Empezando en el año 2016 según el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadístico) había 13,3 millones de pobres en Colombia, 28% de la población era de bajo recursos económicos. Evaluando las ayudas recibidas restando los ingresos de estos sujetos se halla lo siguiente. 1) 3,3 millones de habitantes haber recibido apoyo económico de entidades del estado, esto permitió que 542 mil personas tuvieran un ingreso que los ubicara por encima de la línea de pobreza y dejaran de ser pobres bajo la metodología del DANE. Segundo, 1,8 millones de personas afirmaron haber recibido ayudas en dinero de Más Familias en Acción, esto permitió que 291 mil personas dejaran de ser pobres. Tercero, 1,2 millones de personas afirmaron haber recibido ayudas en dinero de Colombia Mayor, esto permitió que 172 mil personas dejaran de ser pobres. Cuarto, 103 mil personas afirmaron haber recibido ayudas de Jóvenes en Acción, esto permitió que 12 mil personas dejaran de ser pobres.

Estas cifras, han sido posibles, por el eficiente trabajo de gestión que han realizado las instituciones encargadas de esta labor. Los procesos han sido llevados de manera correcta, se han focalizado bien los sectores y beneficiarios, permitiendo que los recursos sean destinados a quien corresponde, de acuerdo a la política del gobierno colombiano.

1.1.2. A nivel nacional.

En el Perú el Programa Pensión 65 administrará este año S/.403 millones, pero tres informes del equipo de veedores de la contraloría evidencian graves fallas en los procesos de calificación y verificación de beneficiarios. Estos problemas son aprovechados por infiltrados y hasta funcionarios municipales para cobrar el subsidio de S/.250.00 bimensual que el Estado destina a los adultos mayores más pobres del país. El reciente retiro de 1.794 beneficiarios que ocultaron datos de su situación socioeconómica reportado por la ex ministra de Desarrollo e Inclusión Social, Carolina Trivelli, es solo una muestra de las correcciones que realizar el programa para que el dinero llegue a quienes realmente lo necesitan.

El Gobierno lanzó Pensión 65 en octubre del 2011 como una subvención creada para los adultos a partir de los 65 años que viven en extrema pobreza y que no reciben ningún tipo de jubilación pública o privada. Hoy el Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65, Programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ya tiene 540.00 beneficiarios con presencia efectiva en todos los distritos del país, y a nivel de la región Cajamarca 61.604 usuarios.

En las municipalidades del Perú (en la mayoría), los empadronadores se ven presionados por los tomadores de decisiones para empadronar con datos no exactos a ciertos adultos mayores, por favores políticos, familiares y/o compromisos no transparentes. Los adultos mayores con CSE de pobres extremos, que no corresponde a la realidad. Se debe proponer al SISFOH que las municipalidades contraten personal para *ULEs* por concurso público y que sean evaluados periódicamente por el SISFOH.

Adultos Mayores NO aceptan una CSE diferente a la de pobre extremo, se empadronan una o más veces, forzando datos que no se ajustan a la realidad. Proponer al SISFOH se reempadrone por ÚNICA VEZ y no permitir se empadrone en otro distrito (salvo solicitud por cambio de domicilio).

1.1.3. A nivel local.

Los Gobiernos Locales quieren que todos los adultos mayores a 65 años sean usuarios del Programa, asumiendo compromisos que no dependen de ellos. Trayendo como consecuencias infiltrados, mala imagen para el Programa. Se debe proponer al SISFOH fortalecer con más personal a las coordinaciones regionales para hacer seguimiento a *ULEs*.

No hay indicadores o si los hay no se aplican, que permitan medir la situación de pobreza de adultos mayores que por más de 3 años consecutivos vienen recibiendo la Pensión. Consecuencias se sigue incrementando el número de usuarios y no se vislumbra cual es el límite de este. Se debe proponer al MIDIS establezca convenios con Municipalidades para Empadronar al 100% de Hogares y saber con mayor precisión la

brecha de AM en situación de pobreza extrema lo cual ayudaría a definir el techo o límite del Programa.

No se aplican estricta y adecuadamente los Criterios de Priorización Social, con lo cual se daría prioridad a los adultos mayores de mayor riesgo y necesidad. Para ello trae como consecuencias los ingresos de nuevos usuarios, no necesariamente están los adultos mayores de mayor edad o de mayor necesidad. Se propone a las Municipalidades que deberían tener un tipo censo de adultos mayores en situación de alta vulnerabilidad y a ellos darles prioridad.

El reporte de fallecidos es a destiempo, en especial de zonas alejadas, trayendo como consecuencias depósitos indebidos, que invitan a familiares a malas prácticas. Se propone crear una red de informantes con las autoridades comunales.

En la región Cajamarca se tiene actualmente 61.604 beneficiarios de Pensión 65, y específicamente en el distrito de Chota, se tiene 1457 beneficiarios. Sin embargo, por lo difícil de llegar a algunos lugares, o por inconvenientes con el recurso humano o material, no se ha podido aún alcanzar a todos los potenciales beneficiarios, no lográndose asignar los recursos a todos. Por eso, se debe trabajar en mejorar el proceso de gestión administrativa y logística, que permita alcanzar a la gran mayoría de personas que si deben ser beneficiarios del programa Pensión 65.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. A nivel internacional.

Yáñez, T. (2004) En su Tesis “Propuesta de mejora del Proceso Administrativo financiero de una Institución de Asistencia privada” - México, concluyo que debido al pequeño número de colaboradores existentes en la organización mediante la técnica de la observación se verifico que existe situaciones de duplicidad de funciones así como la no existencia de un Administrador, produciendo el abandono de departamentos fundamentales como son la gestión administrativa y sobre todo de administración de fondos.

A la vez como se mencionó anteriormente, esto ha traído como consecuencia un bajo desarrollo y se determinó la influencia que ha tenido en la cultura organizacional, afectando las relaciones laborales internas, las mismas que a la corto y largo plazo pueden generar conflictos laborales y por ende cambiar su prestigio y/o status formal de cada colaborador (p. 152).

Relevancia o comentario

La importancia en tener definidos claramente todas las áreas y luego los procesos administrativos, es vital si se quiere tener un desarrollo organizacional adecuado y acorde a los requerimientos del mundo actual, globalizado y en permanente cambio. La cultura organizacional debe ser lo suficientemente fuerte que permita el compromiso y aceptación de los colaboradores en aras a tener menos conflictos y mayor progreso, es por ello que se relaciona con la siguiente investigación.

Morales (2004) México En su investigación “Propuesta para mejorar los Procesos Administrativos en una Institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey, Nuevo León” – México, se determinó que referente a lo estudiando, ejecutado y lo encontrado se llegó a la terminación que la existencia de un modelo de eficacia es un componente fundamentado y de mucha relevancia en una organización para llevarlo a ejecutar puede conllevar al triunfo empresarial.

La mayor parte de los procesos son manejados por el factor humano, también denominado capital humano y es en este momento donde empieza el cambio positivo, conllevado a la ruta hacia la eficacia; teniendo en cuenta la contribución activa y vehemente del talento humano, estableciendo la implementación de manera exitosa las proposiciones y sobre todo los nuevos modelos de calidad (p. 117)

Relevancia o comentario

Se debe continuar las actividades que se estipulan en el modelo de calidad, y la actualización de éstas teniendo en cuenta el tiempo social vivido en la actualidad, conociendo que todo cambio impacta en todo ámbito social.

Se debe tener en cuenta metas, para dar continuación al proceso de calidad, considerando una actitud de "mejora continua", relacionándose así con la investigación.

Flores (2015) En su Tesis “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega” Nicaragua, concluyo que actualmente el proceso Administrativo en la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se llevaba parcialmente y no se realizaban los procesos de manera correcta. Se ejecutó una evaluación de cada uno de los procesos administrativos y Gestión de la organización, indicando si el planteamiento no es lo más correcto.

Relevancia o comentario

La administración industrial, se encuentra limitada por la falta de información referente a la buena administración de los niveles directivos que laboran en base a su monotonía y experiencia dando como resultado el bajo compromiso e identidad de algunos de ellos. Asimismo, recomienda realizar un diagnóstico de la empresa en todas sus áreas para implementar el fortalecimiento del nuevo rol que se le asigne a la capacitación de la gerencia y mandos medios en programas relacionados al liderazgo efectivo, implantando indicadores claves para el logros del éxito en los equipos de trabajo y sus líderes, es por ello que se relaciona con la presente investigación.

En la investigación: estudio de procesos administrativos y organización en la empresa Solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración” Ecuador, Otacoma (2015) concluye que:

Muchas de las entidades del rubro de la empresa Solaint S.A. han ido avanzando de manera empírica y rústica, sabiendo que la modernización se necesita dominar el negocio de manera planificada, técnica, organizada y práctica, con la finalidad de monitorear apropiadamente la empresa, generar crecimiento y un mejor servicio al cliente. Se optimizará la organización de los tiempos de los colaboradores para un eficaz rendimiento en sus actividades.

Schneiders and Veer (2017) En su paper “Process thinking, Process living - A case study of business process management and the set and use of performance indicators at a German manufacturing firm” concluyen: Los resultados mostraron que, desde la perspectiva de la compañía, los desafíos relacionados con las personas se han experimentado más. Más allá,

se destaca que los desafíos están interrelacionados e influyen entre sí y que las causas se pueden encontrar en: la alineación de procesos e indicadores, la estandarización del equilibrio y el caos, equilibrar la tensión entre las áreas estratégicas del lado técnico de la empresa. Además, en las personas se pueden encontrar causas secundarias en: liderazgo, comunicación y experiencia. Se entiende que los procesos de gestión enfocados en la administración son los pilares del desarrollo organizacional, porque permite definir, gestionar y controlar los indicadores que me permitan evaluar la eficacia de mis procesos.

1.2.2. A nivel Nacional.

Chalco y Chung (2015) Se pretendió analizar y mejorar los Procesos Administrativos de la Empresa Inversiones Múltiples Camelot SRL, en la ciudad de Lima, concluye que la innovación continua permite reorganizar los procesos administrativos, actualizándose constantemente la empresa, permitiendo la eficiencia y competitividad en el mercado. Asimismo, implantar gestiones de procesos en las organizaciones convirtiéndose en una necesidad para las industrias, dirigiéndose a la satisfacción de sus usuarios, buscando una mejora de sus procesos (p. 95).

Relevancia o comentario

Con la propuesta, se espera que la empresa logre mejorar sus problemas actuales y alcanzar sus objetivos; sin embargo, hay que tener en cuenta que: la mejora continua depende de la alta instancia de la empresa, convirtiéndola en una forma de dirigir y predicar en cada día según la demostración de este, es por ello que se relacionaba a la presente investigación.

Tiznado (2013) investigo la mejora de los procesos administrativos de la UGEL n° 01 El Porvenir contribuyendo al desarrollo educativo de su jurisdicción, concluye que si gestionamos adecuadamente un enfoque basado en la mejora de la calidad, permitirá generar un proceso dinámico para el avance de la institución, que desarrolle una eficiente de cada uno de los métodos, motivo por el cual esta herramienta imprescindible para la satisfacción del docente, contribuyendo de manera directa al desarrollo educativo.

Relevancia o comentario

Por último se determinó que mejorando cada uno de los procesos administrativos en la UGEL N° 01 El Porvenir contribuyo significativamente aumentando el nivel de gratificación de cada profesor. (p.159). Y recomienda evaluar y monitorear el actuar del nuevo enfoque, con la finalidad de conocer los resultados de manera constante, y generar una retroalimentación, permitiendo sobresalir de las dificultades enfocado a elevar el grado de complacencia de los profesores.

Anaya y Torres (2015) Pretendió en su investigación optimizar y simular recursos para mejorar los costos de operación de un call center de evaluación de créditos de la empresa GMG Servicios Perú S.A., concluyen que la optimización de recursos contribuyó a reducir significativamente los costos de operación, debido a la herramienta Lingo, origino un resultado favorable para la optimización de recursos en el call center en la organización GMG servicios del Perú.

Viéndose reflejado en la variación de los costos que dio como resultado un 43.96% con respecto a los costos de horas hombre anual del 2014 versus los costos de horas hombre propuesto. La implementación de una distribución de recursos adecuada que resultó de la optimización de recursos contribuyó a mejorar los tiempos de espera en el call center de en la empresa GMG servicios del Perú.

Relevancia o comentario

Recomienda hacer una prueba piloto con los requerimientos propuestos obtenidos con la optimización de recursos, la cual disminuirá el tiempo de espera en el call center. También recomienda realizar el análisis de la distribución del personal según los horarios de trabajo, el cual deberá cubrir la demanda de las llamadas y reducir los tiempos de espera y realizar el análisis costo beneficio respecto a la capacidad del call center y al aumento de respuesta en la atención al cliente, en el caso de la propuesta, ayudará a una mejoría en la toma de decisiones con respecto a los gastos presupuestados, es por ello que se relaciona con la presente investigación.

1.2.3. A nivel local.

Fernández & Ramírez (2017) Investigó una propuesta de un plan de mejora, teniendo en cuenta la gestión por procesos, aumentando la producción en las Distribuciones A & B. Concluyen que: las gestiones actuales se halló algunos problemas en sus gestiones, en donde se propone un plan de mejora. Diseñándose basados en los procesos de implementación para incrementar la producción de la compañía.

