



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Nivel de Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Sur Este
– Trujillo y Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Guillén Jiménez, Lesly Giannina (ORCID: 0000-0002-9268-5267)

Urbina de la Cruz, Karen Fiorella (ORCID: 0000-0001-7429-5137)

ASESORA:

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios (Jehová) por permitirme lograr todo lo que me he propuesto y guiarme en todo momento. Dedicado a mi madre y mi hija que son mi inspiración y motor de mi vida, gracias a ellas he podido continuar luchando a pesar de las adversidades de la vida, agradecida por cada consejo, palabra de aliento para no desistir y sobre todo por el apoyo que me brindan siempre. A mi padre, mi hermana (mi amiga incondicional) y mis hermanos por motivarme a no rendirme, a seguir luchando por lo que quiero, por el apoyo que siempre me brindan, por sus consejos que me han ayudado a ser mejor y a no dejarme caer ante cualquier obstáculo. Amigos que han apoyado, a los docentes que en cada ciclo me han dejado conocimientos y anécdotas que siempre recordare, a mi asesora especialista por todo el apoyo brindado durante el desarrollo de esta investigación.

Atte.: Guillén Jiménez, Lesly Giannina

A Dios por darme fuerza para continuar en este proceso y no dejarme caer a pesar de las adversidades, por darme tranquilidad y paciencia para seguir en este camino. A mi madre por no dejarme sola, por creer en mí y darme la posibilidad de llegar hasta aquí. A mi padre por sus consejos, por su infinito cariño y su aliento para seguir adelante. A mis hermanos y abuela porque de alguna u otra manera me apoyaron y estuvieron conmigo siempre. A mi hijo por ser mi motor y mi inspiración para continuar en este camino. A mi pareja, por sus críticas constructivas que me ayudaron a mejorar. A mis docentes por todos los conocimientos brindados y por su gran apoyo para culminar este largo proceso.

Atte.: Urbina de la Cruz, Karen Fiorella.

Agradecimiento

Quiero brindar un agradecimiento especial a Dios nuestro Señor, el ser que nunca me ha desamparado y que en cada situación por más difícil que sea, he sentido que esta hay dándome las fuerzas necesarias para lograr lo que me he propuesto. Agradezco a las personas más importantes en mi vida las cuales he mencionado anteriormente y que están brindándome su apoyo incondicional queriendo lo mejor para mí. Seguidamente a mi familia que son las personas que están para aconsejarme e impulsarme a cumplir y luchar por lo que me he propuesto en la vida, en especial a mi madre Elizabeth que a pesar de que se le hacía largo el camino para terminar esta carrera siempre estuvo apoyándome. A la universidad en general, compañeros y docentes con ética, responsables que forman parte de esta entidad, me quedo con cada enseñanza y anécdota pasada que estarán presentes en esta bonita etapa de mi vida.

Atte.: Guillén Jiménez, Lesly Giannina

Quiero agradecer, primero a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida, por nunca soltarme de su mano y encaminarme hacia el bien. Agradezco a mi familia, por permanecer conmigo en este largo y arduo camino. Expreso mi gratitud especialmente a mi madre por haberme dado la oportunidad de formarme profesionalmente y por ser una segunda mamá para mi hijo, mientras yo culminaba este proceso, pero sobre todo gracias por darme ese coraje que necesitaba para no echarme atrás. A mis asesores de tesis, expreso mi agradecimiento por su apoyo, disposición y dedicación durante las diferentes etapas de elaboración y mejora en el desarrollo de mi tesis.

Atte.: Urbina de la Cruz, Karen Fiorella.

Página del Jurado

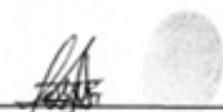
Declaratoria de Autenticidad

Nosotras, Urbina De La Cruz, Karen con DNIN° 76692022 y Guillen Jiménez, Lesly con DNIN°73389820; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, con la tesis titulada “Nivel de Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Sur Este – Trujillo y Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir - 2018”, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

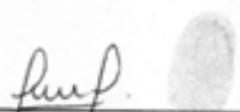
Así mismo, bajo juramento declaramos que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 10 de julio del 2019



Guillén Jiménez, Lesly Giannina
DNI N° 76274856



Urbina de la Cruz, Karen Fiorella
DNI N° 76692022

Índice

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del Jurado..... | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Índice | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Método | 20 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 20 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 21 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 23 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 24 |
| 2.5. Procedimiento | 25 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 26 |
| 2.7. Aspectos éticos..... | 26 |
| III. Resultados..... | 27 |
| IV. Discusión..... | 36 |
| V. Conclusiones | 41 |
| VI. Recomendaciones..... | 43 |
| VII. Propuesta..... | 44 |
| Referencias | 51 |
| ANEXOS | 56 |

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la Gestión Administrativa de la ugel N° 04 Sur Este Trujillo y la ugel N° 01 El Porvenir - 2018. La investigación es descriptiva, de diseño no experimental y de corte trasversal. La población del estudio estuvo conformada por 54 trabajadores de la N° 04 Sur Este Trujillo y 65 trabajadores de la ugel N° 01 El Porvenir. En el método de recolección de datos se utilizó un cuestionario y una guía de análisis documental con el propósito de determinar el nivel de la gestión administrativa de ambas ugeles. Los resultados de la investigación indicaron que un 68% de los trabajadores de la Ugel N° 04 señalan que existe una regular planificación, lo que supone que los procedimientos administrativos no se manejan de la mejor manera en el sistema de la empresa, así mismo se observó que un 81% de los trabajadores de la Ugel N° 01 califica a la dimensión de dirección como regular porque consideran que no todos los funcionarios aplican su nivel de autoridad. Por lo tanto se concluye que en la ugel N° 04 la gestión administrativa es regular, ya que en la dimensión de organización encontramos un nivel malo, debido a que las funciones que tienen los trabajadores no se acatan de acuerdo al manual de organización y funciones. De la misma manera se concluye que en la ugel N° 01 la gestión administrativa es buena.

Palabras clave: planificación, organización, dirección, control.

Abstract

The present investigation was carried out with the objective of determining the level of administrative management of the local educational management unit number 04 south east Trujillo and the local educational management unit number 01 El Porvenir. The research is descriptive non- experimental design and cross- sectional. The study population consisted of 54 workers from the local educational management unit number 04 south east Trujillo and 65 workers from the local educational management unit number 01 El Porvenir. In the data collection method, a questionnaire and a documentary analysis guide were used to determine the level of administrative management of both ugeles. The result of the research indicated that 65% of workers in the local educational management unit number 04, indicate that there is regular planning, which means that administrative procedures are not handled in the best way in the company`s system, likewise it was observed that 81% of the workers of the local educational management unit number one qualifies the size of the address a regular because they consider that not all officials apply their level of authority. It is therefore concluded that in local educational management unit number 04 administrative management is regular, since in the organizational dimension we find a bad level, due not complied with according to the manual of organization and functions. In the same way, it is concluded that administrative management is education management unit number 01 is good.

Keywords: planning, organization, direction, control

I. Introducción

La Gerencia Regional de Educación (GRELL) ha pasado por diferentes cambios y procesos de mejora. En el año 2011, en base de una propuesta técnica preparada por la GRELL, el Gobierno Regional expidió el decreto Regional N° 012-2011 – GRELL – PRE de fecha 10 de agosto del 2011, creando cuatro Unidades de Gestión Educativa local (UGEL), las mismas que tendrían autonomía Administrativa y presupuestal para ejecutar sus acciones con capacidad resolutoria en la ciudad de Trujillo. Asimismo se regularizó la documentación y distribución del personal y la logística asignada a cada una de las Ugeles, luego se inició la gestión y la atención a los usuarios el día 10 de octubre del año 2011. Estas unidades de gestión fueron distribuidas de la siguiente manera:

La UGEL 01 ubicada en El Porvenir, la cual empezó sus funciones en el colegio “José Carlos Mariátegui” bajo la dirección del profesor Arcadio Aroca Contreras, así mismo la UGEL 02 ubicada en La Esperanza, en el local de la AV Condorcanqui, bajo la dirección del profesor Américo Rosario Blanco, de la misma manera la UGEL 03 ubicada en Trujillo Nor Oeste, en el ex colegio Juan Pablo II, bajo la dirección del profesor José Rabines Serrano y por último la UGEL 04 en Trujillo Sur Este, en el local de la escuela Municipal, con la dirección del profesor Luis Herrera López. Estas cuatro unidades de gestión de la localidad de Trujillo cumplen el rol de inspeccionar el servicio educativo que brindan las instituciones educativas, una de sus funciones más importantes es controlar la gestión de las instituciones educativas

La Unidad de Gestión Educativa Local, representada por sus siglas UGEL, depende de la Gerencia Regional de Educación, quien coordina labores y funciones con las entidades educativas asignadas. Algunas de sus funciones son la formulación, ejecución, evaluación y administración de las políticas locales de educación; asegurar y supervisar los servicios educativos, así mismo coordina con la Dirección Regional de Educación de Lima autorizando el funcionamiento de instituciones educativas públicas y privadas de educación básica. Otra de sus funciones es la participación con la acción de evaluación y medición de la calidad educativa que ejecuta la Dirección Regional de Educación y el Ministerio de Educación, de igual manera determina las necesidades de infraestructura y equipamiento, también asesora en el proceso de ejecución presupuestal que se realizan anualmente de las instituciones educativas, por otra parte asegura que el trabajo en equipo permita disminuir los plazos, que el trámite sea fluido y brindar calidad en el trabajo, en esa misma línea

propicia paulatinamente un modelo administrativo basado en procesos, en donde todos los trabajadores estén capacitados para su participación y funciones en sus áreas. (Decreto Regional N 12-GRELL)

La gestión administrativa de las diferentes UGEL`S presentan variedad de irregularidades, como fue el caso de la UGEL de Requena donde la Contraloría se enfocó en la irregular designación de un trabajador del sector educación, en Loreto, a quien se le asignó funciones como relacionista público y después fue contratado como profesor para laboral en un colegio de la misma ciudad, motivo por el cual fue sancionado por la Contraloría. Estas irregularidades son solo algunas de las muchas que existen en diferentes Unidades de Gestión Educativa. Por lo tanto se especifica tres principales obstáculos por los que atraviesa las entidades públicas para alcanzar sus objetivos. Uno de ellos es la ineficacia en la estructura de organización y funciones, esto debido a que las organizaciones jerárquicas no tienen claro el proceso que realizan, consecuencia a esto es el pésimo servicio que se brinda al ciudadano.

Otro punto es que muchas organizaciones no tiene la capacidad para optimizar sus procesos, por este motivo al trabajador solo le importa cumplir su tarea de una manera desarticulada con el resto de la organización. Y como punto final cuando suele haber mecanismo de coordinación, estos suelen ser limitados y poco efectivos al momento de articularse entre instituciones. (Chanamè, 2017)

Si bien es cierto, el tema del sector público es amplio de discutir, cabe recalcar que se han venido realizando eventos con el fin de mejorar problemas comunes de las UGEL`S en la deficiencia del personal administrativo, casos de corrupción sobre posibles desvíos de dinero y pagos irregulares de bonos al personal docente y administrativo como sucedió en la UGEL de Paita, Talara, Sullana y Chulucanas, del presente año donde la Contraloría tomó a su cargo las oficinas de Control Institucional (OCI) para que sea más estricta la vigilancia y exista mayor coordinación del trabajo que realizan. (Diario El Tiempo, 2018).

En esta investigación tenemos a los indicadores de gestión administrativa las cuales se aplican en la distintas áreas , donde sus funciones principales son planificar, dirigir, evaluar y controlar el sistema administrativo de la institución, de la misma manera en el tema presupuestal también se aplica los indicadores de la gestión administrativa debido a que el Ministerio de Economía y Finanzas junto con el Gobierno Regional asignan un Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) de acuerdo a las necesidades de la sede y que en los meses

siguientes ese Presupuesto Inicial de Apertura se convierte en un presupuesto Institucional Modificado (PIM), se le denomina así debido a las transferencias que con Decreto Supremo realiza el ministerio de Economía y Finanzas para incrementar diferentes clasificadores y también disminuir las necesidades que tiene la institución, pero para ello se le pide al gobierno realizar la Modificación Presupuestal, es allí donde se aplica el indicador de planificación para que así el dinero se distribuya en los diferentes clasificadores, el área de Control se encarga de verificar que todo marche bien con miras hacia los objetivos que tienen como institución y monto establecido. En cuanto a la evaluación si en los clasificadores establecidos se está realizando de acuerdo a las necesidades de las instituciones, las normas que deberían seguir y en cuanto si el dinero que se les asigna para las instituciones está llegando a ellas para satisfacer sus necesidades

En esta presente investigación nos basaremos en dos Unidades de Gestión Educativa Local como son la UGEL N° 04, ubicada al sur Este de Trujillo y la UGEL N° 01 Ubicada en el distrito de El Porvenir. La Unidad N° 04 – Trujillo Sur Este, presta servicios únicos, establecidos por ley y para ello se requiere de incentivos institucionales para los trabajadores que laboran en dicha entidad de tal manera que los motiven y garanticen las mejoras progresivas en la calidad de los servicios públicos que ofrece a la ciudadanía. La Unidad de Gestión Educativa Local –UGEL, es una organización publica que está logrado mantenerse unido a los principales actores sociales y educativos de su jurisdicción, entre ellos contamos con la activa participación de alcaldes, la Iglesia, la Policía, los centros de salud, las Asociaciones de Padres de Familia y demás organizaciones de la sociedad civil que conforman su Jurisdicción como son los distritos de Trujillo Sur Este, Moche y Salaverry, supervisando el servicio educativo brindado por las instituciones educativas, tales como las Instituciones Educativas de Educación Especial, Instituciones Educativas de Educación Inicial, Instituciones Educativas de Educación Primaria, Instituciones Educativas de Educación Secundaria, CEBAs: Centro de Educación Básica Alternativa, CEBE: Centro Educativo Básico Especial, CETPROs: Centro de Educación Técnico Productiva, Personal de la UGEL.

Esta entidad cuenta con 54 trabajadores y están distribuidos en las áreas de dirección, área de Auditoria Interna, Asesoría Jurídica, área de Administración, área de Gestión Pedagógica y en el área de Gestión Institucional. Cabe señalar que el desarrollo de las capacidades profesionales en dicha institución sirve de mucha de ayuda para poder

identificar cuáles son las dificultades por la que está pasando dicha institución y de igual forma el planteamiento de sus posibles soluciones.

Es por ello que debido a los problemas que enfrenta esta entidad, esta investigación tiene la finalidad de medir el nivel de la gestión administrativa y a la vez mostrar el impacto que se verá reflejado en el logro de los objetivos establecidos. Hoy en día en las unidades de gestión educativa existe mucha burocracia, debido a que influye mucho la política y a la existencia de un nuevo partido político, este se encarga de ubicar a su personal en las distintas instituciones públicas y áreas de estas entidades, generando despidos arbitrarios que influyen al realizar la contratación del nuevo personal de su partido cuando ingresa personal no calificado por falta de preparación y de conocimientos, llevando a la institución a que se adapten a su forma de trabajar distinta a la anterior y esto conllevaría también a que los trabajadores se encuentren en una inestabilidad en cuanto al clima laboral que se presenta, no solo contamos con estos problemas, sino también podemos decir que los trabajadores se encuentran expuestos a coimas, el desconocimiento por parte de algunos directivos, la pérdida de acreditación y prestigio ante el usuario y una mala distribución de material educativo para las I.EE.

De la misma manera nos enfocamos en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01- El Porvenir quien cuenta con 65 trabajadores, distribuidos en las áreas de recursos humanos, área de administración, área de asesoría jurídica, área de planificación y presupuesto, área de gestión de la educación básica regular y especial, área de gestión de educación básica alternativa y área de supervisión y gestión del servicio educativo. Si bien es cierto esta unidad es una entidad pública que tiene como responsabilidad velar por la educación de sus jurisdicciones y debido a esta responsabilidad que posee y a la rapidez con la que deben ser entregados cualquier tipo de detalles, es que se observa específicamente en la labor que desempeñan los trabajadores de esta entidad y en la sobrecarga de trabajo que tiene lo cual genera que la atención sea poco efectiva. Lo expuesto anteriormente no puede darse en una entidad pública como esta ya que genera un clima institucional tenso y a su misma vez perjudica el desempeño de cada uno de sus empleados.

En esta investigación se ha creído conveniente considerar los antecedentes y artículos científicos de los siguientes autores:

Tomalá (2017) en su tesis realizada en el colegio Fiscal Compensatorio 31 de Octubre, en Guayas, Ecuador, tuvo como objetivo optimizar la gestión administrativa e implementar el monitoreo por parte de la Comisión Técnico Pedagógico para que así se cumpla con los

estándares de calidad educativa tanto en docentes como en directivos de dicha institución, para esto, se aplica un diagnóstico para saber cómo es la administración con una encuesta a docentes y directivos y luego utilizando los estándares de calidad implementado por el Ministerio de Educación, se reestructura los procesos con el fin de optimizar los recursos. Se concluye, en cambiar el proceso administrativo para mejorar el sistema educativo de la institución.

Espinoza (2019) en su artículo científico tuvo como objetivo analizar la perspectiva del desarrollo tecnológico en la gestión administrativa y el potencial que estas ofrecen para la calidad de un servicio. Se concluye que las nuevas tecnologías permiten que los sistemas de aprendizajes sean mucho más efectivos, se desenvuelvan con facilidad y se adapten a este nuevo sistema de calidad, ofreciendo mejores oportunidades para la gestión académica y administrativa.

Chilán, Marcillo y Alvarez (2016) en su artículo científico tuvo como objetivo conocer la gestión administrativa y la importancia sobre los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales, para lo cual se identifican y verifican las dimensiones de la gestión administrativa en las pequeñas empresas de la zona y se concluye que aplicar el proceso administrativo en los gobiernos autónomos descentralizados fortalece las capacidades y mejora el desempeño de los mismos.

Salazar et al (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo obtener información relevante sobre la gestión administrativa que se desarrolla en los establecimientos de alimentos y bebidas a nivel de la operación administrativa, financiera, contable y comercial. Para ello se recopiló la información de los administradores de los establecimientos. Se concluye que los administradores sí tienen una preparación que les permita tomar decisiones en sus establecimientos.

Briones (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo ver la importancia que tiene la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas, lo cual la investigación realizada fue de tipo exploratoria-descriptiva, llegando a concluir que las empresas que manejan una gestión administrativa junto con innovación empresarial logran que toda entidad se desarrolle mejor, obteniendo mejores resultados, generando ventajas económicas y sociales para cumplir con las metas propuestas por toda entidad.

Casco, Garrido y Moran (2017), en su artículo científico, los autores tuvieron como objetivo demostrar que la gestión administrativa permite desarrollar a toda organización siempre y cuando la organización se enfoque en el talento humano ya que son estos los que se encargan día a día de brindar un mejor servicio a su cliente. Mencionan que mediante esta acción lograran tener mayor rentabilidad en las empresas, por ello en la investigación realizada por los autores en la ciudad de Riobamba- Ecuador, se dice que la empresa presentaba problemas en cuanto al mal servicio brindado por los trabajadores debido al trato que les daba el gerente de la organización. Se concluye que, establecieron un convenio dentro del Programa de Vinculación Universitaria, con el apoyo de Docentes y Estudiantes a fin de desarrollar un Plan de Negocios, capacitaciones y transferencia de tecnología en diferentes áreas donde se logró varios cambios dentro de la empresa, especialmente en el comportamiento de autoridades y trabajadores y así lograron contribuir a mejores resultados dentro y fuera de la organización.

Cerdas, García, Torres y Fallas. (2017), en su artículo científico titulado análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección tuvo como objetivo analizar la percepción del colectivo docente y la dirección sobre aspectos relacionados con la gestión administrativa, el diseño de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo a través de un diseño no experimental y transversal, su población estuvo conformada por 92 docentes y entrevistó a seis responsables de la dirección de centros educativos públicos costarricenses, a través de esta investigación los autores concluyen que existe cierto desconocimiento por el colectivo docente sobre las funciones inherentes a la gestión administrativa, también existen aspectos relevantes en relación con las directrices emanadas por el Ministerio de Educación Pública en respuesta a las necesidades del contexto, la infraestructura y los recursos presupuestarios destinados por el Estado para el apoyo a la docencia, así como la participación docente en actividades propias del centro.

