



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO – CESAR ABRAHAM
VALLEJO MENDOZA DE BAGUA**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. DIANA MERARI PÉREZ JARA

ASESOR:

Dr. CARLOS ALBERTO CENTURIÓN CABANILLAS

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

CHICLAYO – PERÚ

2018

PAGINA DE JURADO



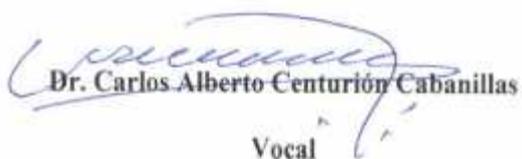
Dr. John Willian Cajan Alcantara

Presidente



Dr. Carlos Alberto Cherre Antón

Secretario



Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas

Vocal

DEDICATORIA

Principalmente dedico este trabajo a Dios porque sin él no soy nada y por darme todo para poder vivir.

Asimismo dedico el trabajo a mis padres, hermanos, sobrinos por el apoyo y comprensión que me brindan para poder seguir desarrollándome profesionalmente.

Diana Merari Pérez Jara

AGRADECIMIENTO

Empiezo agradeciendo a Dios por seguir dándome la vida y ser quien guía mi camino y es el dueño de mi vida.

A mis padres por su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida y darme el aliento de poder seguir saliendo adelante.

Al Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas, por sus enseñanzas y pautas para el desarrollo adecuado y correcto del presente proyecto de investigación y lograr así el objetivo del grado de Maestra.

Al personal administrativo y docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “César Abraham Vallejo Mendoza” por su apoyo y disposición de desarrollo de encuestas y aportes para el correcto desarrollo de la evaluación que se realiza en la presente investigación.

.

La autora

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **DIANA MERARI PÉREZ JARA**, egresado (a) del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° **47399453**

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: "MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO – CESAR ABRAHAM VALLEJO MENDOZA DE BAGUA", la misma que presento para optar el grado de: Maestra en Gestión Pública
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 12 de Junio del de 2018

DIANA MERARI PÉREZ JARA
DNI N° **47399453**

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Modelo de Gestión Administrativa para el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua”, con la finalidad de proponer un modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo adecuado de las actividades administrativas en la Institución antes mencionada.

El Modelo de Gestión Administrativa busca la realización y ejecución correcta de las actividades administrativas en una Entidad, que se cumpla con las funciones correctas según el cargo que se desempeña y que no haya duplicidad de funciones, sino más bien que se realice una ordenada función.

En el modelo de Gestión Administrativa se propone un organigrama referente para ser utilizado, Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), visión y misión, objetivos institucionales, separación de funciones por cada jefatura o cargo correspondiente.

La autora

ÍNDICE

Contenido	Pág.
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de Anexos.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del Problema.....	33
1.5. Justificación.....	33
1.6. Hipótesis.....	35
1.5. Objetivos.....	35
1.5.1. Generales.....	35
1.5.2. Específicos.....	35

II. METODO

2.1. Diseño de Investigación.....	36
2.2. Variables.....	36
2.3. Tipo de estudio.....	38
2.4. Población y Muestra.....	39
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	41
2.6. Aspectos Éticos	41

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras.....	42
3.2. Síntesis Gráfica.....	56
IV. DISCUSIÓN.....	70
V. CONCLUSIONES.....	72
VI. SUGERENCIAS.....	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	77
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	84
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	85

Índice de tablas

TABLA		Pág.
1	Las actividades en la institución educativa superior tiene una planificación detallada.....	41
2	Las reuniones de actividades en la institución educativa superior son planificadas y se exponen los avances de forma detallada.....	42
3	Todos los profesionales administrativos y docentes trabajan sus actividades en base a una planificación.....	43
4	Todos los administrativos y docentes trabajan no improvisan sus actividades cotidianas.....	44
5	La Entidad ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.....	45
6	La Institución cuenta con profesionales capacitados en el área administrativa.....	46
7	Los comités, direcciones y otros están organizados.....	47
8	La Institución, otorga capacitación exclusiva en el área a sus funcionarios.....	48
9	Se realiza evaluaciones internas sobre el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) en la Institución.....	49
10	El organigrama institucional ha sido elaborado en función a las áreas diferenciadas por funciones definidas.....	50
11	Los registros en la entidad proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del servicio educativo...	51
12	Existe diferenciación de funciones y actividades de acuerdo a las jefaturas existentes, evitando la duplicidad de funciones.....	52
13	Los objetivos institucionales están interrelacionados con todas las unidades o áreas.....	53
14	Si alguna vez existió falta administrativa por múltiples razones los involucrados fueron sancionados y siguieron un proceso legal	54

Índice de figuras

FIGURA	Pág.
1 Las actividades en la institución educativa superior tiene una planificación detallada	41
2 Las reuniones de actividades en la institución educativa superior son planificadas y se exponen los avances de forma detallada ...	42
3 Todos los profesionales administrativos y docentes trabajan sus actividades en base a una planificación.....	43
4 Todos los administrativos y docentes trabajan no Improvisan sus actividades cotidianas	44
5 La Entidad ha implementado acciones necesarias para Alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos	45
6 La Institución cuenta con profesionales capacitados en el área administrativa.....	46
7 Los comités, direcciones y otros están organizados	47
8 La Institución, otorga capacitación exclusiva en el área a sus funcionarios	48
9 Se realiza evaluaciones internas sobre el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) en la Institución	49
10 El organigrama institucional ha sido elaborado en función a las áreas diferenciadas por funciones definidas.....	50
11 Los registros en la entidad proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del servicio educativo.....	51
12 Existe diferenciación de funciones y actividades de acuerdo a las jefaturas existentes, evitando la duplicidad de funciones.....	52
13 Los objetivos institucionales están interrelacionados con todas las unidades o áreas.....	53
14 Si alguna vez existió falta administrativa por múltiples razones los involucrados fueron sancionados y siguieron un proceso legal.....	54

Índice de Anexos

ANEXO	Pág.
1 Cuestionario dirigido al personal administrativo y docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua”	76
2 Evaluación de la validez del instrumento de medición mediante la prueba binominal y z de gauss para proporciones.....	77
3 Confiabilidad del instrumento de medición por alfa de Crombach (Cuestionario)	79
4 Evidencias sobre evaluación por juicio de expertos	80
5 Actas de Validación de Instrumentos por juicio de expertos	82

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo diseñar un Modelo de Gestión Administrativa Teórico para el mejoramiento de los procedimientos administrativos para el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua.

El tipo de investigación fue descriptiva prospectiva transversal. La población estuvo conformada por 08 trabajadores administrativos, y 21 docentes del IESPP. Se empleó el método Analítico e Inductivo – Deductivo. Se hizo uso de la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario cuya validez interna y externa se hizo a través del juicio de expertos, luego se realizó la prueba binomial Z de Gauss. Para hallar la confiabilidad se empleó la prueba estadística de alfa de Cronbach. La información fue analizada a través del software estadístico SPSS.

La problemática actual de la Unidad Administrativa en la Institución es de nivel medio, originando problemas en el desarrollo de los procedimientos administrativos y en la gestión en general.

La matriz FODA concluye que la gestión de la Unidad de Administración muestra que las fortalezas (22) superan a las debilidades (-13), por lo tanto, la capacidad interna es positiva ($22-12=10$) mientras que las oportunidades superan a las amenazas (amenazas = -13; oportunidades = 20; impacto = 7).

El Modelo teórico de Gestión diseñado tiene como sustento las teorías de la administración de Taylor y Fayol para mejorar los procedimientos administrativos con una estructura organizacional realice la división de trabajo para lo cual se ha creado dos áreas: contabilidad y almacén; realizando de esta manera sus funciones con mayor eficiencia, eficacia y objetividad, para lograr el perfeccionamiento en el trabajo.

PALABRAS CLAVE: Modelo de gestión, procedimientos administrativos

ABSTRACT

The objective of this study was to design a Theoretical Administrative Management Model for the improvement of administrative procedures for the Institute of Higher Education Pedagogical Public - Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua.

The type of research was descriptiva prospectiva transversal. The population consisted of 08 administrative workers, and 21 teachers of the IESPP. The Analytical and Inductive - Deductive method was used. The survey technique was used and the instrument the questionnaire whose internal and external validity was made through expert judgment, then the binomial Z test of Gauss was performed. To find reliability, the Cronbach's alpha test was used. The information was analyzed through the statistical software SPSS.

The current problem of the Administrative Unit in the Institution is of medium level, causing problems in the development of administrative procedures and in general management.

The SWOT matrix concludes that the management of the Administration Unit shows that the strengths (22) outweigh the weaknesses (-13), therefore, the internal capacity is positive ($22-12 = 10$) while the opportunities exceed the threats (threats = -13, opportunities = 20, impact = 7).

The Theoretical Model of Management designed has as sustenance the theories of the Taylor and Fayol administration to improve the administrative procedures with an organizational structure carry out the division of work for which two areas have been created: accounting and warehouse; performing in this way its functions with greater efficiency, effectiveness and objectivity, to achieve improvement in the work.

KEY WORDS: Management model, administrative procedures

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

De la Rosa y Arregoces (2015), afirma:

La buena administración en una organización se convierte en un eslabón fundamental para la gestión de grandes proyectos y más cuando se observa que día tras día la mayoría de las organizaciones apuestan con mayor ambición a lograr crear proyectos administrativos que permitan y estén basados en una eficiente planeación, organización, dirección y control, en cada uno de los departamentos que la conforman y son los pilares de su rendimiento.

Asimismo, la gestión administrativa emerge como la base que fundamenta la eficiencia y eficacia que se puede lograr en toda organización, puesto que gracias a esta se facilita lograr todos los objetivos organizacionales. En cada departamento que conforma la empresa, se debe implementar un proceso administrativo que permita y facilite integrar el recurso humano para lograr tenerlo a disposición de las necesidades de las organizaciones, pero antes de esto se debe iniciar por cumplir con las obligaciones que se tienen frente al personal que se encuentra laborando en cada uno de los niveles tanto operativos como administrativos.

Escandón (1997), menciona que para los países en vías de desarrollo, como Colombia, mejorar la calidad de la organización es requisito indispensable, porque se necesita coordinar todos los elementos que intervienen en ésta para poder crear las bases esenciales del desarrollo como son: la capitalización, la calificación de sus trabajadores y empleados, etc.

Garcés (2013). Los expertos en administración consideran que esta es la década del cliente y, por lo tanto, uno de los pilares del manejo gerencial debe estar enfocado a lograr su máxima satisfacción. Ya que no se trata de llevar a cabo la primera venta, ahora en las empresas se impone

conseguir que el cliente regrese siempre que necesite el servicio, y aunque cada día más empresas están entrando en este proceso, hay quienes consideran que es necesario pasar de la sola intención a la ejecución de un programa adecuado de servicio. Hay que saber vender la calidad de un servicio a los empleados antes que vendérselas a los clientes. Un empleado escéptico es incapaz de convencer a un cliente. Las empresas que van a la cabeza de este campo, lanzan verdaderas campañas internas para elevar a su personal al nivel de excelencia que persiguen. Estas campañas garantizan, no solamente la indispensable continuidad en la comunicación, sino que producen también el efecto de estimular el orgullo y el placer de contribuir al éxito de la empresa.

Schiefelbein (1999). Actualmente en países desarrollados y sub desarrollados el tema de la gestión administrativa ha alcanzado grandes metas porque es una estrategia que está en constantes cambios y estas nuevas situaciones demandan que las organizaciones se adapten al contexto rápidamente, lo que significa que es necesario introducir cambios en la gestión de las instituciones públicas y privadas para que éstas respondan con calidad y efectividad a estas nuevas demandas de la sociedad.

Garcés (2013). Se dice que con buen personal cualquier organización funciona. Se ha dicho, incluso, que es conveniente mantener cierto grado de imprecisión en la organización, pues de esta manera la gente se ve obligada a colaborar para poder realizar sus tareas. Con todo, es obvio que aún personas capaces que deseen cooperar entre sí, trabajarán mucho más efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Schiefelbein (1999). “En nuestro país, la capacitación representa una herramienta clave de amplio uso en el marco de los procesos de reforma educativa, constituyéndose en una de las cinco promisorias intervenciones de política”

El Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “César Abraham Vallejo Mendoza”, se encuentra ubicado en la ciudad de Bagua, Región Amazonas, la cual cuenta con Oficinas Administrativas: Unidad de Administración, Jefatura de la Unidad Académica, Secretaria Académica, las que dependen de la Dirección General.

Cortez y García (2011), nos refieren que “una inadecuada política de gestión de los recursos humanos y el marco normativo en vigor están aportando al deterioro de las normas profesionales entre los trabajadores”.

La Oficina de Administración no cuenta con Sistemas Administrativos que ayuden a la realización de los procedimientos Administrativos, tales como: Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), dándose el caso de que la misma oficina hace las funciones de las Áreas de Tesorería, Contabilidad, Almacén, y abastecimiento, generando de esta manera un problema latente y sobre saturación del trabajo.

Según Makón (2000), nos refiere que. “el aparato burocrático público está agotado debido a una planificación estratégica ritual e ineficaz y a rutinas operativas morosas y de baja calidad”.

A nivel regional no se han reportado estudios los cuales detallen un modelo de gestión administrativa para mejorar un proceso administrativo en entidades de formación superior no universitaria, siendo este de vital importancia para tener en cuenta el requerimiento de personal según necesidades estandarizadas para brindar un servicio de calidad para reflejarlo en el estudiante y este a su vez permite el trabajo organizado entre los funcionarios de dicha entidad.

El Instituto no cuenta con presupuesto asignado por el Gobierno Central, ni en forma directa por el Gobierno Regional para el desarrollo de sus actividades, sólo cuenta con presupuesto asignado por UGEL Bagua pero para el Mantenimiento de Infraestructura y es limitado, lo que genera el poco

desarrollo de la Entidad, limitando de esta manera el funcionamiento en relación a la promoción y los servicios a la educación Bagüina ofertada.