Se analizaron los costos y beneficios de los mismos, posibilitando la ejecución de la propuesta brindada, obteniendo como resultado que el beneficio apreciado por acrecentamiento en la elaboración superando los costos, por lo que se podría concluir que la proposición es económicamente viable (p.172)

Relevancia o comentario

Recomienda generar actualizaciones en Gestión por procesos, involucrando: motivación, trabajo en equipo, liderazgo, etc.; para todos los trabajadores con la finalidad de mejorar la satisfacción al cliente interno, mejorando las condiciones de trabajo, se por ello que se relaciona con la presente investigación.

La investigación pretendió aplicar una propuesta de un sistema de control interno en la empresa Agro Especias y Frutos del País SAC, mejorando las ventas y el impacto en su rentabilidad, Anaya y Sánchez (2016) concluyen que:

Se concluye que la empresa, no posee un sistema de control interno, políticas, lineamientos, normas por lo que no se logra un control adecuado; no generando la eficacia de las operaciones y los procesos de compra, no permitiendo alcanzar los objetivos. Con la aplicación del sistema de control interno se logró un mejor manejo y buena marcha en el proceso de compras.

1.3. Teoría Relacionada al tema

1.3.1. Conceptos Básicos de la primera Variable.

1.3.1.1. Definición de Proceso administrativo.

Según Moratto, (2007), sustenta que el Proceso Administrativo, es una de las actividades formadas por diversas fases que constituyen un procedimiento único y estructurado para la organización, ejecución, control e interrelación de las diversas funciones.

Maikari, (2012), sustenta que el Proceso Administrativo, es la determinación y unión de pasos para conseguir un fin establecido, establecido en una exploración y obtención detallada planificación de operaciones realizadas. Conjunto de etapas y etapas encadenadas en la cual se verifica la administración, clasificándolas en:

- a) La Planeación, establecida como el establecimiento de escenarios futuros hacia el rumbo a donde apunta la organización, conocida en etapas (de Planeación estrategia, cumplimiento de objetivos, la misión, visión, Filosofía y sobre todo las Políticas, estrategias y financiamiento).
- b) La Organización: Valor de cada una de las organizaciones, técnicas, oficios y trabajos, las fases siguientes: División de trabajo, acoplamiento, Integración, que es una de las funciones con las cuales se distinguen y consiguen el recurso necesario para la aplicación de planes y fases como: selección, determinación y elección.
- c) La Dirección: conocida como la realización en cada fase del proceso para en manejo y ordenación de los recursos humanos y la aplicación de un buen liderazgo, teniendo como etapas: la toma de decisiones, motivaciones, supervisiones, comunicación y liderazgo.
- d) El Control: Según Arianinnita, (2011). Conocida como la última fase del proceso administrativo, con las cuales aquí se establecen los estándares para

evaluar cada uno de los resultados obtenidos, medición, corrección, retroalimentación”

Toda organización debe asumir con las responsabilidades para el establecimiento de una buena dirección y coordinar lógicamente el uso considerado y adecuado, dependiendo la eficiencia y eficacia de la organización, como objetivo de obtener y tener en cuenta las posibles metas a futuro, estableciendo una buena planificación de manejo de los objetivos, misión y visión.

1.3.1.2. Antecedentes de la Administración.

Administración es una palabra que proviene del latín "ad" que representa el acatamiento de funciones establecidas bajo la dirección de otra persona, en otras palabras conocida como la prestación de servicio a otro. Además esta palabra ha sufrido a través de los años la innovación. La función principal es conocer el fin de la empresa, que se han propuesto por la empresa y transformarlo en acciones organizacionales a través del proceso administrativo como son: planificas, organizas diriges y todo lo ejecutado en las diversas oficinas de la compañía con la finalidad de lograr la propuesta eficazmente a la situación.

La nueva gestión contiene elementos para la ejecución, estableciendo procesos y procedimientos mediante el cual se puedan generar diversas soluciones de manera clara a ciertos problemas determinados, en cada proceso los esquemas señalados siguen un orden de normas, así como controles que permitirán la regulación de cada una de sus acciones.

Según Martínez (2011), “Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación conjuntos humanos permite establecer sistemas relacionales de esfuerzos cooperativo, mediante los cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismos”.

Según Kast (2011) define la administración como: “coordinación de individuos y recursos materiales para el logro de objetivos organizacionales”.

Según Hernández (1990), “La administración es la ciencia que por su contenido, desarrollo e importancia actual tiene una amplia aceptación y su difusión es debida a la necesidad misma”.

1.3.1.3. Definición de Proceso Administrativo.

Rodríguez (2011). Se define como una secuencia o transformación continua de las ideas para llegar a fines establecidos; también se utiliza para referirse a la transformación de materiales en productos, servicios, datos en información con objetivos determinados y concretos. De acuerdo a nuestros fines, en la administración, se refiere a la transformación de ideas que establece la administración o gestión de las organizaciones para el aseguramiento del cumplimiento de lo establecido y, en algunos casos, el procedimiento, modificaciones o ajustes pertinentes.

De acuerdo a la descrito la definición de la Administración podemos establecerla como la disciplina que nos permitirá conocer las diversas anomalías a que afronta una organización, como en este caso el Programa Pensión 65, que actualmente sigue presentando muchas deficiencias en los procesos Administrativos, parte de esto surge la necesidad de establecer una buena aplicación de los mismos, de tal forma que se pueda realizar de manera correcta, para así obtener mejores resultados.

1.3.1.4. Antecedente del Proceso Administrativo.

Mediante esta descripción minuciosa y detallada de los diversos especialistas mencionados anteriormente que han ayudado positivamente y no solo extensa, sino también muy compleja para su elaboración; necesitando atender los trabajos con mayor representación.

Weber, elaboro diversos estudios del sistema utilizado en el antiguo Egipto en los años 1300 a.C. el cual concluyo la utilización de procesos administrativos establecidos y sistemáticos; posteriormente años después, con el reinado del famoso Ranses III existió antecedentes que han quedado registrados es los papiros Harris.

Rostovtzeff referente al anterior caso mencionado suministra otra relación: En Egipto es sistema administrativo fue, codificado; se coordinaba y se llevaban a cabo de manera muy organizada, la cual estuvo determinada por un proceso bien definido y comprendido, no admitía discreciones algunas de las tareas estatales de cada trabajador, más bien la realización de todo su sistema establecido basado en la fuerza y la compulsión.

“El proceso Administrativo son los pasos en los que cada gerente toma decisiones y todos los integrantes de la organización ponen en prácticas las diversas estrategias”. (Ward, 1960)

Un adecuado diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en base a los dos sentidos, una hacia el interior de su organización y la otra hacia el exterior de la misma. Los saberes o conocimientos del diseño organizacional han ido evolucionando de acuerdo a la dinámica del cambio. En un inicio los procesos de la administración giraban al ambiente y funciones internas de la institución, las conocidas como cuatro piedras angulares establecidas para un buen diseño de la institución son, la división del trabajo, la departamentalización, la jerarquía y la coordinación, las cuales que poseen una gran tradición para una buena gestión empresarial.

Lo anterior descrito posee correspondencia con las diferentes dificultades administrativas que se presentan muchas organizaciones de nuestro país y sobre todo en la institución a investigar la cual es el Programa Pensión 65; porque para que una organización tenga los éxitos esperados, debe dar cumplimiento con cada uno de los procesos administrativos. Las diversas funciones del administrador, gerente, etc, en conjunto, conforman el proceso administrativo. Por ejemplo, las funciones de la administración como la planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen un elemento importante para un logro eficaz de las funciones administrativas, entre las cuales se describen como una totalidad para conseguir objetivos que conforman el proceso mencionado.

1.3.1.5. Elementos básicos en el Proceso Administrativo.

“Se encuentra la revisión, la planeación, la organización, integración, la dirección y sobre todo el control”. (Amundarain 2004).

Chiavenato (2012). Indica que está conformada por elementos como: la planeación, la organización, la dirección y control”.

1.3.1.6. Concepto de Planeación.

“la planeación es la acción o efecto de planificar, las funciones fundamentales del proceso Administrativo, sin una adecuada administración de las actividades por medio de la planeación no habría que organicemos dirijamos y controlemos. Para el logro de una buena administración competitiva, se realizan prevaliendo la planificación Basada en hechos, logrando el ordenamiento de las actividades necesarias”. (García, 2012)

“La planeación conocida como el inicio del paso de un procedimiento administrativo, donde se define el problema, analiza la experiencia anterior y se programan planes y programas”. (Gómez 1994)

“Es una reflexión de una naturaleza fundamental en la empresa y decide cómo ubicarla en un ambiente laboral; determinando donde existen objetivos a corto plazo; definiendo la metodología para su realización”. (Hampton 2011)

“También se define como uno de los procesos mediante el cual los encargados de la dirección de una institución prevén el futuro y desarrollo de procesos en cada una de las operaciones establecidas para alcanzarlo (el futuro)”. (Goldstein 2011).

a) Herramientas de Planeación.

“Conocida como el conjunto de instrumentos, para establecer las acciones en la organización ya sea gerencial y administrativo”. R. T. G. (2011),

Propósitos:

Son las aspiraciones primordiales o finales de tipo cualitativo que una empresa busca de manera permanente o semipermanente un grupo social.

Objetivos:

Simboliza los resultados que las organizaciones esperan obtener, también se define como fines para alcanzarlo, los cuales están establecidos de manera cuantitativa.

Estrategia:

Conocida como acciones generales o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, los logros de los objetivos en las condiciones más ventajosas.

Políticas:

Son diversas guías para orientar la acción; también conocido como criterios lineamientos y no se sancionan.

Presupuestos:

La planeación de todas o algunas de las fases de la acción de la organización expresado los procesos económicos, acompañado de la comprobación subsecuente de las realizaciones de dicho plan.

Pronósticos:

Donde se provee lo que se podría generar a futuro.

b) Principios de la Planeación.

Según Rodríguez (2011):

Principio de la Precisión: Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible.

Principio de la Flexibilidad: Es dejar un margen para los posibles cambios que se pudieran dar, tanto buenos como malos.

Principio de la Unidad: Trabajar de una manera unida, coordinada e integrada para lograr la meta propuesta.

c) Análisis FODA como herramienta de Planeación.

“es un instrumento esencial de la planeación estratégica, utiliza como matriz el denominado SWOT: Fortalezas, las Oportunidades, Debilidades y por último las amenazas, en castellano o español se le conoce como FODA, usado con la finalidad de mejorar la memoria. Los métodos dentro de la empresa es la fortaleza que genera la propia organización, y las debilidades que por consecuencias naturales suceden en cualquier institución y se tiene que realizar por razones como el avance tecnológico y gestión de las demás empresas”. (Koontz, 2008):

Posee métodos externos: como la competencia, la fortaleza y estrategias, a la vez tiene sus debilidades, las cuales acompañadas del progreso financiero, social, científico, circunstancias políticas, que constituyen las oportunidades o amenazas.

1.3.1.7. Organización.

“Acción y efecto de organización: forma para estructurar las diferentes instancias o una de ellas, también se define como un grupo de individuos que conforman una organización. Se refiere al posicionamiento de la jerarquía que se requiere para sistematizar racionalmente de lo que se posee, a través de la ubicación jerárquica, destreza, reciprocidad y congregación de acciones, con la finalidad de ejecutar y reducir cada una de las cargas de quienes lo conforman”. (García, 2012).

La “Fase del procedimiento administrativo mediante el cual se aplican técnicas administrativas para la estructuración de una institución u organización social, precisando cada una de las funciones por áreas, departamentos y puesto, además se establece una autoridad para la toma de decisiones, la responsabilidad de cada miembro ocupante de dicha unidad, y una comunicación formalizada para facilitar la buena comunicación y la cooperación de equipos de trabajo, con el fin de lograr los objetivos y estrategias propuestos”. (Hernández, 2011)

Ponce (2011), lo indica como “la estructura de relaciones que se existen entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de una

organización social, con el fin de lograr su máxima eficiencia en los planes y objetivos señalados”.

a) Etapas de la Organización.

Rodríguez (2011) en la definición de los períodos del Proceso Organizacional, indica “las fases o etapas son una continuación por cada actividad a ejecutar de la organización o restablecer la institución”.

- División del Trabajo: Apartamiento y demarcación de cada actividad teniendo como finalidad ejecutar funciones veraces y precisas, de manera eficiente y empleando escasa energía.
- Jerarquización: Conocida como la disponibilidad para las ocupaciones de la distribución de rango, y grado por categoría.
- Departamentalización: Se refiere a la segmentación y asociación por cada función y actividad específica, basado en su semejanza.

b) Principios de la Organización.

Fayol (2011)

Principio de Unidad de Objetivo: La estructuración organizacional es eficaz si facilita la cooperación en cada uno de los miembros para el logro de los objetivos de la organización.

Principio Jerárquico: Cuando más clara sean las líneas de autoridad de cada nivel, más eficaz serán las decisiones y la comunicación empresarial.