Veloz (2017), en su artículo científico titulado Gestión administrativa para el desarrollo empresarial en comercial "El Centro" en la Ciudad de Quevedo, provincia de los Ríos, tuvo como objetivo determinar cómo contribuir con el desarrollo empresarial, también buscó determinar el proceso de gestión y la estructura para el desarrollo de la organización, a raíz de esta investigación el autor llegó a ver la importancia que tiene la gestión administrativa

dentro de la empresa, el método que utilizo se basó en investigar todo sobre la literatura relacionada al tema, indago en libros, páginas de internet, entre otros, el autor concluye que al existir varios nichos de mercado profesionales que están preparados ante cualquier situación amenaza son estos a los que se le considera la más influyente en comparación con empresas competidoras, quienes han logrado posicionarse en el mercado y que tienen varios años, por lo que nos menciona que la fortaleza es la experiencia y especialización del dueño del negocio mientras que la debilidad de la organización se refleja con la falta de publicidad y promoción, en la estructura propuesta del modelo de gestión se analizó la filosofía empresarial, en lo cual se analiza a raíz de la misión, visión, valores, objetivos, también con los productos que oferta a la demanda, en cuanto a su estructura organización es detallado en el manual de funciones y procedimientos en conjunto con las políticas y procedimientos de las ventas, el autor recomienda generar una ventaja competitiva, mediante la innovación y diseños modernos y vanguardistas, que se enfoquen a cubrir las necesidades.

Zambrano. (2017), en su artículo científico tuvo como objetivo determinar el impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí-Ecuador, la metodología que empleo en esta investigación fue de enfoque cualitativo, no experimental y de tipo descriptivo-propositivo, su población fueron dos universidades de la provincia de Manabí en la cual aplico entrevistas, guía de observación y guía de análisis documental, su muestra fueron 5 autoridades y 2 funcionarios. Al finalizar la investigación después de analizar los datos obtenidos y contrastar los resultados con otras investigaciones, este concluye que la gestión administrativa tiene una serie de dificultades que impiden un óptimo servicio académico en las extensiones estudiadas.

Gómez, Álava, Coello. (2016) en su artículo científico nos mencionan la importancia de darle prioridad a las decisiones que se deben de tomar en cuenta en toda organización, lo cual les permitirá mantenerse en el mercado. Esta investigación la realizaron para los mercados de cantón Quevedo, el presente artículo fue de tipo deductivo-inductivo, con un enfoque cuantitativo-cualitativo, para ver el impacto que tiene la gestión administrativa y financiera. Estos autores llegaron a concluir que para tomar una acertada decisión implica que los administradores manejen los procesos administrativos correctamente, a la vez estos tiene que analizar la información financiera para poder estar preparados a lo que ellos se pueden enfrentar como organización, por ende estos tienen que dar prioridad a las

expectativas deseadas con la finalidad de seguir surgiendo como entidad y prevaleciendo en el tiempo ya que de otra forma las empresas que no toman decisiones acertadas dejarían de existir.

Nuñez, Rabanal y Navaro (2016) en su artículo científico tuvo como objetivo mostrar la influencia del régimen administrativo del hospital de especialidad en la eficiencia de los procesos administrativos para la atención del cáncer de mama, cervicouterino y leucemia. Para ello se realizaron entrevistas a los involucrados en la gestión de casos financiados por el FPGC. Se concluye que los hospitales de especialidad muestran un menor tiempo en el proceso administrativo en comparación con los servicios estatales donde se muestra que sus tiempos son mayores.

Solano, Merino y Muñoz (2016) en su artículo científico tuvo como objetivo llevar a la práctica el proceso administrativo como resultado de un estudio acerca de la situación administrativa actual. Esta investigación fue de tipo cuantitativa y cualitativa con diseño descriptivo. Posteriormente se procedió a capacitar y sensibilizar a los empresarios acerca de los beneficios que tendrían al llevar a la práctica los elementos del proceso administrativo para posteriormente evaluar sus resultados.

Barajas y Gonzales (2013) en su artículo científico tuvo como objetivo analizar los procesos administrativos de las universidades tecnológicas y la influencia en el desarrollo del aprendizaje en un modelo de competencias. Para esta investigación se realizó un estudio preliminar con enfoque cualitativo. Se aplicó entrevistas a profundidad a los directivos de las universidades tecnológicas y se aplicó un focus group para los estudiantes. Por lo tanto se concluye que los directivos no tienen una idea clara de los procesos administrativos y la relación que este tiene con el desarrollo del aprendizaje.

Ocaña (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo, demostrar que la gestión administrativa de los armadores, influye en la eficiencia de la actividad artesanal pesquera del Cantón Manta, Manabí, Ecuador. Para esto se desarrolló una estrategia metodología cuantitativa analítica, con diseño no experimental transversal y correlacional de causa. Para recolectar datos se aplicó encuestas estructuradas de acuerdo a las variables en estudio. Los resultados obtenidos muestra que existe una correlación positiva entre la gestión administrativa y la eficiencia de la actividad pesquera.

Pérez (2017) en su tesis tuvo como objetivo, identificar la relación entre gestión administrativa y clima institucional, para lo cual utilizó el método hipotético – deductivo, usando como técnica la encuesta. Tomó como población a 110 trabajadores del área administrativa y concluyó que existe una relación positiva entre las dos variables, tal como lo percibieron los trabajadores de la UGEL 07, Lima, en el año 2014.

Es por esto que la autora busca identificar cual es la importancia de realizar una buena gestión con la finalidad de ver si existe relación con el clima institucional para aumentar el nivel de satisfacción del personal y la vez estos se puedan desarrollar en un ambiente agradable donde puedan desenvolverse, ya que hoy en día muchos empleadores se encuentran con una carga laboral debido a que tienen que cumplir con el servicio en un tiempo establecido en el documento solicitado.

Tuberquia y Sierra (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo conocer el grado de apertura a la innovación que tienen las empresas que patrocinan a los aprendices del centro de gestión administrativa. Para ello se aplicó instrumentos online a empresarios y colaboradores, también se realizó un enfoque cualitativo. Su muestra fue de 34 participantes. Se utilizó el instrumento de encuesta vía online a representante y gerentes de empresas. Se concluye que existe una disposición por parte de las pymes para desarrollar una serie de innovaciones, incentivos para clientes internos y externos y trabajadores colaborativos de las instituciones, en la cual predominó el Nivel de conocimiento de misión y visión de las empresas patrocinadoras, sujeta a sus conocimientos de objetivos, procedimientos y estrategias en un 60% con una calificación buena por parte de los participantes, No obstante, la segunda empresa, presentó una calificación desfavorable, ya que la empresa no cuenta con una misión ni una visión propuesta lo cual es fundamental para el cumplimiento de objetivos de la empresa, definida por el 78%.

Tubay, Peña, Cedeño y Chang (2016) en su artículo científico tuvo como objetivo determinar la rentabilidad y calidad de servicio el cual permita un mejoramiento y optimización del uso de recursos para que la organización UEPAC permita su crecimiento y desarrollo en rentabilidad y atención al cliente. Para ello se realizó la recolección de datos legales, históricos y financieros en distintos momentos. Luego se comparó con referencias que sugiere la gestión de procesos para que la institución logre ser competitiva cumpliendo con sus objetivos. Concluye que la rentabilidad y la calidad de los servicios son necesarias para lograr la calidad generar una eficacia en la Organización, referida por el 75% con una

calificación favorable, mientras tanto , en la recolección de datos el 88% reitera que hay grandes probabilidades de no mejorar ni optimizar eficientemente el uso de los recursos , puesto que si en una organización no hay un adecuado clima laboral, a nivel de funciones, no se lograra nada , ya que los objetivos y las responsabilidades no se desarrollaran en conjunto y se generaran problemas laborales.

Montoya y Boyero (2016) en su artículo científico tienen como objetivo resaltar lo importante que es el recurso humano en la organización y elemento principal para el direccionamiento estratégico. Se aplicó una revisión documental donde se tomaron temas como dirección, planificación, calidad, participación y trabajo en equipo como aspectos esenciales para el éxito.

Se concluye que la organización se oriente hacia una visión ambiciosa sobre los recursos humanos, vinculándose como elemento clave para el direccionamiento estratégico del éxito de la organización. Del mismo toma las personas como factor importante y esencial para la organización.

Osorio (2014) en su artículo científico tuvo como objetivo determinar el proceso administrativo y los efectos que presentan en los establecimientos educativos privados de Quetzaltenango, en donde se tomó énfasis en el proceso administrativo moderno. Para esta investigación se utilizó un cuestionario para hallar los problemas de este proceso. Se aplicó este instrumento a directores, profesores y secretarías. Gracias a esta investigación se concluye que el proceso se aplica de manera incompleta y esto afecta a los objetivos, por ende, no se está llegando a la meta, para esto se les brinda una guía básica para que sepan cómo ejecutar este proceso.

Crucería (2014) en su artículo científico tuvo como objetivo investigar cómo repercute en la organización realizar una adecuada gestión administrativa. Esta investigación fue de tipo cuali- cuantitativa, los instrumentos empleados para esta investigación fueron las técnicas de encuestas, entrevistas, observaciones, etc. El autor a través de los métodos empleados en esta investigación y con los resultados obtenidos nos menciona que existe relación directa con la gestión administrativa, a la vez encontró falencias en cuanto al manejo de recursos humanos, el mal usos de los TIC'S y del servicio hotelero, donde concluye que a raíz de los años de experiencia que tengan los gerentes hoteleros no es lo suficientemente para llevar una adecuada gestión, lo cual esto conlleva a una desventaja en el crecimiento

económico, por ende se puede decir que con una buena gestión en cuanto a los procesos administrativos podrá mejorar el servicio hotelero y a la vez ayudara a los gerentes a tener claro que es lo que debe hacer y como lo deben hacer para llevar al éxito a la organización, en la que predomino la dimensión La Dirección en un 47% con calificación regular, ya que resaltan que hay factores que consideran motivantes entre los que tenemos los premios e incentivos laborales y en lo equivalente al nivel de autoridad , el jefe es considerado un líder puesto que encamina a sus colaboradores al cumplimiento adecuado de objetivos, en lo que respecta a la técnica de observación el 66% consideramos que el manejo de documentaciones es relevante para las peticiones de cada colaborador tanto en pago, destaque , trabajo ,etc. Si se atienden rápido los requerimientos se puede ayudar a otras áreas y apoyarlas en el desarrollo de sus actividades.

Salas (2016) en su tesis realizada en la UGEL Picota, ubicada en San Martín, tuvo como finalidad determinar la relación de variables de gestión administrativa y los servicios que brinda la UGEL, para esto realizó una investigación no experimental y aplicó un cuestionario a 65 trabajadores pertenecientes a la UGEL. Se concluye que no existe una buena relación entre gestión administrativa y los servicios que brinda la UGEL, por ende decimos que las actividades no son cumplidas en su totalidad, en la cual predomino la Eficacia del Control como el factor determinante en la Gestión Administrativa en un 70%, obteniendo una calificación regular por los encuestados, en la que al hacer efectivo el instrumento de la guía de observación se corrobora que el 60% de los documentos no respaldan los datos obtenidos en la encuesta, ya que se considera que , hay un buen control y evaluación de los parámetros de calidad.

Taboada (2015) en su tesis realizada a la institución educativa N° 7073, perteneciente a la UGEL 01, de San Juan de Miraflores en Lima, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional de dicha institución. Se tomó como muestra a 70 integrantes de la institución, siendo una investigación no experimental, para esto aplico encuestas y la técnica de opinión. Así, se concluye que existe una relación entre gestión administrativa y la imagen institucional. Por lo tanto podemos decir que la imagen que perciben los usuarios va de la mano con la buena gestión administrativa que realicen.

Cuva. (2017) en su tesis realizada en la UGEL 01, del distrito El porvenir, tiene como finalidad identificar la eficiencia en UGEL 01 de EL Porvenir, utilizando como instrumento

la recolección de datos. Para esto, realizó una investigación descriptiva, en donde solo se analizó datos. Finalmente, obtiene como resultados que la gestión que se realiza en la Unidad de Gestión Educativa Local de El Porvenir es ineficiente.

Zelada. (2016) en su tesis realizada en la Unidad de Gestión Educativa Local 02, ubicada en el distrito de La Esperanza, pretende dar a conocer la relación de las variables satisfacción y desempeño de los trabajadores de la UGEL 02, aplicando cuestionarios para obtener el resultado que existe una relación positiva entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores.

Tisnado. (2013) en su tesis realizada a la UGEL 01 EL Porvenir, tiene como objetivo aumentar el nivel de satisfacción en los docentes, viendo las debilidades durante el proceso administrativo para contribuir al desarrollo educativo. Para ello realizó una investigación descriptiva y correlacional, teniendo como muestra a los especialistas de la sede en las áreas de Personal, Tesorería, Escalafón, Asesoría Jurídica, Trámite Documentario y la oficina de Secretaría de Dirección a la vez considero a 6 usuarios-docentes de la UGEL N° 01 El Porvenir. El autor concluye que mediante los resultados obtenidos en los diferentes procesos si existían relación entre estas variables, pero a la vez encontró deficiencias que deberían mejorarse con la finalidad de contribuir con el desarrollo educativo que implica la formación del educando con calidad.

Así mismo consideramos las teorías relacionadas al tema de investigación de acuerdo a distintos autores.

Uno de los primeros teóricos en definir las funciones de la administración fue Henry Fayol, quién identifica 5 funciones administrativas, siendo éstas, planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Asume que este proceso es de suma importancia para los administradores, ya que son ellos quienes lo aplican en su trabajo diario. (Riquelme, 2018)

Fayol, define cada una de las funciones de la siguiente manera:

La planificación es importante ya que el administrador tiene que visualizar el futuro y plantearse metas, seguido de estrategias para alcanzar los objetivos planeados. Por lo tanto, primero se deben identificar los problemas, estudiarlos, determinar distintas posibles soluciones, entre ellas elegir la mejor, asignar los recursos y estar alerta ante posibles situaciones adversas. (Riquelme, 2018)

En la parte de la organización los administradores estructuran de manera eficiente la organización, capacitando y contratando personal adecuado asegurándose que el trabajo sea de calidad. Por este motivo se debe proporcionar el material adecuado para que el plan dado resulte ser el mejor. (Riquelme, 2018)

La dirección consta que la responsabilidad de los administradores es orientar y guiar al personal, del mismo modo tratarlos con respeto, liderazgo y motivación inspirándolo a lograr las metas. El supervisor encargado de cada grupo de empleados debe estar alineado con las políticas de la empresa y tratarlos bajo los estándares de la empresa. (Riquelme, 2018)

La coordinación busca unir esfuerzos con el fin de que miren a un mismo objetivo planteado y se enriquezca entre sí, lo que significa que cada una de las actividades debe estar relacionadas entre ellas, logrando enlazar las tareas para beneficio de la empresa. (Riquelme, 2018)

Es responsabilidad del administrador controlar cada una de las actividades de la empresa y reportar las posibles desviaciones y corregirlas para el cumplimiento de los objetivos. Del mismo modo verificar que los resultados estén encaminados de acuerdo a los objetivos planteados. (Riquelme, 2018)

Se define a la gestión administrativa como punto de liderazgo dentro de la organización que toma la iniciativa, gestiona, convoca, promueve, incentiva y evalúa a un grupo de personas. El objetivo de esta investigación pretende conocer la contribución del nivel de gestión administrativa financiera de la Fundación Mushuk Kawsay en el fortalecimiento de una institución que vela por la calidad de vida de la población indígena rural del Cantón “El Tambo”, Provincia del Cañar, a través de la prestación del servicio educativo y generación de fuentes de empleo para los profesionales de la circunscripción territorial. (Castillo y Reyes, 2017, p.42)

Los autores dicen que para que exista un gestión acertada debe de existir liderazgo en toda organización y que este influye para lograr cumplir con los objetivos planteados con la participación de todo empleador y que estos se enrumban a los objetivos debido a que se encuentran motivados y entusiastas para alcanzar todo los objetivos y metas planteadas. En un gestión administrativa eficaz debemos de tener

encuentra hacia dónde quiere llegar la organización, que es lo que quiere y como lo va lograr para tomar las decisiones. (Castillo y Reyes 2017, p. 45-46).

Existen seis factores importantes que están relacionados con la gestión administrativa:

La Planeación es aquella que enrumba a la organización a lograr los objetivos, respondiendo a las preguntas; ¿qué debo hacer y cómo debo hacerlo? , en la planificación también encontramos dos tipos de planificación las cuales son: la planificación estratégica, que es aquella que desarrolla y formula el propósito de los objetivos largo plazo con la finalidad de estar preparados ante las situaciones futuras que pueden ocurrir y la planificación operativa, es aquella donde veremos cómo alcanzaremos los objetivos propuestos y los que tienen durabilidad de 1 año. (Castillo y Reyes 2017, p. 45-46).

La Organización es la que determina lo que tenemos que hacer, cómo lo realizaremos y con quién contamos para realizarlo, lo que implica programar las diferentes actividades que se deben realizar, buscar los recursos necesarios y seleccionar el equipo de trabajo que ayudará a conseguir los resultados esperados. (Castillo y Reyes 2017, p. 45-46).

La Dirección es la encargada del proceso de motivar a la organización y ver cuáles son las otras acciones involucradas para dirigir al recurso humano. Esto indica que el líder es la persona encargada de dirigir la organización y debe tener la destreza para involucrar a sus colaboradores para que contribuyan a las metas establecidas. (Castillo y Reyes 2017, p. 45-46).

La Coordinación es la encargada de integrar a las distintas áreas en actividades con el fin de lograr que las metas se cumplan eficientemente. Significa conectar medios, esfuerzos, recursos, entre otros, encaminados a conseguir un bien común. (Castillo y Reyes 2017, p. 45-46).

La Ejecución es el proceso dinámico de convertir en realidad las actividades que han sido planificadas, preparadas y organizadas, es el líder o el gerente el que se encarga de ver o tomar decisiones que los conllevan a lograr los objetivos con la participación de los trabajadores, estos tienen que estar en

un clima laboral favorable donde puedan desarrollarse sin ningún inconveniente para poder lograr sus metas y objetivos establecidos. (Castillo y Reyes 2017, p. 45-46).

El Control es aquel que fundamenta y garantizar que las actividades se logren conforme a lo planeado. Es decir, se trata de verificar que estas actividades ejecutadas se ajusten a lo planificado. A través de la verificación de las actividades se pueden diagnosticar los posibles errores e implementar medidas correctivas. (Castillo y Reyes 2017, p. 45-46).

Los autores mencionan que en la gestión administrativa hay 6 elementos que intervienen, las cuales van de la mano y se relación entre sí.

La planificación es la que conlleva a ver qué es lo que se quiere lograr, planteando metas. La organización es donde veremos cómo hacer para llegar a los objetivos. La dirección es quien se encarga del liderazgo, la cual dirige a los trabajadores. La coordinación es la que se encarga de que todos las áreas participen por un bien en común, así mismo la ejecución es donde se involucran a los indicadores mencionados regido de establecer un buen clima laboral para los trabajadores, y como el ultimo tenemos el control donde se ven las actividades que han sido programas y que se enrumban hacia los objetivos establecidos con la organización.

Pulido, Hernández y Rodríguez (2011) comentan, que el gestionar y administrar van de la mano, puesto que la gestión requiere conocer el entorno para así poder generar estrategias que contribuyan a la organización interna. Esto ayuda a los directivos y líderes a aprovechar de manera eficiente los recursos, para lograr las metas de manera eficaz.

La gestión busca mejorar los resultados de la organización, tomando como factor al ambiente externo, para poder aplicarlo dentro de la organización. La fusión de estas variables sirve para que juntas logren el objetivo planeado y contribuyan al crecimiento de la empresa, a través de procesos o estrategias utilizadas por los gerentes. Por este motivo, la gestión administrativa busca utilizar bien sus recursos el logro de sus metas.

Vizcaíno et al (2011) explica que las características de la administración está basada en funciones que se interrelacionan y están encaminados a cumplir los objetivos de manera eficaz y eficiente, pues no solo se aplica a las empresas privadas o instituciones públicas sino también dentro de las familias.