El modelo gerencial actual está estructurado en torno a procedimientos morosos que consolidan prácticas de trabajo rutinarias y de baja calidad. En su mayor parte, los servicios públicos son conducidos por la rutina y no están orientados a la consecución de resultados que se consideren importantes.

Makón (2000). Es necesario, sentar las bases de un nuevo modelo de gestión que genere el vínculo productivo entre la Alta Dirección y las gerencias operativas, asignando responsabilidades claras, como la adecuación de su MOF y ROF e implementarlo de manera que se focaliza la acción de las organizaciones públicas hacia el logro de resultados concretos y de impacto en la sociedad.

No existe un control adecuado en las adquisiciones de bienes, emisión de cheques y comprobantes de pago, ingresos y salidas de bienes corrientes y patrimoniales, demora en la elaboración de libros y registros contables; en la mayoría de los casos una misma oficina hace las veces de juez y parte, lo cual no es dable para la gestión pública y la sobrecarga de responsabilidad que se tiene; ante esta situación problemática nos hemos formulado la siguiente interrogante.

1.2. Trabajos previos

De la Rosa y Arragoces (2015). En su estudio de investigación sobre: Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa BUZCA S.A., en la ciudad de Cartagena, la cual tuvo como objetivo general diseñar un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compras, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca S.A. y llegaron a concluir que de acuerdo al diseño del plan se ha mejorado en los procesos administrativos como una mejor planeación, organización dirección y control de la parte administrativa en cuanto a la compra, logística y recursos humanos se refiere.

Gento (2015), en su estudio de investigación sobre: Propuesta de mejora del procedimiento administrativo de autorización de establecimientos comerciales de grandes superficies. Donde se planteó como objetivo general desarrollar una propuesta de mejora del procedimiento administrativo de autorización de establecimientos comerciales de grandes superficies, de manera que se logre una adaptación completa a la nueva legislación vigente y llegó a concluir que todo el procedimiento administrativo y las diferentes formas de proceder, se ha realizado una propuesta de mejora del mismo, cumpliendo así con el objetivo principal del presente trabajo.

Campos y Loza (2011), en su investigación titulada: Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios, concluyeron:

Los usuarios de la biblioteca municipal, no conocen todos los servicios que presta además que no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios. No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto, hay necesidad de realizar un manual de gestión administrativa, al servicio virtual se lo considera como un sustituto a la biblioteca real, los servicios no son de calidad.

Millán, Córdoba y Ávila (2009), en su investigación titulada: Gestión Administrativa para el Mejoramiento de la Calidad Educativa en las Instituciones Distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz, llegaron a concluir que una gestión administrativa debe propender por el fortalecimiento de los proyectos educativos institucionales en el marco de las políticas públicas, consecución de la misión, visión y objetivos propuestas por la Institución, la gestión administrativa constituye un factor esencial en el direccionamiento de la escuela, en la medida que impulsa su organización a través de procesos de planeación, organización, control y evaluación.

Parada y Peñaloza (2010), en su investigación titulada: Diseñar e implementar el modelo de gestión administrativa en salud oral para las ESE de la Red Adscrita a la Secretaría Distrital de Salud y los modelos de atención, gestión, costos, y prestación de servicios de salud oral para el Distrito Capital, quienes concluyeron que el modelo de gestión administrativa se propone a partir de la organización estratégica en un marco de procesos bajo la metodología de gestión con la implementación del Balanced Scorecard.

Roque (2016), en su estudio de investigación sobre: Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Matrin” – Chiclayo. Quien se planteó como objetivo general proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo y llegó a concluir que:

El nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial “San Martin” es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplican estrategias de gestión administrativa. El nivel de calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martin” es medio debido a que el 53% de los clientes indica estar de acuerdo en que la empresa brinda servicios de calidad al momento de comercial sus productos. Se elaboraron estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspecto de la calidad de servicio estudiada desde el punto de vista de las dimensiones indicadores de la teoría del instrumento servqual de Parasurman y Berry. Se validó la propuesta por el propietario de la empresa.

Usme (2007), en su investigación titulada: “Modelo de Gestión Administrativa para la Fundación Volar, concluyó que “la Estructura Organizacional actual, no le facilita desarrollar eficientemente los objetivos propuestos, por lo que es importante implementar un sistema administrativo que le permita tener una estructura operacional viable acorde a los recursos con que cuenta y su objeto social”.

Luego de haber revisado diversas fuentes bibliográficas a nivel local no existen estudios relacionados a la presente investigación debido a que los modelos de gestión administrativa para el mejoramiento de los procesos administrativos ha recaído en una importancia predominante y que surge relevancia primordial a partir de la fecha.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión Administrativa

Diccionario enciclopédico Plaza y Jaime (2009). Gestión “es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”

Gestión Administrativa para Hurtado (2008) y Abreu (2005). “Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos”.

Castillo (2003). En lo que respecta a la relación de gestión y administración vemos que la administración juega un papel importante ya que brinda un soporte de apoyo constante para que se pueda cumplir con las necesidades de enseñanza – aprendizaje manifestando el compromiso que existe con la sociedad. Administración es el campo de conocimiento que trata de entender cómo se construyen y evolucionan las organizaciones. Significa el proceso de determinar los fines y las políticas, de fijar los objetivos y la orientación de una organización o de una de las áreas que la conforman.

Para que la política Administrativa pueda ser utilizada como eje que permita la actuación de todos los componentes de la Organización Educativa tiene que estar presentada de manera oficial y coherente brindando los aspectos que deben regir las formas de acción de dichos componentes; estableciendo objetivos que deben ser alcanzados por la Institución como son: determinar el grado de imagen e idoneidad, definir las metas de la organización en el contexto de su calidad, implementar los

objetivos financieros, adoptar la estructura organizativa y funcional, coordinar el nivel de apoyo al área educativa de investigación y desarrollo, organizar los sistemas de comunicación, contabilidad y control interno de la institución.

En lo que respecta a la Administración por parte de la Institución debe aportar positivamente a favor de la persona, comunidad y País recurriendo a la política participativa. En cuanto al enfoque de gestión administrativa es importante que el directivo docente tenga un cierto grado de racionalidad en lo que respecta al análisis de problemas y toma de decisiones en la Institución.

Ramírez (2003). El modelo de gestión debe tener una perspectiva en una racionalidad crítico-social que tenga en cuenta la democracia participativa para producir cambios y el administrador esté preparado para entender la sociedad en la cual labora, velar por hacer efectivos los valores de justicia social y bienestar con la comunidad.

1.3.1.1. Origen y Evolución de la Gestión Administrativa:

Moscoso y Salazar (2012). La administración ha existido desde los tiempos más remoto, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de un grande número de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerras.

Abreu (2005). Considerado el primer consultor administrativo, enseñó a Moisés los conceptos de delegación. Así mismo, las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, mostraron una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos. Con el advenimiento de F.W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron su estudio como disciplina.

1.3.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa:

La gestión administrativa es muy importante porque busca ayudar a la construcción de una sociedad económica mejor, logrando un gobierno más eficaz en beneficio de la sociedad; en el sector público la administración juega un papel muy importante ya que debe buscar el desarrollo económico y social

del País haciendo un adecuado uso de los recursos materiales, humanos y buscando el beneficio de la población.

1.3.1.3. Modelo de Gestión Administrativa

Cruz (2015). “Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una Institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.

1.3.1.3.1. Importancia de un modelo de gestión administrativa

Rosero (2015). Los modelos de gestión administrativa son importantes porque permiten que los procesos se ejecuten de manera óptima ya que ayuda a que incremente la eficacia en la prestación de los servicios; si se incorpora un modelo de gestión al proceso administrativo se logrará buenos resultados ya que se logra una mejor calidad del servicio porque permite el ahorro de tiempo en los trámites y procesos a realizar y agilizar la circulación de los documentos permitiendo así lograr mayor eficacia en la prestación de los servicios.

1.3.1.3.2. Objetivos de un modelo de gestión administrativa:

Rivera (2014). Un Modelo de Gestión administrativa busca obtener los siguientes objetivos: “Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar; mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los cliente; incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios”.

Rosero (2015). Al realizarse la incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa busca realizar una evaluación preliminar de cómo se está dando la situación actual con el objetivo de dar a conocer los procesos administrativos que serán desarrollados en la Institución y que elementos intervendrán en cada proceso.

1.3.1.3.3. Etapas de un Modelo de Gestión Administrativa:

Según Rosero (2015). El Modelo de Gestión Administrativa involucra las siguientes etapas:

Análisis de la estructura funcional: Describe las funciones y objetivos de cada unidad administrativa y de servicios dentro de la organización, buscando el logro de los objetivos individuales y permitiendo el flujo de información entre ambas.

Análisis de las relaciones con terceros: A través de ésta etapa se busca obtener las características de cada entidad externa a la organización, proyectando el mejor desarrollo de las relaciones institucionales.

Identificación de los procesos de la institución: Establecer los circuitos funcionales y los servicios que se prestan, requiere una intensa colaboración por parte del personal que interviene en el proceso y permite la identificación de los puntos débiles.

1.3.1.3.4. Características y aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa

Cruz (2015). Se definen las siguientes tareas a realizar para la implementación del Modelo de Gestión Administrativa: Homogenización funcional: Atendiendo a criterios de cobertura de funciones similares, de forma que se evite el uso excesivo de recursos; Identificación de necesidades de información: Estableciendo las necesidades y requisitos similares de las distintas unidades funcionales.

1.3.1.4. Control de Gestión.

Muñoz (2009). Es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, es decir el control debe servir de modelo para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles. Por ello se define como un proceso de retroalimentación, de uso eficiente de los recursos disponibles a fin de lograr los objetivos planteados.

1.3.1.4.1. Objetivos del Control de Gestión

Serrano (2016). Los objetivos del control de gestión se enfocan específicamente en: Atribuir responsabilidades a los diferentes empleados mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento; controlar

la evolución de la empresa desde un punto de vista de valores económicos e indicadores de gestión; establecer un sistema de planificación estratégica en la empresa a largo plazo; optimizar el funcionamiento interno del sistema de información de la organización; desarrollar el sistema de control mediante una evaluación del control de gestión que permita medir los aspectos clave del negocio y la eficacia en la gestión de la empresa.

1.3.1.4.2. Factores que afectan el Control de Gestión.

Ángel (2015). Los factores que influyen en el control de gestión de una organización están clasificados como internos y externos, los cuales son: “Factores Internos: Depende de la forma jerárquica de dirigir la organización por los gerentes o propietarios; Factores Externos: La competencia externa ya que obliga a que se utilicen otro tipo de estrategias que busquen el crecimiento y promoción del producto o servicio que se oferta.

1.3.1.4.3. Factores que influyen sobre el control de gestión.

Ángel (2015). Los factores que influyen sobre el control de gestión son: Entorno, el entorno no siempre es fijo, también puede ser cambiante y es ahí donde la Empresa tiene que implementar formas de adaptación correctas que ayudará al desarrollo de la misma; los objetivos de la empresa, son los que condicionan el sistema de control de gestión y pueden ser de crecimiento, rentabilidad, entre otros; la estructura de la organización, puede ser funcional o divisional, es por eso que las variables, objetivos y sistemas de control también deben ser distintos dependiendo del tipo de estructura; tamaño de la empresa, según el tamaño de la empresa se debe centralizar o descentralizar el control de la gestión dado que hay mayor información y complejidad para la toma de decisiones; cultura de la empresa, es un factor determinante del control de la gestión que va de la mano con el desarrollo de las relaciones humanas dentro de la organización.

1.3.1.4.4. Los fines del control de gestión.

Pérez (2014). Un adecuado control de gestión tiene los siguientes fines específicos: “Informar: transmitir y comunicar la información

necesaria para la toma de decisiones; coordinar: encaminar todas las actividades eficazmente a la consecución de los objetivos; evaluar: la consecución de las metas se logra gracias a las personas, y su valoración es la que pone de manifiesto la satisfacción del logro; motivar: el impulso y la ayuda a todo responsable es de gran importancia para la consecución de los objetivos”.

1.3.1.5. Planificación estratégica.

El control de gestión se soporta en la Planificación Estratégica, puesto que ésta constituye un conjunto de elementos que permiten alcanzar los objetivos previstos, estos elementos incluyen normas, medidas, sistemas y procesos de trabajo.

Muñoz (2009). “La planificación estratégica permite marcar directrices y formas de actuación dentro de un período largo de tiempo”

1.3.1.5.1. Componentes de la Planificación Estratégica:

Según Moran (2017), los componentes de la Planificación Estratégica son:

Misión de la Empresa: Describe los propósitos fundamentales de una empresa, su razón de ser.

Fijación de Objetivos a largo plazo: Es importante enumerar y especificar cada uno de los objetivos establecidos y acordar los plazos de ejecución y medición de resultados de los mismos.

Describir las estrategias para conseguir los objetivos: Consiste en el análisis de las posibles estrategias que permitirán el cumplimiento de los objetivos trazados

Realización del Plan Financiero: Valorar las estrategias que sirven de base a la consecución de los objetivos, para obtener un panorama claro de los fondos utilizados y generados.

1.3.1.6 La Administración:

Bernal y Fajardo (2015). La administración es una de las actividades humanas más importantes. Desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para cumplir propósitos que no podían alcanzar de manera individual, la administración ha sido esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales.

Moscoso y Pacheco (2012), mencionan que Henry Fayol definió operativamente la administración, como “prever, organizar, coordinar y controlar además consideró que era el arte de manejar a los hombres”.

Abreu (2015), menciona a George Terry explica que la administración “es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar, y está desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”.

1.3.1.6.1. Importancia de la administración:

Bello (2012). La importancia de la administración, está en que imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante.

1.3.1.6.2. Características de la administración:

García y Gross (2013). La administración cuenta con las siguientes características:

“Universalidad: La Administración se presenta donde quiera que existe un organismo social, pues en él siempre debe haber coordinación sistemática de medios, los elementos esenciales en todas las clases de Administración son los mismos, aunque lógicamente, existen variantes accidentales”.

“Especificidad: Aunque la Administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta en la empresa (funciones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.), el fenómeno administrativo es específico”.