Principio de equidad en carga de trabajo: La labor del administrador, cuando organiza una institución, es el equilibrio de cada una de las cargas laborales de representación de todos los colaboradores posean labores según sus funciones, capacidad técnica, responsabilidad las cuales deben ejecutarse en un tiempo uniforme de labor. Una apropiada armonía de responsabilidad permitirá establecer un buen método de pago, brindando ecuanimidad a la remuneración.

Principio de Primicias de la autoridad lineal sobre la asesora. Se debe considerar la relevancia de las autoridades, en fines empresariales, considerándose el lineal, staff (de asesores) y normativa. Teniendo en cuenta que la autoridad lineal toma las

decisiones. Por lo tanto, el asesor propone y recomienda. Y cuando se presentan problemas, los asesores acuden al superior o inmediato, que considera la decisión oportuna.

Principio de Primicia normativa. El líder normativa tiene que regular e interpretar las estrategias, diversas reglas de operar, sin considerar la jerarquía que cree burocracia y incomunicación entre áreas.

Principio de unidad de mando. Manifiesta que cada miembro de la empresa es el responsable frente a una autoridad. Esto no implicaría que el trabajador se aísle y sin lograr el espíritu en equipo.

De acuerdo al Principio de unidad de mando, la responsabilidad debe ser ante la autoridad o cuando esta no está presente, demostrando la responsabilidad del cargo que se posee y de la confianza depositada.

1.3.1.8. Dirección.

“Dirigir también es influir en los colaboradores para que contribuyan en favor del cumplimiento de los objetivos y metas grupales de la organización, donde incluye el liderazgo y comunicación”. (Koontz, 2011)

“También conocido como “el arte y manejo de individuos, es el hacer funcionar el organismo social constituido. Se debe de tener conocimiento de los recursos que posee la organización, inspeccionar de manera periódica al conjunto social”. (Fayol, 2011)

“Se llevan a cabo diversas actividades de las cuales el administrador establece el carácter de su institución tales como: valores, comunicación, motivación y estilo de liderazgo”. (Hampton, 2011)

Medios o unidades de la Dirección.

Composición: Radica en guardar y desplegar los componentes, a través de la administración de saberes, talentos humanos intrínsecos y reclutando, seleccionado y contratando al mejor profesional disponible para el trabajo, cubriendo los espacios designados según la distribución de la empresa teniendo presente los requerimientos

y manejo del sueldo, y posteriormente moldearlo a la visión y valores que la organización posee, brindando lo mejor.

Liderazgo: Conocida como la habilidad que permitirá influenciar, lograr motivación y compromiso en los trabajadores para el logro de objetivos y retos empresariales.

Motivación: Conocida como la fuente de acción interna que hace que se muevan y entusiasmen los sujetos, encaminando el comportamiento a los objetivos y fines.

Comunicación: Técnicas en donde se transmite y recoge informes ya sea hablado, noticias, sucesos, opiniones, ideologías, características y emociones que forman la base del conocimiento, juicio o pacto en común.

Inspección de resultados: Se define como aquello que se emplea en dos aspectos: la parte administradora y de gestión organizacional, en primer lugar, se refiere al ámbito jerárquico, contiguo a los niveles operantes, siendo el primer nivel según la jerarquía, y en segundo lugar, pertenece al que ejerce el mando a nivel gerencial, por lo tanto la gerencia, supervisa los elementos necesarios e necesarios.

Toma de decisiones: Se refiere a lo que se debe ejecutar en circunstancias ambivalentes. Así mismo se considera como la mejor decisión entre todas las variables.

a) Principios de Dirección.

- Coordinación de interés: La orientación es eficaz cuando se cumpla con el objetivo.
- Impersonalidad de Mando: Se refiere al mando y su accionar, que se da como un requerimiento de la industria, obteniendo lo esperado.
- Supervisión directa: establecida como el soporte e información que brinda el director a los colaboradores en la realización del plan.
- Vía Jerárquica: Referida a que los canales de comunicación deben de ser transmitidos a través de los niveles jerárquicos establecidos.

- Resolución del Conflicto: Conocida como la capacidad de solucionar las dificultades surgidas en un inicio y no permitir que se incrementen.
- Aprovechamiento del Conflicto: Referidos a los percances exhibidos, visualizando nuevas tácticas y sacando beneficio de los problemas.

1.3.1.9. Control.

García (2012), “Demostración, fiscalización o injerencia, intervención o mediación”.

Según Stoner (2012), “Proceso que garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas”.

MCHugh (2012) “Función que consiste en determinar si la organización avanza o no hacia sus metas y objetivos, y en tomar medidas correctivas en caso negativo”.

Según Ponce (2012), “Establecimiento de sistema que permiten medir resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se han obtenido los que se esperaban, corregir, mejorar y formular planes”.

Este elemento se refiere a un elemento esencial, en el ámbito organizacional, permitiendo a las industrias que se sostengan y mantengan sus acciones deseadas.

Elementos del Control.

- Establecimiento de Estándares: los cuales simbolizan como va la ejecución, es decir, si se cumplen los objetivos.
- Medición de Resultados: Medición de la realización de los efectos, aplicando unidades de medida, las cuales son determinadas según los estándares.
- Corrección: La utilidad concreta y tangible del control está mediante el ejercicio correctivo con la finalidad de completar las desorientaciones en referencia a los estándares.
- Retroalimentación: A través de ella la indagación lograda concuerda con el sistema organizacional con el paso del tiempo.
- Control: Es eficaz cuando se relacionan con la distribución organizativa y muestra la eficacia.

El Programa Pension65, busca calcular los fenómenos que se dan en la institución estatal, por lo que requiere de modelos habituales como marco de referencia que permita medir reconociendo y comparando lo obtenido.

a) Principios del Control.

Equilibrio: el establecimiento del cálculo entre la inspección y la comisión.

- **Objetivos:** Este control se da teniendo presente el objetivo, controlar no es un fin, más bien se considera como un eje para conseguir los objetivos.
 - **Oportunidad:** Como lo indica debe ser preciso y en el momento justo, implantándose antes de que se de algún problema.
 - **Desviaciones:** Todo cambio debe analizarse punto por punto, considerando porqué se brindó y ante qué hecho, para que a futuro no vuelva a darse.
- Contabilidad: Se considera el costo, en dinero y tiempo, considerando las ventajas del aporte.
- **Excepción:** Aquí se debe dar acciones significativas, con la finalidad de disminuir costo y tiempo.
 - **Función Controlada:** Esta no debe ser considerada como la acción de controlar.

1.3.1.10. Políticas.

Según Arena (1990). “Las políticas son guías de la orientación del ejercicio; son aquellos lineamientos usuales que se observan al tomar una decisión, ante alguna dificultad que se brinda constantemente en una organización”.

Las políticas se refiere a juicios genéricos del cumplimiento que ayudan al logro de a empresa (objetivo) y sobre todo que permiten la ejecución de las destrezas.

a) Clasificación de las Políticas.

- **Estrategias generales:** Estas se realizan a nivel gerencial, cuya finalidad es brindar y consolidar lineamientos que sean de guía a la organización, para fortalecerse. Ejemplo: "Los trabajadores podrán crecer profesionalmente, subiendo de puestos, según su calidad y antigüedad".

- Tácticas departamentales: Se refiere a la política de cada área. Ejemplo: "El área de fabricación establecerá los horarios de trabajo de acuerdo a sus requerimientos, teniendo en cuenta las normas legales".
- Operativas o específicas: Se utiliza en la toma de decisiones en base a la ejecución de cada área que posee un departamento. Ejemplo: "Unidad de turnos; si se presenta una falla, se debe reportar al superior de ese turno, o al jefe del área"
 - Las políticas, todas ellas deben ser interrelacionadas, y que permitan que se cumplan los objetivos de la organización, estas deben ser entendibles, que los colaboradores la conozcan, y realistas a la empresa y al colaborador, para que su interpretación se claro para todos.

b) Origen de las Políticas.

- Externas: Aquellas situaciones que no dependen de la empresa, pero que pueden afectarla en el desenvolvimiento de sus acciones, por lo que se deben tener en cuenta al momento de la planificación de actividades.
- Internas: Estas se dan dentro de la empresa y pueden intervenir en el desarrollo de los logros, como por ejemplo variación del ingreso, cambio de personal, incidentes, huelgas, incomodidad de los trabajadores ante cambio propuestos, imagen del jefe ante sus colaboradores, etc.

c) Importancia de las Políticas.

- Facilitan la delegación de autoridad.
- Motivan y estimulan al personal.
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones.
- Indican al personal como debe actuar en sus operaciones.

Es importante que la organización establezca sus políticas, de manera que cada trabajador las ejecute y permitan el buen desenvolvimiento laboral de los colaboradores, beneficiando a la empresa.

1.3.1.11. Formulación de Objetivos.

Cada objetivo de una empresa está relacionado con lo que esta busca como resultado, estableciéndolo de manera cuantitativa, y que se logre alcanzar en un tiempo determinado

a) Objetivo General.

Hacer que toda la maquinaria y el equipo de la compañía funcionen bien.

Adquirir, colocar, tener listos y en uso, un lugar y unas instalaciones adecuadas y a un precio razonablemente bajo.

Hacer que se distribuyan libros a los clientes que compran por correo, y a todas las tiendas o distribuidores.

b) Objetivo Específico.

- Restringen el significado de los objetivos generales.
- Se formulan en función de manifestaciones observables y evaluables.
- Facilitan el estructurar mejor el proyecto social.
- Pueden desglosarse para su análisis.
- Identificar experiencias adecuadas.
- Analizar relaciones.

c) Objetivo Administrativo.

Es la meta que persigue es un ámbito definido y sugiere la dirección hacia los esfuerzos de la planeación de un gerente. Este concepto incluye dos terminos, desde el punto de vista del gerente son:

- Meta: es objetivo a seguir y deber ser identificada en términos claros y precisos. No se habrá de confundir una meta con el área general de actividades deseadas, el hacerlo así pone en énfasis en los medios, no en la mira.
- Ámbito: de la meta que se persigue está incluida en la declaración de los límites o restricciones presitos que deberán observarse.

1.3.1.12. Planes.

Los Planes son el resultado del proceso de planeación y pueden definirse como diseños o esquemas detallados de lo que habrá de hacerse en el futuro, y las especificaciones necesarias para realizarlos.

Tipos de planes:

- **Estratégicos:** Son los que establecen los lineamientos generales de la planeación, sirviendo de base a los demás planes (táctico y operativos), son diseñados por los miembros de mayor jerarquía de la empresa y su función consiste en regir la obtención, uso y disposición de los medios necesarios para alcanzar los objetivos generales de la organización, son a largo plazo y comprenden a toda la empresa.
- **Tácticos o funcionales:** Estos determinan planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los Planes Estratégicos. Son establecidos y coordinados por los directivos de nivel medio con el fin de poner en práctica los recursos de la empresa. Estos planes por su establecimiento y ejecución se dan a mediano plazo y abarcan un área de actividad específica.
- **Operativos:** Se rigen de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Planeación Táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más desarrolladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la empresa.

1.3.2. Conceptos Básicos de la segunda variable.

1.3.2.1. Definición de asignación de recursos.

Fred, (2003, p.368) nos dice es el proceso de destinar dinero, personas, instalaciones, equipos, terrenos y otros recursos a varias actividades que se desarrollan en la empresa, de las cuales se espera obtener resultados favorables. La asignación de recursos significa la distribución, mediante el uso de presupuestos y recursos económicos para varios propósitos.

Los recursos de una organización son sus activos financieros (deuda, valor hipotecario, ingresos retenidos y otras posesiones financieras), físicos (equipo, instalaciones, materias primas y otros activos tangibles), humanos (experiencia, destrezas, conocimientos y aptitudes de las personas), intangibles (marcas, patentes, reputación, derechos, propiedad intelectual, diseños registrados y bases de datos), y estructurales y culturales (historia, cultura, sistemas de trabajo, relaciones laborales, confianza, políticas y estructura).

(Chiavenato, 2009, p.60), propone que, en muchas instituciones se le asigna recursos que responde a una sola variable: “Disponibilidad”, lo cual es responsabilidad del Administrador. Asimismo el establecimiento de un plan apropiado permitirá asegurar todos los recursos necesarios para el lugar establecido y que el coste del proyecto esté debidamente asignados.

Se urge aplicar tres procesos para la gestión de los recursos a asignar a un proyecto:

1.3.2.2. Planificación de recursos.

Se identifica el tipo de recursos materiales requeridos, la cantidad precisa y el período de necesidad en el proyecto.

Comprende la identificación de los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto, teniendo en cuenta las tecnologías disponibles, la utilización de recursos internos corporativos y de recursos existentes en el mercado, etc., así como las restricciones existentes para el uso de tales recursos (por ejemplo, disponibilidad, seguridad, consideraciones ambientales y culturales, acuerdos, internacionales, acuerdos de trabajo, regulaciones gubernamentales, inversiones necesarias, impacto en el medio ambiente, etc.) (D’Alessio, 2004)

a) Distribución de recursos.