El administrador o líder de la organización tiene el propósito de que se logren las metas y no a cualquier precio, puesto que los recursos son limitados. Él no puede cometer errores, pues es el responsable de la ejecución de las metas, y si esto sucede, los subordinados tomarían como un ejemplo poco eficiente. Sin embargo, las técnicas o estrategias que se puedan utilizar, son distintas para cada organización.

Por este motivo la administración, es un conjunto de métodos y procedimientos que están relacionados y abarca toda la organización y el principal responsable del logro o deficiencia de los objetivos, es el líder o gerente de la organización.

Chiavenato (2001) afirma que para que una organización sea buena, necesita de la planeación, organización, dirección y control. Cuando estos cuatro aspectos, se toman por separado, se denominan funciones administrativas, pero cuando se toman en grupo, se consideran como proceso administrativo, puesto que no representa algo inmóvil sino que siempre están en continuo cambio y requiere de una secuencia para lograr los objetivos, por este motivo, cada una de las partes interactúa entre sí y afecta unas a otras. Por eso se dice que el conjunto de procesos son interdependientes e influyen entre sí.

Una vez definidos los objetivos, se pone en marcha el proceso administrativo con la finalidad de que interactuando entre sí, se logre la meta.

El proceso de planeación implica que el líder de la organización piense anticipadamente en las metas a cumplir, utilizando alguna estrategia o plan, ya que éstos presentan el mejor método para alcanzar los objetivos. (Chiavenato, 2001)

El proceso de organización significa saber distribuir a la empresa para que ésta alcance lo propuesto. (Chiavenato, 2001)

La dirección implica tomar el mando y conocer que método o estrategia utilizar para que los empleados realicen sus actividades esenciales para la organización. (Chiavenato, 2001)

El control fiscaliza y verifica que las tareas encomendadas se realicen con éxito a fin de que se logre la meta de la organización. (Chiavenato, 2001)

Cuando en la administración intervienen conocimientos empíricos, se le denomina arte, pero cuando existe una organización de conocimiento y están enlazados unos con otros a fin de cumplir un mismo propósito, se le denomina ciencia. Las estrategias que se puedan utilizar, hacen que se logren los objetivos con mayor eficacia y eficiencia. Esta organización

y secuencia de estrategias para el cumplimiento del plan, se denomina proceso administrativo. El éxito de la organización tiene mucho que ver con manejar bien el proceso administrativo y la secuencia de éste. (Thompson y Antezana, 2018)

En esta investigación consideramos de suma importancia recalcar la misión y visión de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 y la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir.

Como misión de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Sur Este se considera que es una instancia de gestión educativa descentralizada, rectora de la educación que promueve y asegura un servicio educativo de calidad con equidad; dirige y supervisa la aplicación de la política y normatividad nacional, coadyuvando al desarrollo integral del educando, con personal capacitado y comprometido con el desarrollo. (Portal del Estado Peruano, 2015)

Por consiguiente como visión garantiza que todos los estudiantes del ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local, logren aprendizajes de calidad, desarrollen su potencial desde la primera infancia y tengan acceso a una educación con equidad y para toda la vida y asumen sus derechos y responsabilidades; con maestros competentes y comprometidos con una gestión moderna y transparente, contribuyendo al desarrollo local, regional y nacional; fortaleciendo su capital cultural y natural con los avances mundiales (Portal del Estado Peruano, 2015)

Como visión la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir se proyecta en corto y mediano plazo consolidarse como una institución líder en Gestión Educativa, siendo un órgano eficiente y eficaz, que direcciona y supervisa procesos de gestión pedagógica, institucional y administrativa, comunitaria e investigación en el ámbito local, que permiten elevar el nivel de aprendizaje de los estudiantes, a través de acciones educativas fortalecidas y plenamente implementadas con docentes capacitados y actualizados en el manejo de procesos administrativos y pedagógicos; para lograr el desarrollo integral de niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos de nuestra jurisdicción para ser ciudadanos comprometidos con el desarrollo sostenible y sustentable de la región el país y el mundo.

Así mismo como misión es una instancia descentralizada de la Gerencia Regional del Sector Educación La Libertad, que fortalece la gestión pedagógica, institucional, administrativa e investigación en las instituciones educativas; encargados de asegurar la educación y aplicación de las políticas educativas nacionales y regionales de educación, cultura, deporte, recreación, ciencia y tecnología, basado en valores con inclusión y equidad social, que aporta iniciativas para mejorar los niveles de aprendizaje de niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos contribuyendo al desarrollo integral garantizando la calidad educativa, al servicio de la comunidad de nuestra jurisdicción.

Sea formulado el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Sur Este - Trujillo y de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir - 2018?

El presente estudio se justifica de acuerdo a los siguientes criterios de investigación:

De acuerdo al criterio de conveniencia ya que constituye uno de los problemas que acarrea frecuentemente las unidades de gestión educativa, perjudicando así a la comunidad educativa y los trabajadores, lo que resulta de suma importancia llevar a cabo esta investigación, con el fin de conocer mediante los indicadores de la gestión administrativa de la UGEL N° 4 Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir, si se está realizando correctamente para el logro o desarrollo de sus objetivos establecidos.

Por Relevancia social porque beneficiará a los trabajadores de esta entidad, porque de esa forma se podrá reducir la carga laboral para los empleados de acuerdo a los tiempos establecidos según la normativa de la Ley 27444, de igual manera la ugel podrá conocer si está desarrollando una buena gestión respecto a sus procesos administrativos.

Por ultimo consideramos el criterio de implicaciones prácticas ya que ayudará a resolver los problemas actuales que se están presentando y que permitirá que los trabajadores realicen bien sus funciones para la mejora de la gestión Administrativa en cuanto a sus indicadores que realiza ambas Ugeles.

Se formuló el objetivo general que fue:

Determinar el nivel de gestión administrativa de la UGEL N° 4 Sur Este- Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir - 2018

Y los objetivos específicos que fueron los siguientes:

Analizar el nivel de gestión de la planeación, de la UGEL N° 4 Sur Este - Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir -2018.

Analizar el nivel de gestión de la organización de la UGEL N° 4 Sur Este – Trujillo y UGEL N. ° 01 El Porvenir – 2018.

Analizar el nivel de gestión de la dirección de la UGEL N° 4 Sur Este - Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir – 2018.

Analizar el nivel de gestión del control de la UGEL N° 4 Sur Este - Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir– 2018.

Proponer un plan de mejora de gestión administrativa en la UGEL N° 04 Sur Este - Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir – 2018.

Por consiguiente hemos formulado la siguiente hipótesis:

Hi: La gestión administrativa en la UGEL N° 4 Sur Este – Trujillo y UGEL N° 01 – El Porvenir – 2018, es de nivel regular.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo:

Aplicada: Ya que tienen aplicación en el ámbito donde se realizan, por este motivo se dice que la aplicación no tiene forzosamente que ser directa en la producción o en los servicios, pero sus resultados se consideran de utilidad para aplicaciones prácticas. De acuerdo a esta investigación se puede contribuir a generar recomendaciones sobre los puntos investigados. (Jiménez, 1998).

2.1.2. Diseño:

No experimental: El diseño de tipo no experimental que refirieron los autores se centró en analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables que se relacionan en un momento dado, evaluar un situación, comunidad en un determinado periodo de tiempo, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.151)

Por ende el tipo de diseño de nuestra investigación fue no experimental debido a que se basó en medir el nivel de la gestión administrativa, evaluó la situación en la que se encontraba la Ugel y el impacto que tuvo en las comunidades educativas de su jurisdicción en un determinado tiempo en el cual se enfocó en el periodo 2018.

Transversal: Hernández et al (2014) mencionaron que debido a que la investigación se basó en un periodo dado o establecido, el tipo de diseño fue transversal ya que se recolectaron los datos de la investigación en un tiempo único, donde describimos nuestras variables analizando la situación en ese determinado periodo (p.152)

Descriptivo: Este diseño fue descriptivo debido a que en esta investigación se tuvo como objeto analizar la incidencia de modalidad o el nivel de una o más variables en una población y que su interés de ese diseño es que cada variable se toma individualmente (Hernández et al, 2014, p.155)

Dónde:



M: Muestra

OX: Observación de la variable Gestión Administrativa

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variables.

Gestión administrativa

Tabla 2.1.

Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------|--|--|---|--|--------------------|
| Gestión administrativa | Define a la gestión administrativa como el proceso de planificar, organizar dirigir y controlar un grupo de personas dentro de una organización. (Chiavenato, 2001) | Es la capacidad para lograr un propósito planteado. Se medirá a través del proceso de la UGEL 04 y de la UGEL 01 y se aplicara el instrumento de cuestionario y guía de análisis documental. | Planificación Organización Dirección Control | Nivel de conocimiento de misión y visión Nivel de conocimiento de objetivos. Nivel de procedimiento Nivel operativo Nivel de clima laboral Nivel de motivación Nivel de autoridad Nivel de control Nivel de evaluación | Ordinal |

Nota: Teoría basada para definir la variable Gestión Administrativa según Chiavenato (2001) donde partimos de esta teoría para determinar un análisis de las dimensiones de la variable en estudio

2.3 Población, muestra y muestreo

Corbetta (2010) mencionó que “La población es el conjunto de unidades, elementos y valores que reúnen características iguales y que al ser medidas estas son sensibles (p.274).

2.3.1. Población:

La población estuvo conformada por 54 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 4- STE Trujillo y por 65 trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01- El Porvenir

2.3.2. Muestra:

En este sentido la población fue dada por 65 trabajadores de la UGEL N° 01

Fórmula para determinar la muestra:

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)E^2 + Z^2P(1-P)}$$
$$n = \frac{(65)(1.96)^2((0.50)(1-0.50))}{(65-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50(1-0.50))}$$
$$n = 58$$

De la misma manera consideramos la población que fue dada por 54 trabajadores de la UGEL N° 04.

Fórmula para determinar la muestra:

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)E^2 + Z^2P(1-P)}$$
$$= \frac{(54)(1.96)^2((0.50)(1-0.50))}{(54-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50(1-0.50))}$$
$$n = 47$$

Descripción: Se trabajó con 54 trabajadores de la UGEL N° 4 y 65 trabajadores de la UGEL N°01, los cuales fueron elegidos al azar de forma proporcional.

Dónde:

N: Tamaño de la población

n: Tamaño de muestra

Error de estimación: 5 %

$1 - \alpha$: Nivel de confianza (95 %)

Z: Valor tabulado de la distribución estándar normal (1.96)

P: Proporción de éxito (0.50)

(1- p): Proporción de fracaso.

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

En esta investigación, se utilizó la técnica de la encuesta en escala Likert basado en los indicadores de la variable gestión administrativa el cual será aplicado a todos los trabajadores de la UGEL N° 01 y UGEL N° 04 que conforman la muestra.

2.4.1. Cuestionario

Utilizamos un cuestionario en escala Likert que se basó en los indicadores de la variable Gestión Administrativa

La gestión administrativa se midió mediante un cuestionario “Medición de gestión administrativa”, la cual estuvo conformada por 18 ítems, que medirán las cuatro dimensiones: Planificación, organización, dirección y control. Estos ítems tiene 5 opciones de respuestas: Totalmente de acuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

2.4.2. Guía de análisis documental

Utilizamos una guía de análisis documental que se basó en las dimensiones de la variable Gestión administrativa.

La gestión administrativa se midió también mediante una guía de análisis, la cual estuvo conformada por 7 documentos y 6 estatutos, los que medirán las cuatro dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.

2.4.3. Validez

Para asegurar la validez del instrumento aplicado, se recurrió emplear el juicio de expertos, con la finalidad de que el instrumento tenga validez para su aplicación.

2.4.4. Confiabilidad

En esta investigación se realizó el método de Alfa de Cronbach, para calcular la fiabilidad de dicho instrumento que mide la variable en estudio. El resultado puede estar entre 0 y 1, donde 0 es confiabilidad nula y 1 es la máxima confiabilidad.

Variable: Gestión administrativa

Tabla 2.2.

Alfa de Cronbach para el cuestionario.

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| Alfa de Cronbach | N ^a de elementos |
| ,931 | 18 |

Según la tabla 2.2, el resultado que se obtiene de la fiabilidad es de ,931 se determina que los datos tienen una consistencia interna alta.

2.5 Procedimiento

Para realizar el trabajo de investigación se presentó una solicitud a secretaria de dirección de la UGEL N° 04, para poder dialogar directamente con el director de la institución. De esta manera nos brindó información y el permiso solicitado para aplicar las encuestas a los trabajadores.

Así mismo en la UGEL N°01, ubicada en el distrito de El Porvenir, se dialogó con la secretaria de administración quien nos derivó con la administradora encargada del personal,

quien nos brindó información necesaria para esta investigación y de la misma manera accedió a nuestro pedido para poder aplicar las encuestas respectivas al personal.

2.6 Método de análisis de datos

Los datos fueron recolectados a través de una encuesta y una guía de análisis documental, para lo cual se tomó el periodo del año 2018 de las UGELES N° 01 Y N° 04, en base a los indicadores de gestión administrativas de la matriz de operacionalización. Para ello se utilizó un cuestionario y la observación de documentos.

En el instrumento de la encuesta se utilizó la escala Likert en un rango del 1 al 5 , donde 1 es totalmente de acuerdo, 2 es en desacuerdo , 3 es ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 es de acuerdo y 5 es totalmente en desacuerdo. Una vez aplicada la encuesta, para obtener los resultados, se filtró los niveles en una hoja de cálculo y se utilizó una tabla de frecuencias para mostrar los resultados finales en porcentajes.

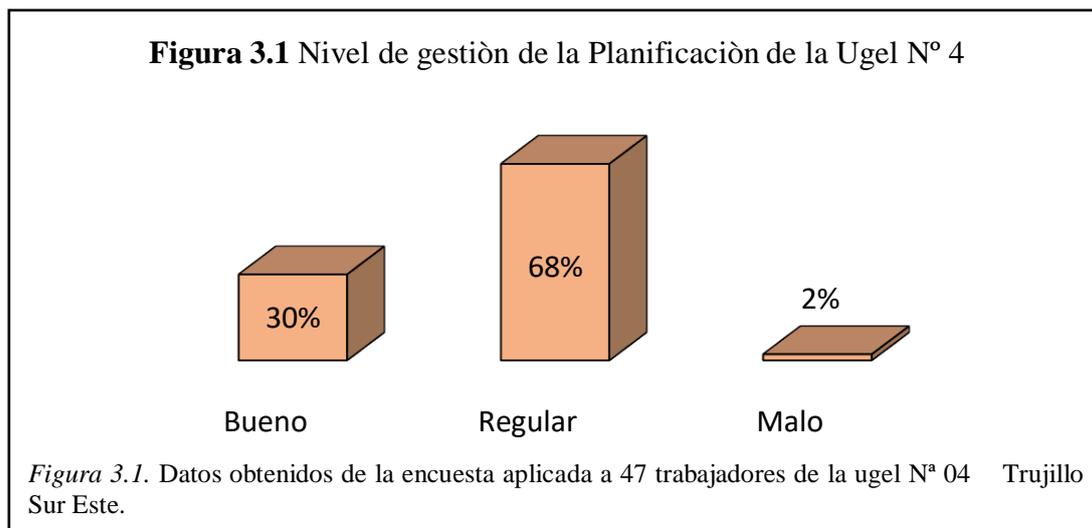
En la guía de análisis documental se estableció rangos para obtener los diferentes niveles, los cuales se consideró de 0 a 16.6 como malo, de 16.7 a 33.30 como regular y de 33.31 a 50 como bueno. Así mismo, para establecer estos rangos se tomó en cuenta que cada dimensión vale 50 puntos, lo que hace que la guía de análisis documental cuente con una valoración total de 200 puntos.

2.7 Aspectos éticos

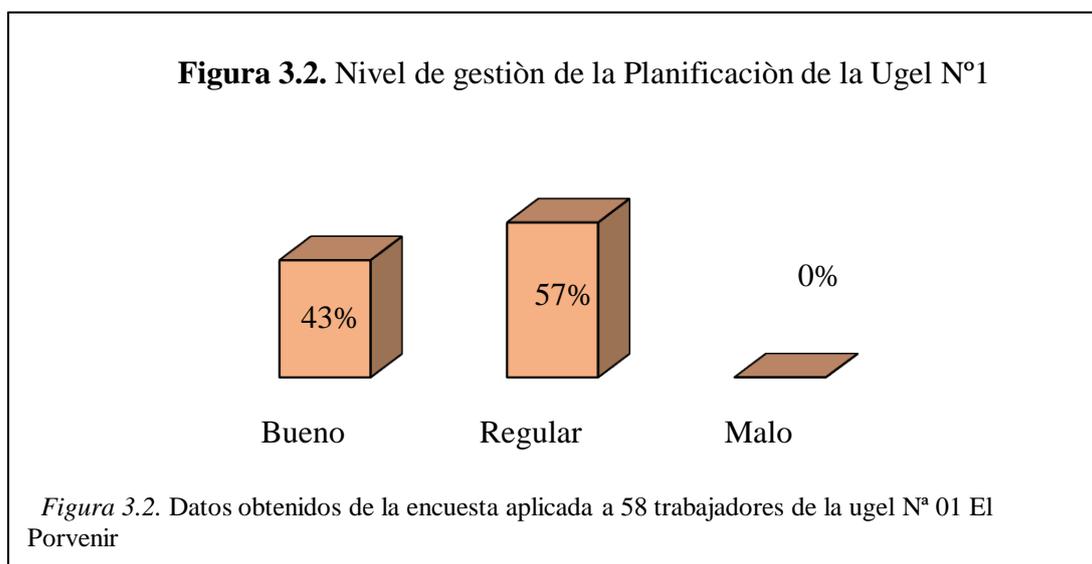
En esta investigación se respetó las normas de la universidad como de ambas Ugeles, así como la veracidad de los resultados. Así mismo se respetó la confiabilidad de los colaboradores en la entrega de material informativo para la realización de la tesis, por ende no se revelaron los nombres de los colaboradores para evitar inconvenientes.

III. Resultados

O1. Analizar el nivel de la gestión de la planeación, de la UGEL N° 4 Sur Este - Trujillo y de la UGEL N° 01 EL Porvenir.



En la figura 3.1. Se observó que el 68% de los encuestados señalan que existe una regular planificación en la empresa, lo que supone que si bien es cierto es un porcentaje alto, las estrategias o técnicas utilizadas no están alineadas correctamente hacia los objetivos.



En la figura 3.2 se observó que el 57% de los trabajadores encuestados están de acuerdo que en esta institución existe una regular planificación, ya que los objetivos estratégicos no están muy bien alineados con la misión de la empresa.

Tabla 3.1

Nivel de Gestión de la planificación de la UGEL N° 4

| | |
|------------------|-------|
| Misión | 0.16 |
| Visión | 0.16 |
| Propósitos | 3.09 |
| Objetivos | 3.18 |
| Estrategias | 2.9 |
| Políticas | 3 |
| Reglas | 3 |
| Programas | 3.09 |
| Presupuestos | 3.18 |
| Puntaje obtenido | 21.76 |

Nota: Datos obtenidos del análisis documental aplicado a los instrumentos de gestión administrativa de la Ugel N° 04 El Porvenir.

Tabla 3.1. En los documentos analizados se observa que, mediante la guía administrativa realizada, la dimensión de planificación arroja un puntaje de 21.76, lo que supone que existe una regular planificación en la organización, según los rangos.