Unidad Temporal: Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos.

“Unidad jerárquica: Todo aquel que dentro de un organismo social tiene carácter de jefe, participa en distintos grados y modalidades dentro de la misma Administración”.

1.3.1.6.3. Principios generales de la administración:

Coulter y Robbins (2005). Mencionan que los 14 principios de administración según Henry Fayol.

1. División del trabajo: La especialización aumenta la producción porque los empleados son más eficientes.
2. Autoridad: Los gerentes deben ser capaces de dar órdenes y la autoridad les da ese derecho.
3. Disciplina: Los empleados deben obedecer y respetar las reglas que gobiernan la organización.
4. Unidad de mando: Los empleados deben recibir órdenes sólo de su superior.
5. Unidad de dirección: La organización debe tener un único plan de acción que guíe a gerentes y empleados.

6. Subordinación del interés individual al general: Los intereses de cualquier empleado o grupo de empleados no deben preceder a los intereses del conjunto de la organización.

7. Remuneración: Hay que dar un pago justo a los trabajadores por sus servicios.

8. Centralización: Este término se refiere al grado en que los subordinados participan en la toma de decisiones.

9. Cadena de escalafón: Es la línea de autoridad de la dirección superior a los rangos inferiores.

10. Orden: Personas y materiales deben estar en el lugar correcto en el momento oportuno.

11. Equidad: Los gerentes deben ser corteses y justos con sus subordinados.

12. Estabilidad de la antigüedad del personal: La administración debe hacer una planeación ordenada del personal y asegurar que haya reemplazos para las vacantes.

13. Iniciativa: Los empleados autorizados para originar y llevar a cabo planes se esfuerzan más.

14. Espíritu de Grupo: Promover el espíritu de grupo fomenta la armonía y la unidad en la organización.

1.3.2. Procedimientos Administrativos

Pérez y Gardey (2012). Se conoce como procedimiento administrativo a uno de los ejes fundamentales del Derecho Administrativo; gracias a él los ciudadanos de una determinada comunidad tienen la seguridad de que los trámites administrativos desarrollados frente a un organismo público se realizarán de forma rigurosa en base a las leyes pactadas por dicha comunidad, y no de forma aleatoria. Consiste en una serie de

pasos que permitirán que los ciudadanos puedan sentirse al amparo de la ley de su país y ante cualquier duda puedan reclamar al organismo del Estado.

Es decir que un procedimiento administrativo implica el desarrollo formal de las acciones que se requieren para concretar la intervención administrativa necesaria para la realización de un determinado objetivo. Su propósito es la concreción de un acto de carácter administrativo.

Pérez y Gardey (2012). La obligación de respetar etapas y estrictos pasos formales le otorgan garantías a los ciudadanos, un detalle que marca la diferencia entre la actuación pública y la actividad privada. Esta garantía está regida y controlada por el ordenamiento jurídico y por la seguridad de que la información puede ser conocida y controlada por todos los individuos.

De esta manera, el procedimiento administrativo sirve para garantizar la actuación administrativa, la cual no puede ser arbitraria y discrecional debido a que debe someterse a las reglas del procedimiento.

Fases del Procedimiento

De acuerdo con lo referido por Castro (1992), la estructura del procedimiento administrativo es la siguiente:

- Iniciación
- Ordenación
- Instrucción
- Finalización
- Ejecución

Según Castro (1992). La Fase de iniciación del procedimiento puede ser:

1. De oficio (Art. 69 de la Ley 30/1992):

Para lo cual se requiere un acuerdo adoptado por el órgano competente, bien sea:

Por iniciativa propia

Como consecuencia de una orden superior

A petición razonada de otros órganos

Por denuncia

2. Por solicitud de los interesados :

También puede ponerse en marcha el procedimiento administrativo a petición de persona interesada. En base al principio antiformalista que inspira la tramitación de los procedimientos, se admite cualquier solicitud o instancia en la que el ciudadano presente una determinada solicitud, aunque el art. 70, exige que esa solicitud tenga un contenido mínimo, que es el siguiente:

Nombre y apellidos del interesado y, en su caso de la persona que lo represente, así como el lugar a efectos de notificación

La solicitud y razones que la motivan

Lugar y fecha

Firma del solicitante

Órgano al que se dirige

Principios del Procedimiento Administrativo

El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios de acuerdo con (Ley de Procedimiento Administrativo General-27444, 2001):

Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a

ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

Principio de impulso de oficio.- Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.

Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Principio de imparcialidad.- Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

Principio de conducta procedimental.- La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.

Principio de celeridad.- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

Principio de participación.- Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley.

Principio de simplicidad.- Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Principio de uniformidad.- La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

Principio de privilegio de controles posteriores.- La tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa, el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo la Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa mejoraría los procedimientos administrativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua, 2016?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica:

Desde el punto de vista teórico, hoy en día los modelos de gestión han generado importantes aportes para un mejor registro y/o análisis de datos cualicuantitativos y en temas de gestión han contribuido de forma específica al logro de objetivos a corto mediano y largo plazo y se justifica porque proporcionará desarrollar la teoría de Taylor y Henry Fayol respecto a los

principios y funciones de la administración pública y servirá para que mejorar los procedimientos administrativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua.

Justificación pedagógica:

Las investigaciones analizadas nos muestran las características de la gestión administrativa a seguir para poner en práctica en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua, sabiendo que en el desarrollo de éste aspecto pueden surgir alternativas que coadyuven al mejoramiento continuo de la gestión administrativa y su aplicación del modelo de gestión administrativa desde el punto de vista pedagógico es importante porque permite planificar, organizar, dirigir y controlar los procedimientos administrativos desde la perspectiva de la enseñanza aprendizaje haciendo uso de los medios y materiales para una mejor preparación académica en los estudiantes.

Justificación social:

La Gestión Administrativa y los procedimientos administrativos, involucran a sujetos y estudiantes que se desarrollan en función a esas dos variables, una gestión correcta y adecuada porque brinda alcances para una mayor oferta y demanda a beneficio de la institución y servirá para una formación de calidad a la población estudiantil, ya que un procedimiento administrativo es aquel que concreta la actuación administrativa para la realización de un fin y se configura como una herramienta al servicio de la eficacia de la administración, ya que le sirve para recabar todos los hechos relevantes y fundamentos jurídicos de la decisión, y al mismo tiempo como una garantía que tiene el ciudadano de que la administración no va a actuar de un modo arbitrario, sino con objetividad y siguiendo las pautas del procedimiento establecido en las normas, que por otra parte el administrado puede conocer y en el que puede participar cuando en él se diriman asuntos que afecten a sus derechos o intereses. (Napuri, 2016).

Justificación metodológica:

Se justifica porque el estudio hizo uso del método científico, tiene un descriptiva – propositiva, usó la observación diagnóstica de la realidad para

basarse en teorías que sirvieron de base a la propuesta del modelo la cual tiene una secuencia metódica y siempre está orientada a diseñar el modelo de gestión administrativa para el mejoramiento de los procesos administrativos.

1.6. Hipótesis

El Modelo de Gestión Administrativa teórico mejorará el desarrollo de los Procedimientos Administrativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua.

1.7. Objetivos

1.7.1. General.

- ❖ Diseñar un modelo de gestión administrativa teórico para el mejoramiento de los procedimientos administrativos para el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua,2016.

1.7.2. Específicos

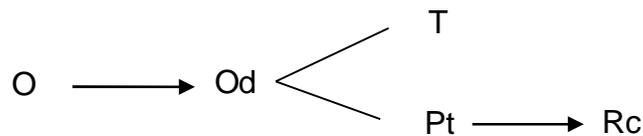
- ❖ Identificar el nivel actual de los procedimientos administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua, 2016.
- ❖ Diseñar y proponer un modelo de gestión administrativa teórico para el mejoramiento de los procedimientos administrativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua,2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Por la relación del estudio corresponde al diseño no experimental - Transversal – Descriptivo - Propositivo (Rivas, 2009; Bernal, 2010).

El diagrama de este tipo de estudio fue el siguiente:



Donde:

- O : Observación.
- Od : Observación diagnóstica de la realidad.
- T : Teoría que sirve de base a la propuesta del modelo.
- Pt : Propuesta teórica.
- Rc : Realidad cambiada

2.2. Variables, operacionalización

-) Variable Independiente: Modelo de Gestión Administrativa
-) Variable Dependiente: Procedimientos Administrativos

2.2.1. Definición Conceptual

Modelo de Gestión Administrativa:

“Un sistema de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (Rosero, 2012).

Procedimientos Administrativos:

“Se considera las fases de planeación, organización, dirección y control para establecer la necesidad de la capacidad administrativa de quienes participan activamente dentro del aspecto práctico de cada una de esas funciones” (Huamani, 2013).

2.2.2. Definición Operacional

Las variables serán desarrolladas a través del instrumento utilizado, el cual es el Cuestionario.

2.2.3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	ITEM	Escala de medición
Modelo de gestión administrativa	Un sistema de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar	Las variables serán desarrolladas a través del instrumento utilizado, el cual es el Cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Visión - Objetivos - Metas - Plan de Gestión Administrativa - Estructura Organizativa - División del Trabajo - Motivación - Toma de decisiones - Trabajo en Equipo - Tipos de Control 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14	Encuesta Escala nominal - Siempre - A veces - Nunca
Procedimientos administrativos	Se considera las fases de planeación, organización, dirección y control para establecer la necesidad de la capacidad administrativa de quienes participan activamente dentro del aspecto práctico de cada una de esas funciones	Las variables serán desarrolladas a través del instrumento utilizado, el cual es el Cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Contabilidad - Almacén 	-	-

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población:

La población, objeto de estudio, está constituida por 08 trabajadores administrativos, y 21 docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

Cuadro 1: Distribución de la población trabajadores administrativos y docentes del instituto de educación superior pedagógico público “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua,2016

Secciones	Sexo		TOTAL
	M	F	
Trabajadores administrativos	5	3	8
Docentes	15	6	21
Total	20	9	29

Fuente: Ficha de control de asistencia de los funcionarios 2016.

2.3.2 Muestra:

Debido a que la población es pequeña se ha tenido por conveniencia que la muestra este conformada por la misma población, siendo población universo, los cuales representaron a 29 personas entre profesionales trabajadores administrativos y docentes.

2.3.3 Criterios de selección:

La muestra es homogénea y ha sido establecida de acuerdo a los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

a) Criterios de inclusión:

Todos los trabajadores administrativos y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

b) Criterios de exclusión:

- Trabajadores administrativos y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua que no deseen participar del estudio.
- Trabajadores administrativos y docentes que no pertenecen al Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua que no deseen participar del estudio.

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

Variable	Técnica	Escala
Independiente: Modelo de gestión administrativa	Encuesta y el instrumento) Siempre = 3) A veces = 2) Nunca = 1
Dependiente: Procedimientos Administrativos	es el Cuestionario	

2.4.1 Procedimientos de recolección de datos

Los procedimientos a seguir para la recolección de datos son:

1° Coordinación previa con el Director Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “César Abraham Vallejo Mendoza” – Bagua.

2° Los cuestionarios debidamente codificados serán aplicadas en un solo día.

3° Antes de la aplicación de los instrumentos se darán las indicaciones a los sujetos integrantes como población en estudio, enfatizando que el proceso es anónimo y convocando que sus respuestas sean lo más cercanas posibles a la realidad.

2.4.2 Validez y confiabilidad:

Ñaupas y Mejía (2011). El instrumento fue sometido a la validez interna y externa a través del juicio de expertos, se contó con 03 expertos luego se realizó a través de la prueba binomial Z de Gauss por el cual se obtendrá un valor. Para la confiabilidad se realizó una prueba piloto con el 10% de la muestra; luego se determinó el coeficiente, de Spermán Brown para obtener la confiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento y obtención de los resultados de los estadísticos descriptivos se utilizará el software de estadística para ciencias sociales (SPSS V23). Asimismo se utilizará la hoja de cálculo excel 2010 para el procesamiento final de datos

2.6 Aspectos Éticos

La integridad se regirá a la actividad científica y a las actividades de enseñanza. Se asegura el anonimato de las personas que participan en la investigación. Por lo cual, nuestra conducta responde a no causar daño, sino maximizar beneficios. La investigación contiene manifestación de voluntad, el uso de la información para los fines específicos establecidos en la investigación.

III. RESULTADOS

3.1.- Determinar el nivel actual de los procedimientos administrativos del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua.

Tabla 1

Las actividades en la institución educativa superior tiene una planificación detallada.

Calificación	fi	%
Nunca	1	3.4
A veces	24	82.8
Siempre	4	13.8
Total	29	100.0

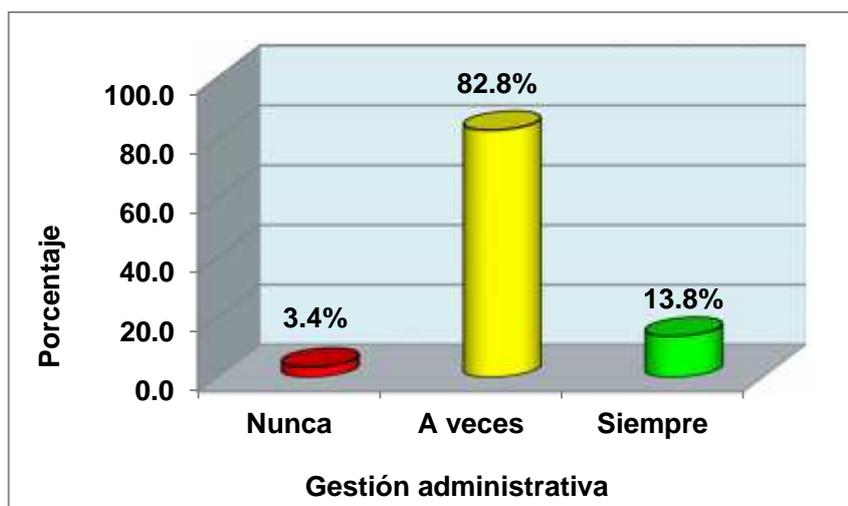
Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación.