Obtención de los recursos materiales, su asignación al proyecto y su retirada durante la desactivación del proyecto. Los procesos de gestión relativos a los recursos son subsidiarios de los procedimientos de planificación y costes, con los cuáles se hayan

integrado. La adquisición de recursos externos -si fuera precisa- se efectuará de acuerdo con los procesos de gestión de adquisiciones del proyecto.

La asignación a cada tipo de recursos es parte de la gestión del proyecto, focalizada por la planificación estratégica. Partiendo del análisis de qué recursos se tienen, definir cuáles faltan y establecer el plan de acción para conseguir los que faltan.

Al principio puede ser genérica (por ejemplo, cantidad de ingenieros), pero a medida que avanza el proyecto debe ser más específica (por ejemplo, disponibilidad de cierto especialista, asignación de nombres propios a los recursos, etc.). Identificación de recursos de plena disposición y compartidos (con qué otras actividades o proyectos y características de los mismos). Se tendrán en cuenta las capacidades corporativas existentes en los Centros de Servicio de la organización (por ejemplo, tratamiento de textos, traducción, reproducción, servicios informáticos, servicios administrativos, etc.) (D'Alessio, 2004).

b) Control de recursos.

Comprobación del uso apropiado de los recursos materiales.

Las desviaciones respecto al plan de recursos deben ser identificadas y analizadas, para proponer las acciones subsiguientes necesarias. Las decisiones y acciones deben ser tomadas sólo tras tener en cuenta las implicaciones sobre otros procesos y objetivos del proyecto. El control adecuado permitirá:

- Que el proyecto coincida o se acerque a los estimados con precisión;
- Consistencia con los objetivos técnicos y de plazo de ejecución del proyecto, y
- Consideración de un presupuesto de coste razonable en función de los logros del proyecto (D'Alessio, 2004).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el nivel de eficacia del proceso administrativo y la asignación de recursos del Programa Pensión 65 ¿Chota, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Teórica.

La presente investigación es importante de acuerdo a lo analizado en los documentos institucionales y a la problemática suscitada en la institución en sus diferentes procesos, teniendo en cuenta las diferentes teorías el cual ha servido para fundamentar esta investigación y el estudio de la variable 1: Proceso Administrativo y la variable 2: Asignación de recursos.

1.5.2. Metodológica.

La presente investigación se justifica; porque ha sido elaborado utilizando el método científico porque servirá como material de referencia a la Universidad César Vallejo, investigaciones futuras e información relevante.

1.5.3. Práctica.

Con el desarrollo de la investigación se pretende ampliar y fortalecer los conocimientos adquiridos durante la vida estudiantil, con el fin de dar alternativas de solución a los procesos administrativos en el sector público y sus diferentes programas, siendo uno de ellos el programa social Pensión 65. Se podría mejorar sus condiciones de vida en lo económico, en lo social, y en la salud y así integrarse a la sociedad; porque al mejorar los procesos administrativos del programa, se asignaría de manera óptima los recursos a los beneficiarios, generando una mejor distribución de los recursos del Estado.

1.6. Hipótesis

H₀: Si, el nivel de eficacia del proceso administrativo es menor, entonces, menor será la ejecución de asignación de recursos del Programa Pensión 65, Chota, 2018.

H₁: Si, el nivel de eficacia del proceso administrativo es mayor, entonces, mayor será la ejecución de asignación de recursos del Programa Pensión 65, Chota, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre el nivel de eficacia del proceso administrativo y la asignación de recursos del Programa Pensión 65 Chota, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos.

- a. Determinar el nivel de eficacia del proceso administrativo del Programa Pensión 65 Chota, 2018.
- b. Determinar el nivel de ejecución de la asignación de recursos del Programa Pensión 65 Chota, 2018.
- c. Estimar la relación entre el nivel de eficacia del proceso administrativo con la ejecución de la asignación de recursos del Programa Pensión 65 Chota, 2018.

II. MÉTODO

En el presente capítulo se enfocará a indicar el Diseño de la investigación, la Operacionalización de la variable, determinación de la muestra, Diseño de Investigación, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la validez y confiabilidad, la metodología para el análisis de los datos y por último los aspectos éticos.

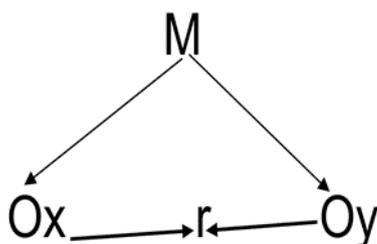
2.1 Tipo de investigación.

El presente trabajo a investigar es de tipo cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2006), este tipo de investigación tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una más o variables en una población. Por tanto, en esta investigación se describieron características relacionadas a las dos variables en estudio (Proceso Administrativo y Asignación de recursos), analizando la problemática a través de una población objeto de estudio.

2.1.1. Enfoque de la Investigación.

Teniendo en cuenta las características de las variables en estudio se desarrolló una investigación de corte No Experimental – transversal; no experimental porque se identificó a un conjunto de personas (clientes) que representan el objeto de estudio y se procedió a la observación de los datos, por lo tanto, diseños no experimentales son aquellos que se efectúan sin la manipulación de las variables”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Además, presenta un enfoque correlacional, porque permitió analizar la información sobre la relación entre el Proceso Administrativo y la Asignación de Recursos del programa Pensión 65, Chota, 2018.



Donde:

M: Colaboradores y beneficiarios del programa Pensión 65.

Ox: Datos de variable Proceso Administrativo.

Oy: Datos de la variable Asignación de recursos.

r: Indica el grado de correlación entre las variables

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1

Identificación de las Variables de estudio

Variables	Tipo
Proceso Administrativo	Variable 1
Asignación de recursos	Variable 2

Tabla 2.

Operacionalización de las Variables de estudio

Variable	Definición Conceptual
Proceso Administrativo (P.A.)	Es la transformación de ideas en términos de objetivos que establece la gestión de las organizaciones para asegurarse del cumplimiento previsto y, en caso, se procede con las modificaciones o ajustes pertinentes. (Rodríguez, 2011)
Asignación de recursos (A.R.)	Es el proceso de destinar dinero, personas, instalaciones, equipos, terrenos y otros recursos a varias actividades que se desarrollan en la empresa, de las cuales se espera obtener resultados favorables. La asignación de recursos significa la distribución, mediante el uso de presupuestos y recursos económicos para varios propósitos.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Proceso Administrativo (P.A.)	Planeación	Metas	✓ ¿Cómo califica la planificación realizada dentro de la institución?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Objetivos	✓ ¿El cumplimiento de la Planeación en la institución se realiza de manera?	
		Estrategias	✓ El tiempo de rotación de personal, lo considera.	
	Organización	Estructura	✓ ¿El conocimiento que tiene Ud. del organigrama dentro de la institución es?	
		Recursos humanos	✓ Las evaluaciones a los candidatos antes de elegir al personal es:	
	Dirección	Motivación	✓ La Dirección controla las actividades de la institución de la planeación de manera:	
		Liderazgo	✓ ¿La toma de decisiones en ausencia del Director/a se hacen de manera?	
		Comunicación	✓ ¿Cómo considera la capacitación del personal de la institución?	
	Control	Medidas	✓ ¿El control de asistencia del personal de la institución es:	
		Comparaciones	✓ Como considera el nivel salarial proporcionado por la institución?	

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Asignación de recursos (A.R.)	Planificación	Tipo de recurso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿El tiempo de revisión de los planes de trabajo de la institución es? ✓ ¿El personal que revisa los planes de trabajo en la institución es? ✓ ¿El nivel de organización del personal en la institución es? 	Técnica: Encuesta
		Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Organización dentro de la institución es: 	
	Distribución	Adquisición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Administración de la institución en los últimos años ha sido: 	
	Capacidad de envío	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La institución proporciona los materiales al personal de manera: ✓ El reclutamiento del personal se hace de manera: 		
	Evaluación	Comprobación de uso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El nivel de cumplimiento de las metas de asignación de recursos a los beneficiarios, lo considera. ✓ El control de los recursos de la institución ha sido 	
		Logro	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La inversión de la institución para lograr los objetivos es. 	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

Conocida como un conjunto varios elementos o unidades en estudio que puede ser finita o infinita con características comunes, en los cuales serán extensivas a las conclusiones de la presente investigación. Esta queda limitada en el problema y por los objetivos del estudio". (Arias, 2006. p. 81).

Colaboradores del Programa Pensión 65 = 28 colaboradores.

Clientes cada dos meses = 1457 beneficiarios del Programa Pensión 65 en Chota distrito

2.3.2. Muestra.

Arias (2006) indica que la muestra se determina como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones

En donde:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Figura 1 . Fórmula de la Muestra

N = tamaño de la población = 1457

Z = nivel de confianza = 95% (1.96)

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 0.7

Q = probabilidad de fracaso = 0.3

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) = 5%

Donde se obtuvo m= 264 beneficiarios

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

En la presente investigación se utilizó como técnica, la encuesta para determina la incidencia de la eficacia del Proceso administrativo con la asignación de recursos del programa Pensión 65, Chota, 2018”.

Grasso, (2006) Dicha técnica se ejecutó con el propósito de recolectar datos utilizando como medio un cuestionario diseñado. Estos datos se consiguieron en la realización de un conjunto de preguntas respondidas con los colaboradores del programa Pensión 65, como a sus beneficiarios.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos.

Para la recolección de datos de la información, se aplicó los cuestionarios por ejemplo la variable independiente está conformada por 10 preguntas, y otro lado la variable dependiente formada también por 10 preguntas. Las cuales se realizaron a los colaboradores según nuestra muestra determinada, que se adquirió con la finalidad de obtener información referente a la eficacia del Proceso Administrativo y su relación con la asignación de recursos del programa Pensión 65, Chota, 2018, a través de los indicadores derivados de las dimensiones de cada variable”. (Grasso, 2006)

2.4.3. Procedimiento para la recolección de datos.

Se aplicaron de acuerdo a las dimensiones establecidas en nuestro marco teórico, por cada una de nuestras variables, utilizando la tabla de Operacionalización, donde se aplicó de forma sistemática. Las fases que sirvieron para la elaboración del cuestionario fueron las siguientes: Seleccionar la muestra (colaboradores), detallado en nuestro capítulo de métodos, población y muestra. Enumerar las variables y dimensiones que pretende medir”.

2.4.4. Validez.

Corral, (2009) “Para la validación del constructo se sometió a un a la valoración del instrumento realizado por profesionales expertos en la especialidad, el cual consistió en validar el contenido (ítems) del cuestionario para identificar la probabilidad de un probable error en la configuración del cuestionario”.

2.4.5. Confiabilidad.

Se ha trabajado con el software estadístico IBM SPSS 24. En la cual se realizó a través del Alfa de Cronbach.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Para el análisis de datos se aplicaron la escala de Likert, que estuvo centrada en los sujetos de estudio en el cual se elaboraron ítems (afirmaciones), donde cada ítem ofreció una serie de alternativas en forma graduada, la respuesta indicada mediante números y letras.

Para determinar la correlación se utilizó el coeficiente de Correlación de Pearson.

2.6. Aspectos éticos.

La investigación se llevó a cabo teniendo como base a la cantidad de trabajadores; por lo cual se utilizó como guía. Con la orientación de los autores citados, para la elaboración y fundamentación de la presente tesis se hizo uso la Norma APA, para citar los documentos y referenciarlos. Se contó con la autorización del consentimiento informado requerida a la institución del Programa Pensión 65 del distrito de Chota, durante la tesis.

III. RESULTADOS

En el presente capítulo presentaremos los hallazgos encontrados en función a los objetivos de la investigación (a) Determinar el nivel de eficacia del proceso administrativo del Programa Pensión 65 Chota, 2018, (b) Determinar el nivel de ejecución de la asignación de recursos del Programa Pensión 65 Chota, 2018 y (c) Estimar la relación entre el nivel de eficacia del proceso administrativo con la ejecución de la asignación de recursos del Programa Pensión 65 Chota, 2018.