Tabla 3.2

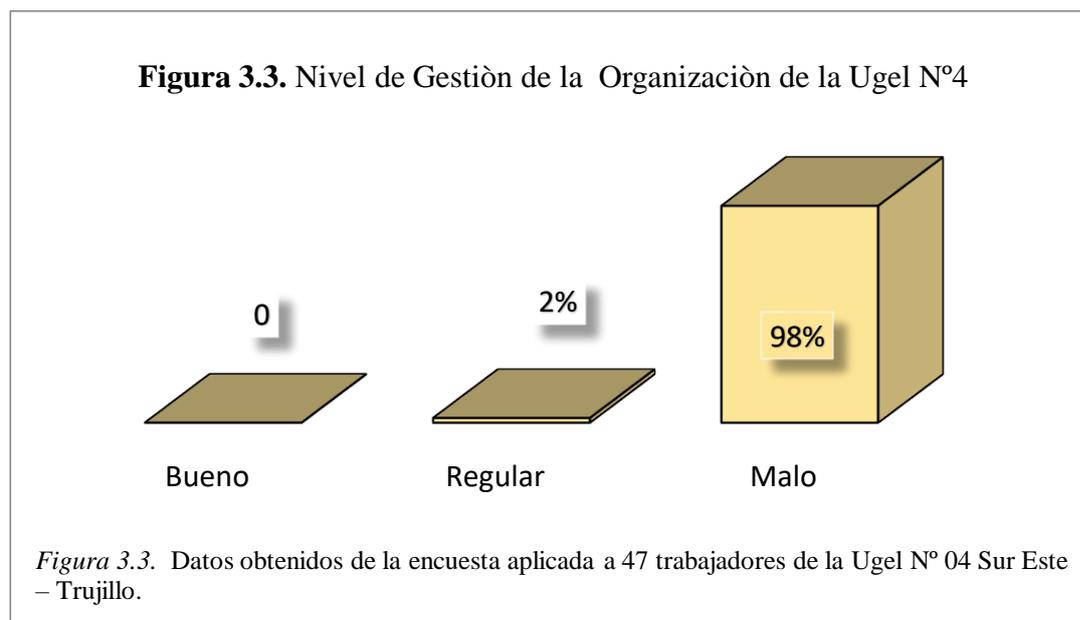
Nivel de Gestión de la planificación de la UGEL N° 01

| | |
|------------------|-------|
| Misión | 0.39 |
| Visión | 0.39 |
| Propósitos | 3.2 |
| Objetivos | 3.2 |
| Estrategias | 3.3 |
| Políticas | 3.2 |
| Reglas | 3 |
| Programas | 3.4 |
| Presupuestos | 3.4 |
| Puntaje obtenido | 23.48 |

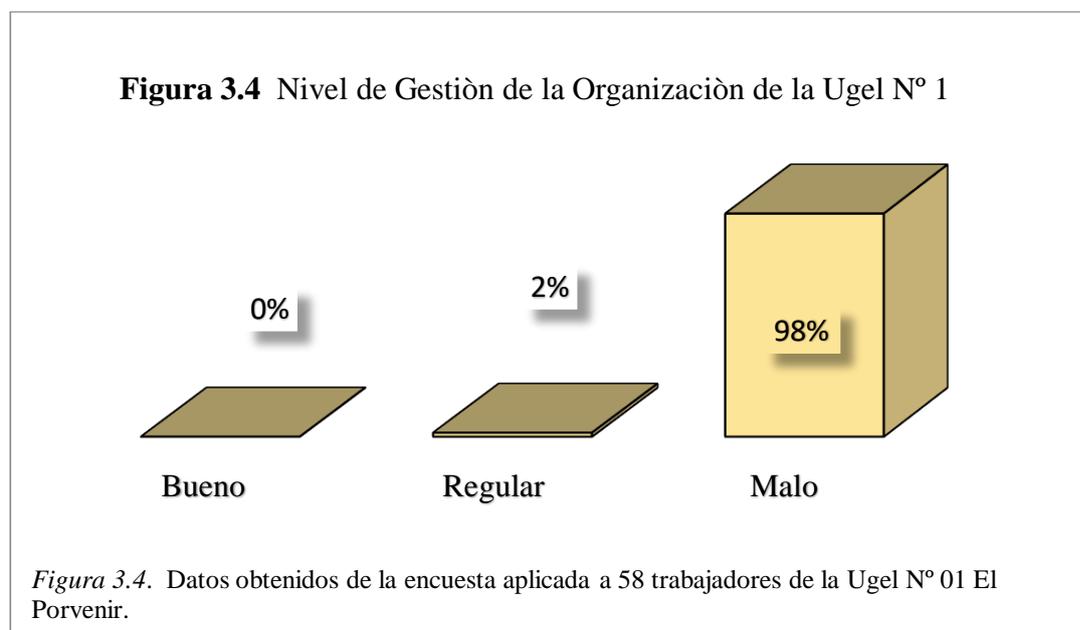
Nota: Datos obtenidos del análisis documental aplicado a los instrumentos de gestión administrativa de la Ugel N° 01 El Porvenir.

Tabla 3.2. En los documentos analizados se observa que mediante la guía administrativa realizada a la dimensión de planificación, arroja un puntaje de 23.48, lo que supone que existe una planificación regular en esta empresa, según los rangos establecidos.

O2. Analizar el nivel de la gestión de la organización de la UGEL N° 4 Sur Este Trujillo y de la UGEL N° 01 El Porvenir.



En la figura 3.3. Se observó que el 98% de los trabajadores encuestados responden que en esta institución hay una mala organización, ya que ellos consideran que las funciones que realizan no están bien definidas.



En la figura 3.4. Se observó que un 98% de los trabajadores responden que en esta empresa existe una mala organización, debido a que consideran que si bien es cierto las funciones están establecidas en el MOF, estas no se cumple de acuerdo a ello.

Tabla 3.3.

Nivel de Gestión de la organización de la Ugel N° 04

| | |
|---------------------------------|--------------|
| MOF | 4.3 |
| Manual de procedimientos | 3.5 |
| Manual de procesos | 3.4 |
| Manual de políticas | 3.6 |
| Reglamento interno de trabajo | 3.6 |
| Órganos de dirección | 1.66 |
| Órganos de control y consultivo | 2.5 |
| Órganos de asesoría | 2 |
| Órganos de apoyo | 3 |
| Órganos de línea | 5 |
| Puntaje obtenido | 32.56 |

Nota: Datos obtenidos del análisis documental aplicado a los instrumentos de gestión administrativa de la Ugel N° 04.

Tabla 3.3. En los documentos analizados se observa un puntaje de 32.56, lo que indica que la organización de la empresa se encuentra en un rango regular.

Tabla 3.4.

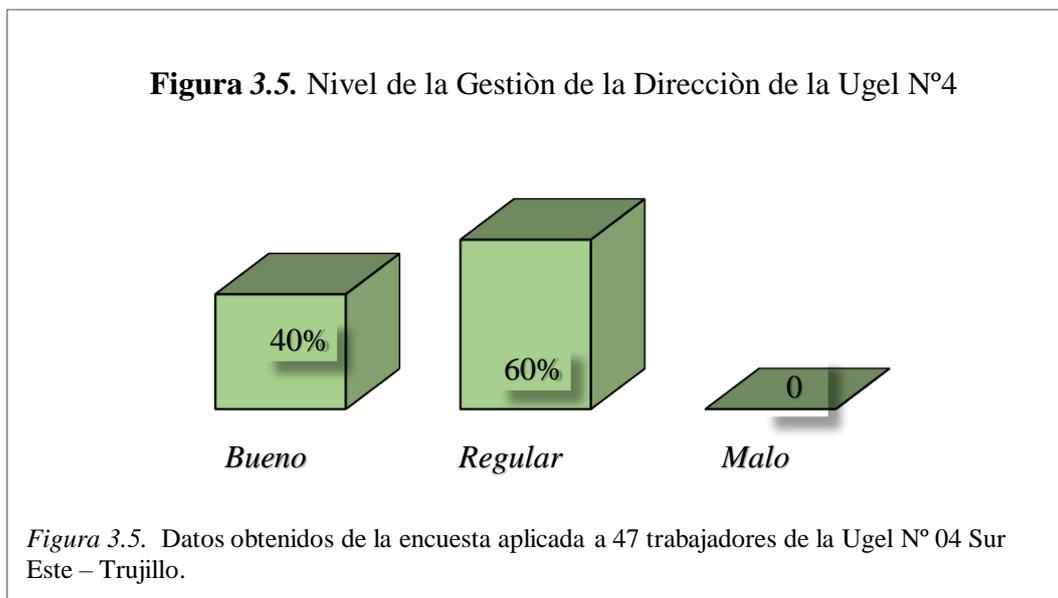
Nivel de Gestión de la organización de la Ugel N° 01

| | |
|---------------------------------|-----------|
| MOF | 3.3 |
| Manual de procedimientos | 3.3 |
| Manual de procesos | 3.2 |
| Manual de políticas | 3.3 |
| Reglamento interno de trabajo | 3.1 |
| Órganos de dirección | 3.3 |
| Órganos de control y consultivo | 2.5 |
| Órganos de asesoría | 2 |
| Órganos de apoyo | 1 |
| Órganos de línea | 0 |
| Puntaje obtenido | 25 |

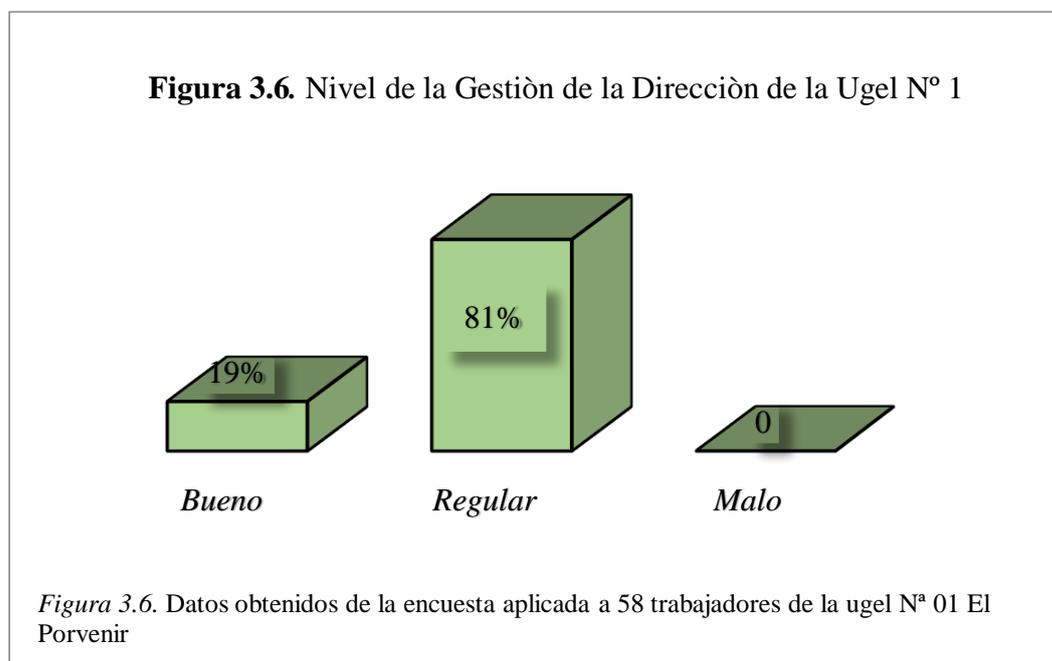
Nota: Datos obtenidos del análisis documental aplicado a los instrumentos de gestión administrativa de la Ugel N° 01.

Tabla 3.4. En los documentos analizados se observa que mediante la guía administrativa realizada a la dimensión de organización, ésta arroja un puntaje de 25, lo que indica que existe una organización regular según los rangos establecidos.

O3. Analizar el nivel de gestión de la dirección de la UGEL N° 4 Sur Este - Trujillo y de la UGEL N° 01 EL Porvenir.



En la figura 3.5. Se observó que el 60% de los encuestados están de acuerdo en que existe una regular dirección en la empresa, ya que consideran que no todos los funcionarios que toman decisiones administrativas tienen nivel de autoridad.



En la figura 3.6. Se observó que el 81% de los encuestados están de acuerdo con que en esta entidad existe una regular dimensión de dirección debido a que consideran que no todos los funcionarios que tienen nivel de autoridad, ejercen su labor.

Tabla 3.5.

Nivel de la Gestión de la dirección de la Ugel N° 04

| | |
|---------------------------------------|--------------|
| Programación de remuneraciones | 3 |
| Comunicación oral y escrita | 3.3 |
| Métodos y procedimiento de motivación | 2.9 |
| Ascenso y desarrollo personal | 2.9 |
| Sistema de capacitación | 3 |
| Sistema de bienestar del personal | 2.9 |
| Estilos de liderazgo | 5 |
| Comunicación | 1 |
| Motivación | 1.42 |
| Trabajo en equipo | 0 |
| Puntaje obtenido | 25.42 |

Nota: Datos obtenidos del análisis documental aplicado a los instrumentos de gestión administrativa de la Ugel N° 04.

Tabla 3.5. En los documentos analizados se observa que mediante la aplicación de la guía, esta arroja un puntaje de 25.42, lo que indica que la dimensión de dirección se encuentra en manera regular según los rangos establecidos.

Tabla 3.6.

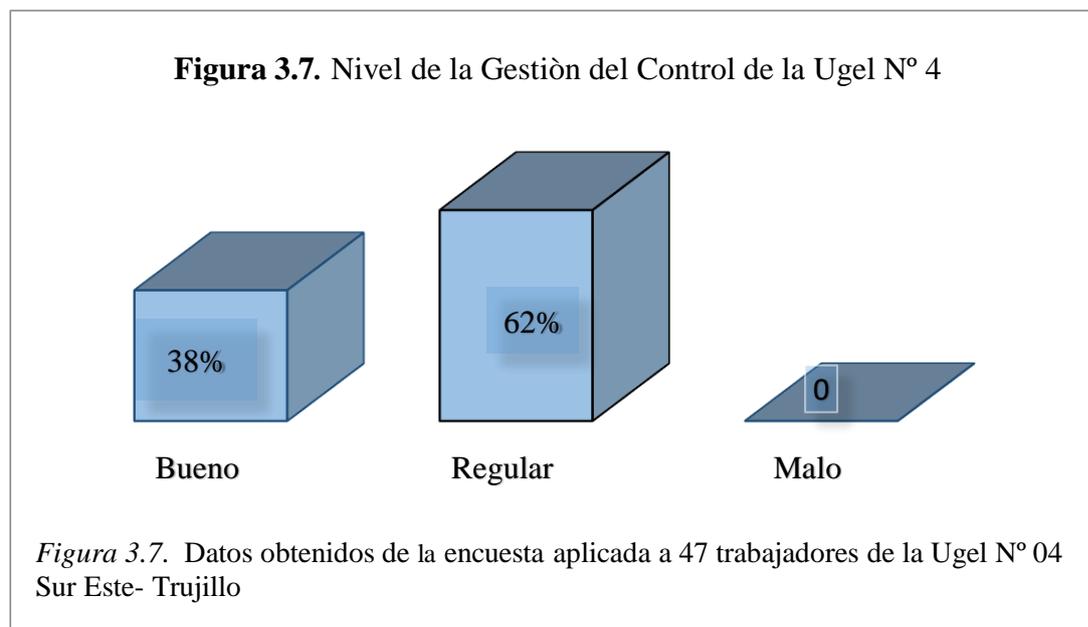
Nivel de la Gestión de la dirección de la Ugel N° 01

| | |
|---------------------------------------|--------------|
| Programación de remuneraciones | 3.3 |
| Comunicación oral y escrita | 3.3 |
| Métodos y procedimiento de motivación | 2.3 |
| Ascenso y desarrollo personal | 1.84 |
| Sistema de capacitación | 4 |
| Sistema de bienestar del personal | 2.7 |
| Estilos de liderazgo | 5 |
| Comunicación | 3 |
| Motivación | 4.3 |
| Trabajo en equipo | 0 |
| Puntaje Obtenido | 29.74 |

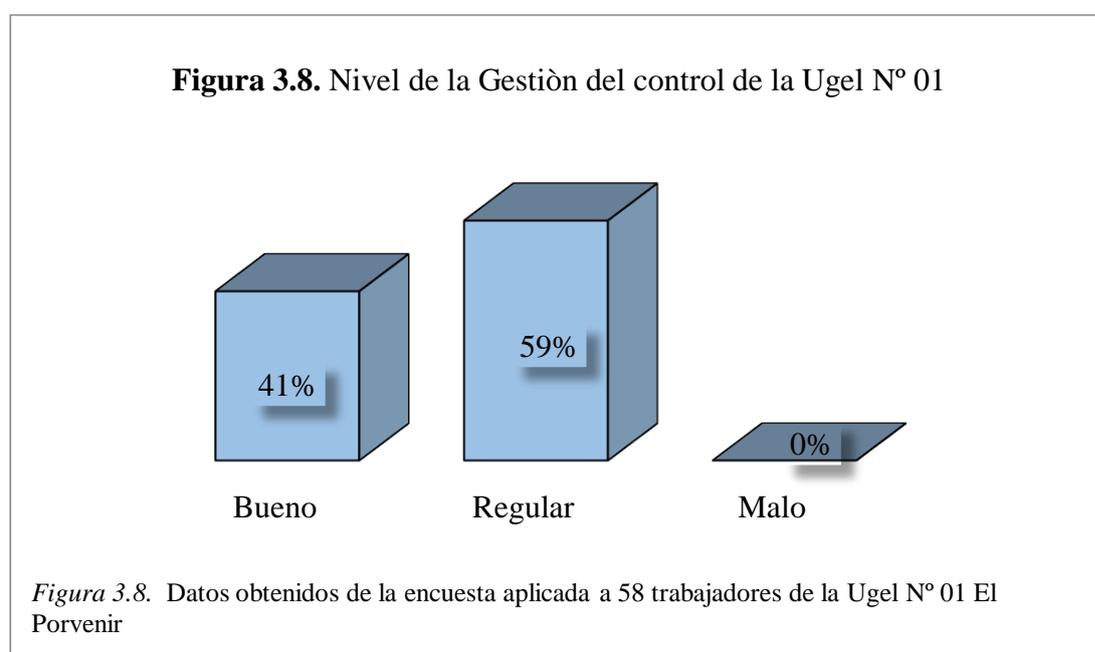
Nota: Datos obtenidos del análisis documental aplicado a los instrumentos de gestión administrativa de la Ugel N° 01.

Tabla 3.6. En los documentos analizados mediante la guía, observamos que existe un puntaje de 29.74, lo que indica en esta empresa hay una regular dirección.

O4. Analizar el nivel de la gestión del control de la UGEL N° 4 Sur Este - Trujillo y de la UGEL N° 01 EL Porvenir.



En la figura 3.7. Se observó que el 62% de los encuestados están de acuerdo que en esta entidad existe un control regular sobre el cumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma.



En la figura 3.8. Se observó que el 59% de los encuestados respondieron que existe un control regular, esto quiere decir que existe una supervisión y evaluación de funciones a los trabajadores, pero que no es tan rigurosa.

Tabla 3.7.

Nivel de la Gestión del control de la Ugel N° 04

| | |
|--------------------------------------|-------|
| Mecanismos De asistencia de personal | 3.4 |
| Estándares de procesos | 3.3 |
| Mecanismos de control operativos | 3.2 |
| Control financiero diario | 3.2 |
| Modelo matemático | 3.09 |
| Evaluación por áreas | 3.09 |
| Criterios de control | 5 |
| Puntaje obtenido | 24.28 |

Nota: Datos obtenidos del análisis documental aplicado a los instrumentos de gestión administrativa de la Ugel N° 04.

Tabla 3.7. En los documentos analizados mediante la guía administrativa, se obtuvo un puntaje de 24.28, lo que indica que existe un control regular en la empresa según los rangos establecidos.

Tabla 3.8.

Nivel de la Gestión del control de la Ugel N° 01

| | |
|--------------------------------------|------|
| Mecanismos De asistencia de personal | 3.6 |
| Estándares de procesos | 3.4 |
| Mecanismos de control operativos | 3 |
| Control financiero diario | 2.6 |
| Modelo matemático | 2.8 |
| Evaluación por áreas | 3 |
| Criterios de control | 6 |
| Puntaje obtenido | 24.4 |

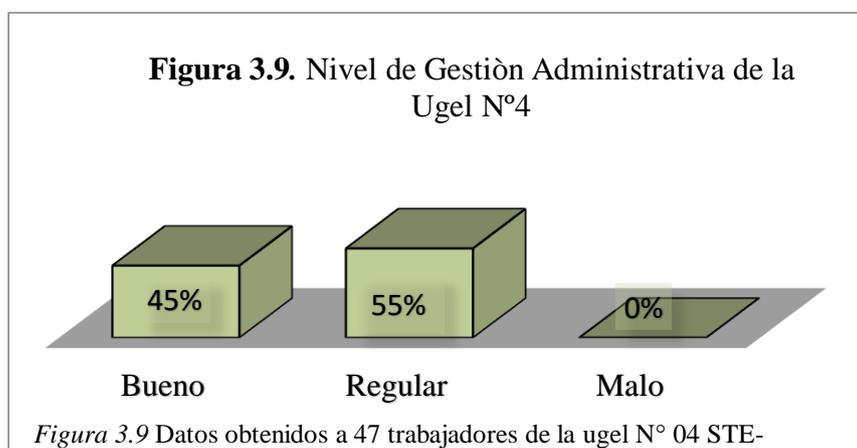
Nota: Datos obtenidos del análisis documental aplicado a los instrumentos de gestión administrativa de la Ugel N° 01.