En la Tabla y Figura N° 01. se observa que el 82.8%(24) de los encuestados indican que a veces las actividades en la institución educativa superior tiene una planificación detallada, el 13.8%(4) dice que es siempre y sólo el 3.4%(1) refieren que nunca.

Figura 1

Las actividades en la institución educativa superior tiene una planificación detallada.



Fuente: Tabla 1.

Tabla 2

Las reuniones de actividades en la institución educativa superior son planificadas y se exponen los avances de forma detallada.

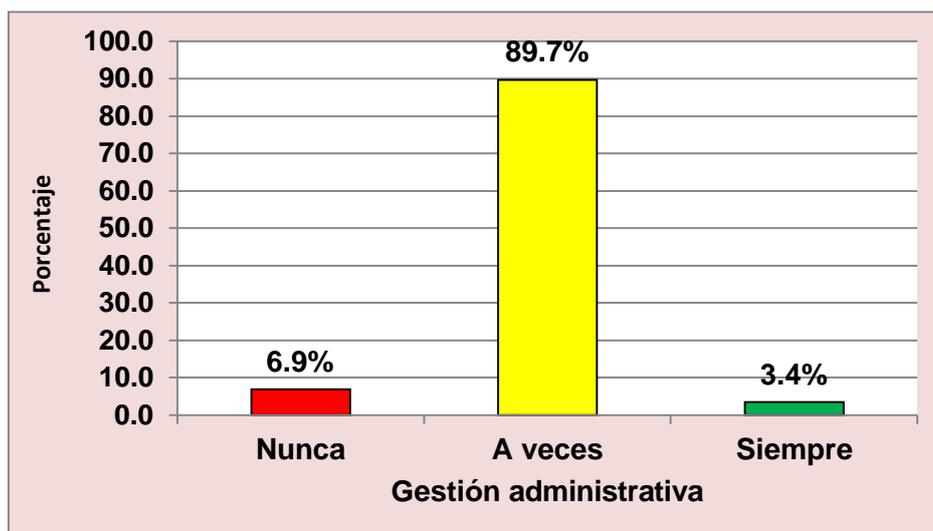
Calificación	fi	%
Nunca	2	6.9
A veces	26	89.7
Siempre	1	3.4
Total	29	100.0

Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación. La Tabla y Figura N° 02.muestran que el 89.7%(26) de los encuestados a veces las actividades en la institución educativa superior son planificadas y se exponen los avances de forma detallada, el 6.9%(2) dice que nunca y sólo el 3.4%(1) indica que siempre.

Figura 2

Las reuniones de actividades en la institución educativa superior son planificadas y se exponen los avances de forma detallada.



Fuente: Tabla 2.

Tabla 3

Todos los profesionales administrativos y docentes trabajan sus actividades en base a una planificación

Calificación	fi	%
Nunca	4	13.8
A veces	18	62.1
Siempre	7	24.1
Total	29	100.0

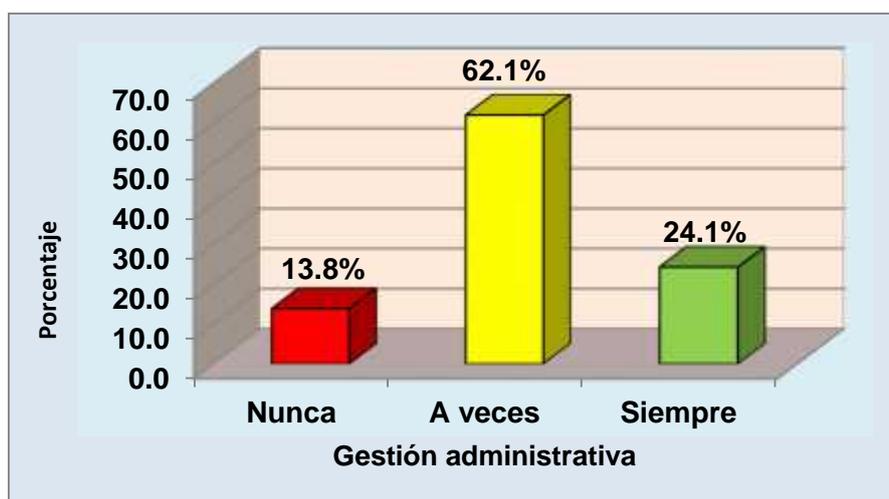
Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación.

La Tabla y Figura N° 03.muestran que el 62.1% (18) de los encuestados a veces trabajan sus actividades en base a una planificación, el 24.1%(7) lo hacen siempre y un 13.8%(4) nunca.

Figura 3

Todos los profesionales administrativos y docentes trabajan sus actividades en base a una planificación



Fuente: Tabla 3.

Tabla 4

Todos los administrativos y docentes trabajan no improvisan sus actividades cotidianas.

Calificación	fi	%
Nunca	2	6.9
A veces	15	51.7
Siempre	12	41.4
Total	29	100.0

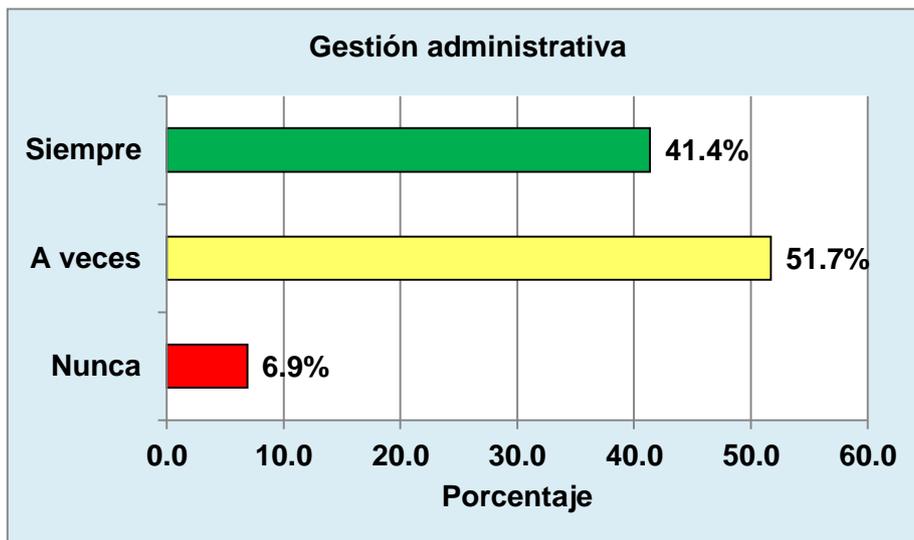
Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación.

En la Tabla y Figura N° 04.se observa que el 51.7%(15) de los encuestados a veces no improvisan sus actividades cotidianas, el 41.4%(12) lo hace siempre y sólo el 6.9%(2) nunca.

Figura 4

Todos los administrativos y docentes trabajan no improvisan sus actividades cotidianas.



Fuente: Tabla 4.

Tabla 5

La Entidad ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

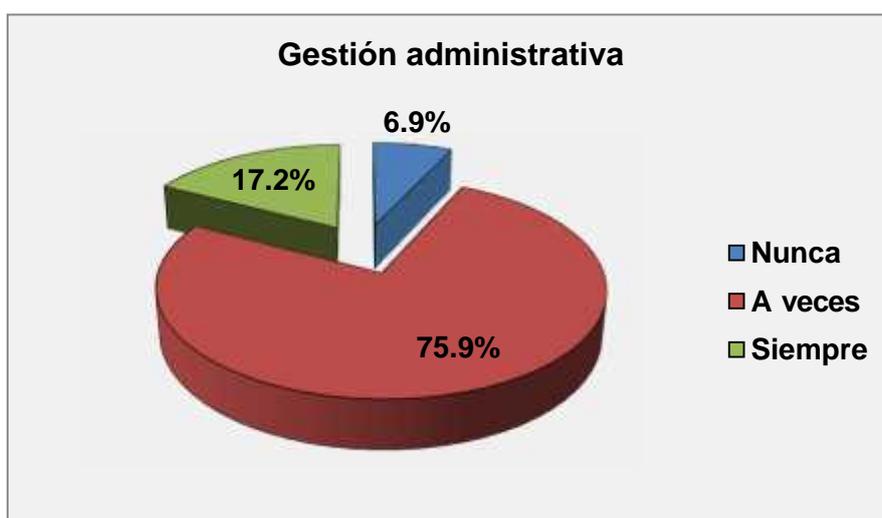
Calificación	fi	%
Nunca	2	6.9
A veces	22	75.9
Siempre	5	17.2
Total	29	100.0

Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación. En la Tabla y Figura N° 05 se observa que el 75.9%(22) del personal administrativo y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua – 2016 refiere que a veces la entidad ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos, el 17.2%(5) dice que es siempre y sólo el 6.9%(2) indica que nunca.

Figura 5

La Entidad ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.



Fuente: Tabla 5.

Tabla 6

La Institución cuenta con profesionales capacitados en el área administrativa.

Calificación	fi	%
Nunca	4	13.8
A veces	18	62.1
Siempre	7	24.1
Total	29	100.0

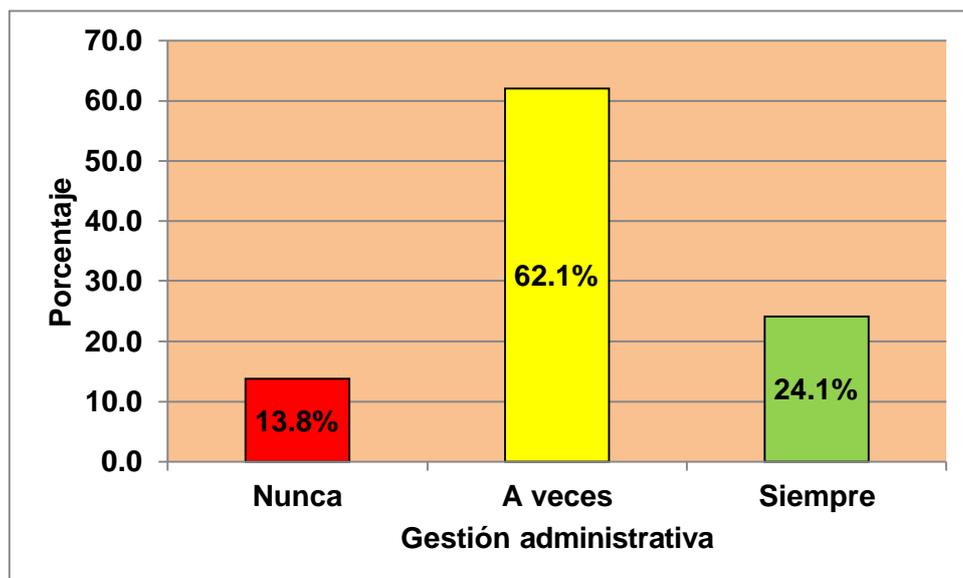
Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación.

La Tabla y Figura N° 06. Se muestra que el 62.1%(18) del personal administrativo y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua - 2016; que a veces la Institución cuenta con profesionales capacitados en el área administrativa, el 24.1%(7) indica que siempre y sólo el 13.8%(4) afirma que nunca.

Figura 6

La Institución cuenta con profesionales capacitados en el área administrativa.



Fuente: Tabla 6.

Tabla 7

Los comités, direcciones y otros están organizados.

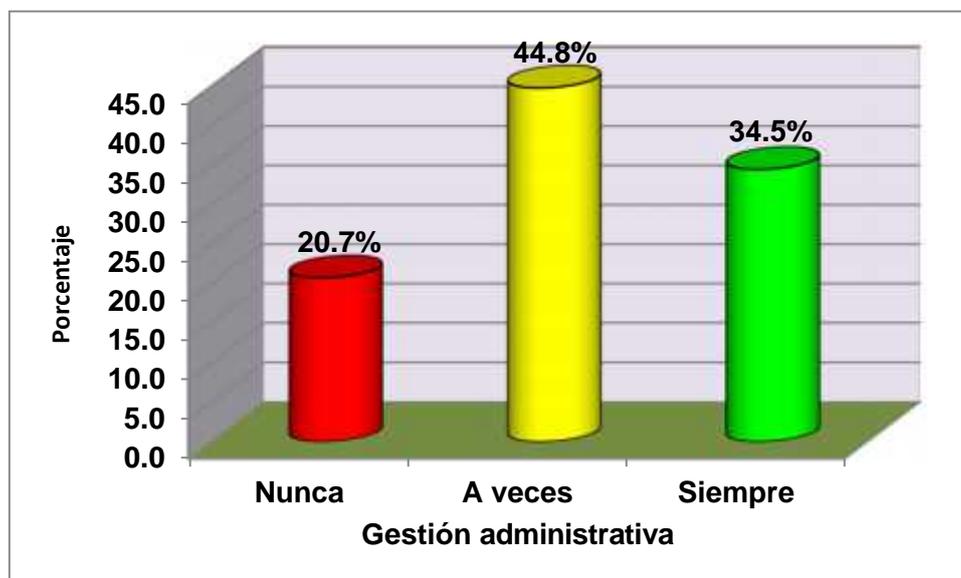
Calificación	fi	%
Nunca	6	20.7
A veces	13	44.8
Siempre	10	34.5
Total	29	100.0

Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación. En la Tabla y Figura N° 07 se indica que el 44.8%(13) del personal administrativo y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua - 2016; a veces los comités, direcciones y otros están organizados, el 34.5%(10) dice que es siempre y un 20.7%(6) que nunca.

Figura 7

Los comités, direcciones y otros están organizados.



Fuente: Tabla 7.

Tabla 8

La Institución, otorga capacitación exclusiva en el área a sus funcionarios.