3.1 Determinar el nivel de eficacia del proceso administrativo del Programa Pensión 65 Chota, 2018

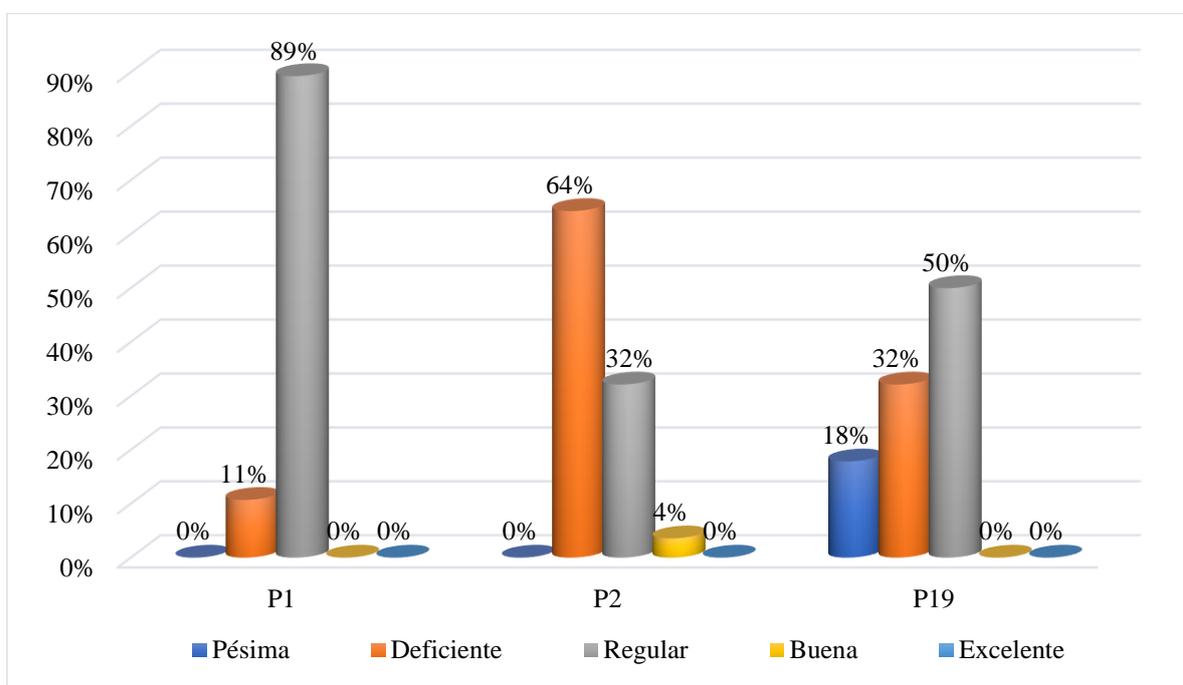


Figura 2. Dimensión Planeación

Interpretación:

El 89% de los encuestados considera de manera regular la planificación en la institución Pensión 65, y un 11% la considera deficiente.

Más aún, el 64% considera que el cumplimiento de dicha planificación es deficiente y un 32% regular.

El 50% considera que la planeación y rotación del personal es regular, 32% lo considera deficiente y un 18% como pésima.

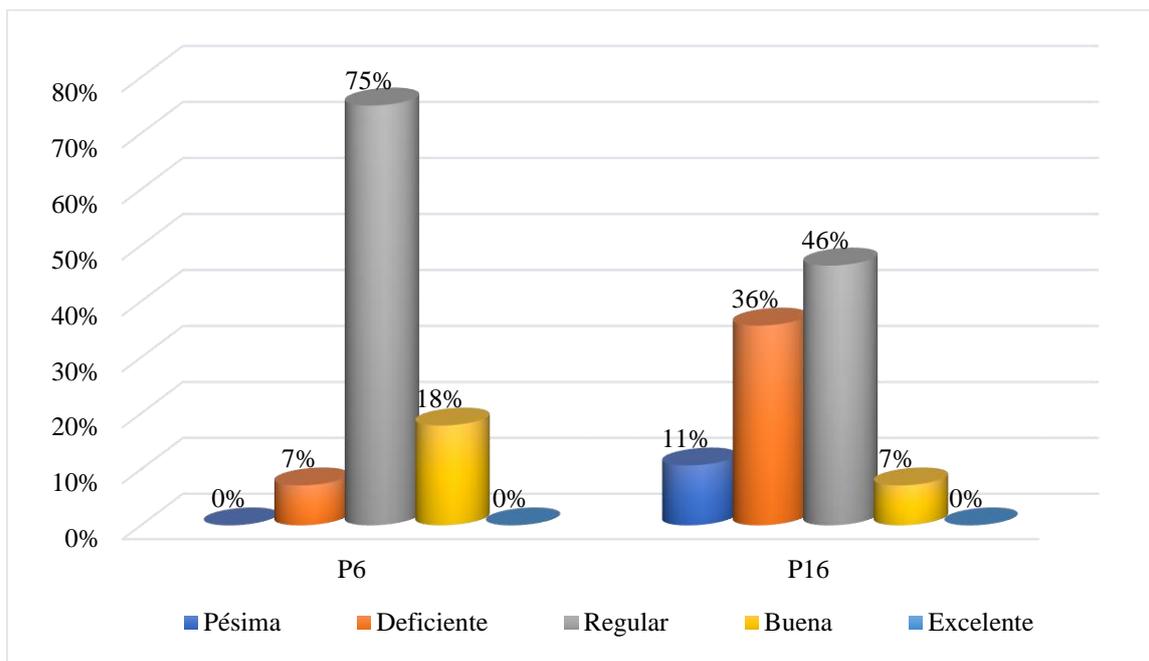


Figura 3. Dimensión Organización

Interpretación:

El 75% de los encuestados considera de manera regular el conocimiento que tiene sobre el organigrama de la institución Pensión 65, un 18% lo considera bueno y un 7% como deficiente.

Asimismo, el 46% considera que las evaluaciones para seleccionar al personal son regulares, 36% lo considera deficiente y un 11% como pésima.

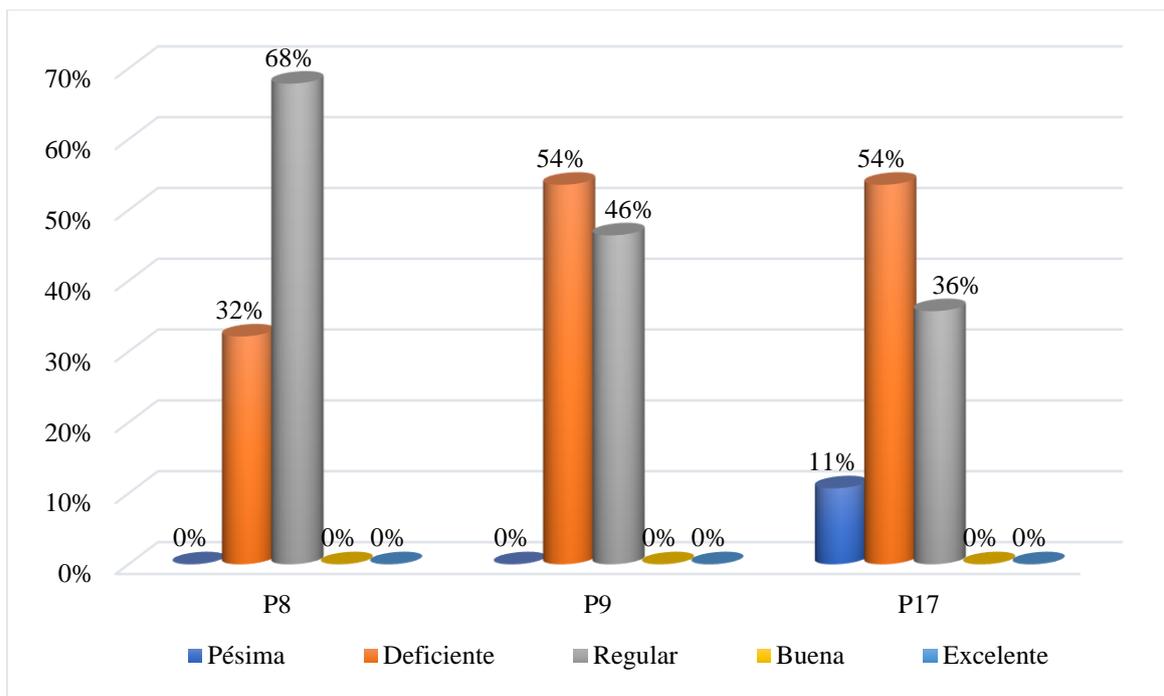


Figura 4 . Dimensión Dirección

Interpretación:

El 68% de los encuestados considera de manera regular la forma en que la dirección controla las actividades dentro de la planificación en la institución Pensión 65, y un 32% la considera deficiente.

Más aún, el 54% considera que la toma de decisiones en ausencia del director o gerente es deficiente y un 46% lo considera regular.

El 54% considera que la capacitación del personal es deficiente, 36% lo considera regular y un 11% como pésima.

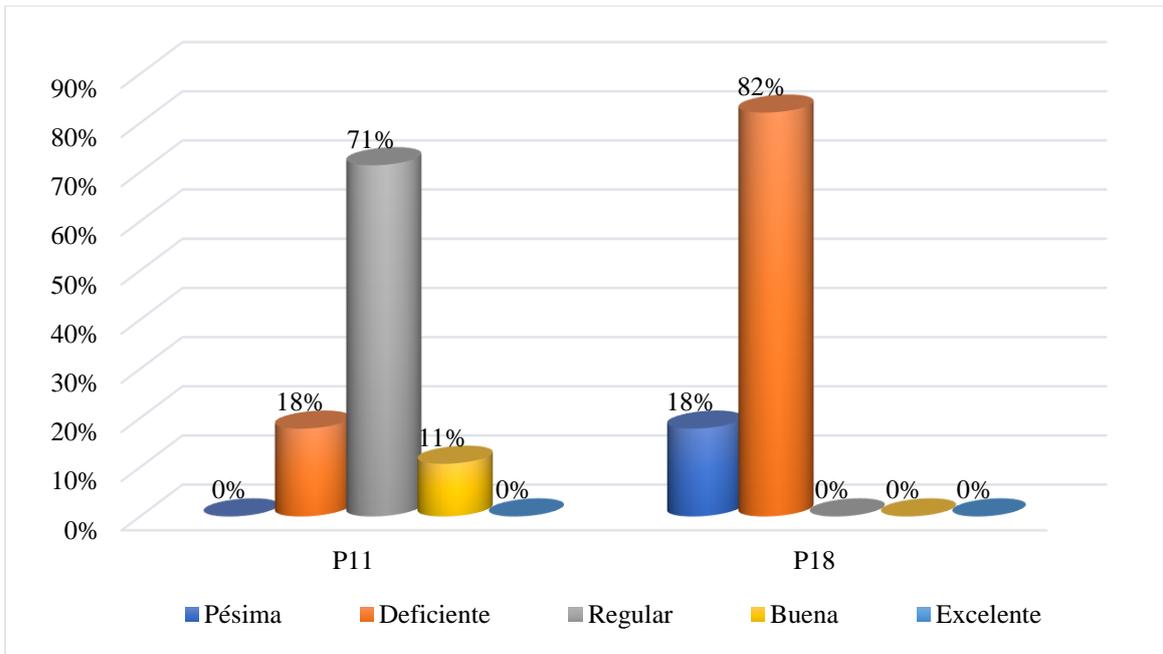


Figura 5 . Dimensión Control

Interpretación:

El 71% de los encuestados considera que el control de asistencia del personal en la institución Pensión 65 es regular, y un 11% la considera buena.

El 82% considera que el nivel salarial en la institución es deficiente y un 18% como pésimo.

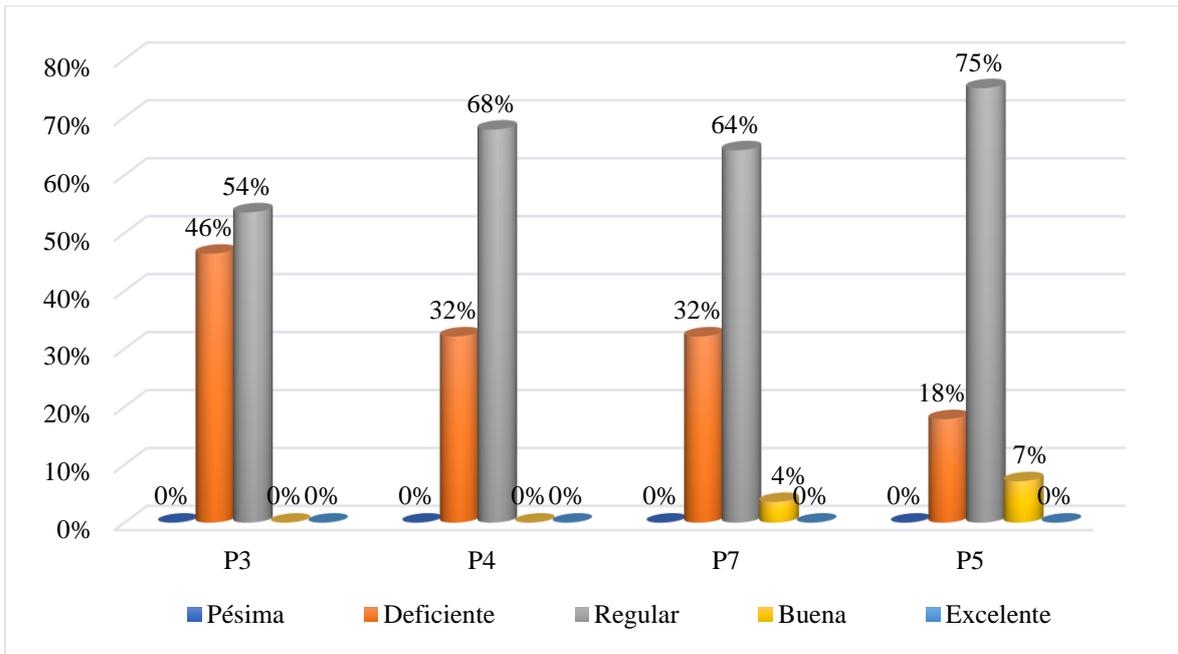


Figura 6. Revisión de los Planes

Interpretación:

El 54% de los encuestados considera que el tiempo de revisión de los planes de trabajo en la institución Pensión 65 es regular, y un 46% la considera deficiente.