Tabla 3.8. En los documentos analizados según la guía, se obtiene un puntaje de 24.4, lo que indica que la dimensión de control se encuentra de manera regular según los rangos.

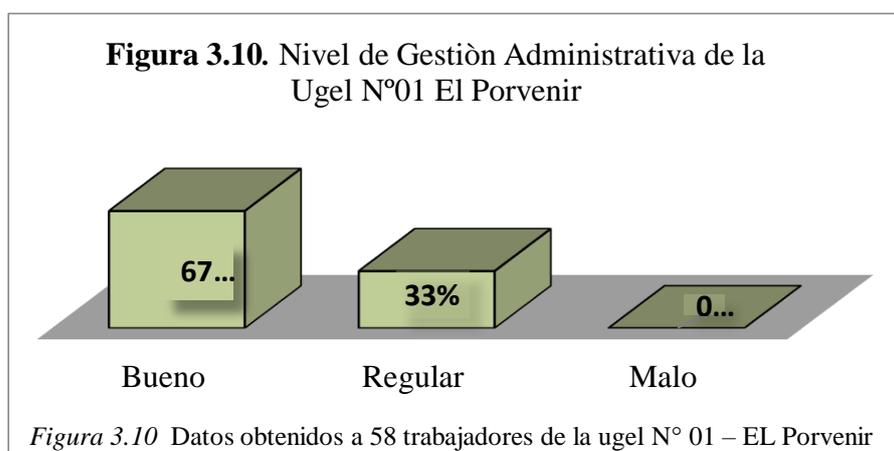
Comprobación de hipótesis

Objetivo general: Determinar el nivel de gestión administrativa de la UGEL N° 4 Sur Este– Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir – 2018

Hi: La gestión administrativa en la UGEL N° 4 Sur Este – Trujillo y UGEL N° 01 – El Porvenir – 2018, es de nivel regular.



En la figura 3.9 se observó que un 55% de los trabajadores perciben que el nivel es regular, ya que consideran que hay políticas institucionales que se deben mejorar, por este motivo se acepta la hipótesis ya que la gestión administrativa en la UGEL N° 04 Sur Este -Trujillo- 2018 es de nivel regular.



En la figura 3.10 se rechaza la hipótesis con un 33 %, ya que es buena la gestión administrativa en la UGEL N° 01 EL Porvenir- 2018.

IV. Discusión

Cabe recalcar que el tema del sector público es muy amplio de debatir, no podemos desmerecer el hecho de que se vienen realizando eventos con el fin de mejorar los problemas que frecuentemente se dan en las UGELES respecto a la deficiencia de la gestión administrativa. Un hecho que tomamos muy cuenta fue el caso de la Ugel de Paita, donde la Contraloría tomo cartas en el asunto y puso a su cargo las oficinas de Control Institucional (OCI) para que sea más estricta la vigilancia y exista mayor coordinación del trabajo que realizan. La gestión administrativa de las diferentes UGEL`S presentan variedad de irregularidades, como fue el caso de la UGEL de Requena donde la Contraloría se enfocó en la irregular designación de un trabajador del sector educación, en Loreto, a quien se le asignó funciones como relacionista público y después fue contratado como profesor para laboral en un colegio de la misma ciudad, motivo por el cual fue sancionado por la Contraloría. Estas irregularidades son solo algunas de las muchas que existen en diferentes Unidades de Gestión Educativa. Por lo tanto, se especifica tres principales obstáculos por los que atraviesa las entidades públicas para alcanzar sus objetivos. Uno de ellos es la ineficacia en la estructura de organización y funciones, esto debido a que las organizaciones jerárquicas no tienen claro el proceso que realizan, consecuencia a esto es el pésimo servicio que se brinda al ciudadano.

Otro punto es que muchas organizaciones no tienen la capacidad para optimizar sus procesos, por este motivo al trabajador solo le importa cumplir su tarea de una manera desarticulada con el resto de la organización. Y como punto final cuando suele haber mecanismo de coordinación, estos suelen ser limitados y poco efectivos al momento de articularse entre instituciones. La Ugel N°1 presenta factores determinantes en lo que respecta a la gestión tanto de: planeación, organización y control con calificación buena, es decir de que existe una buena Gestión Administrativa, aun cuando la dirección es definida como regular, no obstante, La Ugel N°4 presenta un análisis de estas dimensiones con calificación regular, ya que presenta altibajos en el nivel de funciones y un inadecuado clima laboral, ya que los empleados manifiestan que no hay compañerismo ni una instrucción apropiada entre los colaboradores, lo cual es un altibajo en el desarrollo de actividades en un Sector Publico. Por tal motivo, se llegó a realizar la investigación con el propósito de Determinar la gestión Administrativa de la Ugel N°4 Sur Este – Trujillo y la Ugel N°1-El Porvenir-2019.por lo que esta investigación tuvo aportes de evaluar las dimensiones que mencionamos a continuación: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Es primordial, conocer que los resultados obtenidos fueron veraces, donde se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos: 1. El cuestionario el cual fue aplicado a los colaboradores ,2. La guía de observación aplicada a los documentos de ambas instituciones públicas, ya que ambos instrumentos se adecuan al rubro que estamos investigando, cabe resaltar que, al momento de aplicar la encuesta hubo limitaciones al desarrollar nuestra investigación, puesto que, algunos empleados por no disponer de mucho tiempo se negaron a colaborar. No obstante, al explicar la importancia del estudio se pudo recolectar datos totalmente confiables.

Concernientemente con Tuberquia y Sierra (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo conocer el grado de apertura a la innovación que tienen las empresas que patrocinan a los aprendices del centro de gestión administrativa. Para ello se aplicó instrumentos online a empresarios y colaboradores, también se realizó un enfoque cualitativo. Su muestra fue de 34 participantes. Se utilizó el instrumento de encuesta vía online a representante y gerentes de empresas. Se concluye que existe una disposición por parte de las pymes para desarrollar una serie de innovaciones, incentivos para clientes internos y externos y trabajadores colaborativos de las instituciones, en la cual predominó el Nivel de conocimiento de misión y visión de las empresas patrocinadoras, sujeta a sus conocimientos de objetivos, procedimientos y estrategias en un 60% con una calificación buena por parte de los participantes, No obstante, la segunda empresa , presento una calificación desfavorable , ya que la empresa no cuenta con una misión ni una visión propuesta lo cual es alarmante para el cumplimiento de objetivos de la empresas, definida por el 78%.Lo cual se revalida con la Figura 3.1 y la Guía de Análisis Documental. Donde el 68% de los colaboradores califican la gestión de la Planeación como regular, cabe resaltar que la Ugel N°4 STE, no tiene definida totalmente en lo que respecta a la actualización ni seguimiento acorde de los objetivos acorde a la misión y visión de sus aspiraciones a corto, mediano y largo plazo, de la misma manera la figura 3.2. de la Ugel N°1-El Porvenir nos muestra que los objetivos están muy bien alineados con la empresa, puesto que tienen definidas estrategias acorde a cada punto débil, para tener rápidas soluciones , referente a procedimientos y objetivos. Por tanto, la dimensión de gestión de la Planificación, es de vital importancia en ambas investigaciones, ya que una entidad pública se tiene en claro sus conocimientos, respecto a estrategias, conocer y dar cumplimiento a su misión y visión de la empresa, seguir los procedimientos acordes a las metas propuestas de la organización.

Tubay, Peña, Cedeño Y Chang (2016) en su artículo científico tuvo como objetivo determinar la rentabilidad y calidad de servicio el cual permita un mejoramiento y optimización del uso de recursos para que la organización UEPAC permita su crecimiento y desarrollo en rentabilidad y atención al cliente. Para ello se realizó la recolección de datos legales, históricos y financieros en distintos momentos. Luego se comparó con referencias que sugiere la gestión de procesos para que la institución logre ser competitiva cumpliendo con sus objetivos. Concluye que la rentabilidad y la calidad de los servicios son necesarias para lograr la calidad generar una eficacia en la Organización , referida por el 75% con una calificación favorable, mientras tanto , en la recolección de datos el 88% reitera que hay grandes probabilidades de no mejorar ni optimizar eficientemente el uso de los recursos , puesto que si en una organización no hay un adecuado clima laboral, a nivel de funciones, no se lograra nada , ya que los objetivos y las responsabilidades no se desarrollaran en conjunto y se generaran problemas laborales. Lo cual se revalida con la Figura 3.3, figura 3.4. y la Guía de Análisis Documental donde tanto los colaboradores como los documentos constataron que la Ugel N°4 STE y Ugel N° 01 El Porvenir, presenta un mal clima laboral, ya que los empleados constatan que no hay empatía, ni liderazgo, cada uno trabaja a su modo y en la mayoría, ni desarrollan adecuadamente sus responsabilidades, lo cual limita que las actividades se desarrollen con rapidez . Por tanto, ambas investigaciones prevalecen que El clima laboral es fundamental para generar desarrollar un trabajo tanto individual como colectivo el cual este enfocado a las metas trazadas por la organización.

Crucería (2014) en su artículo científico tuvo como objetivo investigar cómo repercute en la organización realizar una adecuada gestión administrativa, esta investigación fue de tipo cuali- cuantitativa, los instrumentos empleados para esta investigación fueron las técnicas de encuestas, entrevistas, observaciones, etc. El autor a través de los métodos empleados en esta investigación y con los resultados obtenidos nos menciona que existe relación directa con la gestión administrativa, a la vez encontró falencias en cuanto al manejo de recursos humanos, el mal usos de los TIC'S y del servicio hotelero, donde concluye que a raíz de los años de experiencia que tengan los gerentes hoteleros no es lo suficientemente para llevar una adecuada gestión, lo cual esto conlleva a una desventaja en el crecimiento económico, por ende se puede decir que con una buena gestión en cuanto a los procesos administrativos podrá mejorar el servicio hotelero y a la vez ayudara a los gerentes a tener claro que es lo que debe hacer y como lo deben hacer para llevar al éxito a la organización, en la que predomino la dimensión La Dirección en un 47% con calificación regular, ya que

resaltan que hay factores que consideran motivantes entre los que tenemos los premios e incentivos laborales y en lo equivalente al nivel de autoridad, el jefe es considerado un líder puesto que encamina a sus colaboradores al cumplimiento adecuado de objetivos, en lo que respecta a la técnica de observación el 66% consideramos que el manejo de documentaciones es relevante para las peticiones de cada colaborador tanto en pago, destaque, trabajo, etc. Si se atienden rápido los requerimientos se puede ayudar a otras áreas y apoyarlas en el desarrollo de sus actividades. Lo cual se revalida con la Figura 3.5. y la Guía de Observación donde el 60% de los trabajadores de la Ugel N° 4 STE, califico la gestión de la Dirección como regular, ya que consideran que el Gerente apoya, pero en más oportunidades se ausenta mucho de la entidad y deja encargados lo cual consideran que no es relevante, puesto que deriva obligaciones a otras personas y no se hace cargo de sus funciones y no los motiva de una manera adecuada, a diferencia la Figura 3.6 donde el 81% de los trabajadores de la Ugel N°1-El Porvenir califica la gestión de la Dirección como regular, donde reiteran que el jefe no incentiva adecuadamente a sus trabajadores y que el salario recibido es muy poco para las responsabilidades que ejercen. Por tanto, ambas investigaciones, es relevante la dimensión de Gestión de la Dirección, ya que tener un jefe que cumpla con sus responsabilidades, oriente, vigile y premie el trabajo adecuado, es alentador para sus trabajadores, en lo que respecta al cumplimiento de objetivos.

Salas (2016) en su tesis realizada en la UGEL Picota, ubicada en San Martín, tuvo como finalidad determinar la relación de variables de gestión administrativa y los servicios que brinda la UGEL, para esto realizo una investigación no experimental y aplicó un cuestionario a 65 trabajadores pertenecientes a la UGEL. Se concluye que no existe una buena relación entre gestión administrativa y los servicios que brinda la UGEL, por ende decimos que las actividades no son cumplidas en su totalidad, en la cual predomino la Eficacia del Control como el factor determinante en la Gestión Administrativa en un 70%, obteniendo una calificación regular por los encuestados, en la que al hacer efectivo el instrumento de la guía de observación se corrobora que el 60% de los documentos no respaldan los datos obtenidos en la encuesta, ya que se considera que, hay un buen control y evaluación de los parámetros de calidad. Lo cual se revalida con la Figura 3.7., figura 3.8. Y la Guía donde el 62% de los colaboradores de la Ugel N°4 STE-Trujillo y el 59 % de los colaboradores de la Ugel N° 01 El Porvenir, consideran que el nivel de gestión de Control en dicha entidad es regular, puesto que, si hay un control previo a cada área y sus funciones, pero no hay una adecuada evaluación si se cumplen a cabalidad o no los objetivos propuestos. La dimensión de gestión del Control

es relevante en ambas investigaciones ya que, las entidades públicas deben controlar y evaluar sus procedimientos con el propósito de cerciorarse que se cumplan los objetivos propuestos.

Acorde con Tiznado. (2013) en su tesis realizada a la UGEL 01 EL Porvenir, tiene como objetivo aumentar el nivel de satisfacción en los docentes, viendo las debilidades durante el proceso administrativo para contribuir al desarrollo educativo. Para ello realizó una investigación descriptiva y correlacional, teniendo como muestra a los especialistas de la sede en las áreas de Personal, Tesorería, Asesoría Jurídica, Trámite Documentario y la oficina de Secretaría de Dirección a la vez considero a 6 usuarios-docentes de la UGEL N° 01 El Porvenir. El autor concluye que mediante los resultados obtenidos en los diferentes procesos si existían relación entre estas variables, pero a la vez encontró deficiencias que deberían mejorarse con la finalidad de contribuir con el desarrollo educativo que implica la formación del educando con calidad. Se define a la gestión administrativa como punto de liderazgo dentro de la organización que toma la iniciativa, gestiona, convoca, promueve, incentiva y evalúa a un grupo de personas. El objetivo de este artículo es conocer cómo el nivel de gestión administrativa financiera de la Fundación Mushuk Kawsay ha contribuido al fortalecimiento de una institución que busca mejorar calidad de vida de la población indígena rural del Cantón “El Tambo”, Provincia del Cañar, a través de la prestación del servicio educativo y generación de fuentes de empleo para los profesionales de la circunscripción territorial. Lo cual se revalida con la Figura 3.9. donde el 59% de los trabajadores de la Ugel N°4 STE-Trujillo reitera que tanto la planeación, organización, dirección y control deben ir de la mano, ya que se obtuvo un nivel regular, de tal manera que se evalúen los objetivos de acuerdo a la percepción que se tuvo y si es en beneficio aprovecharlo y repotenciar estrategias, a diferencia de la Figura 3.10. Donde el 67% de los colaboradores califico la Gestión Administrativa como buena, ya que consideran que si bien es cierto hay puntos débiles que mejorar, también están de acuerdo en que las dimensiones van de la mano y trabajando en conjunto.

V. Conclusiones

Una vez culminado los resultados y discusiones, se proyectan las siguientes conclusiones:

5.1. En la dimensión de planificación se concluye que el 68% de los trabajadores de la Ugel N° 04 y el 57% de trabajadores de la Ugel N° 01, considera, existe una planificación regular, debido a que los trabajadores de esta institución indicaron que las estrategias utilizadas no están orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos. Estos resultados se contrastaron con la aplicación de la guía de análisis documental, en donde se obtuvo un puntaje promedio que ubicó en un nivel regular, demostrando que en estas unidades, las técnicas utilizadas no son las mejores para el logro de lo planteado. (Figura 3.1, Figura 3.2) (Tabla 3.1, Tabla 3.2)

5.2. En la dimensión organización se concluye mediante los resultados obtenidos que el 98% de los trabajadores de ambas Ugeles, considera que existe una mala organización, ya que hay trabajadores que se encuentran desarrollando actividades extras que no corresponden a sus funciones establecidas en el MOF, de la misma manera señalan que no existe coordinación adecuada entre las áreas administrativas para el cumplimiento de las metas. Sin embargo en la guía de análisis documental, se obtuvo un puntaje que se ubicó en el nivel regular, ya que según el manual de organización, los trabajadores si están realizando sus actividades de acuerdo a lo estipulado. (Figura 3.3, Figura 3.4) (Tabla 3.3, Tabla 3.4)

5.3. Por lo tanto en la dimensión dirección se identificó que un 60% de los trabajadores de la Ugel N° 04 señala que en esta entidad existe un nivel regular de esta dimensión, a la vez el 81% coincide que en ambas Ugeles encontramos un nivel regular coherentemente con la guía de análisis documental, debido a que algunos funcionarios si tienen nivel de autoridad para tomar decisiones administrativas, en el momento oportuno, así mismo la empresa capacita de manera gratuita como motivación a los trabajadores. (Figura 3.5, Figura 3.6) (Tabla 3.5, Tabla 3.6)

5.4. En la dimensión control se identificó que un 62% de trabajadores de la Ugel N° 04, afirma que en esta entidad existe un nivel regular para esta dimensión, de la misma forma un 59% de los trabajadores de la Ugel N° 01 indica que existe un nivel regular en la empresa, debido a que en estas entidades se lleva a cabo un control moderado en cuanto a las actividades programadas o establecidas en cada área, asimismo también se lleva el control de presupuestos en un nivel regular. (Figura 3.7, Figura 3.8) (Tabla 3.7, Tabla 3.8)

5.5. La gestión administrativa que brinda la Ugel N° 04, es percibida por el 55% como regular, ya que hay políticas institucionales que se deben mejorar y 67% de los trabajadores de la ugel N° 01 considera que existe un nivel bueno. (Figura 3.9, Figura 3.10)

VI. Recomendaciones

Al director de ambas Ugeles se le recomienda:

6.1. Para repotenciar la calificación regular que se obtuvo en la dimensión de Planificación, se recomienda evaluar las estrategias establecidas, mejorándolos y encaminándolos de una manera eficaz para que los objetivos estén completamente alineados a la misión de la empresa. Así mismo, se recomienda implementar políticas institucionales que ayuden al desarrollo de actividades, para lograr una mayor eficiencia operativa, eliminando los procesos innecesarios.

6.2. Para mejorar la calificación con nivel malo que se obtuvo en la dimensión de Organización, se recomienda definir claramente las responsabilidades que le corresponde a cada trabajador y que se le asigne funciones concretas del área que le corresponde, dirigidas hacia los objetivos de la empresa. Así mismo se recomienda permitir la participación del personal en la vida de la organización, no buscando crear un vínculo, sino que la gestión administrativa sea buena.

6.3. Para mejorar la calificación obtenida como regular en la dimensión de Dirección, se recomienda incentivar a los colaboradores a través de reconocimientos no económicos como capacitaciones, siendo este un estímulo de motivación para obtener mejores resultados. Esto debe verse como una inversión, ya que posteriormente con los conocimientos adquiridos se mejorará la gestión administrativa de las entidades.

6.4. Para mejorar la calificación obtenida como regular en la dimensión de Control, se recomienda establecer parámetros y métodos para medir el rendimiento, supervisando a los colaboradores a fin de que se controle el cumplimiento de sus actividades.

A los futuros investigadores se les recomienda:

6.5. Realizar investigaciones explicativas con diseño cuasi experimental en donde se apliquen estrategias enfocadas a mejorar la gestión administrativas de Ugeles.

VII. Propuesta

Plan de gestión de calidad para la ugel N° 04 Sur Este Trujillo

7.1 Fundamentación. Está presente investigación se da con la finalidad de dar posibles soluciones para un mejor desarrollo a las actividades que se encuentran realizando y así poder brindar un servicio de mejor calidad al usuario.

A raíz de los problemas identificados en esta institución se puede decir que estos son factores que influyen para que los trabajadores no realicen sus funciones satisfactoriamente, no brinden un buen servicio de calidad al usuario y que estos se encuentren insatisfechos con el servicio que les brinda la institución.