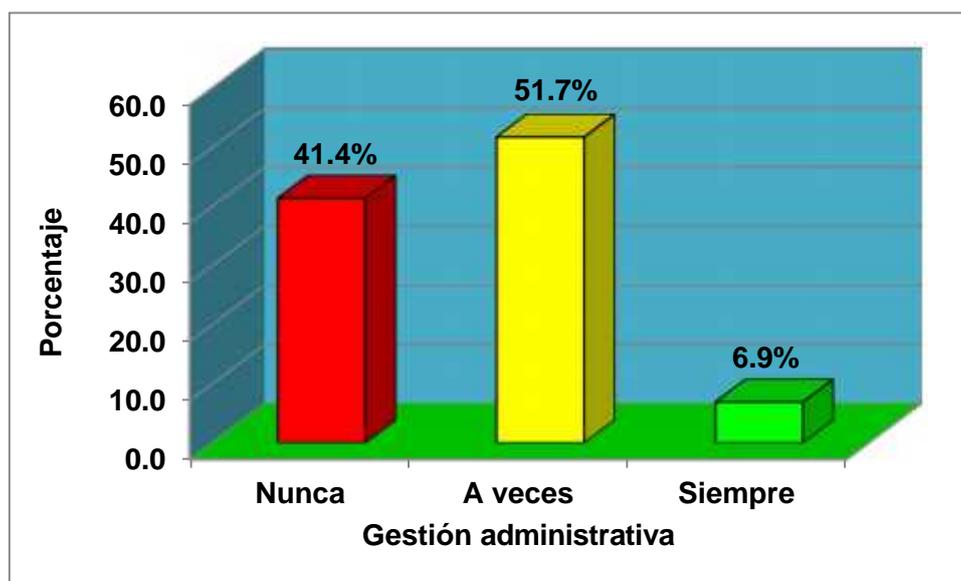
Calificación	fi	%
Nunca	12	41.4
A veces	15	51.7
Siempre	2	6.9
Total	29	100.0

Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación. En la Tabla y Figura N° 08. se observa que el 51.7%(15) del personal administrativo y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua - 2016; a veces la institución les otorga capacitación exclusiva en el área a sus funcionarios, el 41.4%(12) dice que nunca y sólo un 6.9%(2) afirma que siempre.

Figura 8

La Institución, otorga capacitación exclusiva en el área a sus funcionarios.



Fuente: Tabla 8.

Tabla 9

Se realiza evaluaciones internas sobre el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) en la Institución.

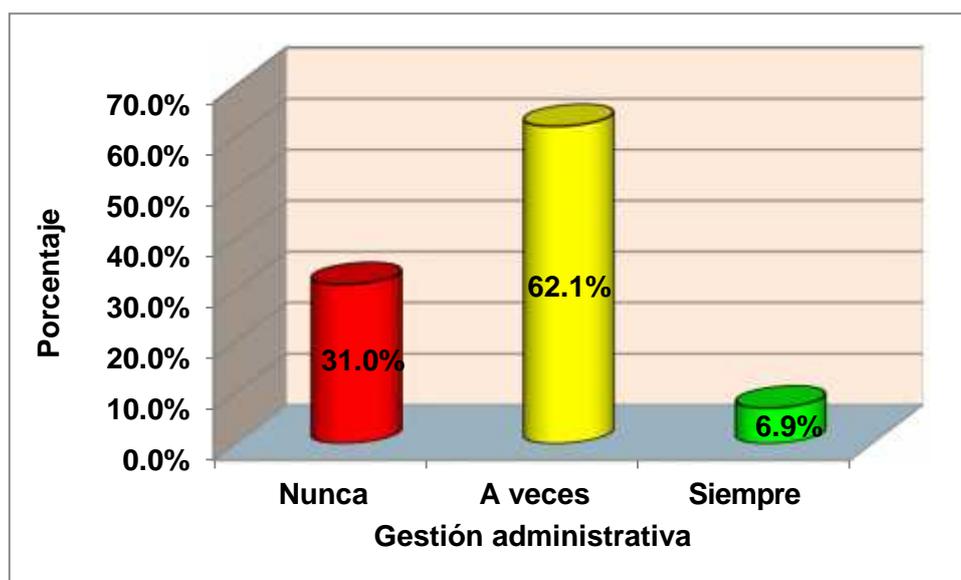
Calificación	fi	%
Nunca	9	31.0%
A veces	18	62.1%
Siempre	2	6.9%
Total	29	100.0%

Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación. En la Tabla y Figura N° 09. Se observa que el 62.1%(18) del personal administrativo y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua – 2016 a veces realiza evaluaciones internas sobre el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) en la Institución, el 31.0%(9) manifiesta que nunca y sólo un 6.9%(2) indica que siempre.

Figura 9

Se realiza evaluaciones internas sobre el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) en la Institución.



Fuente: Tabla 9.

Tabla 10

El organigrama institucional ha sido elaborado en función a las áreas diferenciadas por funciones definidas.

Calificación	fi	%
Nunca	4	13.8%
A veces	12	41.4%
Siempre	13	44.8%
Total	29	100.0%

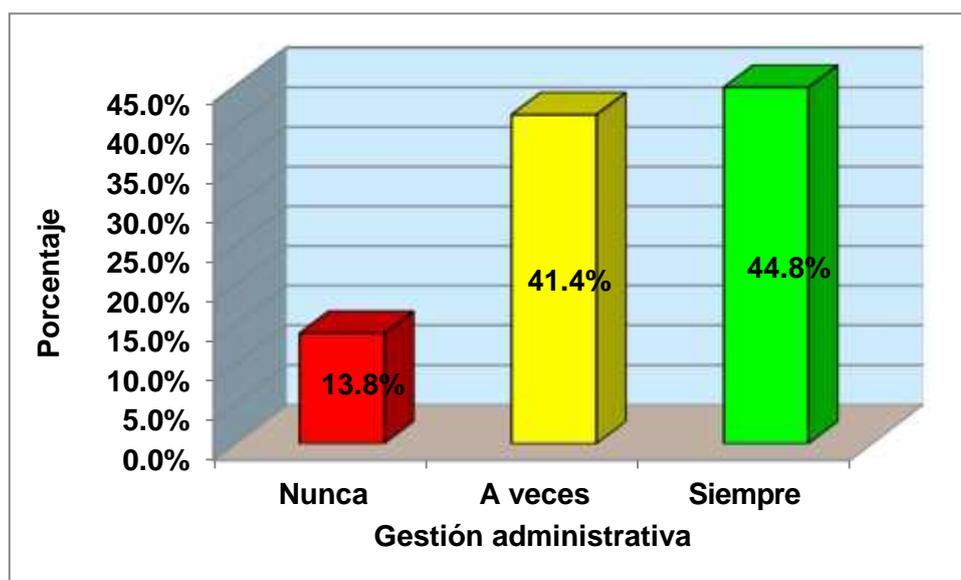
Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación.

La Tabla y Figura N° 10 muestra que el 44.8%(13), del personal administrativo y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua – 2016 siempre el Organigrama Institucional ha sido elaborado en función a las áreas diferenciadas por funciones definidas, el 41.4%(12) es a veces y un 13.8%(4) es nunca.

Figura 10

El organigrama institucional ha sido elaborado en función a las áreas diferenciadas por funciones definidas.



Fuente: Tabla 10.

Tabla 11

Los registros en la entidad proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

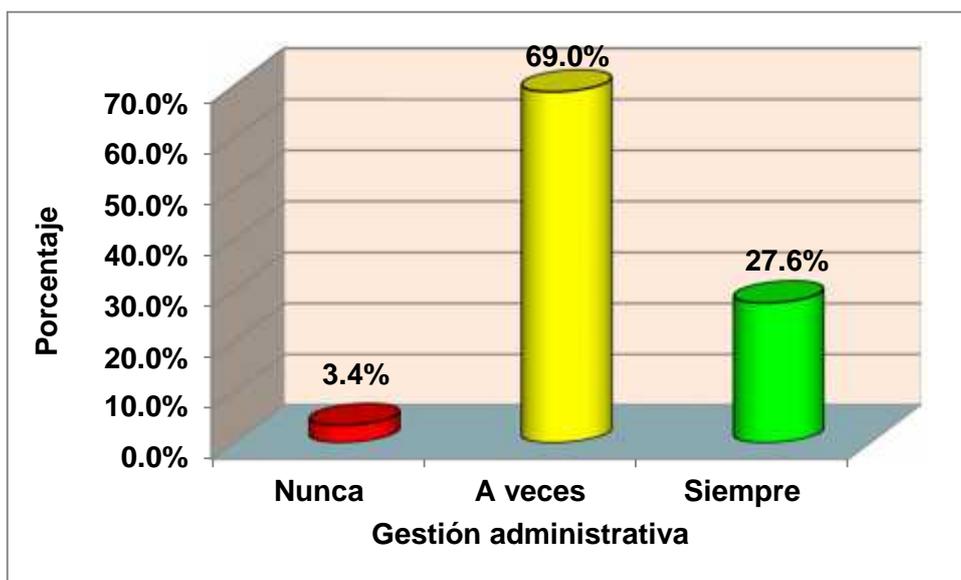
Calificación	fi	%
Nunca	1	3.4%
A veces	20	69.0%
Siempre	8	27.6%
Total	29	100.0%

Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación. La Tabla y Figura N° 11 se observa que el 69.0%(20) del personal administrativo y docentes indican que a veces el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua – 2016 los registros en la entidad proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del servicio educativo, el 27.6%(8) lo hacen siempre y sólo un 3.4%(1) que nunca.

Figura 11

Los registros en la entidad proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del servicio educativo.



Fuente: Tabla 11.

Tabla 12

Existe diferenciación de funciones y actividades de acuerdo a las jefaturas existentes, evitando la duplicidad de funciones.

Calificación	fi	%
Nunca	4	13.8%
A veces	14	48.3%
Siempre	11	37.9%
Total	29	100.0%

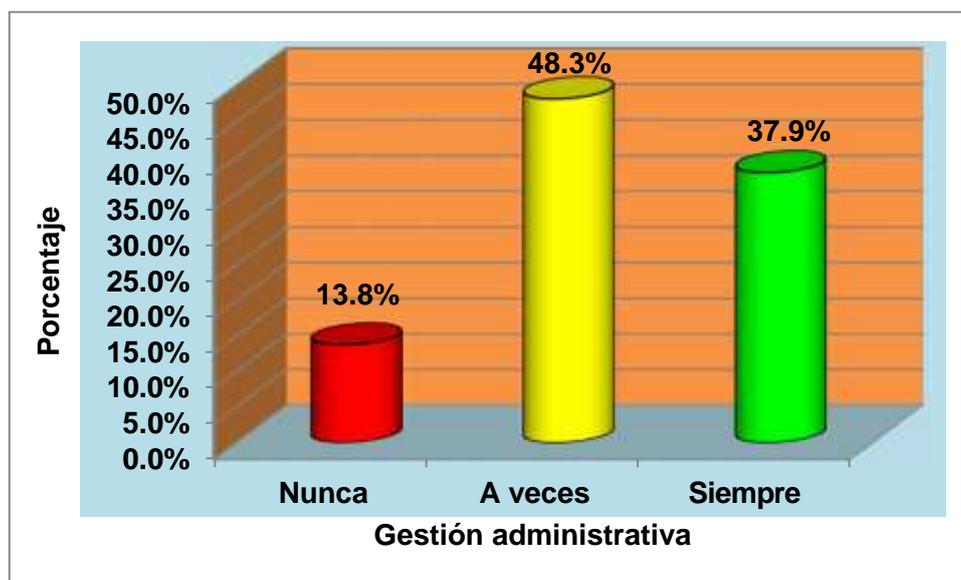
Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación.

El personal administrativo y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua - 2016; manifiesta que a veces existe diferenciación de funciones y actividades de acuerdo a las jefaturas existentes, evitando la duplicidad de funciones según el 48.3%(14), el 37.9%(11) dice que siempre y un 13.8%(4) nunca. (Tabla y Figura N° 12).

Figura 12

Existe diferenciación de funciones y actividades de acuerdo a las jefaturas existentes, evitando la duplicidad de funciones.



Fuente: Tabla 12.

Tabla 13

Los objetivos institucionales están interrelacionados con todas las unidades o áreas.

Calificación	fi	%
Nunca	1	3.4%
A veces	19	65.5%
Siempre	9	31.0%
Total	29	100.0%

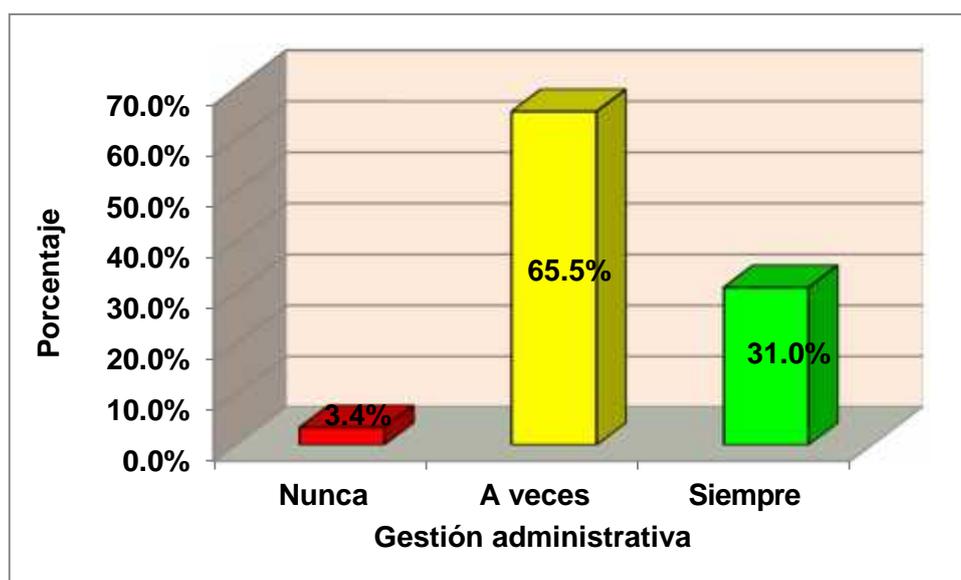
Fuente: Resultados del cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes.

Descripción e interpretación.

El 65.5%(19), del personal administrativo y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua – 2016 indica que a veces los objetivos institucionales están interrelacionados con todas las unidades o áreas, el 31.0%(9) lo están siempre y sólo el 3.4%(1) indican que nunca. (Tabla y Figura N° 13).