Asimismo, el 68% opina que el personal revisor de los planes tiene calificación regular y 32% deficiente.

El 64% de encuestados afirma que el nivel de organización del personal es regular contra un 32% deficiente y un 4% como bueno.

Y, el 75% considera que se tiene una organización interna regular, un 18% como deficiente y un 7% como buena.

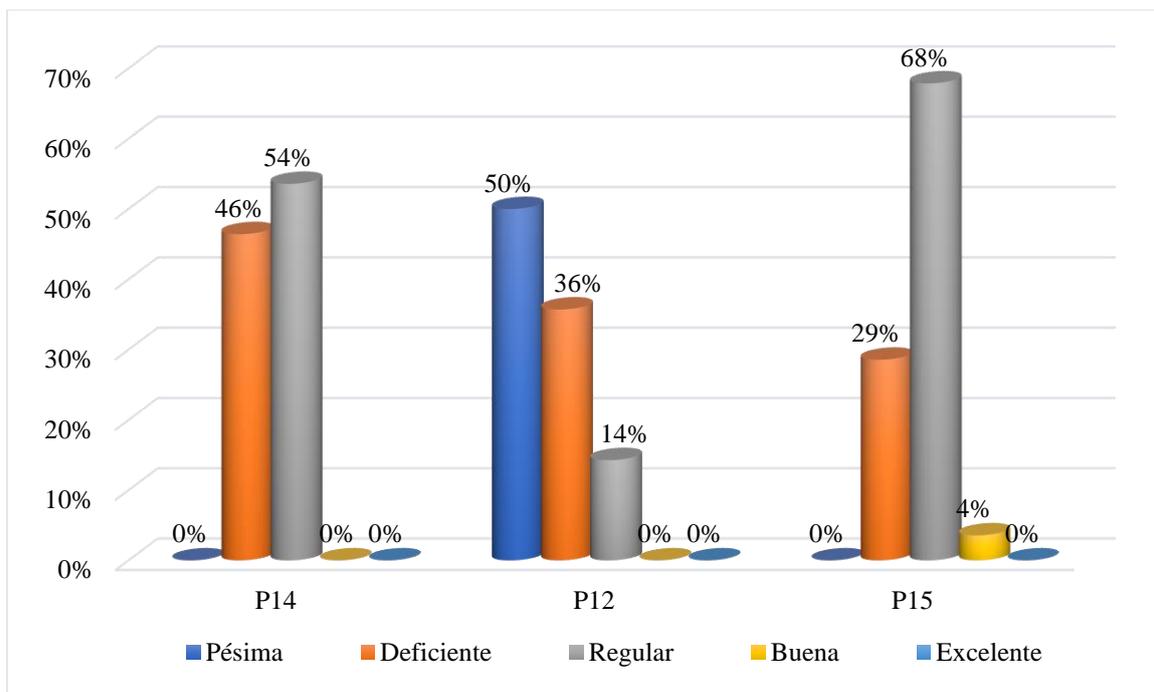


Figura 7. Dimensión Distribución

Interpretación:

El 54% de los encuestados considera que la administración en la institución Pensión 65 es regular, y un 46% la considera deficiente.

Asimismo, el 50% opina que la institución proporciona los materiales de manera pésima, un 36% deficiente y 14% regular.

Y, el 68% considera que el reclutamiento de personal es de manera regular, un 29% como deficiente y un 4% como bueno.

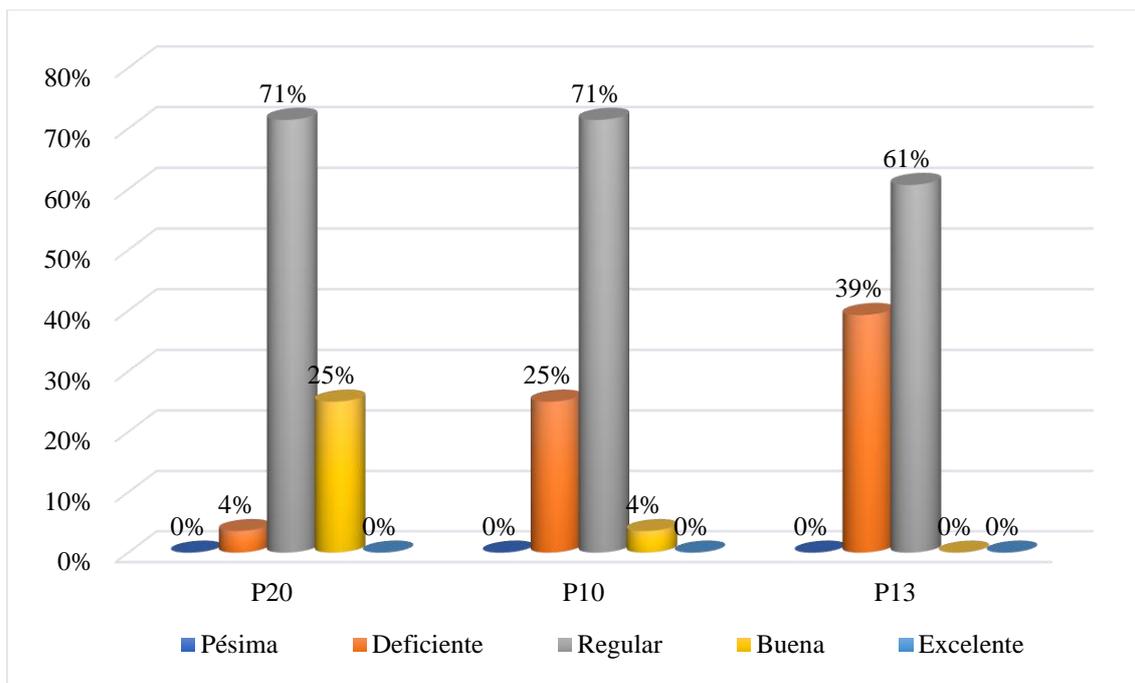


Figura 8 . Dimensión Evaluación

Interpretación:

El 71% de los encuestados considera que el nivel de cumplimiento de las metas de asignación de recursos a los beneficiarios es regular, y un 25% la considera buena.

Asimismo, el 71% opina que el control de los recursos en la institución es de manera regular, un 25% deficiente y 4% como bueno.

Y, el 61% considera que la inversión de la institución para lograr los objetivos es de manera regular, un 39% como deficiente.

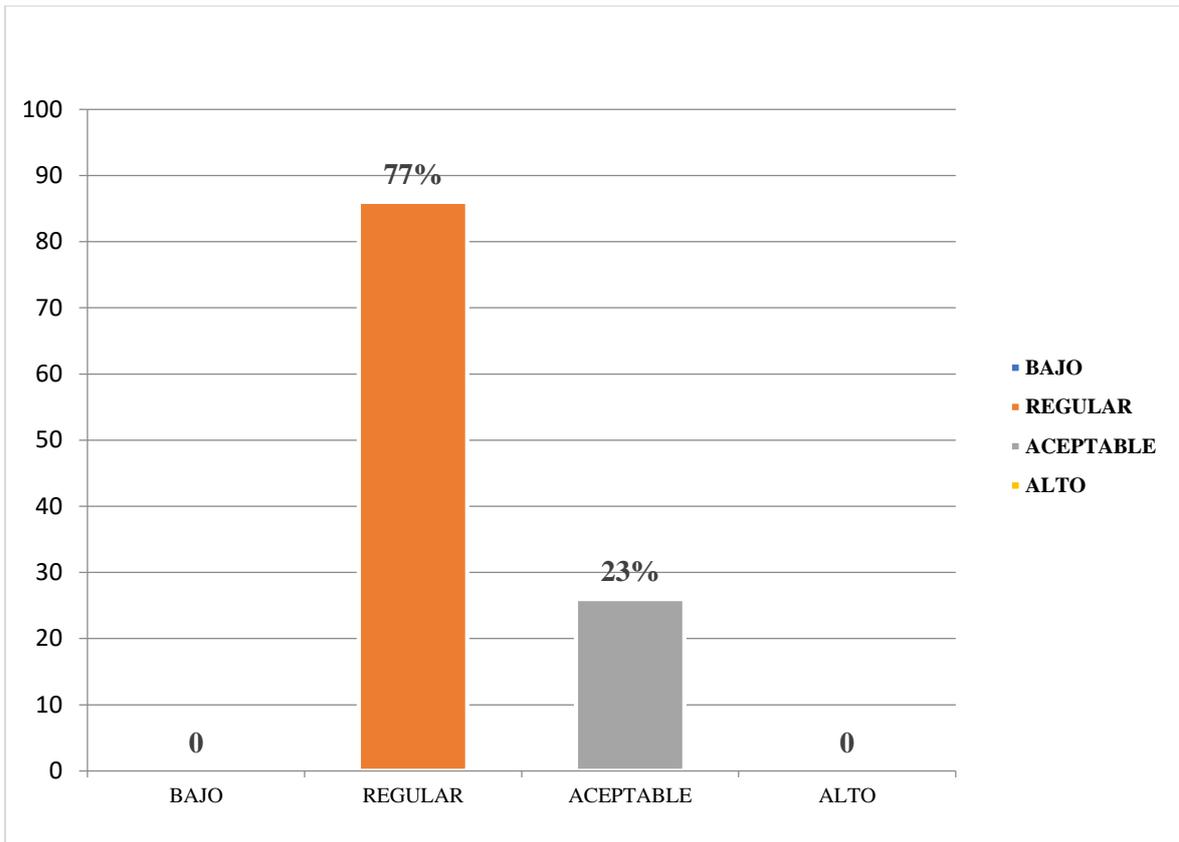


Figura 9. Nivel de Eficacia del Proceso Administrativo

Interpretación:

El nivel de eficacia del proceso administrativo, según las encuestas, muestran un 77% como regular y 23% que es aceptable.

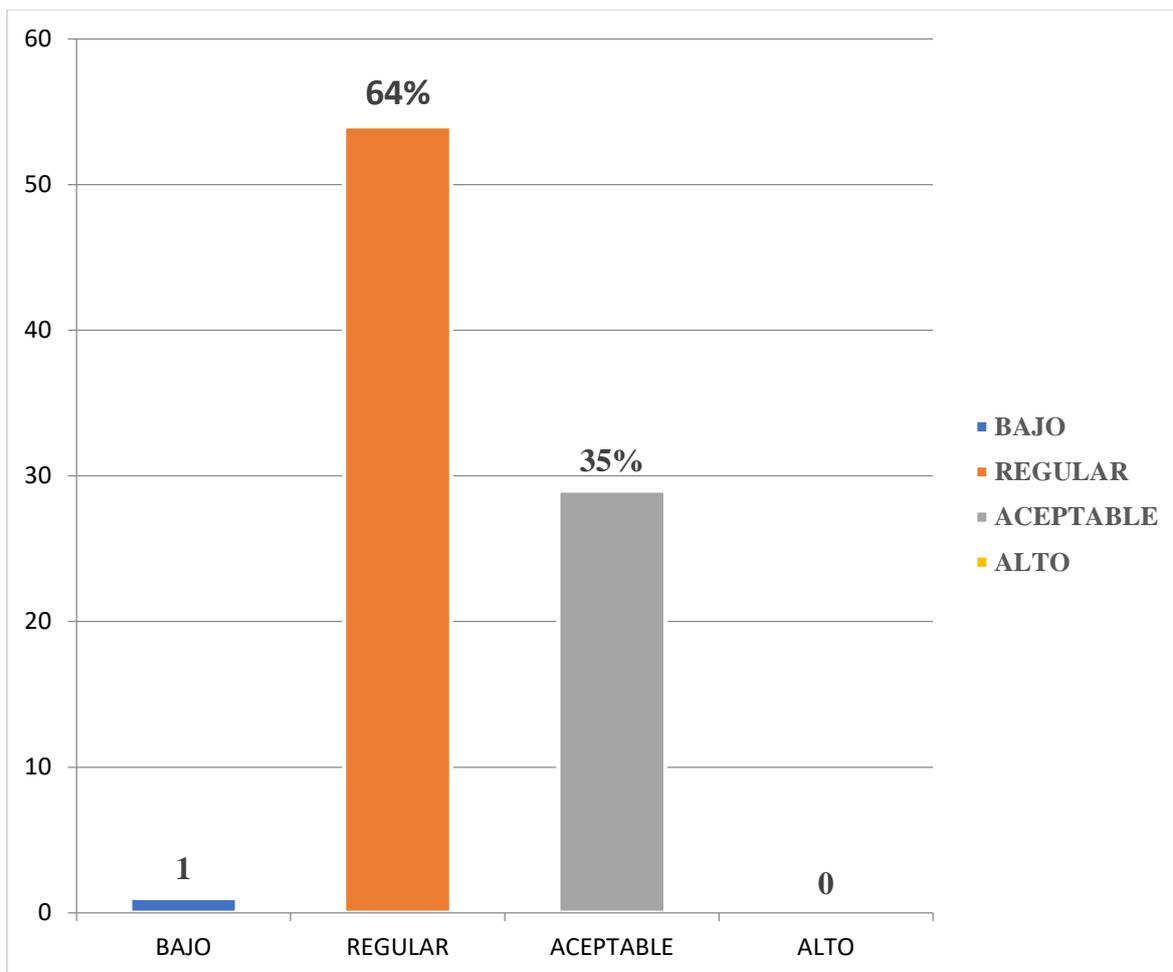


Figura 10. Nivel de ejecución de la Asignación de Recursos

Interpretación:

El nivel de ejecución de la asignación de recursos, según las encuestas, muestra un 64% como regular y 35% nos muestra que es aceptable.