En esta institución se puede identificar el problema de espacios reducidos donde labora el personal especialista en las distintas áreas, insatisfacción laboral por parte de los trabajadores a raíz que interviene o influye la política en estas entidades y documentos extraviados por falta de una gestión en documentación en las distintas áreas. Es por ello que se cree conveniente realizar un plan de gestión de calidad, donde nos enfocaremos en la gestión de la documentación, satisfacción laboral, reducir el tiempo de espera en los documentos solicitados por el usuario.

7.2. Objetivos

Objetivo general:

Mejorar la gestión de calidad en la ugel N° 04 Sur Este.

Objetivos específicos:

O1: Aumentar la seguridad y orden de los documentos

O2: Optimizar espacios dentro de la UGEL.

O3: Reducir el tiempo de espera

O4: Implementar actividades que contribuyan a motivar al trabajador.

7.3. Importancia

Las actividades a realizarse para el cumplimiento de los objetivos mencionados se realizarán con el propósito de contribuir con todo el personal de esta institución de las diferentes áreas que tiene establecidas, a la vez brindar al usuario una mejor calidad de servicio que satisfaga sus necesidades, resolviendo sus solicitudes o pedidos en el menor tiempo posible de manera satisfactoria para esta entidad, asimismo la unidad de gestión se beneficiará ya que permitirá contribuir a alcanzar sus objetivos o metas planteadas de la mejor manera posible.

Actividades para el desarrollo de los objetivos:

Objetivo 1 y 2:

Gestión en la documentación:

Para realizar esta actividad los pasos a tener en cuenta son los siguientes:

- Adquirir máquina de scanner
- Crear una cuenta de drive para almacenar los documentos escaneados
- Capacitar a los trabajadores

Implementar la actividad de escaneos en el proceso de archivamiento

Para el desarrollo de estas actividades mencionadas, luego de adquirir la maquina scanner y creada la cuenta drive se capacitará a los trabajadores sobre cómo usar la máquina para reducir papeles impresos donde se guardaban en armarios, estantes y/o escritorios. La realización de este proyecto es con el propósito de ya no utilizar tantos papeles, pero si, teniendo la información archivada en un pc verificando los documentos originales que estén escaneados. Esto contribuye a reducir espacio y a no aglomerarse de documentos, a sí mismo contribuye con el medio ambiente.

Objetivo 3:

Reducir el tiempo de espera:

Para la realización de esta actividad se deber seguir los siguientes pasos:

- Indicar al usuario con exactitud el tiempo de respuesta favorable a su solicitud.
- Dar prioridad a los documentos más relevantes para dar respuesta o atenderlos.
- Mejorar la Gestión Administrativa de la institución (actualización de su Plan Estratégico, Plan Operativo, RIT.
- Cumplir con las normas establecidas por el MINEDU para lograr que la institución ocupe el primer lugar en el desempeño en cuanto a ugeles.

Para lograr este objetivo de reducir el tiempo de espera, el personal que labora en esta entidad también debe de tener carisma, otro factor que contribuye es la motivación, ya que al estar motivados conllevará a brindar un mejor servicio al usuario, el estar satisfecho en su centro de labor podrá contribuir a atender al usuario y solucionar su inquietud o pedido que realiza

en el menor tiempo posible, por ello los trabajadores deberán optimizar sus tiempos y dar respuestas a lo solicitado tanto al usuario o entidades que requieren de sus servicios en el tiempo oportuno. Para que este objetivo también tenga un buen desarrollo es necesario la actualización de los documentos que están por caducar ya que también contribuye a una mejor atención al cliente y a la vez ayuda a que los trabajadores sigan rigiéndose a las normas establecidas por el MINEDU y el Gobierno Regional y así poder posicionarse en el puesto que ellos desean cumpliendo con todo lo establecido como organización.

Objetivo 4:

Motivación laboral:

Para la realización de esta actividad se debe seguir los siguientes pasos:

- Diplomas o reconocimientos al empleado por su desenvolvimiento a la calidad de atención al usuario.
- Realizar congresos que llenen sus expectativas y que ellos den sus opiniones en cómo debería realizarse y con qué finalidad.
- Actividades integradoras 1 vez por mes donde mujeres y varones interactúen y pasen momentos agradables como compañeros.

Para motivar y satisfacer a los trabajadores esta entidad debe de continuar realizando charlas o talleres a profundidad, congresos donde los trabajadores asistan y adquieran conocimientos que los ayude a contribuir para la mejora de la organización, por ello al realizar estas capacitaciones y congresos también los ayudara a aumentar su cv y especializarse en otros temas distintos a las de su carrera profesional. También se realizará actividades deportivas para todos los trabajadores de esta entidad (estas actividades están propuestas por la institución pero no se realizan muy a menudo y cuentan con el presupuesto pero no lo ejecutan), por último se cree conveniente realizar un compartir por cada fecha especial tanto para los trabajadores como institución, en un tiempo donde no perjudique o interrumpa la atención al usuario pero que estos trabajadores disfruten y tengan en mente que se les considera y que son importante para la institución.

Plan Operativo

Tabla 7.1

Presupuesto máquina scanner.

| Recursos | Presupuesto | Responsable |
|---|--------------------|---|
| Compra de una máquina scanner. | s/ 1000.00 | ✓ Logística ✓ Administración ✓ Gestión institucional (finanzas) |
| Cuenta de drive Técnico para que configure las cuentas de drive (si cuenta la institución) | | Área de soporte técnico |
| Programa de capacitación para funcionamiento de maquina escáner. Ficha de evaluación de aprendizaje Internet, computadoras (si cuenta la institución) | s/ 50.00 | Área de soporte técnico Área de soporte técnico |

Nota: Elaboración propia

Tabla 7.2.

Cronograma de Ejecución – Agosto del 2019

| Actividades | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 |
|---|----------|----------|----------|----------|
| 1 Adquirir máquina de scanner | | | | |
| 2 Crear una cuenta de drive para almacenar los documentos | | | | |
| 3 Capacitar a los trabajadores para el funcionamiento de la máquina. | | | | |
| 4 Implementar la actividad de escaneo en el proceso de archivamiento. | | | | |

Nota: Elaboración propia.

Tabla 7.3.

Presupuesto actividades integradoras.

| Recursos | Presupuesto | Responsable |
|--|-------------|---|
| Actividades integradoras 1 vez al mes | s/ 1500.00 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Logística ✓ Administración ✓ Gestión institucional (finanzas) |
| Compartir por cumpleaños, previo permiso a dirección para no interrumpir | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Área donde labore el |

| | | |
|-------------------------|-----------|------------------|
| la atención al usuario. | s/120.00 | trabajador |
| Congresos | s/ 200.00 | |
| Certificados | s/ 50.00 | Área de finanzas |

Nota: Elaboración propia

Tabla 7.4.

Cronograma de Ejecución actividades integradoras – Setiembre del 2019

| Actividades | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 |
|---|----------|----------|----------|
| 1 Solicitud de permiso | | | |
| 2 Reunión para acordar el lugar para realizar la actividad | | | |
| 3 Asistir a la actividad acordada | | | |

Tabla 7.5.

Nota: Elaboración propia

Tabla 7.5

Cronograma de Ejecución compartir por cumpleaños -2019

| Actividades | 1ero | 2do |
|---|------|-----|
| 1 Verificar día del festejado | | |
| 2 Acordar la hora del compartir sin interrupción de atención al usuario | | |
| 3 Realizar el compartir en el área donde trabaja el funcionario. | | |

Tabla 7.6.

Cronograma de Ejecución de Congresos – Octubre del 2019

| Actividades | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 |
|--|----------|----------|----------|
| 1 Reunión para elegir temas de acuerdo a lo solicitado por el especialista | | | |
| 2 Verificar días que no se interrumpan con las labores. | | | |
| 3 Realizar el congreso y entrega de certificados. | | | |

Nota: Elaboración propia

Referencias

- Barajas, M., Gonzales, L. (febrero ,2013) Funcionamiento y satisfacción de los procesos administrativos en un modelo educativos por competencias en las ingenieras de las UT. Vol. 5 Núm. 10. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052013000200006&fbclid=IwAR0yUAyzrwalagRQyhCia9vnSr-po4GHmOYQNYf50PaYb6NLSTiOw_tnpgc
- Casco, A, Garrido, R, Moran, E. (enero, 2017) *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Cerdas, V., García, J. Torres, N., Fallas, M., (2017) *Análisis de la gestión administrativa de los centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección*. Vol. 12 Num. 2. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10101>
- Certo, S. (2011). *Administración moderna: Eficacia*. Ciudad de Colombia.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Proceso administrativo*. Ciudad de Colombia.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Eficiencia y eficacia*. Ciudad de Colombia.
- Chilà, S. Chilà, J., Marcillo, M., Alvarez, A. (2016) *Modelo de gestión administrativa para optimizar el desempeño de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales*. Vol. 5 Núm. 2. Recuperado de <https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/348>
- Continental. (2017). *4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver* Recuperado de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-Peru-que-se-deben-resolver>
- Cuva segura, H. (2017). *La Eficiencia en la Gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 El Porvenir año 2017*(tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11498/cuva_sh.pdf?sequence=1
- Díaz, C. (2001). *Administración.: Gestión administrativa*. Ciudad de Perú
- Diario El Tiempo. (2018) *Piden al Ministerio de Educación Auditar las UGELES en*

- problemas*. Recuperado de <http://eltiempo.pe/piden-al-ministerio-educacion-auditar-las-ugel-problemas/>
- Espinoza, M. (2017) *Las TICS como factor clave en la gestión académica y administrativa de la universidad*. Vol. 20 Núm. 39. Recuperado de <file:///C:/Users/MIRIAN/Downloads/14141-Texto%20del%20art%C3%ADculo-48848-2-10-20180205.pdf>
- Hernández, Fernández, & Baptista (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. McGrawHill
- Hernández, Rodríguez y Pulido. (2001). *Fundamentos de la gestión empresarial: Gestión administrativa*. Primera edición. Ciudad de México: mcgraw-hill/interamericana editores
- Jorge, H. (s.f) *Los procesos de gestión*. Recuperado de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparaescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Ley General de Educación. (2003), *Art N 73 Unidad de Gestión Educativa Loca*. Rescatado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Mendoza A. (mayo, 2017) *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comercial en la ciudad de Manta*. Vol. 3 Num. 2. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf>
- Montoya, C., Boyero, M. (julio, 2016) *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Visión de futuro*. Vol. 20 Num. 2. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Murgia, J (2011). [*Expediente administrativo*] .Rescatado de <http://www.regionlalibertad.gob.pe/web/opciones/pdfs/Decreto%20Regional%20N%C2%B0%2012-2011-GRLL-PRE.pdf>
- Osorio, I. (2014). *El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>

- Ocaña, J. (diciembre ,2017) *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal –canton Manta. Eca Sinergia*. Vol. 8 Num.2. Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/780>
- Orozco, E., Rabanal, J., Navarro, J., Lozano, R., (octubre, 2016) Eficiencias de los procesos administrativos para la gestión del fondo de protección contra gastos catastróficos de Mexico. Vol.58 Núm. 5. Recuperado de [file:///C:/Users/MIRIAN/Downloads/10647486007%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MIRIAN/Downloads/10647486007%20(1).pdf)
- Pérez Paucar, M. (2014). *Gestión Administrativa y clima institucional según el personal del área de Gestión Administrativa Ugel 07 Lima* (Tesis grado académico de Maestra en Gestión Pública). Rescatado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15542/P%C3%A9rez_PMI.pdf?sequence=1
- Riquelme. M. (2018) *Las cinco funciones de la administración de Henry Fayol*. Rescatado de <https://www.webyempresas.com/las-5-funciones-de-la-administracion-de-henri-fayol/>
- Salazar, D. , Díaz, P. , Benalcazar, L., Acuña, J. (junio, 2018) *Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador)*. Vol. 14 Num. 1. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2018000100002&fbclid=IwAR16ji0szaPkMStfFXL_oJwdHLYYzWtJQIF_tU2PDAKdwVF5T_HJEI_P7EQ
- Solano, N., Merino, J., Muñoz, L., (junio, 2016) Aplicación del proceso administrativo en empresas de la región mixteca poblana, para contribuir al desarrollo de las áreas económico- administrativas. Vol. 3 Núm. 7. Recuperado de file:///C:/Users/MIRIAN/Downloads/Revista_de_Administracion_y_Finanzas_V3_N7_1.pdf
- Soto Paredes, J. (2011). *Evaluación de la Gestión Administrativa en centros médicos auspiciados por organismos internacionales, caso club rotario* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2960/1/T1053-MBA-Soto-Evaluacion.pdf>
- Thompson, M. , Antezana, J. (setiembre, 2006). *El proceso administrativo: Conozca cuales son las etapas del proceso administrativo, como principal fuente de éxito en la*

- organización. Promonegocios.net. Recuperado de https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html?fbclid=IwAR12auTKV4tWNq8N8O4HuMx_DU9-DlrlSE5BYKyiiAVr87jX4jkGSWtsYas
- Thompson, I (2008). *Definición de Eficacia*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Tisnado Ipanaque, I. (2013) *Mejoramiento en los Procesos Administrativos* (tesis para optar el título de licenciado en administración). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO_JORGE_MEJORAMIENTO_PROCEOS_ADMINISTRATIVOS.pdf
- Tómala Peñafiel, F. (2017). *La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de Octubre, cantón Samborondón, provincia del Guayas* (Programa de Maestría en Gerencia Educativa). Rescatado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5848/1/T2418-MGE-Tomala-La%20gestion.pdf>
- Tubay, M., Peña, M., Cedeño, E., Chang, W. (octubre , 2016) *Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de servicios a los usuarios de una institución educativa. Journal of science and research*. Vol. 1 Num. 4. Recuperado de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/75>
- Tuberquia, E., Sierra, L. (junio, 2017) *Innovación en mipymes mediante la implementación de la tecnología de innovación abierta, talleres empresariales de innovación y creatividad aplicada*. Investicga. Vol. 1 Num. 1. Recuperado de <file:///C:/Users/Casa%20UC/Documents/116-75-PB.pdf>
- Ugel (2018). *Unidad de Gestión Educativa Local N 04- STE. Misión y Visión*. Rescatado de <https://www.ugel04tse.gob.pe/nosotros/>
- Velásquez, B. (2016). *La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15542/P%C3%A9rez_PMI.pdf?sequence=1

Veloz, Y. (octubre, 2017) *Gestión administrativa para el desarrollo empresarial en comercial "El Centro" en la Ciudad de Quevedo, Provincia de los Rios*. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7106>

Vizcano et al (2011). *Administración de empresas: Características de la administración*.

Yalle Taboada, E. (2015). *La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa no 7073 de la ugel N 01*(Tesis de maestría).

Recuperada de

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/369/TM%202721%20Y1.pdf?sequence=1>

Zambrano, K. (julio, 2017). *Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí-Ecuador*. Recuperado de <http://pacarinadelsur.com/home/amautas-y-horizontes/1515-impacto-de-la-gestion-administrativa-en-los-servicios-academicos-de-las-extensiones-universitarias-publicas-de-la-provincia-de-manabi-ecuador>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia lógica

Proyecto de investigación: Cualitativa

Título: Nivel de la Gestión Administrativa de la UGEL N° 04 Sur Este Trujillo y Ugel N° 01 El Porvenir.

| Planteamiento del problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Definición conceptual | Definición Operacional | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|---|---|---|-------------------------------|---|--|--|----------|--------------------|
| ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la UGEL N° 04 Sur Este - Trujillo y de la UGEL N° 01 El Porvenir - 2018? | Objetivo General. Determinar el nivel de la gestión administrativa de la UGEL N° 4 Sur Este- Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir - 2018 | | | | | Nivel de conocimiento de misión y visión | 1 | Ordinal |
| | | | | | | Nivel de conocimiento de objetivos | 2,3,4,7 | |
| | | | | | | Nivel de procedimiento | 5,6 | |
| | | | | | | Nivel operativo | 8,9 | |
| | | | | | | Nivel de clima laboral | 10,11 | |
| | Objetivos específicos. O1. Analizar el nivel de la gestión de la planificación de la UGEL N° 4 Sur Este- Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir - 2018 O2. . Analizar el nivel de la gestión de la organización de la UGEL N° 4 Sur Este- Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir - 2018 O3. Analizar el nivel de la gestión de la dirección de la UGEL N° 4 Sur Este- Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir - 2018 O4. Analizar el nivel de la gestión de la organización de la UGEL N° 4 Sur Este- Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir – 2018 O5. Proponer un plan de mejora de gestión administrativa en la UGEL N° 04 Sur Este - Trujillo y UGEL N° 01 El Porvenir – 2018. | Hi: La gestión administrativa en la UGEL N° 4 Sur Este – Trujillo y UGEL N° 01 – El Porvenir – 2018, es de nivel regular | Gestión Administrativa | Define a la gestión administrativa como el proceso de planificar, organizar dirigir y controlar un grupo de personas dentro de una organización. (Chiavenato, 2001) | Es la capacidad para lograr un propósito planteado, se medirá a través del proceso de las ugel N° 4 Sur Este, Trujillo y la ugel N° 01 El Porvenir y se aplicara el instrumento de cuestionario y guía de análisis documental. | Nivel de motivación | 15 | |
| | | | | | | Nivel de autoridad | 12,13,14 | |
| | | | | | | Nivel de control | 16,17 | |
| | | | | | | Nivel de evaluación | 18 | |

Anexo N° 2:

Instrumento de Medición de Gestión Administrativa

Estimado trabajador, el presente cuestionario es de carácter anónimo y trata sobre la gestión administrativa, la cual tiene como objetivo recolectar información para detectar algunos problemas y buscar alternativas de solución.

Instrucciones: Marque solo una de las alternativas de acuerdo a su opinión. Guíese de la leyenda.

| | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|---|-----------------------|--------------------------------------|
| Totalmente en desacuerdo = | En desacuerdo = 2 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo = | De acuerdo = 4 | Totalmente de acuerdo = 5 |
| 1 | | 3 | | |

Gestión Administrativa

Planificación

5 4 3 2 1

- | | |
|---|---|
| 1 | Considera que la institución transmite la visión y misión |
| 2 | Considera que los objetivos estratégicos están alineados con la misión de la empresa. |
| 3 | Conoce los objetivos de la empresa. |
| 4 | Considera UD que existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de objetivos. |
| 5 | Considera que existen procedimientos administrativos para el sistema de administración. |
| 6 | Considera UD que la institución revisa, analiza y adecua los procesos para lograr una mayor eficiencia operativa eliminando procesos innecesarios |
| 7 | Considera que las estrategias utilizadas por la empresa para atender al cliente son las adecuadas. |
-

Organización

- 8 Considera UD que las funciones que deben desarrollar las áreas están establecidas en el MOF.
- 9 Considera que sus funciones están bien establecidas en esta entidad.
- 10 Considera Ud. que la estructura organizacional facilita la comunicación entre los niveles de la entidad.
- 11 Considera UD que existe una coordinación adecuada entre las áreas administrativas
- 12 Ha recibido algún tipo de motivación laboral
-

Dirección

- 13 Considera Ud. que los funcionarios que toman decisiones administrativas tienen nivel de autoridad.
- 14 Considera UD. Que cada área tiene autonomía para proporcionar oportunamente la información
- 15 Considera Ud. Que existen responsables designados para generar información que permita evaluar niveles de eficacia y eficiencia.
-

Control

- 16 Considera Ud. Que se verifica el cumplimiento de las actividades establecidas del cronograma.
- 17 Considera UD. Que los procedimientos administrativos cuentan con controles que aseguran su eficacia
- 18 Usted recibe algún tipo de evaluación o supervisión de sus actividades realizadas.

Anexo N° 3:

Modelo de guía de análisis documental

Guía N 01: Gestión Administrativa

Instrucciones: Llene y/o marque cada información que se requiere, con el fin de contribuir a la investigación en el análisis de la gestión administrativa de la empresa en estudio.