Figura 13

Los objetivos institucionales están interrelacionados con todas las unidades o áreas.



Fuente: Tabla 13.

Tabla 14

Si alguna vez existió falta administrativa por múltiples razones los involucrados fueron sancionados y siguieron un proceso legal.

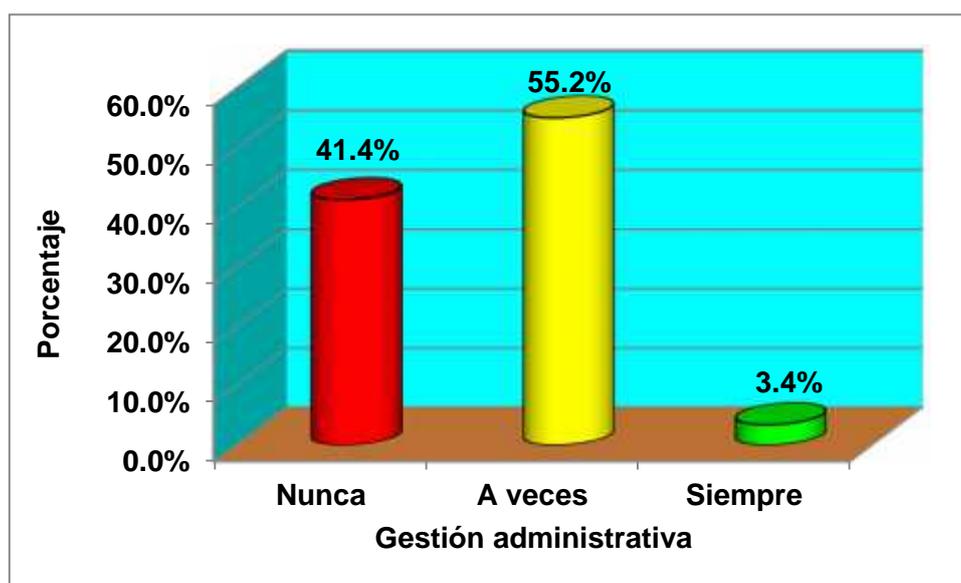
Calificación	fi	%
Nunca	12	41.4%
A veces	16	55.2%
Siempre	1	3.4%
Total	29	100.0%

Descripción e interpretación. En cuanto a los resultados encontrados se observa un mayor porcentaje con

El 55.2%(16) del personal administrativo y docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua - 2016; afirma que a veces cuando alguna vez existió falta administrativa por múltiples razones los involucrados fueron sancionados y siguieron un proceso legal, el 41.4%(12) afirma que nunca y sólo el 3.4%(1) indica que siempre. (Tablas y Figura N° 14).

Figura 14

Si alguna vez existió falta administrativa por múltiples razones los involucrados fueron sancionados y siguieron un proceso legal.



Fuente: Tabla 14.

3.2. Diseñar y proponer un modelo de gestión administrativa Teórico para el mejoramiento de los procedimientos administrativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua.

Modelo de Gestión Administrativa para el mejoramiento de los procedimientos administrativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua

1. DIAGNÓSTICO INTERNO

Los documentos por los cuales conocemos las diferentes actividades que son llevadas a cabo por los profesionales que laboran en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “César Abraham Vallejo Mendoza de Bagua”, nos mencionan y nos invitan a conllevar la realización de un estudio de investigación, en las cuales se utilicen herramientas que modifiquen los procesos de pérdida de tiempo, altos costos, para permitir llevar funciones y procedimientos más efectivos en aras de mejorar el funcionamiento de la Institución.

Hecho el seguimiento en cada una de las Unidades se logró establecer una diferenciación de funciones en la Unidad Administrativa, los cuales permitirán como resultado un manejo más organizado y una atención más eficiente.

Gracias a la buena disposición de la Dirección General y de las Unidades: Administrativa, Académica y Secretaría Académica, se obtuvo la autorización para el análisis interno y externo a través del FODA.

Hecha la propuesta correspondiente en la Unidad Administrativa, se espera que la misma brinde una mejor calidad en el servicio y en el desarrollo de los procedimientos administrativos de una manera más eficaz y eficiente.

**Perfil del análisis Interno sobre la Gestión de la Unidad de
Administración**

FACTORES Y VARIABLES	CALIFICACIÓN					
	DEBILIDADES			FORTALEZAS		
	-3	-2	-1	1	2	3
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN						
1.- Las actividades son planificadas regularmente.		●				
2.- Uso de planes estratégicos.		●				
3.- Identificación institucional.						●
4.- Equipos tecnológicos conectados a internet.					●	●
5.- Infraestructura moderna y suficiente.						●
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN						
1.- Proyecto de Inversión Pública aprobado con expediente técnico.						●
2.- Supervisión, monitoreo y acompañamiento.					●	
3.- Centro de Idiomas y de Computación e informática.					●	
4.- Nivel de rentabilidad de los servicios ofrecidos.		●				
DIMENSIÓN DIRECCIÓN						
1.- Experiencia y actualidad en el cargo.				●		
2.- Gestión y Evaluación de la calidad.					●	
3.- Liquidez de fondos.		●				
4.- Gestión en promoción educativa y comunal.		●				
DIMENSIÓN CONTROL						
1.- Enfoque en los problemas educativos de la jurisdicción.			●			
2.- Capacidad de endeudamiento.			●			
3.- Experiencia en evaluación institucional.					●	
4.- Disponibilidad de equipos tecnológicos para todos/carrera.					●	
TOTAL	0	-10	-2	1	12	9

Evaluación: El perfil de la capacidad interna de la gestión de la Unidad de Administración muestra que las fortalezas (22) superan a las debilidades (-13), por lo tanto, la capacidad interna es positiva (22-12=10).

Perfil del análisis Externo sobre la Gestión de la Unidad de Administración

FACTORES Y VARIABLES	AMENAZAS			OPORTUNIDADES		
	CALIFICACIÓN					
	-3	-2	-1	1	2	3
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN						
1.- Becas de estudio a través del INABEC.						3
2.- Asociación con otras instituciones aliadas.						3
3.- Apoyo de CONEACES para proceso de acreditación institucional.					2	
4.- Presencia de universidades públicas y privadas en la localidad.		-2				
5.- Cierre definitivo de la Institución por falta de ingresantes.	-3					
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN						
1.- Proceso de adecuación a la nueva ley de educación superior.			-1			
2.- Demanda de formación docente.		-2				
3.- Ubicación del local institucional.				1		
4.- Servicio de Internet para ofrecer información de la formación inicial y en servicio a través de nuestro portal electrónico.						3
DIMENSIÓN DIRECCIÓN						
1.- Capacitaciones a docentes y administrativos por convocatoria del MED.					2	
2.- Concursos de proyectos de innovación educativa.					2	
3.- Deterioro de la imagen institucional.		-2				
4.- Consistencia de fuentes de financiamiento.			-1			
DIMENSIÓN CONTROL						
1.- Males sociales (Drogadicción, prostitución, alcoholismo, antivalores).			-1			
2.- Nuevas exigencias del MED con los ingresantes y para los egresados.			-1			
3.- Acceso a las TICs aplicado a educación.					2	
4.- Relación y compartir información con otras instituciones.					2	
TOTAL	-3	-6	-4	1	10	9

Evaluación: El perfil externo de la gestión de la Unidad de Administración muestra que las oportunidades superan a las amenazas (amenazas = -13; oportunidades = 20; impacto = 7).

Diseño de estrategias del IESPP César A. Vallejo Mendoza.

		ANÁLISIS EXTERNO									
		OPORTUNIDADES			AMENAZAS						
		1.- Becas de estudio a través del INABEC.	2.- Asociación con otras instituciones aliadas.	3.- Servicio de Internet para ofrecer información de la formación inicial y en servicio a través de nuestro portal electrónico.	4.- Capacitaciones a docentes y administrativos por convocatoria del MED.	5.- Acceso a las TICs aplicado a educación.	1.- Presencia de universidades públicas y privadas en la localidad.	2.- Cierre definitivo de la Institución por falta de ingresantes.	3.- Demanda de formación docente.	4.- Deterioro de la imagen institucional.	5.- Nuevas exigencias del MED con los ingresantes y para los egresados.
		ESTRATEGIAS FO			ESTRATEGIAS FA						
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	1.- Identificación institucional.	1. Firma de convenios interinstitucionales para atender necesidades de alumnos, egresados, administrativos y docentes.			1. Firma de convenios con Universidades para la complementación profesional de los egresados.					
		2.- Infraestructura moderna y suficiente.	2. Elaborar y ejecutar Proyectos de fortalecimiento de capacidades para docentes y administrativos.			2. Plan estratégico para utilizar los medios de comunicación para proyectar la imagen institucional.					
		3.- Proyecto de Inversión Pública aprobado con expediente técnico.	3. Brindar facilidades y orientación a toda la comunidad educativa de la Institución relacionadas al uso de las TIC's.								
		4.- Gestión y Evaluación de la calidad.									
		5.- Disponibilidad de equipos tecnológicos para todos/carrera.									
		ESTRATEGIAS DO			ESTRATEGIAS DA						
ANÁLISIS INTERNO	DEBILIDADES	1.- Las actividades son planificadas regularmente.	1. Implementación de programa de preparación pre universitaria a través del cual se puede obtener desarrollo educativo y recursos económicos.			1. Elaborar plan estratégico para mejorar la demanda de formación docente, acceso a la institución y a los egresados.					
		2.- Uso de planes estratégicos.	2. Ejecución y control de la planificación estratégica y el desarrollo de actividades inherentes.			2. Mejorar la promoción de los servicios pedagógicos y administrativos a través de los medios de comunicación para una mayor cantidad de ingresantes.					
		3.- Nivel de rentabilidad de los servicios ofrecidos.									
		4.- Liquidez de fondos.									
		5.- Enfoque en los problemas educativos de la jurisdicción.									

3. justificación:

El identificar, analizar y explicar el nivel de las debilidades y potencialidades de los procedimientos administrativos que se presenta en la Institución Educativa, es importante implementar en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “César Abraham Vallejo Mendoza” una estructura operacional viable que permita un Sistema de Gestión Administrativa acorde a los recursos humanos, económicos, físicos, técnicos con que cuenta; para tal efecto es fundamental determinar su direccionamiento estratégico.

La modificación de la estructura organizacional de la Unidad Administrativa responde a mejorar y evitar duplicidad de funciones, dado que según la actual estructura no permite la independencia en el manejo de los recursos económico – financieros, puesto que la misma persona adquiere y verifica la adquisición de bienes, siendo “juez y parte”, originando un problema potencial por la falta de una supervisión que podría ocasionar confusión o pérdida de los bienes institucionales.

El aporte principal del trabajo es en el aspecto metodológico porque va a desarrollar varios aspectos que proporcionen a la Institución Educativa herramientas adecuadas para el mejoramiento del direccionamiento estratégico y la nueva estructura organizacional.

4. alcance:

La presente propuesta alcanza a los trabajadores docentes, administrativos y la comunidad en general; dado que se quiere mejorar la Unidad Administrativa y por consecuencia mejorará la Institución en el desarrollo de los procedimientos administrativos, evitando la duplicidad de funciones.

5. políticas:

El Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Cesar Abraham Vallejo Mendoza”-Bagua, tendrá como políticas:

5.1. Brindar carreras competitivas y modernas al desarrollo regional y nacional, en base al estudio de Oferta y Demanda de la región.

5.2. Ofrecer el servicio de Nivelación Académica a los estudiantes que concluyeron su educación básica con altos niveles de exigencia y tolerancia académica. Que nadie se quede atrás en el logro de sus capacidades cognitivas y que todos logren estándares previsto por el MED con nota mínima de 14.

5.3. Selección de los mejores estudiantes de la educación básica.

5.4. Ofertar el servicio de formación de profesionales técnicos en las carreras de mando medio, de acuerdo a las necesidades de la provincia y región.

5. objetivos:

5.1. General

Educación Superior de calidad se convierte en factor favorable para el desarrollo y la Competitividad Nacional

5.1.1 específicos:

1. Promover la capacitación de los egresados a fin de que accedan a la Carrera Pública Magisterial.

2. Ampliar la cobertura y mejorar la formación inicial de la diferentes carreras, a nivel de marco teórico y gestión del aula dentro de la corrientes pedagógicas emergentes y de las propuestas por el MED, orientado a que el futuro docente sea capaz de:

- ✓ Preparar una buena enseñanza, a partir de la organización del contenido en función del aprendizaje.
- ✓ Crear un ambiente propicio para el aprendizaje.
- ✓ Enseñar para el aprendizaje de los alumnos.
- ✓ Demostrar profesionalismo docente

3. Desarrollar estrategias para promover, fortalecer y crear una cultura investigativa de los alumnos desde la práctica de la gestión pedagógica y administrativa de la institución educativa, orientada a lograr una educación de calidad.

4. Asegurar el desarrollo de trabajos intelectuales por parte de los formadores, a través de publicación de libros, textos didácticos relacionados con su

especialidad, publicación de artículos de interés científico y educativo en revistas y otros.

5.2. General

Capacitación sobre investigación e innovación desde la práctica, articulada a su realidad con mayor empeño y dedicación.

5.2.1 específicos:

1. Articular la Práctica e investigación.
2. Planificar, ejecución y evaluación de proyectos de impacto, a partir de la vinculación con las II.EE
3. Desarrollar investigaciones interculturales con enfoque cualitativo y coadyuven a la vinculación con la comunidad.

5.3. General

Fortalecer la educación desde sus fundamentos hacia la sociedad.

5.3.1 específicos:

1. Garantizar un trabajo de calidad para lograr el liderazgo en la región de Amazonas en acciones de capacitación continua.
2. Reducir los bajos índices de rendimiento académico en las habilidades de matemática y comunicativas.

5.4. General

Una educación ética en la gestión institucional y pedagógica descentralizada, participativa, con fines a la ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL para la consecución de la calidad con equidad.