Tabla 3.

Estadísticos

		PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL	PLANIFICACIÓN	DISTRIBUCIÓN	EVALUACIÓN
N	Válido	28	28	28	28	28	28	28
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		7.6071	5.6071	7.3929	4.75	10.8214	6.8214	8.6071
Mediana		8	5	7	5	11	6.5	9
Desviación estándar		1.03062	0.73733	1.10014	0.44096	1.18801	1.18801	0.91649

Tabla 4.

Promedios de las variables

Proceso Administrativo				Asignación De Recursos		
Planeación	Organización	Dirección	Control	Planificación	Distribución	Evaluación
7.61	5.61	7.39	4.75	10.82	6.82	8.61

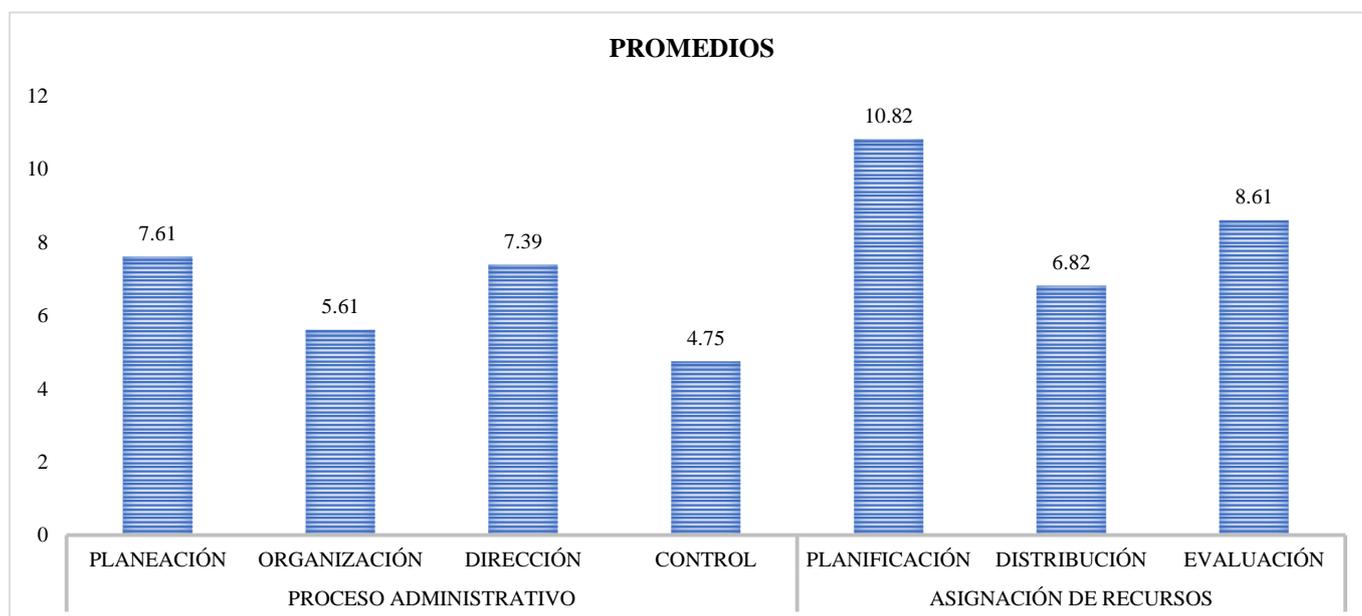


Figura 11. Promedios de las variables

Tabla 5

Eficacia del Proceso Administrativo

Proceso Administrativo			
Planeación	Organización	Dirección	Control
7.61	5.61	7.39	4.75

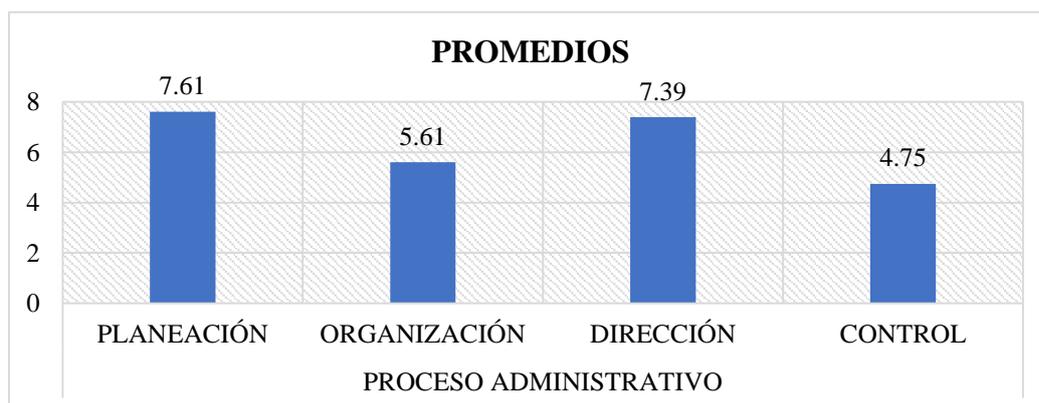


Figura 12. Promedio de la Eficacia del Proceso Administrativo

De acuerdo a las preguntas asignadas a las dimensiones de esta variable (10 en total), el puntaje máximo a obtener sería de 50 (5 para cada nivel máximo: Excelente). Por lo tanto, sumando los valores promedio de cada dimensión, hacen un total de 25.36. Y el nivel promedio de la variable sería de 50.72% (25.36/50).

Tabla 6.

Nivel de Asignación de Recursos

Asignación de Recursos		
Planificación	Distribución	Evaluación
10.82	6.82	8.61

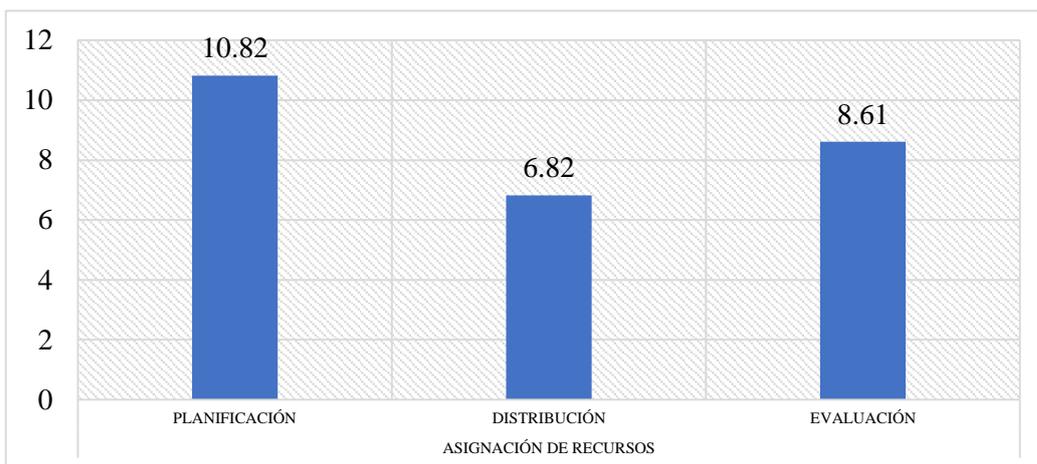


Figura 13. Promedio de la variable Asignación de Recursos

De acuerdo a las preguntas asignadas a las dimensiones de esta variable (10 en total), el puntaje máximo a obtener sería de 50 (5 para cada nivel máximo: Excelente). Por lo tanto sumando los valores promedio de cada dimensión, hacen un total de 26.25. Y el nivel promedio de la variable sería de 52.5% (26.25/50)

Estimar la relación entre el nivel de eficacia del proceso administrativo con la ejecución de la asignación de recursos del Programa Pensión 65 Chota, 2018.

Se correlaciono las dimensiones estudiadas del proceso administrativo con las de la asignación de recursos.

La hipótesis alternativa es: Si, el nivel de eficacia del proceso administrativo es mayor, entonces, mayor será la ejecución de asignación de recursos del Programa Pensión 65, Chota, 2018.

Uno de los objetivos específicos es: Estimar la relación entre el nivel de eficacia del proceso administrativo con la ejecución de la asignación de recursos del Programa Pensión 65, Chota, 2018.

Se consiguió los resultados siguientes (correlación de Pearson):

Tabla 7

Correlación de variables Proceso Administrativo y Asignación de recursos

Planificación		
Planeación	Correlación de Pearson	0.031
	Sig. (bilateral)	0.874
	N	28
Organización	Correlación de Pearson	0.34
	Sig. (bilateral)	0.077
	N	28
Dirección	Correlación de Pearson	0.169
	Sig. (bilateral)	0.39
	N	28
Control	Correlación de Pearson	0.053
	Sig. (bilateral)	0.789
	N	28
Planificación	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	
	N	28

Interpretación: La existencia de una correlación directa entre las dimensiones del proceso administrativo y la dimensión de Planificación (de la asignación de recursos). Tienen una correlación significativa positiva baja. (<0.50)

Tabla 8.

Correlación de variables Proceso Administrativo y asignación de recursos

Distribución		
Planeación	Correlación de Pearson	0.394
	Sig. (bilateral)	0.038
	N	28
Organización	Correlación de Pearson	0.34
	Sig. (bilateral)	0.077

	N	28
	Correlación de Pearson	0.622
Dirección	Sig. (bilateral)	0
	N	28
	Correlación de Pearson	0.3
Control	Sig. (bilateral)	0.12
	N	28
	Correlación de Pearson	1
Distribución	Sig. (bilateral)	
	N	28

Interpretación: Existe una relación directa entre las dimensiones del proceso administrativo y la dimensión Distribución (de la asignación de recursos). Tienen una correlación significativa positiva alta. (>0.50)

Tabla 9

Correlación de variables Proceso Administrativo y asignación de recursos (Evaluación)

Evaluación		
	Correlación de Pearson	0.183
Planeación	Sig. (bilateral)	0.35
	N	28
	Correlación de Pearson	0.202
Organización	Sig. (bilateral)	0.304
	N	28
	Correlación de Pearson	0.269
Dirección	Sig. (bilateral)	0.166
	N	28
	Correlación de Pearson	0.298
Control	Sig. (bilateral)	0.124
	N	28
	Correlación de Pearson	1
Evaluación	Sig. (bilateral)	
	N	28

Interpretación: Existe una relación directa entre las dimensiones del proceso administrativo y la dimensión Evaluación (de la asignación de recursos). Tienen una correlación significativa positiva baja. (<0.50)

Tabla 10.

Correlaciones totales de variables Proceso Administrativo y Asignación de recursos

Asignación		
Planeación	Correlación de Pearson	0.295
	Sig. (bilateral)	0.128
	N	28
Organización	Correlación de Pearson	0.434
	Sig. (bilateral)	0.021
	N	28
Dirección	Correlación de Pearson	0.519
	Sig. (bilateral)	0.005
	N	28
Control	Correlación de Pearson	0.009
	Sig. (bilateral)	0.963
	N	28
Asignación	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	
	N	28

En el contexto actual de la institución pública que es el Programa Pensión65, las dimensiones del Proceso Administrativo tienen una relación baja y positiva con la variable Asignación de recursos, equivalente a un coeficiente de correlación de Pearson 0.314; induciendo que ambas variables se favorecen positivamente.

Se concluye que la existente relación significativa baja y positiva entre el Proceso Administrativo con la Asignación de Recursos.

IV. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el capítulo anterior se procede a realizar la discusión de resultados teniendo en cuenta las dimensiones de la variable Proceso administrativo.

La variable Proceso Administrativo de la institución del Programa Pensión 65, según los resultados obtenidos nos muestra que en promedio un 60% de los colaboradores consideran que aún no es buena la planeación, y en similares porcentajes la dirección y organización, pero que en el control aproximadamente el 50% considera que es deficiente.

Según Rodríguez (2011), afirmo que “el termino proceso significa secuencia o transformación continua de una idea para llegar a finalidades precisas; también se utiliza para referirse a la transformación de materiales en productos, o datos en información con un objetivo concreto”.

La variable Asignación de recursos, que la institución del Programa Pensión 65, gestiona para su funcionamiento y para la entrega de su servicio a sus miles de beneficiarios, según los resultados obtenidos nos muestra que en promedio un 63% de los colaboradores consideran que solo es regular la planificación de estos recursos, un 43% aproximadamente considera que la distribución es solo regular, y un 65% considera que su evaluación no es buena.

Según MCHugh (2012) el control es la “Función que consiste en determinar si la organización avanza o no hacia sus metas y objetivos, y en tomar medidas correctivas en caso negativo”. Y la evaluación es una herramienta que permite ejercer ese control al determinar el nivel de objetivo alcanzado.