I. Planificación:

Indicar los elementos con los que cuenta la misión actual de la empresa, estableciéndose así un puntaje de 0.71 por cada elemento encontrado, de manera que al finalizar la evaluación se obtendrá un puntaje máximo de 5, determinando que la misión formulada es buena.

| Misión | Si | No |
|--|----|----|
| Cientes (0.71) | | |
| Servicios (0.71) | | |
| Mercados (0.71) | | |
| Tecnología | | |
| Interés por la supervivencia, el crecimiento, y la rentabilidad. (0.71) | | |
| Filosofía (0.71) | | |
| Concepto de sí misma (0.71) | | |
| Interés por la imagen pública (0.71) | | |
| Interés por los empleados (0.71) | | |
| Puntaje Obtenido | | |
| Promedio | | |

Indicar los elementos con los que cuenta la Visión actual de la empresa, estableciéndose así un puntaje de 0.71 por cada elemento encontrado, de manera que al finalizar la evaluación se obtendrá un puntaje máximo de 5, determinando que la Visión formulada es buena.

| Visión | Si | No |
|---|-----------|-----------|
| Clientes (0.71) | | |
| Servicios (0.71) | | |
| Mercados (0.71) | | |
| Tecnología | | |
| Interés por la supervivencia, el crecimiento, y la rentabilidad. (0.71) | | |
| Filosofía (0.71) | | |
| Concepto de sí misma (0.71) | | |
| Interés por la imagen pública (0.71) | | |
| Interés por los empleados (0.71) | | |
| Puntaje Obtenido | | |
| Promedio | | |

La evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual de los planes ya sea que se encuentre implícito o explícito, de manera que al finalizar se obtenga un promedio indicando el estado general de cada tipo de plan

Excelente=5 Bueno=4 Regular=3 Malo=2 Pésimo=1

| Principios de la planificación | Propósitos o misiones | Objetivos | Estrategias | Políticas | Reglas | Programas | Presupuestos |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------|-------------|-----------|--------|-----------|--------------|
| Contribución a los objetivos | | | | | | | |
| Principio de los objetivos | | | | | | | |
| Principio de supremacía planeación | | | | | | | |
| Principio de eficiencia de los planes | | | | | | | |
| Principio de premisas de planeación | | | | | | | |
| Principio de la estructura | | | | | | | |
| Estrategia y políticas | | | | | | | |
| Principio de factor limitante | | | | | | | |
| Principio del compromiso | | | | | | | |
| Principio de flexibilidad | | | | | | | |
| Principio de cambio al rumbo | | | | | | | |
| Sumatoria | | | | | | | |
| Promedio final | | | | | | | |

II. Organización

La evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual de los instrumentos de organización, ya sea que se encuentra implícitos o explícitos, de manera que al finalizar se obtenga un promedio indicando el estado general de cada tipo instrumento.

Excelente=5 Bueno=4 Malo=2 Regular=3 Pésimo=1

| Principios de la organización | Manual de organización y funciones | Manual de procedimientos | Manual de procesos | Manual de políticas | Reglamento interno de trabajo |
|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------|-------------------------------|
| Unidad de objetivos | | | | | |
| Eficiencia organizacional | | | | | |
| Tramo de administración | | | | | |
| De la autoridad y responsabilidad | | | | | |
| Unidad de mando | | | | | |
| Nivel de autoridad | | | | | |
| Definición funcional | | | | | |
| Equilibrio | | | | | |
| Flexibilidad | | | | | |
| Facilitación de liderazgo | | | | | |
| Sumatoria | | | | | |
| Promedio final | | | | | |

Estructura organizacional

Indicar con una (x) o un (+) los elementos existentes en la definición de la estructura orgánica de la empresa en análisis

Órganos de Dirección

| | |
|---|-----------------------------------|
| Cuáles son los órganos de dirección existentes en la organización | Asamblea general de socios (1.67) |
| | Directorio (1.66) |
| | Gerencia general (1.66) |

Puntaje máximo = 5

Órganos de Control

| | |
|---|-----------------------------------|
| Indique cuáles son los órganos de control y consultivo existentes | Auditoría interna o control (2.5) |
| | Comités consultivos (2.5) |

Puntaje máximo =5

Órganos de Asesoría

| | | |
|--|-------------------|--------------------|
| Qué órganos de asesoría tiene actualmente la empresa | Asesoría jurídica | Externa (1) |
| | | Interna (2) |
| | Asesoría técnica | Administrativa (1) |
| | | Transporte (1) |
| | | Finanzas (1) |
| No cuenta con asesoría (0) | | |

Puntaje máximo =5

Órganos de Apoyo

| | |
|---|--------------------------|
| Cuáles son los órganos de apoyo con los que cuenta la empresa | Secretaría general (1) |
| | Administración (1) |
| | Logística (1) |
| | Servicios auxiliares (1) |
| | Centro de cómputo (1) |
| | PUNTAJE MÁXIMO=5 |

Órganos de Línea

| | |
|---|----------------------------------|
| Cuáles son los órganos de línea que están formalmente organizados | Recursos humanos (1) |
| | Marketing (1) |
| | Logística y control de stock (1) |
| | Contabilidad (1) |
| | Producción/Operación (1) |
| | Ninguno (0) |
| Puntaje máximo=5 | |

Puntaje de organización máximo: 50

III. Dirección

La Evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual de direccionamiento de la empresa, ya sea que se encuentra implícitos o explícitos, de manera que al finalizar se obtenga un promedio indicando el estado general de cada tipo instrumento.

| | | | | |
|-------------|---------|--------|-----------|----------|
| Excelente=5 | Bueno=4 | Malo=3 | Regular=2 | Pésimo=1 |
|-------------|---------|--------|-----------|----------|

| Principios de la dirección | Programación de reuniones | Comunicación oral y escrita | Métodos y procedimientos de motivación | Ascenso y desarrollo personal | Sistema de capacitación | Sistema de bienestar de personal |
|--|---------------------------|-----------------------------|--|-------------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| Armonía de objetivos | | | | | | |
| Motivación | | | | | | |
| Liderazgo | | | | | | |
| Claridad de la comunicación | | | | | | |
| Integridad de la comunicación | | | | | | |
| Uso complementario de la organización informal | | | | | | |
| Sumatoria | | | | | | |
| Promedio final | | | | | | |

A continuación, se detallan unos cuadros indicando algunas de las características de la dirección, de las cuales se pide indicar cuál es la característica actual que posee la empresa en análisis.

Estilos de liderazgo

| | |
|---|-------------------------|
| Marca la opción que corresponde a la labor del gerente general y adjuntar las características de manejo observado | Paternalista (2) |
| | Autocrático (2) |
| | Democrático (5) |
| | Liberal (2) |
| | Dictador (2) |
| | Puntaje obtenido |

Comunicación

| | |
|---|-------------------------|
| Marca las opciones que corresponde a la labor del gerente general y adjuntar las características del tipo de comunicación existente | Vertical (1) |
| | Horizontal (1) |
| | Oblicua (1) |
| | Formal (2) |
| | Informal (0) |
| | Puntaje obtenido |

Motivación. - Cada ítem tiene un valor de 0.71

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Indicar el tipo de motivación que existe dentro de la empresa en análisis | Motivación extrínseca | Por las políticas de la organización (0.71) |
| | | Por el establecimiento de relaciones humanas efectivas (0.71) |
| | | Económicas (0.71) |
| | | Por las condiciones del trabajo (0.71) |
| | | Por el prestigio de la empresa (0.71) |
| | | Por la cercanía al lugar de residencia (0.71) |
| | | Por el estilo de dirección (0.71) |

| | |
|-----------------------|--|
| | Por la realización y el logro (0.71) |
| | Por el contenido de la actividad que se realiza (0.71) |
| Motivación intrínseca | Por mantener la estabilidad (0.71) |
| | Por el grado de autonomía concedido (0.71) |
| | Por el compromiso de personal (0.71) |
| | Por el crecimiento personal (0.71) |
| | Puntaje obtenido |

Trabajo en equipo

| | |
|--|----------------------------------|
| | Área de ventas (2.5) |
| En la observación diaria ¿Existe trabajo en equipo en el desarrollo de actividades? | Área de abordaje (2.5) |
| | Área de llamado a clientes (2.5) |
| | Otras áreas (2.5) |
| | Puntaje |

Puntaje dirección → Máximo =50

IV. Control

La Evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual del control de la empresa, ya sea que se encuentra implícitos o explícitos, de manera que al finalizar se obtenga un promedio de cada control de la empresa en análisis.

| | | | | |
|-------------|---------|-----------|--------|----------|
| Excelente=5 | Bueno=4 | Regular=3 | Malo=2 | Pésimo=1 |
|-------------|---------|-----------|--------|----------|

| Principios de control | Control previo | | Control concurrente | | Control posterior | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------|------------------------|
| | Mecanismos de asistencia de personal | Estándares de procesos | Mecanismos de control operativo | Control financiero diario | Modelo matemático | Evaluaciones por áreas |
| Propósito del control | | | | | | |
| Controles dirigidos hacia el futuro | | | | | | |
| Responsabilidad del control | | | | | | |
| Eficiencia de los controles | | | | | | |
| Reflexión de los planes | | | | | | |
| Adecuación organizacional | | | | | | |
| Especialización de los controles | | | | | | |
| Estándares | | | | | | |
| Control en el punto crítico | | | | | | |
| Excepción | | | | | | |
| Acción | | | | | | |
| Sumatoria | | | | | | |
| Promedio final | | | | | | |

Indique que criterios de control se desarrollan en la empresa en análisis

| | si (2) | a veces (1) | no (0) |
|---------------------------------------|--------|-------------|--------|
| Evaluaciones programadas | | | |
| Evaluaciones inopinadas | | | |
| Mecanismo evaluación de personal | | | |
| Exámenes especiales por área | | | |
| Puntaje | | | |
| Puntaje máximo de control = 50 | | | |

Guía resumen: Análisis documental del nivel gestión administrativa

Planeación

Misión

Visión

Propósitos

Objetivos

Estrategias

Políticas

Reglas

Programas

Presupuestos

Puntaje obtenido

Organización

MOF

Manual de procedimientos

Manual de procesos

Manual de políticas

Reglamento interno de trabajo

Órganos de dirección

Órganos de control y consultivo

Órganos de asesoría

Órganos de apoyo

Órganos de línea

Puntaje obtenido

Dirección

Programación de remuneraciones

Comunicación oral y escrita

Métodos y procedimiento de motivación

Ascenso y desarrollo personal

Sistema de capacitación

Sistema de bienestar del personal

Estilos de liderazgo

Comunicación

Motivación

Trabajo en equipo

Puntaje obtenido

Control

Mecanismos De asistencia de personal

Estándares de procesos

Mecanismos de control operativos

Control financiero diario

Modelo matemático

Evaluación por áreas

Criterios de control

Puntaje obtenido

Guía N 01: Gestión Administrativa

Instrucciones: Llene y/o marque cada información que se requiere, con el fin de contribuir a la investigación en el análisis de la gestión administrativa de la empresa en estudio.

I. Planificación:

Indicar los elementos con los que cuenta la misión actual de la empresa, estableciéndose así un puntaje de 0.71 por cada elemento encontrado, de manera que al finalizar la evaluación se obtendrá un puntaje máximo de 5, determinando que la misión formulada es buena.

| Misión | si | no |
|---|-------------|----|
| Clientes (0.71) | 0.71 | |
| Servicios (0.71) | 0.71 | |
| Mercados (0.71) | 0.00 | |
| Tecnología | 0.00 | |
| Interés por la supervivencia, el crecimiento, y la rentabilidad. (0.71) | 0.00 | |
| Filosofía (0.71) | 0.00 | |
| Concepto de sí misma (0.71) | 0.00 | |
| Interés por la imagen pública (0.71) | 0.00 | |
| Interés por los empleados (0.71) | 0.00 | |
| Puntaje obtenido | 1.42 | |
| Promedio | 0.16 | |

Indicar los elementos con los que cuenta la Visión actual de la empresa, estableciéndose así un puntaje de 0.71 por cada elemento encontrado, de manera que al finalizar la evaluación se obtendrá un puntaje máximo de 5, determinando que la Visión formulada es buena.

| Visión | si | no |
|---|-------------|-----------|
| Clientes (0.71) | 0.71 | |
| Servicios (0.71) | 0.71 | |
| Mercados (0.71) | 0.00 | |
| Tecnología | 0.00 | |
| Interés por la supervivencia, el crecimiento, y la rentabilidad. (0.71) | 0.00 | |
| Filosofía (0.71) | 0.00 | |
| Concepto de sí misma (0.71) | 0.00 | |
| Interés por la imagen pública (0.71) | 0.00 | |
| Interés por los empleados (0.71) | 0.00 | |
| Puntaje obtenido | 1.42 | |
| Promedio | 0.16 | |

La evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual de los planes ya sea que se encuentre implícito o explícito, de manera que al finalizar se obtenga un promedio indicando el estado general de cada tipo de plan

Excelente=5 Bueno=4 Regular=3 Malo=2 Pésimo=1

| Principios de la planificación | Propósitos o misiones | Objetivos | Estrategias | Políticas | Reglas | Programas | Presupuestos |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------|-------------|-----------|-----------|-------------|--------------|
| Contribución a los objetivos | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Principio de los objetivos | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Principio de supremacía planeación | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Principio de eficiencia de los planes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Principio de premisas de planeación | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Principio de la estructura | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| Estrategia y políticas | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Principio de factor limitante | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Principio del compromiso | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| Principio de flexibilidad | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Principio de cambio al rumbo | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Sumatoria | 34 | 35 | 32 | 33 | 33 | 34 | 35 |
| Promedio final | 3.09 | 3.18 | 2.9 | 3 | 3 | 3.09 | 3.18 |

II. Organización

La evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual de los instrumentos de organización, ya sea que se encuentra implícitos o explícitos, de manera que al finalizar se obtenga un promedio indicando el estado general de cada tipo instrumento.

Excelente=5 Bueno=4 Malo=2 Regular=3 Pésimo=1

| Principios de la organización | Manual de organización y funciones | Manual de procedimientos | Manual de procesos | Manual de políticas | Reglamento interno de trabajo |
|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------|-------------------------------|
| Unidad de objetivos | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| Eficiencia organizacional | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| Tramo de administración | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| De la autoridad y responsabilidad | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Unidad de mando | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| Nivel de autoridad | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| Definición funcional | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| Equilibrio | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Flexibilidad | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Facilitación de liderazgo | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Sumatoria | 43 | 35 | 34 | 36 | 36 |
| Promedio final | 4.3 | 3.5 | 3.4 | 3.6 | 3.6 |

Estructura organizacional

Indicar con una (x) o un (+) los elementos existentes en la definición de la estructura orgánica de la empresa en análisis

Órganos de dirección

| | | |
|---|-----------------------------------|-------------|
| Cuáles son los órganos de dirección existentes en la organización | Asamblea general de socios (1.67) | |
| | Directorio (1.66) | x |
| | Gerencia general (1.66) | |
| Puntaje máximo = 5 | | 1.66 |

Órganos de control

| | | |
|---|-----------------------------------|------------|
| Indique cuáles son los órganos de control y consultivo existentes | Auditoría interna o control (2.5) | x |
| | Comités consultivos (2.5) | |
| Puntaje máximo =5 | | 2.5 |

Órganos de asesoría

| | | | |
|--|-------------------|--------------------------------|---|
| Qué órganos de asesoría tiene actualmente la empresa | Asesoría jurídica | Externa (1) | |
| | | Interna (2) | x |
| | Asesoría técnica | Administrativa (1) | |
| | | Transporte (1) Finanzas (1) | |
| No cuenta con asesoría (0) | | | |
| Puntaje máximo =5 | | 2 | |

Órganos de apoyo

| | | |
|---|--------------------------|---|
| Cuáles son los órganos de apoyo con los que cuenta la empresa | Secretaría general (1) | X |
| | Administración (1) | X |
| | Logística (1) | X |
| | Servicios auxiliares (1) | |
| | Centro de computo (1) | |
| | Puntaje máximo=5 | 3 |

Órganos de línea

| | | |
|---|-------------------------------|---|
| Cuáles son los órganos de línea que están formalmente organizados | Recursos humanos (1) | X |
| | Marketing (1) | X |
| | Logística y control stock (1) | X |
| | Contabilidad (1) | X |
| | Producción/Operación (1) | X |
| | Ninguno (0) | |
| Puntaje máximo=5 | 5 | |

Puntaje de organización máximo: 50

III. Dirección

La Evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual de direccionamiento de la empresa, ya sea que se encuentra implícitos o explícitos, de manera que al finalizar se obtenga un promedio indicando el estado general de cada tipo instrumento.

Excelente=5 Bueno=4 Malo=3 Regular=2 Pésimo=1

| Principios de la dirección | Programación de reuniones | Comunicación oral y escrita | Métodos y procedimientos de motivación | Ascenso y desarrollo personal | Sistema de capacitación | Sistema de bienestar de personal |
|--|---------------------------|-----------------------------|--|-------------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| Armonía de objetivos | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| Motivación | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| Liderazgo | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Claridad de la comunicación | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Integridad de la comunicación | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Uso complementario de la organización informal | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Sumatoria | 18 | 20 | 17 | 17 | 18 | 17 |
| Promedio final | 3 | 3.3 | 2.9 | 2.9 | 3 | 2.9 |

A continuación, se detallan unos cuadros indicando algunas de las características de la dirección, de las cuales se pide indicar cual es la característica actual que posee la empresa en análisis.

Estilos de liderazgo

| | | |
|---|------------------|----------|
| Marca la opción que corresponde a la labor del gerente general y adjuntar las características de manejo observado | Paternalista (2) | |
| | Autocrático (2) | |
| | Democrático (5) | X |
| | Liberal (2) | |
| | Dictador (2) | |
| Puntaje obtenido | | 5 |

Comunicación

| | | |
|---|----------------|----------|
| Marca las opciones que corresponde a la labor del gerente general y adjuntar las características del tipo de comunicación existente | Vertical (1) | X |
| | Horizontal (1) | |
| | Oblicua (1) | |
| | Formal (2) | |
| | Informal (0) | |
| Puntaje obtenido | | 1 |

Motivación. - Cada ítem tiene un valor de 0.71

| | | | |
|---|-----------------------|---|-------------|
| Indicar el tipo de motivación que existe dentro de la empresa en análisis | Motivación extrínseca | Por las políticas de la organización (0.71) | 0.71 |
| | | Por el establecimiento de relaciones humanas efectivas (0.71) | 0.71 |
| | | Económicas (0.71) | |
| | | Por las condiciones del trabajo (0.71) | |
| | | Por el prestigio de la empresa (0.71) | |
| | | Por la cercanía al lugar de residencia (0.71) | |
| | | Por el estilo de dirección (0.71) | |

| | | |
|-----------------------|--|-------------|
| | Por la realización y el logro (0.71) | |
| | Por el contenido de la actividad que se realiza (0.71) | |
| Motivación intrínseca | Por mantener la estabilidad (0.71) | |
| | Por el grado de autonomía concedido (0.71) | |
| | Por el compromiso de personal (0.71) | |
| | Por el crecimiento personal (0.71) | |
| | Puntaje obtenido | 1.42 |

Trabajo en equipo

| | | |
|--|----------------------------------|----------|
| | Área de ventas (2.5) | |
| En la observación diaria | Área de abordaje (2.5) | |
| ¿Existe trabajo en equipo en el desarrollo de actividades? | Área de llamado a clientes (2.5) | |
| | Otras áreas (2.5) | |
| | Puntaje | 0 |

Puntaje dirección → Máximo =50

IV. Control

La Evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual del control de la empresa, ya sea que se encuentra implícitos o explícitos, de manera que al finalizar se obtenga un promedio de cada control de la empresa en análisis.

Excelente=5 Bueno=4 Regular=3 Malo=2 Pésimo=1

| Principios de control | Control previo | | Control concurrente | | Control posterior | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------|
| | Mecanismos de asistencia de personal | Estándares de procesos | Mecanismos de control operativo | Control financiero diario | Modelo matemático | Evaluaciones por áreas |
| Propósito del control | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| Controles dirigidos hacia el futuro | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Responsabilidad del control | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Eficiencia de los controles | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| Reflexión de los planes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Adecuación organizacional | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Especialización de los controles | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Estándares | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Control en el punto crítico | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Excepción | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Acción | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Sumatoria | 38 | 36 | 35 | 35 | 34 | 34 |
| Promedio final | 3.45 | 3.3 | 3.2 | 3.2 | 3.09 | 3.09 |

Indique que criterios de control se desarrollan en la empresa en análisis

| | si (2) | a veces (1) | no (0) |
|----------------------------------|--------|-------------|--------|
| Evaluaciones programadas | 2 | | |
| Evaluaciones inopinadas | | 1 | |
| Mecanismo evaluación de personal | 2 | | |
| Exámenes especiales por área | | | 0 |
| Puntaje | | 5 | |

Puntaje máximo de control = 50

Guía Resumen: Gestión Administrativa

Planeación

| | |
|-------------------------|--------------|
| Misión | 0.16 |
| Visión | 0.16 |
| Propósitos | 3.09 |
| Objetivos | 3.18 |
| Estrategias | 2.9 |
| Políticas | 3 |
| Reglas | 3 |
| Programas | 3.09 |
| Presupuestos | 3.18 |
| Puntaje obtenido | 21.76 |

Organización

| | |
|---------------------------------|--------------|
| MOF | 4.3 |
| Manual de procedimientos | 3.5 |
| Manual de procesos | 3.4 |
| Manual de políticas | 3.6 |
| Reglamento interno de trabajo | 3.6 |
| Órganos de dirección | 1.66 |
| Órganos de control y consultivo | 2.5 |
| Órganos de asesoría | 2 |
| Órganos de apoyo | 3 |
| Órganos de línea | 5 |
| Puntaje obtenido | 32.56 |

Dirección

| | |
|---------------------------------------|--------------|
| | 3 |
| Programación de remuneraciones | |
| Comunicación oral y escrita | 3.3 |
| Métodos y procedimiento de motivación | 2.9 |
| Ascenso y desarrollo personal | 2.9 |
| Sistema de capacitación | 3 |
| Sistema de bienestar del personal | 2.9 |
| Estilos de liderazgo | 5 |
| Comunicación | 1 |
| Motivación | 1.42 |
| Trabajo en equipo | 0 |
| Puntaje obtenido | 25.42 |

Control

| | |
|--------------------------------------|--------------|
| Mecanismos De asistencia de personal | 3.4 |
| Estándares de procesos | 3.3 |
| Mecanismos de control operativos | 3.2 |
| Control financiero diario | 3.2 |
| Modelo matemático | 3.09 |
| Evaluación por áreas | 3.09 |
| Criterios de control | 5 |
| Puntaje obtenido | 24.28 |

Guía N 01: Gestión Administrativa

Instrucciones: Llene y/o marque cada información que se requiere, con el fin de contribuir a la investigación en el análisis de la gestión administrativa de la empresa en estudio.

I. Planificación:

Indicar los elementos con los que cuenta la misión actual de la empresa, estableciéndose así un puntaje de 0.71 por cada elemento encontrado, de manera que al finalizar la evaluación se obtendrá un puntaje máximo de 5, determinando que la misión formulada es buena.

| Misión | si | no |
|---|-------------|----|
| Clientes (0.71) | | |
| Servicios (0.71) | 0.71 | |
| Mercados (0.71) | | |
| Tecnología | | |
| Interés por la supervivencia, el crecimiento, y la rentabilidad. (0.71) | 0.71 | |
| Filosofía (0.71) | | |
| Concepto de sí misma (0.71) | | |
| Interés por la imagen pública (0.71) | | |
| Interés por los empleados (0.71) | | |
| Puntaje obtenido | 1.42 | |
| Promedio | 0.16 | |

Indicar los elementos con los que cuenta la Visión actual de la empresa, estableciéndose así un puntaje de 0.71 por cada elemento encontrado, de manera que al finalizar la evaluación se obtendrá un puntaje máximo de 5, determinando que la Visión formulada es buena

| Visión | si | no |
|---|-------------|-----------|
| Clientes (0.71) | 0.71 | |
| Servicios (0.71) | | |
| Mercados (0.71) | | |
| Tecnología | | |
| Interés por la supervivencia, el crecimiento, y la rentabilidad. (0.71) | | |
| Filosofía (0.71) | | |
| Concepto de sí misma (0.71) | | |
| Interés por la imagen pública (0.71) | | |
| Interés por los empleados (0.71) | 0.71 | |
| Puntaje obtenido | 1.42 | |
| Promedio | 0.16 | |

La evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual de los planes ya sea que se encuentre implícito o explícito, de manera que al finalizar se obtenga un promedio indicando el estado general de cada tipo de plan

Excelente=5 Bueno=4 Regular=3 Malo=2 Pésimo=1

| Principios de la planificación | Propósitos o misiones | Objetivos | Estrategias | Políticas | Reglas | Programas | Presupuestos |
|---------------------------------------|-----------------------|------------|-------------|------------|------------|------------|--------------|
| Contribución a los objetivos | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| Principio de los objetivos | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| Principio de supremacía planeación | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| Principio de eficiencia de los planes | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| Principio de premisas de planeación | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Principio de la estructura | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| Estrategia y políticas | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| Principio de factor limitante | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Principio del compromiso | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Principio de flexibilidad | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Principio de cambio al rumbo | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| Sumatoria | 44 | 43 | 43 | 39 | 40 | 39 | 43 |
| Promedio final | 4 | 3.9 | 3.9 | 3.5 | 3.7 | 3.5 | 3.9 |

II. Organización

La evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual de los instrumentos de organización, ya sea que se encuentra implícitos o explícitos, de manera que al finalizar se obtenga un promedio indicando el estado general de cada tipo instrumento.

Excelente=5 Bueno=4 Malo=2 Regular=3 Pésimo=1

| Principios de la organización | Manual de organización y funciones | Manual de procedimientos | Manual de procesos | Manual de políticas | Reglamento interno de trabajo |
|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------|---------------------|-------------------------------|
| Unidad de objetivos | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| Eficiencia organizacional | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| Tramo de administración | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| De la autoridad y responsabilidad | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Unidad de mando | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Nivel de autoridad | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Definición funcional | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Equilibrio | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| Flexibilidad | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| Facilitación de liderazgo | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Sumatoria | 33 | 33 | 32 | 33 | 31 |
| Promedio final | 3.3 | 3.3 | 3.2 | 3.3 | 3.1 |

Estructura organizacional

Indicar con una (x) o un (+) los elementos existentes en la definición de la estructura orgánica de la empresa en análisis

Órganos de dirección

| | | |
|---|-----------------------------------|-------------|
| Cuáles son los órganos de dirección existentes en la organización | Asamblea general de socios (1.67) | X |
| | Directorio (1.66) | |
| | Gerencia general (1.66) | X |
| Puntaje máximo = 5 | | 3.33 |

Órganos de control

| | | |
|---|-----------------------------------|------------|
| Indique cuáles son los órganos de control y consultivo existentes | Auditoría interna o control (2.5) | X |
| | Comités consultivos (2.5) | |
| Puntaje máximo =5 | | 2.5 |

Órganos de asesoría

| | | | |
|--|-------------------|--------------------|---|
| Qué órganos de asesoría tiene actualmente la empresa | Asesoría jurídica | Externa (1) | |
| | | Interna (2) | X |
| | Asesoría técnica | Administrativa (1) | |
| | | Transporte (1) | |
| | | Finanzas (1) | |
| No cuenta con asesoría (0) | | | |
| Puntaje máximo =5 | | 2 | |

Órganos de apoyo

| | | |
|---|--------------------------|----------|
| Cuáles son los órganos de apoyo con los que cuenta la empresa | Secretaría general (1) | |
| | Administración (1) | X |
| | Logística (1) | |
| | Servicios auxiliares (1) | |
| | Centro de cómputo (1) | |
| | <hr/> PUNTAJE MAXIMO=5 | 1 |

Órganos de línea

| | | |
|---|-------------------------------|----------|
| Cuáles son los órganos de línea que están formalmente organizados | Recursos humanos (1) | |
| | Marketing (1) | |
| | Logística y control stock (1) | |
| | Contabilidad (1) | |
| | Producción/Operación (1) | |
| | Ninguno (0) | X |
| | <hr/> Puntaje máximo=5 | 0 |

Puntaje de organización máximo: 50

III. Dirección

La Evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual de direccionamiento de la empresa, ya sea que se encuentra implícitos o explícitos, de manera que al finalizar se obtenga un promedio indicando el estado general de cada tipo instrumento.

Excelente=5 Bueno=4 Malo=3 Regular=2 Pésimo=1

| Principios de la dirección | Programación de reuniones | Comunicación oral y escrita | Métodos y procedimientos de motivación | Ascenso y desarrollo personal | Sistema de capacitación | Sistema de bienestar de personal |
|--|---------------------------|-----------------------------|--|-------------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| Armonía de objetivos | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| Motivación | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| Liderazgo | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| Claridad de la comunicación | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 |
| Integridad de la comunicación | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Uso complementario de la organización informal | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| Sumatoria | 20 | 20 | 14 | 11 | 24 | 16 |
| Promedio final | 3.3 | 3.3 | 2.3 | 1.8 | 4 | 2.7 |

A continuación, se detallan unos cuadros indicando algunas de las características de la dirección, de las cuales se pide indicar cuál es la característica actual que posee la empresa en análisis.

Estilos de liderazgo

| | | |
|---|------------------|----------|
| Marca la opción que corresponde a la labor del gerente general y adjuntar las características de manejo observado | Paternalista (2) | |
| | Autocrático (2) | |
| | Democrático (5) | X |
| | Liberal (2) | |
| | Dictador (2) | |
| Puntaje obtenido | | 5 |

Comunicación

| | | |
|---|----------------|----------|
| Marca las opciones que corresponde a la labor del gerente general y adjuntar las características del tipo de comunicación existente | Vertical (1) | X |
| | Horizontal (1) | |
| | Oblicua (1) | |
| | Formal (2) | X |
| | Informal (0) | |
| Puntaje obtenido | | 3 |

Motivación. - Cada ítem tiene un valor de 0.71

| | | | |
|---|-----------------------|---|----------|
| Indicar el tipo de motivación que existe dentro de la empresa en análisis | Motivación extrínseca | Por las políticas de la organización (0.71) | x |
| | | Por el establecimiento de relaciones humanas efectivas (0.71) | |
| | | Económicas (0.71) | |
| | | Por las condiciones del trabajo (0.71) | |
| | | Por el prestigio de la empresa (0.71) | x |
| | | Por la cercanía al lugar de residencia (0.71) | |
| | | Por el estilo de dirección (0.71) | |

| | | |
|-------------------------|--|------------|
| | Por la realización y el logro (0.71) | |
| | Por el contenido de la actividad que se realiza (0.71) | |
| Motivación intrínseca | Por mantener la estabilidad (0.71) | x |
| | Por el grado de autonomía concedido (0.71) | x |
| | Por el compromiso de personal (0.71) | x |
| | Por el crecimiento personal (0.71) | x |
| Puntaje obtenido | | 4.3 |

Trabajo en equipo

| | |
|--|----------------------------------|
| | Área de ventas (2.5) |
| En la observación diaria ¿Existe trabajo en equipo en el desarrollo de actividades? | Área de abordaje (2.5) |
| | Área de llamado a clientes (2.5) |
| | Otras áreas (2.5) |
| | Puntaje |

Puntaje dirección → Máximo =50

IV. Control

La Evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual del control de la empresa, ya sea que se encuentra implícitos o explícitos, de manera que al finalizar se obtenga un promedio de cada control de la empresa en análisis.

Excelente=5 Bueno=4 Regular=3 Malo=2 Pésimo=1

| Principios de control | Control previo | | Control concurrente | | Control posterior | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------|------------------------|
| | Mecanismos de asistencia de personal | Estándares de procesos | Mecanismos de control operativo | Control financiero diario | Modelo matemático | Evaluaciones por áreas |
| Propósito del control | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| Controles dirigidos hacia el futuro | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Responsabilidad del control | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| Eficiencia de los controles | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Reflexión de los planes | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Adecuación organizacional | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Especialización de los controles | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Estándares | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Control en el punto crítico | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Excepción | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Acción | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Sumatoria | 40 | 37 | 33 | 28 | 30 | 33 |
| Promedio final | 3.6 | 3.4 | 3 | 2.6 | 2.8 | 3 |

Indique que criterios de control se desarrollan en la empresa en análisis

| | si (2) | a veces (1) | no (0) |
|----------------------------------|--------|-------------|--------|
| Evaluaciones programadas | X | | |
| Evaluaciones inopinadas | | X | |
| Mecanismo evaluación de personal | X | | |
| Exámenes especiales por área | | X | |
| Puntaje | | 6 | |

Puntaje máximo de control = 50

Guía Resumen: Gestión Administrativa

Planeación

| | |
|-------------------------|--------------|
| Misión | 0.39 |
| Visión | 0.39 |
| Propósitos | 3.2 |
| Objetivos | 3.2 |
| Estrategias | 3.3 |
| Políticas | 3.2 |
| Reglas | 3 |
| Programas | 3.4 |
| Presupuestos | 3. |
| Puntaje obtenido | 23.48 |

Organización

| | |
|---------------------------------|-----------|
| MOF | 3.3 |
| Manual de procedimientos | 3.3 |
| Manual de procesos | 3.2 |
| Manual de políticas | 3.3 |
| Reglamento interno de trabajo | 3.1 |
| Órganos de dirección | 3.3 |
| Órganos de control y consultivo | 2.5 |
| Órganos de asesoría | 2 |
| Órganos de apoyo | 1 |
| Órganos de línea | 0 |
| Puntaje obtenido | 25 |

Dirección

| | |
|---------------------------------------|--------------|
| Programación de remuneraciones | 3.3 |
| Comunicación oral y escrita | 3.3 |
| Métodos y procedimiento de motivación | 2.3 |
| Ascenso y desarrollo personal | 1.84 |
| Sistema de capacitación | 4 |
| Sistema de bienestar del personal | 2.7 |
| Estilos de liderazgo | 5 |
| Comunicación | 3 |
| Motivación | 4.3 |
| Trabajo en equipo | 0 |
| Puntaje obtenido | 29.74 |

Control

| | |
|--------------------------------------|-------------|
| Mecanismos De asistencia de personal | 3.6 |
| Estándares de procesos | 3.4 |
| Mecanismos de control operativos | 3 |
| Control financiero diario | 2.6 |
| Modelo matemático | 2.8 |
| Evaluación por áreas | 3 |
| Criterios de control | 6 |
| Puntaje obtenido | 24.4 |

Anexo N° 6:

Instrumento: Cuestionario de Medición de Gestión Administrativa

Ficha Técnica

Nombre Original: cuestionario de Medición de Gestión administrativa de la Ugel N° 04
Ste Trujillo y la Ugel N° 01 El Porvenir - 2018

Autores: Urbina de la Cruz, Karen.

Guillen Jiménez, Lesly Gianina

Procedencia: Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú

Año: 2019

Administración: Individual

Duración: 5 minutos (aproximadamente)

Aplicación: Trabajadores de las Ugeles N° 04 y N° 01

Muestra: 58 trabajadores de la Ugel N° 01 EL Porvenir

47 trabajadores de la Ugel N° 04 Ste Trujillo.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa de la Ugel N° 04 Ste Trujillo y la Ugel N°
01 El Porvenir - 2018

Significación: Contiene 4 dimensiones

Materiales: Hojas bond, cuestionario, lapiceros, celulares.

Anexo N° 7:

Instrumento: Análisis de observación de documentos de Gestión Administrativa

Ficha Técnica

Nombre Original: Análisis del procedimiento administrativo.

Autor: Gonzales Flores Eveling Katherine

Procedencia: Universidad César Vallejo, Chimbote -Perú

Año: 2009

Administración: Individual

Duración: sin límite de tiempo

Aplicación: Documentos POIT, RIT, TUPA, MAPRO, RIF, ORGANIGRAMA,MOF.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa de la Ugel N° 04 Ste Trujillo y la Ugel N°
01 El Porvenir - 2018

Significación: Contiene 4 dimensiones

Materiales: Hojas bond, guía de análisis, lapiceros, celulares.

Anexo 8:

Base de datos de la Ugel N° 04 Sur Este Trujillo

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| encuestado 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| encuestado 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| encuestado 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| encuestado 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| encuestado 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| encuestado 8 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| encuestado 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| encuestado 12 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| encuestado 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 14 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| encuestado 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 18 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| encuestado 19 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| encuestado 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| encuestado 21 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| encuestado 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| encuestado 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| encuestado 26 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| encuestado 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| encuestado 28 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| encuestado 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| encuestado 30 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| encuestado 31 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| encuestado 32 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 33 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 34 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 35 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| encuestado 36 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 37 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| encuestado 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 |
| encuestado 39 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| encuestado 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 |
| encuestado 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 |
| encuestado 42 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| encuestado 43 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| encuestado 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| encuestado 45 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| encuestado 46 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| encuestado 47 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |

Anexo N° 9:

Base de datos de la Ugel N° 01 El Porvenir

| | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P 10 | P 11 | P 12 | P 13 | P 14 | P 15 | P 16 | P 17 | P 18 |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| encuestado 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| encuestado 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| encuestado 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| encuestado 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| encuestado 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| encuestado 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| encuestado 7 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| encuestado 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 9 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| encuestado 10 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 11 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| encuestado 12 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| encuestado 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 14 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| encuestado 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| encuestado 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| encuestado 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| encuestado 19 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| encuestado 20 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| encuestado 21 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| encuestado 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| encuestado 23 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| encuestado 24 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 25 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 26 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 27 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| encuestado 28 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| encuestado 29 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| encuestado 30 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 31 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 32 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 33 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| encuestado 34 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| encuestado 35 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| encuestado 36 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| encuestado 37 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| encuestado 38 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| encuestado 39 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| encuestado 40 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| encuestado 41 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 44 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| encuestado 46 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 47 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| encuestado 48 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| encuestado 49 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| encuestado 50 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| encuestado 51 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| encuestado 52 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| encuestado 53 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| encuestado 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 56 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| encuestado 57 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| encuestado 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |

Anexo 10:

Validación de encuesta

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

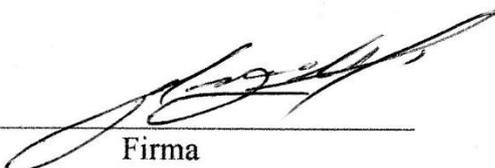
Yo, Segundo Martel Vergara Castillo, titular del DNI. N° 18130585, de profesión Administrador, ejerciendo actualmente como Jefe de Calidad / Consultor, en la Institución Kaizen Consultores / Ministerio de la Producción

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (guía de análisis documental), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Nivel N° 4 - STE Tujillo

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 Tujillo, a los 07 días del mes de Noviembre del 2018


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Susana Beatriz Díaz Mazabel, titular del DNI. N° 43849151, de profesión Lic. Administración, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (guía de análisis documental), a los efectos de su aplicación al personal que labora en UGEL N° 04 STE Tujillo.

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

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems | | ✓ | | |
| Amplitud de contenido | | | ✓ | |
| Redacción de los Ítems | | ✓ | | |
| Claridad y precisión | | | ✓ | |
| Pertinencia | | | ✓ | |

En Tujillo, a los 07 días del mes de noviembre del 2018


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

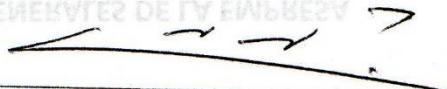
Yo, Ciro Talladares Lauda, titular
del DNI. N° 18137683, de profesión
Economista, ejerciendo
actualmente como Docente Investigador a T.C., en la
Institución Universidad Particular César Vallejo.

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
Ugel N° 4 Ste - Trujillo.

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

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems | | | ✓ | |
| Amplitud de contenido | | | ✓ | |
| Redacción de los Ítems | | | ✓ | |
| Claridad y precisión | | | ✓ | |
| Pertinencia | | | ✓ | |

En Trujillo, a los 10 días del mes de Diciembre del
2018



Firma

Anexo 11:

Constancia de trabajo de investigación



“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”
“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 04-TRUJILLO SUR ESTE, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, PROVINCIA DE TRUJILLO,

CONSTANCIA

A las Srtas Guillen Jiménez Lesly y Urbina de la Cruz Karen, estudiantes de la carrera de Administración de la Universidad César Vallejo, realizaron el tema de investigación denominado “NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA” tomando como fuente de información la entidad a la que represento.

Se expide el presente documento a solicitud de la parte interesada para fines pertinentes.

Trujillo 24 de Junio del 2019

Atentamente,

DIRECCIÓN UGEL 04 TRUJILLO SUR ESTE
Dr. Juan Carlos Espejo Lázaro
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL II

“Justicia Social con Inversión”

Sede Institucional calle Alexander Fleming 213-215 Urb. Daniel Hoyle – Trujillo – La Libertad / teléfono 044 – 579104

Anexo N° 12:

Fotografías de la encuesta aplicada