5.4.1 específicos:

1. Promover la cultura de evaluación entre todos los actores educativos del IESPPCAVM orientada a la mejora continua y a los procesos de acreditación por el SINEASE.
2. Asegurar que todos los formadores logren los estándares básicos para la hoja de vida y recertificación profesional.

3. Desarrollar el Plan de Mejora 2 016, con la participación de la comunidad docente.
4. Asegurar el proceso de evaluación institucional centrado en el desempeño del formador en el aula.

6. estrategias

6.1 actividades académicas.

Reestructurar y fortalecer la formación docente inicial, articulada a la formación docente en servicio.

1. Fortalecer la interrelación con las UGEL de la DREA y las Instituciones Educativas aliadas a la práctica profesional haciendo que la IE sea para el docente lo que el hospital es para el médico; con el fin de liderar en los aspectos de planificación, ejecución, evaluación curricular y elaboración de materiales educativos.
2. Generar estándares claros sobre la buena docencia y acreditar instancias de formación y desarrollo profesional docente.

6.2 en materia de gestión administrativa.

1. Fortalecer las decisiones de la delegación de funciones en el marco de la rendición de cuentas institucionales.
2. Perfeccionar los procesos y canales de comunicación institucional.
3. Mejorar al 100% el clima institucional.
4. Cambio del actual modelo de gestión institucional de la institución basándola en procedimientos democráticos y en el planeamiento, promoción, monitoreo y evaluación de políticas estratégicas regionales y nacionales
5. Reformar la gestión educativa institucional y articularla con los ejes de desarrollo nacional y regional con criterios de coordinación intersectorial.
6. Fortalecer las capacidades de la institución y las redes educativas locales y regionales, para asumir responsabilidades de gestión de mayor grado y orientadas a conseguir más y mejores resultados.

7. Fortalecer nuestra participación social responsable y de calidad de todos los actores educativos en la formulación, gestión y vigilancia de las políticas y proyectos educativos.

6.3 en materia de titulación estudiantil.

1. Ampliar las exigencias para la titulación de los egresados en el marco de los procesos de inserción a la carrera pública magisterial y de la DS N° 004-2010-ED.
2. Fomentar la investigación para la innovación y el desarrollo educativo o en actividades competitivas que se orienten a mejorar el desempeño docente y los aprendizajes de los niños y niñas de la región.
3. Vincular la institución al desarrollo regional a través de Proyectos de Inversión Social aplicado a educación.
4. Reformar los procesos administrativos para el trámite de la titulación.
5. Implementación de los procesos de evaluación en los trabajos de investigación, a través de la participación de oponentes o informantes internos y externos.
6. Implementación de las salas de examen profesional con recursos tecnológicos de última generación, para demostrar capacidades en el uso de las TIC.
7. Promover el reconocimiento a la buena investigación de los estudiantes.

6.4 innovaciones pedagógicas.

1. Promover la innovación pedagógica entre los formadores y estudiantes, con el fin de fortalecer la actitud: creativa, crítica y el espíritu investigativo, analítico, autogestionario y corporativo.
2. Impulsar la inversión económica en el desarrollo de investigaciones orientadas a la innovación pedagógica y producción de textos, para mejorar los rendimientos académicos de los niños y niñas de la región.

6.5 capacitación institucional.

1. Fortalecer las capacidades investigativas y el uso de las herramientas tecnológicas de última generación entre los alumnos, formadores y trabajadores de la institución.

2. Impulsar los estudios de maestría y doctorado de los formadores.
3. Reforzar las capacidades y actitudes para promover y convivir en una cultura de ecológica, de paz y de rendición de cuentas.

6.6 la evaluación.

1. Fortalecer una cultura de evaluación por la mejora y la rendición de cuentas, entre los actores de la institución.
2. Impulsar procesos y procedimientos innovadores de la evaluación de la enseñanza y el aprendizaje.
3. Desarrollar actividades orientadas a la autorregulación institucional, vía procesos de autoevaluación institucional con fines de lograr la excelencia educativa y la acreditación por el CONEACES.

6.7 proyección a la comunidad.

1. Desarrollar actividades mediante proyecto de impacto en favor de la comunidad y de nuestros egresados.

7. Contexto:

El Instituto de Educación Superior Pedagógico Público se desarrolla en una realidad: socioeconómica medio – bajo, en razón que sus recursos son obtenidos por Ingresos Propios; los aportes de los estudiantes son mínimos dado que proceden de hogares económicos bajos, culturalmente son de nivel regular.

8. Planificación estratégica:

Misión:

Somos una institución líder de formación docente inicial intercultural y en servicio en su contexto que ofrece un servicio educativo de calidad con práctica de principios y valores, comprometidos con la solución de los problemas educativos y sociales, a través de la interacción de la práctica e investigación para generar conocimiento en un marco de reflexión y creatividad con una cultura ecológica, pacífica y de evaluación.

Visión:

Seremos una institución, Revalidada y Acreditada, que forma maestros interculturales y bilingües, comprometida en lograr calidad y excelencia educativa en las provincias de Bagua, Condorcanqui y otras de la región Amazonas, desde una perspectiva de educación descolonizadora y crítica, de valoración de la diversidad, enraizada en la cultura y visión de futuro de los pueblos Awajún y Wampis y el pensamiento humanista de César Vallejo.

Valores:

El IESPP "CAVM" como institución formadora de docentes innovadores se ha trazado como valores rectores los siguientes:

Tolerancia.

Capacidad de aceptar y comprender la forma de ser de las personas, la política que se asume frente a determinadas situaciones, saber respetar ideas del otro. Saber aceptar las críticas constructivas.

Respeto.

Consideración a los demás, bienes, actos, forma de vida que implica sujeción a las normas y disposiciones.

Autoestima.

Valoración de su condición de persona, respecto a su forma de ser, principios, ideas y valores. No debe crear un complejo de inferioridad en la persona.

Humildad.

Actitud de desprendimiento, sencillez, carente de soberbia.

Honestidad.

Respeto a los bienes de los demás. Debe manifestarse en todos los actos de la vida.

Responsabilidad.

Cumplimiento de las obligaciones. Fundamental para no perjudicar a los demás. Incluye PUNTUALIDAD. Cumplimiento de compromisos respecto a la hora. Respeto a los demás en el horario establecido.

Identidad.

Valoración de la cultura local, regional y nacional. Comprometerse con el IESPP “César A. Vallejo Mendoza” Bagua.

Justicia.

Virtud personal que inclina a dar a cada uno lo que le pertenece y corresponde de acuerdo a derecho y razón. Actuar con equidad.

Solidaridad.

Entendiéndola como caridad, amor, altruismo y colaboración, con pleno convencimiento del sentido humanitario, cooperativo y responsable de ayudar a quien más lo necesita, sin paternalismos ni discriminación social.

Espiritualidad.

Sustentada en la práctica de la fe cristiana en diversas actividades religiosas basadas en el modelo de “Jesús el Divino, Maestro de Maestros” que supo enseñar en el campo y la ciudad utilizando una didáctica de acuerdo a su contexto hasta el día de hoy no superada. Y siendo conscientes de la naturaleza espiritual del hombre; complemento trascendente de la materialidad del ser, que le otorga características humanas individuales, tendientes a la búsqueda de su perfección.

La reflexión conduce al reconocimiento de las virtudes y limitaciones del hombre, en caso de errores que hayan dañado y deteriorado las amistades entre las personas de la institución se propone el perdón y la reconciliación con el objetivo de terminar con el resentimiento violento y promover la formación de profesores asertivos.

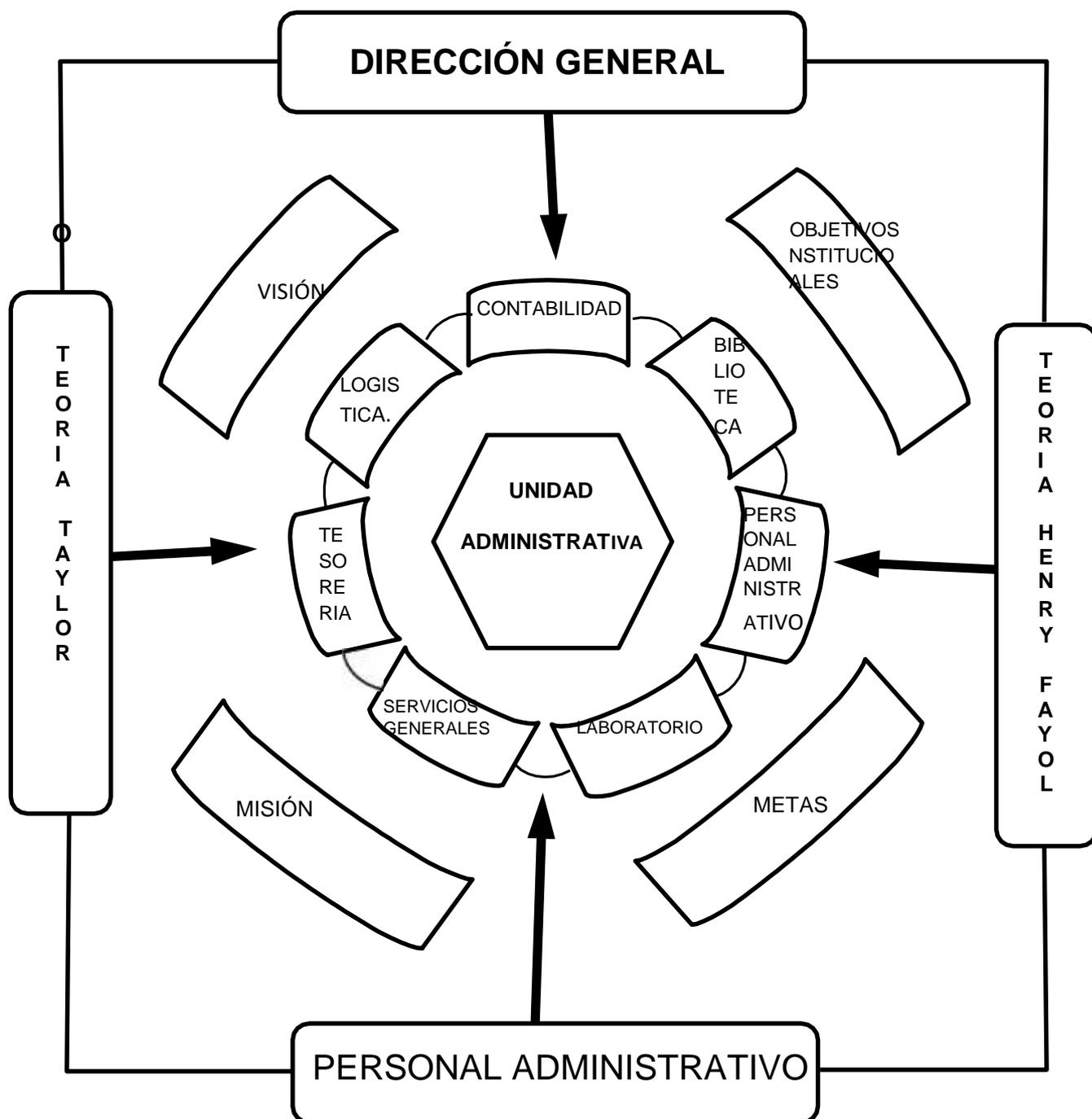
9. Organización:

Estructura organizacional

La estructura organizacional que tiene actualmente la Institución (Figura 01), no le permite desarrollar eficientemente los objetivos propuestos, en la Unidad administrativa, la responsable participa en las actividades económicas, administrativas, contables y de almacén; de acuerdo con el análisis de los procesos y los resultados esperados se propone una estructura organizacional

que en su diseño, realice la división de trabajo, entendida ésta como la separación y delimitación de las actividades, para lo cual se está creando dos áreas: contabilidad y almacén; realizando de esta manera sus funciones con mayor eficiencia, eficacia y objetividad, obteniendo el perfeccionamiento en el trabajo. Para tal efecto se propone el siguiente organigrama:

SINTESIS GRAFICA DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA



IV. DISCUSIÓN

Del análisis de los resultados obtenidos en de la presente Propuesta “Modelo de Gestión Administrativa para el Mejoramiento de los Procedimientos Administrativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua”, se destaca según las dimensiones:

- En la dimensión Planificación: si la institución educativa superior tiene una planificación detallada. De acuerdo al pretest aplicado, se aprecia: el 82.8%(24) menciona “a veces”, el 13.8%(4) es “siempre” y sólo el 3.4%(1) es “nunca”. En relación con lo sostenido por Fayol, H. (1916) en su libro administración industrial y general quien sostiene: “planificar es visualizar el futuro y trazar el programa de acción”.

Considero en esta dimensión como lo dice Fayol planificar es la visión a futuro la planificación es lo que se desea alcanzar es ver en el presente lo que se desea alcanzar en el futuro “no tendremos futuro o tendremos un futuro incierto sino planificamos desde el presente” en la planificación se plasma la visión y misión de una institución, es la base fundamental para el desarrollo de las diversas actividades administrativas. Específicamente en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua; según el resultado del pretest se necesita mejorar la planificación de “a veces” a “siempre”, debe existir una planificación detallada.

- En la dimensión organización, se observa el mayor porcentaje es: “a veces” con un 62.1%(18), donde se realiza evaluaciones internas sobre el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), el 31.0%(9) es “nunca” y sólo un 6.9%(2) es “siempre”, Si esto lo comparamos con lo que dice: Taylor (1911) en su libro The Principles of Scientific Management que manifiesta: “El trabajo y la responsabilidad se reparten casi por igual entre la gerencia y los obreros. La gerencia toma bajo su responsabilidad todo aquel trabajo para el que está más capacitada que los obreros”.

Es habitual siempre que los que cumple una función de dirección o gerencia consideren que el que debe llevar la mayor carga del trabajo o la producción

sea el obrero, y los obreros consideran exactamente lo contrario que la producción o el desarrollo es responsabilidad del gerente o directores. Personalmente concuerdo con lo que sostiene Taylor: la responsabilidad y el trabajo, es función de la gerencia y los obreros. En cualquier institución o empresa.

- En las dimensiones dirección y control, se aprecia: el mayor porcentaje con un 48.3%(14), donde existe diferenciación de funciones y actividades de acuerdo a las jefaturas existentes, evitando la duplicidad de funciones es "a veces", el 37.9%(11) es "siempre" y un 13.8%(4) es "nunca". Comparando con Taylor en su libro *The Principles of Scientific Management* quien sostiene que: "Estudiar para promover mejores oportunidades para el empleado. El estudio del trabajo no se hace consultando al trabajador, sino en asociación con él".

La dirección de toda empresa o institución requiere de una alta dirección, considerando que esa dirección no solo pertenece a un solo hombre, no estamos en el tiempo del "llanero solitario", actualmente para un desarrollo de la alta dirección se requiere un equipo basado en desarrollo de diversas capacidades de sus integrantes, esto hará que ese equipo de dirección contribuya de manera más eficiente y eficaz al logro de los objetivos previstos

En la dimensión control, concordamos con Fayol H. (1916), en su libro *administración industrial y general* quien sostiene: "Garantizar que las cosas ocurran de acuerdo con lo planificado y ejecución de las acciones correctivas necesarias de las desviaciones encontradas".

Como lo dice Fayol con quien concordamos, que el control garantiza que las acciones, actividades, sean ejecutadas en lo posible lo más cercano a la planificación y que las acciones correctivas necesarias para mejorar las desviaciones encontradas sean realizadas oportunamente y que el control sea con carácter permanente.

V. CONCLUSIONES

-) Los procesos administrativos a en el instituto de educación superior pedagógico público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua en el 2016 es de nivel medio, originando problemas en la gestión en general

-) El Modelo teórico de Gestión diseñado teniendo como sustento las teorías de la administración de Taylor y Fayol mejorará los procedimientos administrativos en el instituto de educación superior pedagógico público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua con una estructura organizacional que en su diseño, realice la división de trabajo, entendida ésta como la separación y delimitación de las actividades, para lo cual se está creando dos áreas: contabilidad y almacén; realizando de esta manera sus funciones con mayor eficiencia, eficacia y objetividad, obteniendo el perfeccionamiento en el trabajo.

VI. SUGERENCIAS

Se sugiere al Director del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público – Cesar Abraham Vallejo Mendoza de Bagua, implementar el presente modelo para el mejoramiento de los procedimientos administrativos de innovar con las siguientes etapas o procesos que se describen a continuación:

1. Considerar el modelo de gestión administrativa teórico para que se mejore la gestión administrativa en las oficinas administrativas de la Unidad de Administración, Jefatura de la Unidad Académica, Secretaria Académica y la Dirección General.
2. Organizar las funciones de cada personal administrativo de acuerdo al MOF y ROF.
3. Aplicar capacitaciones a los funcionarios públicos de esta entidad en temas de manejo, control y efectividad de gastos, disciplina, orden, jerarquía y trabajo en equipo para un mejor manejo administrativo.
4. Ejecutar capacitaciones a los funcionarios públicos de esta entidad sobre manejo, control y efectividad de gastos, disciplina, orden, jerarquía y trabajo en equipo y manejo del SIGA y SIAF en forma trimestral.
5. Supervisar a los funcionarios públicos de esta entidad la colaboración cordial, la responsabilidad, el trabajo en equipo y el manejo adecuado de los procesos administrativos los cuales vayan al bienestar de la institución de formación superior no universitaria.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Castillo, R. (2003). *Educación y Gestión*, Bogotá, Colombia: Editorial Ltda. Bogotá.

Coulter, M. y Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

De la Rosa, S. y Arregoces, A. (2015). *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa busca S.A. en la Ciudad de Cartagena* (Tesis). Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20Ia%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>.

El Peruano (2006). Directiva N° 005-82-INAP/DNR. *Normas para la Formulación del Reglamento de Organización y Funciones de los Organismos de la Administración Pública*. Lima, Perú.

El Peruano (2006). *Ley de Procedimiento Administrativo General (27444)*. Ley de Procedimiento Administrativo General (27444). Lima, Perú.

Garcés, J. (2013). *Plan de mejoramiento de la gestión administrativa, operativa y contable* (Tesis). Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5210/1/TMD01595.pdf>

García, R. (2013). *Diccionario Manual Ilustrado Enciclopédico*. 8va Edición. México. Gestión. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n>

Guzmán, C. (2016). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Segunda Edición. Lima: Instituto Pacífico.

Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. 12va Edición. México: Editorial México.

Makón, M. (2000). *El Modelo de Gestión por Resultados en los organismos de la Administración Pública Nacional*. V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública. Republica Dominicana.

Martos, F. (2005). *Auxiliares Administrativos*. España: Editorial Mad. S.L.

Muñoz, L. (2000). *Como implantar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica*. Barcelona, España: Ediciones. Gestión 2000 S.A.

Núñez, A. (2009). *Sistema de Control de Gestión*. 2da Edición. España: Ediciones Aljibe, 2da Edición.

Ochoa, S. (2002). *Aspectos Fundamentales de Gestión y Competitividad en la Organización de la Empresa*. Colombia: Pereira: Publicaciones Universidad Tecnológica de Pereira.

Parejo, L. (2007). *Código Administrativo*. Madrid, España: Wolters Kluwer España S.A.

Pérez, J. (2008). *El Sistema de Control de Gestión*. Recuperado de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos14/controlgestion/controlgestion.shtml>

Ramírez, C. (2003), *La Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas*, D.F. México: Grupo Noriega Editores.

Reyes, A. (2004). *Administración de Empresas, Teoría y Práctica*, Primera Parte, D.F. México: Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial "San Martín" – Chiclayo*. Perú (Tesis). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2708/1/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf>

Rosero, A. (2012). *Modelo de gestión administrativa*. Recuperado de http://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa

ANEXO: 1

Cuestionario dirigido al personal administrativo y docentes del Instituto de educación superior pedagógico público “Cesar Abraham Vallejo Mendoza De Bagua”

El presente cuestionario, va a ser utilizado por la suscrita para el Proyecto de Investigación, titulado “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO – CESAR ABRAHAM VALLEJO MENDOZA DE BAGUA - 2016” por lo que requerimos sus respuestas.

Marque su respuesta con una X en el recuadro teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

N°	AFIRMACIONES – ITEMS	OPCIONES RESPUESTA		
		1	2	3
1	Las actividades en la institución educativa superior tiene una planificación detallada.			
2	Las reuniones de actividades en la institución educativa superior son planificadas y se exponen los avances de forma detallada.			
3	Todos los profesionales administrativos y docentes trabajan sus actividades en base a una planificación.			
4	Todos los administrativos y docentes trabajan no improvisan sus actividades cotidianas.			
5	La Entidad ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.			
6	La Institución cuenta con profesionales capacitados en el área administrativa.			
7	Los comités, direcciones y otros están organizados.			
8	La Institución, otorga capacitación exclusiva en el área a sus funcionarios.			
9	Se realiza evaluaciones internas sobre el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) en la Institución.			
10	El Organigrama Institucional ha sido elaborado en función a las áreas diferenciadas por funciones definidas.			
11	Los registros en la entidad proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del servicio educativo.			
12	Existe diferenciación de funciones y actividades de acuerdo a las jefaturas existentes, evitando la duplicidad de funciones.			
13	Los objetivos institucionales están interrelacionados con todas las unidades o áreas.			
14	Si alguna vez existió falta administrativa por múltiples razones los involucrados fueron sancionados y siguieron un proceso legal.			

Fuente: Elaborado para la investigación

Gracias por su colaboración.

ESCALA 1=nunca 2=a veces 3= siempre

ANEXO: 2

Evaluación de la validez del instrumento de medición mediante la prueba binomial y z de gauss para proporciones:

Para determinar la validez estadística del instrumento de medición, se realizó mediante el juicio de expertos, a través de expertos y a través de las pruebas estadísticas: Binomial para cada ítem (10) de la escala dicotómica y de la Z Gauss para la aceptación total del instrumento ($n = 50$), al 5% de significancia estadística.

A. PRUEBA BINOMIAL.

Hipótesis estadísticas

Ho: $P = 50\%$ versus **Ha:** $P > 50\%$

Donde:

P es el porcentaje de respuestas de los jueces que consideran el ítem de la escala dicotómica como adecuado.

La hipótesis alternativa (**Ha**) indica que si el ítem de la escala es adecuado (se acepta), entonces la opinión favorable de la mayoría de los expertos debe ser superior al 50%, ya que la calidad del ítem se categoriza como “**adecuado**” o “**inadecuado**”.

Nivel de significancia () y nivel de confianza ()

$= 0.05$ (5%); $(1 -) = = 0.95$ (95%)

Función de prueba

Si la hipótesis nula es verdadera, la variable X tiene distribución binomial con $n = 5$ y $P = 0.50$ (50%).

Regla de decisión

Se rechazará la hipótesis nula a favor de la hipótesis alterna si el valor $P = P [X \geq x \text{ cuando } P = 0.05]$.

Valor calculado (VC)

$P = P [X \geq x \text{ cuando } P = 0.05] = \sum_{k=x}^5 C_k^5 (0.5)^5 (0.5)^{5-k}$

El cálculo de ésta probabilidad acumulada hacia la derecha se obtiene a partir de la tabla de distribución binomial (Anexo N° 02).

Decisión estadística

Para hacer la decisión estadística de cada ítem, se compara el valor P con el valor de $\alpha = 0.05$, de acuerdo a la regla de decisión (columna 6), asimismo la significación estadística de la decisión se tiene en la columna 7 de la tabla.

ÍTEM EVAL.	JUECES EXPERTOS				P VALOR	SIGNIFIC. ESTAD.
	ADECUADO		INADECUADO			
	N°	%	N°	%		
1	3	100	0	0	0.023123	**
2	3	100	0	0	0.023123	**
3	3	100	0	0	0.023123	**
4	3	100	0	0	0.023123	**
5	3	100	0	0	0.023123	**
6	3	100	0	0	0.023123	**
7	3	100	0	0	0.023123	**
8	3	100	0	0	0.023123	**
9	3	100	0	0	0.023123	**
10	3	100	0	0	0.023123	**
TOTAL	30	100	0	0	0.02312	**

Fuente: **Apreciación de los expertos.**

* : Significativa ($P < 0.05$).

** : Altamente significativa ($P < 0.01$).

ANEXO: 3

Matriz de respuestas de los profesionales consultados sobre los instrumentos de medición (juicio de expertos)

ITEM	EXPERTO*			TOTAL
	1	2	3	
01	1	1	1	3
02	1	1	1	3
03	1	1	1	3
04	1	1	1	3
05	1	1	1	3
06	1	1	1	3
07	1	1	1	3
08	1	1	1	3
09	1	1	1	3
10	1	1	1	3

* Respuesta de los profesionales: 1 = Si, 0 = No

Profesionales consultados

1. Mg. AURIA VELA MONTENEGRO (Trabajadora de la Red de Salud Bagua).
2. Mg. JAVIER BENAVIDES CORRALES (Trabajador del Instituto Superior Tecnológico Público Bagua).

ANEXO: 4

Confiabilidad del instrumento de medición por alfa de cronbach. (Cuestionario).

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	14	100,0
Excluidos a	0	,0
Total	14	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	14

Es aceptable a partir de 0.70

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item1	28,08	20,629	,502	,768
item2	28,17	20,515	,659	,762
item3	28,00	18,545	,676	,747
item4	27,75	19,841	,496	,765
item5	28,00	20,364	,489	,767
item6	27,92	17,174	,741	,735
item7	28,00	17,273	,760	,734
item8	28,42	24,447	-,238	,831
item9	28,33	25,152	-,337	,835
item10	27,67	18,788	,552	,758
item11	27,83	19,606	,778	,750
item12	27,67	21,515	,203	,790
item13	27,83	18,879	,696	,748
item14	28,50	22,455	,117	,792

ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-personas	18,262	11	1,660		
Intra- personas	10,976	13	,844	2,380	,006
	50,738	143	,355		
	61,714	156	,396		
Total	79,976	167	,479		

Media global = 2.15

ALTAMENTE SIGNIFICATIVO

Interpretación: El nivel de significancia es igual a 0,006, por lo tanto este dato es < que 0,05, la cual nos indica que es altamente significativo, entonces es confiable y dicho instrumento de medición se puede aplicar al 100% de la población objeto de estudio.

ANEXO: 5

ACTAS DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

ESCALA DICOTÓMICA PARA EVALUAR POR JUICIO DE EXPERTOS APRECIACIÓN DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Nº	ITEMS	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	La secuencia de presentación de ítems es óptima	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems es aceptable	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Los ítems reflejan el problema de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
6	Los instrumentos abarcan en su totalidad el problema de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
8	Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	
9	El instrumento abarca las variables e indicadores	<input checked="" type="checkbox"/>	
10	Los ítems permitirán contrastar las hipótesis	<input checked="" type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS:

Ninguna.

.....

.....

.....

.....

.....

Fecha: 08 / 11 / 2016


José Rogelio Carrater
Calle 100 No. 1000
Tel. 02-3348

Firma y Post firma del Experto

**ESCALA DICOTÓMICA PARA EVALUAR POR JUICIO DE EXPERTOS
APRECIACIÓN DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Nº	ITEMS	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica	X	
2	La secuencia de presentación de ítems es óptima	X	
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems es aceptable	X	
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	X	
5	Los ítems reflejan el problema de investigación	X	
6	Los instrumentos abarcan en su totalidad el problema de investigación	X	
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación	X	
8	Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación	X	
9	El instrumento abarca las variables e indicadores	X	
10	Los ítems permitirán contrastar las hipótesis	X	

SUGERENCIAS:

Ninguna

Fecha: 11 de Noviembre de 2016



 Mg. Aurora Vela Montenegro
 Magister en Gestión Pública

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLOS ALBERTO CENTURION CABANILLAS, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, DIANA MERARI PÉREZ JARA, titulada: **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO – CESAR ABRAHAM VALLEJO MENDOZA DE BAGUA**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

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

Chiclayo, Octubre del 2017



Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas
DNI: 16500866

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.