Se observa que H_1 : A mayor nivel de eficacia del proceso administrativo, mayor será la ejecución de asignación de recursos del Programa Pensión 65, Chota, 2018. De acuerdo a los hallazgos encontrados equivalente a un coeficiente de correlación de Pearson, cuyo valor es 0.314. Estos resultados indican que tanto el Proceso Administrativo como la Asignación de recursos se favorecen entre sí; es decir apuntan a una dirección de mejor aprovechamiento, y que, si mejoran las estrategias del proceso administrativo, también mejora la asignación de recursos, en el mismo sentido e intensidad del coeficiente alcanzado.

V. CONCLUSIONES

- a. Se determinó el nivel de eficacia del Proceso Administrativo del Programa Pensión 65. Chota 2018, según las encuestas realizadas a los colaboradores, del cual se obtuvo que el nivel es Regular con un 77%.
- b. Se determinó el nivel de ejecución de la Asignación de Recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018. Del cual se obtuvo un nivel Regular con un 64% de aceptación.
- c. Se comprobó la Hipótesis que planteaba que existe relación directa entre el proceso administrativo y la asignación de recursos en la institución Programa Pensión 65. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.314. A medida que mejora el proceso administrativo en la organización, mejora correlativamente la asignación de recursos. La correlación entre las variables proceso administrativo y asignación de recursos, es baja significativamente, pero positiva.
- d. Se concluyó la existente relación significativa baja y positiva entre el Proceso Administrativo y la Asignación de Recursos.

VI. RECOMENDACIONES

El Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 debe, gestionar acciones de mejora en parte de su proceso administrativo, que conlleve a superar mecanismos de desarrollo organizacional y de difusión de los objetivos estratégicos entre los colaboradores y tomar decisiones óptimas para el bien del programa.

Desarrollar estrategias para la optimización del uso de los recursos y la correcta distribución en la operatividad del programa Pensión 65, así como en la entrega de los productos y servicios a los beneficiarios. Hacia ellos se debe orientar este proceso que logre alcanzar al mayor nivel de cumplimiento de sus objetivos en la ciudad de Chota.

Se debe seguir mejorando los procesos administrativos para así lograr una optimización de recursos y lograr un nivel más aceptable. Se logra determinar una incidencia relativamente significativa del proceso administrativo sobre la asignación de recursos de la institución el Programa Pensión 65, existiendo un grado de correlación positiva entre ambas variables.

VII. REFERENCIAS

Anaya y Torres, R. y C. (2015). *Optimización y Simulación de recursos para la mejora de los costos de operación de un call center de evaluación de créditos de la empresa GMG Servicios Perú S.A.* (Tesis pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú).

Arana J., Serrano C., Sosa D., Hernández J., Olivares N, Y Puello J, *Proceso administrativo, Dirección y control*, <http://es.scribd.com/doc/3236439/El-Proceso-Administrativo-Direccion-y-Control>, Extraído el 17 de junio de 2012.

Bittel, Lester y Ramsey Jackson. “ *Enciclopedia Management* “. España, Editorial Océano. 1999.

Chalco, S. (2015). *Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L.* (Tesis pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú).

Chiavenato Idalberto, *Administración y Proceso administrativo*, McGraw-Hill, Interamericana de Colombia, Colombia.

Chiavenato Idalberto, *Proceso Administrativo*, Tercera edición, McGraw-Hill Interamericana de Colombia, Colombia.

D’Alessio, F. (2004), *Administración y Dirección de Producción-Enfoque estratégico y de calidad*, Segunda edición, Pearson Prentice Hall, México.

Fernández y Ramírez, A. y L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A&B* (Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú).

Flores, S. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresaria en Coproabas, Jinotega, Nicaragua.* (Tesis posgrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua).

Fred, R. David. *Administración Estratégica*. 9 Edición. México: Pearson educación, (2003)

Koontz, Harold, Weihrich, Heinz Y Cannice, Mark: *Administración una perspectiva global y empresarial*, Decimotercera edición, Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V, México, 2008

Martínez Víctor Manuel, *Diagnostico administrativo, procedimientos, procesos y reingeniería*, Segunda edición, Editorial Trillas S,A, México

Tiznado, J. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL Nro. 01 El Povenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. (Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú).

Yáñez, T. (2004). *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada*, México. (Tesis posgrado, Instituto Politécnico Nacional, México DF, México).

ANEXOS

Análisis de Fiabilidad en SPSS

A. Escala: Variable *Proceso Administrativo*.

Resumen de procesamiento de casos Variable A

		N	%
Casos	Válido	15	100
	Excluido	0	0
	Total	15	100

Estadísticas de fiabilidad Variable A

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.721	10

En los resultados se observa el análisis de fiabilidad a través alfa de Cronbach, el cual indica un resultado de 0.721, por lo cual se puede concluir que el instrumento utilizado para la variable *Proceso Administrativo* es confiable.

B. Escala: Variable *Asignación De Recursos*.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	15	100

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.739	10

En el resultado se observa el análisis de fiabilidad a través alfa de Cronbach, el cual indica un resultado de 0.739, por lo cual se puede concluir que el instrumento utilizado para la variable *Asignación De Recursos* es confiable.



Encuesta

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Apreciable Colaborador.

La Presente encuesta es con fines exclusivamente de investigación para el contenido técnico de la Tesis denominada “Eficacia del proceso Administrativo y su relación con la asignación de recursos del Programa Pensión 65, Chota, 2018”. Por lo que mucho se le agradecerá responder las siguientes preguntas, el éxito de este trabajo y sus recomendaciones, depende mucho de la veracidad de su respuesta.

1. ¿Cómo califica la planificación realizada dentro de la institución?

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

2. El cumplimiento de la Planeación en la institución se realiza de manera:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

3. El tiempo de revisión de los planes de trabajo de la institución es?

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

4. El personal que revisa los planes de trabajo en la institución es?

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

5. La Organización dentro de la institución es:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

6. El conocimiento que tiene Ud. del organigrama dentro de la institución es?

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

7. ¿El nivel de organización del personal en la institución es?

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

8. La Dirección controla las actividades de la institución de la planeación de manera:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

9. ¿La toma de decisiones en ausencia del Director/a se hacen de manera?

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

10. El control de los recursos de la institución ha sido:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

11. ¿El control de asistencia del personal de la institución es:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

12. La institución proporciona los materiales al personal de manera:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

13. La inversión de la institución para lograr los objetivos es:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

14. La Administración de la institución en los últimos años ha sido:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

15. El reclutamiento del personal se hace de manera:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

16. Las evaluaciones a los candidatos antes de elegir al personal es:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

17. ¿Cómo considera la capacitación del personal de la institución?

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

18. Como considera el nivel salarial proporcionado por la institución:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

19. El tiempo de rotación de personal, lo considera:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

20. El nivel de cumplimiento de las metas de asignación de recursos a los beneficiarios, lo considera:

Excelente ()	Buena ()	Regular ()	Deficiente ()	Pésima ()
---------------	-----------	-------------	----------------	------------

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: SONIA DEL ROCÍO FUSTAMANTE CARRANZA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Eficacia Del Proceso Administrativo y su Relación con la Asignación de Recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cuál es la relación entre el nivel de eficacia del proceso administrativo y la asignación de recursos del Programa Pensión 65, Chota, 2018?	General	<p>Ho: Si, el nivel de eficacia del proceso administrativo es menor, entonces, menor será la ejecución de asignación de recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018.</p> <p>Ha: Si, el nivel de eficacia del proceso administrativo es mayor, entonces, mayor será la ejecución de asignación de recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Proceso Administrativo</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Asignación de Recursos</p>	Correlacional		Encuesta	<p>Las medidas estadísticas a utilizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia relativa, • Media aritmética, • Varianza, • Desviación Estándar y Coeficiente de variabilidad.
	Específicos			DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de eficacia del proceso administrativo del Programa Pensión 65. Chota 2018. • Determinar el nivel de ejecución de la asignación de recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018. • Estimar la relación entre el nivel de eficacia del proceso administrativo con la ejecución de la asignación de recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018. 			<p>M: Colaboradores y beneficiarios del programa Pensión 65.</p> <p>Ox: Datos de variable Proceso Administrativo.</p> <p>Oy: Datos de la variable Asignación de recursos.</p> <p>r: Indica el grado de correlación entre las variables</p>	Cuestionario		

FACULTAD/ESCUELA: ADMINISTRACIÓN

Validación de instrumentos de recolección de datos por expertos

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su apreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

“Colaboradores del Programa Pensión 65 de la UT Cajamarca”

Seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

“EFICACIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACION CON
LA ASIGNACION DE RECURSOS DEL PROGRAMA PENSION 65.
CHOTA 2018”

Esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

La validación del Instrumento

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte


Mg. Elmer A. Rodrigo Vásquez
Esp. Psicología Educativa
ISEP 'NUESTRA SEÑORA DE CHOTA'

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: RODRIGO VASQUEZ ELMER ADOLFO
- Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACION
- Institución donde labora: I.E.S.P. "NUESTRA SEÑORA DE CASTA"
- Dirección: IR: AYAHUALPA Teléfono: _____ Email: _____
- Autor (es) del Instrumento: SONIA DEL ROCIO FUSTAMANTE CARRANZA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENO Fecha: 06/.../.....

IV. Promedio de Valoración:


DNI Nº 27365515

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su apreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

“Colaboradores del Programa Pensión 65 de la UT Cajamarca”

Seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

“EFICACIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACION CON
LA ASIGNACION DE RECURSOS DEL PROGRAMA PENSION 65.
CHOTA 2018”

Esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

La validación del Instrumento

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.


C.E. Carlos E. Tapia Idrogo
MAT. N° 12-1262
ADMINISTRADOR

Gracias por su aporte

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: TAPIA IDROGO CARLOS EVITT
- Grado Académico: MAGISTER
- Institución donde labora: HOSPITAL JOSE HERNAN SOTO CADENILLAS - CHOTA
- Dirección: JR. EZEQUIEL MONTOYA 718 Teléfono: Email:
- Autor (es) del Instrumento: SONIA FUSTANANTE CARRANZA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO BUENO Fecha: .../.../.....

IV. Promedio de Valoración:


C.E.C. Carlos E. Tapia Idrogo.
MAY N° 12-1262
ADMINISTRADOR
DNI N° 43687232

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Carlos Tapia Idrogo Evitt titular con DNI. Nº 43687232, de profesión CONTADOR PUBLICO COLEGIADO En la UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, ejerciendo actualmente como ADMINISTRADOR DEL HOSPITAL “José Hernán Soto Cadenillas”, en la ciudad de Chota.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en lo que corresponde a la muestra para el presente estudio

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chota, a los... días del mes de..... del.....



C.D.C. Carlos E. Tapia Idrogo
MAT. N° 12-1262
ADMINISTRADOR

Firma

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

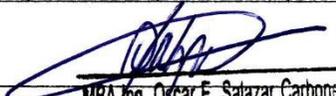
- Apellidos y Nombres del experto: SALAZAR CARBONEL OSCAR ENRIQUE
- Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
- Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
- Dirección: LAMBAYEQUE (AV. JUAN XXIII S/N) Teléfono: 979634050 Email: oscar.salazar.c@gmail.com
- Autor (es) del Instrumento: SONIA FUSTAMANTE CARRANZA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO OK Fecha: 09/08/18

IV. Promedio de Valoración: 4.71 X 5


MBA, Ing. Oscar E. Salazar Carbonel
ASESOR
DNI N° 80676706

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su apreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

“Colaboradores del Programa Pensión 65 de la UT Cajamarca”

Seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

“EFICACIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACION CON
LA ASIGNACION DE RECURSOS DEL PROGRAMA PENSION 65.
CHOTA 2018”

Esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

La validación del Instrumento

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Yo, William Ricardo Díaz Torres, docente de la Facultad ciencias empresariales y Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada

"Eficacia del Proceso Administrativo y su Relación con la Asignación de Recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018", del (de la) estudiante Sonia del Rocío Fustamante Carranza, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 17 de noviembre de 2018



Firma

William Díaz Torres

DNI: 18140172

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

FUSTAHANTE CARRANZA SONIA DEL ROCIO

D.N.I. : 40779216

Domicilio : JR. CASAMARCA # 255 - CHOTA

Teléfono : Fijo : 076263660 Móvil : 953922325

E-mail : SONIAFUSTAHANTE.C@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carrera : ADMINISTRACION

Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

FUSTAHANTE CARRANZA SONIA DEL ROCIO

Título de la tesis:

EFICACIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACION CON LA ASIGNACION DE RECURSOS DEL PROGRAMA PENSIONES CHOTA 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 25/02/19


William Díaz Torres.
DNI: 18140172

“Eficacia del Proceso Administrativo y su Relación con la Asignación de Recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018”

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	22%	1%	18%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	www.eoi.es Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	brayancampos.blogspot.com Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	2%
6	yauyos-aldia.blogspot.com Fuente de Internet	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
8	vox.lacea.org Fuente de Internet	1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

EP DE ADMINISTRACIÓN _____

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Fustamante Carranza Sonia del Rocío

INFORME TÍTULADO:

“Eficacia del Proceso Administrativo y su Relación con la Asignación de Recursos del Programa Pensión 65. Chota 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 26/02/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Handwritten signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN