



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Propuesta de lineamientos de la gestión administrativa para orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, Año 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Pingo Cerda, Leslie Lucía (ORCID: 0000-0002-1096-0721)

ASESORA:

Dra. Rodríguez Ortega de Peña, Nélida Isabel (ORCID: 0000-0002-8508-9096)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres, por el sacrificio que realizan día tras día para brindarme la educación para ser un profesional con valores y darme su apoyo incondicional en cada decisión tomada Así también a mí amada hija por ser el motivo para seguir adelante y a mi compañero de vida que camina junto conmigo de la mano de Dios.

Agradecimiento

A Dios y a la Virgen de Guadalupe, por darme salud y vida, guiar mis pasos desde el cielo y por permitir culminar mis estudios satisfactoriamente. A mis padres por el amor incondicional que me dan y me impulsan a luchar por mis sueños y a mi asesora que me brindó sus enseñanzas y su apoyo.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Leslie Lucia Pingo Cerda, con DNI N° 77295042 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Piura, diciembre del 2018.



Leslie Lucia Pingo Cerda
DNI N° 77295042

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos	3
1.2.1. Antecedentes internacionales.....	3
1.2.2. Antecedentes nacionales.....	4
1.2.3. Antecedentes locales	5
1.3. Teorías relacionadas.....	6
1.3.1. Gestión Administrativa.....	6
1.3.2. Efectividad Operativa.....	9
1.4. Formulación del problema.....	12
1.4.1. Problema general.....	12
1.4.2. Problemas específicos	12
1.5. Justificación del estudio	12
1.6. Objetivos	13
1.6.1. Objetivo general	13
1.6.2. Objetivos específicos.....	13
II. MÉTODO	14
2.1. Diseño de la investigación.....	14
2.2. Variables, operacionalización.....	15
2.3. Población y muestra	17
2.3.1. Población.....	17
2.3.2. Muestra.....	17
2.3.3. Criterios de selección	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.4.1. Técnicas	17
2.4.2. Instrumentos.....	18
2.4.3. Validez	18

2.4.4.	Confiabilidad.....	19
2.5.	Método de análisis de datos.....	19
2.6.	Aspectos éticos.....	19
III.	RESULTADOS.....	20
IV.	DISCUSIÓN.....	30
4.1.	Discusión de resultados.....	30
V.	CONCLUSIONES.....	38
VI.	RECOMENDACIONES.....	40
VII.	PROPUESTA.....	42
7.1	Introducción.....	42
7.2	Objetivos de la propuesta.....	43
7.3	Justificación.....	43
7.4.	Análisis FODA.....	45
7.5.	Población Objetivo.....	46
7.6.	Estrategias de Liderazgo gerencial.....	46
7.6.1.	Estrategia FO: Realizar un taller de Autoliderazgo.....	46
7.6.2.	Estrategia DO: Realizar un taller sobre Gestión lean: cero desperdicios.....	48
7.6.3.	Estrategia FA: Fortalecimientos de las buenas relaciones mediante el trabajo en equipo.....	51
7.6.4.	Estrategia FO: Desarrollar taller de concientización sobre las necesidades de los benefactores.....	53
7.7.	Viabilidad.....	57
7.8.	Mecanismos de control.....	57
7.9.	Evaluación costo – efectividad.....	58
	REFERENCIAS.....	59
	ANEXOS.....	62
	ANEXO 1.A. Cuestionario de gestión administrativa aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura.....	63
	ANEXO 1.B. Cuestionario de efectividad operativa aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura.....	65
	ANEXO 1.C. Guía de entrevista aplicada a la subgerente del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura.....	67
	ANEXO 2. Validación y confiabilidad.....	70
	ANEXO 3. Resultados complementarios.....	90
	ANEXO 4. Informe de guía de entrevista.....	95
	ANEXO 6. Matriz de instrumentos.....	99
	ANEXO 7. Evidencias de la encuesta realizada.....	101
	ANEXO 8. Evidencias de la entrevista realizada a la subgerente.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables, operacionalización.....	15
Tabla 2: La planeación orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018.....	21
Tabla 3: La organización orienta la efectividad del área del desarrollo social	23
Tabla 4 La dirección orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018.....	25
Tabla 5: El control orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018.....	26
Tabla 6: La eficiencia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018	27
Tabla 7: La eficacia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018	28
Tabla 8: Matriz FODA	45
Tabla 9: La eficiencia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018	90
Tabla 10 : La eficacia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.....	92
Tabla 11: Tiempo	93
Tabla 12: Sexo.....	93
Tabla 13: Ocupación	93
Tabla 14: Matriz de consistencia	97

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar una propuesta de lineamientos de la gestión administrativa para orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura. El tipo de estudio de la investigación según la finalidad fue aplicada; según el nivel alcance fue una investigación descriptiva y según la temporalidad fue transversal, mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de las variables. Las técnicas de recolección de datos fueron las dos encuestas realizadas para los trabajadores del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, la entrevista aplicada a la subgerente del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura. La población de estudio estuvo constituida por los trabajadores del área de desarrollo social. Se empleó el muestreo de aleatorio simple. Se concluyó que la gestión administrativa trabaja con ineficiencia en sus gestiones respecto a las etapas de organización y dirección, la cual estas falencias no permiten obtener una efectividad operativa de las actividades que se desarrollan en el área estudiada.

Palabras claves: Gestión administrativa, efectividad operativa, desarrollo social

ABSTRACT

The objective of this research work was to make a proposal of guidelines for administrative management to guide the operational effectiveness of the social development area of the Piura Regional Government. The type of research study according to the purpose was applied; according to the scope level it was a descriptive investigation and according to the temporality it was transversal, by means of a no experimental design, since there was no deliberate manipulation of the variables. The data collection techniques were the two surveys conducted for workers in the area of social development of the Piura Regional Government, the interview applied to the assistant manager of the social development area of the Piura Regional Government. The study population consisted of workers in the area of social development. Simple random sampling was used. It was concluded that the administrative management works with inefficiency in its management regarding the stages of organization and direction, which these failures do not allow to obtain an operative effectiveness of the activities that are developed in the studied area.

Keywords: administrative management ,operational effectiveness, social development

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La administración pública de un país es uno de los componentes más importantes para el desarrollo del mismo. Está conformada por las diversas instituciones públicas en la cual se encuentran dirigidas por directivos que se encargan de gestionar y administrar las funciones de la organización para el desarrollo adecuado de las actividades. A lo largo del tiempo las formas de gestionar han ido evolucionando considerablemente; por tal, se han ido buscando mejoras tanto en los procesos como en los sistemas, aunque la burocracia aún sigue perenne. A nivel internacional se está formando estrategias para que el ciudadano tenga mejor acceso a los beneficios que le corresponde según las necesidades que presente; así por ello el Banco Mundial (BM, 11 de Abril del 2017) informó que el Departamento de Prácticas Mundiales de buen Gobierno está brindando apoyo a distintos países con respecto a crear entidades públicas competentes que aporten con el desarrollo sostenible del país y del mundo. Todo ello forma parte de un crecimiento compartido donde la mejora sea en cada país para que se logre la satisfacción general de la población.

A nivel Nacional, el gobierno ha venido enfrentando grandes problemas y cambios respecto a la forma de gestionar, ya que los actuales directivos no vienen desarrollando su rol adecuadamente; por lo consiguiente el diario Gestión (DG, 17 de Noviembre del 2016) de acuerdo a los porcentajes obtenidos de la encuesta realizada por IPSOS, hace énfasis a las tres principales barreras que impiden una buena gestión administrativa, la primera hace énfasis al exceso de procesos burocráticos y plazos administrativos extensos con un 44 % ; es decir lentitud en los procesos lo que genera retraso de las actividades; así también como segunda barrera esta la falta de coordinación intersectorial con un 42 %; y por último con un 29 % el personal ineficiente, y personal poco capacitado. Asimismo el diario Gestión informa que las instituciones públicas están tratando de eliminar cada cuello de botella que se presente para obtener mejores resultados; donde claramente se necesite la modernización de toda la organización.

En la ciudad de Piura se está trabajando con fuerza sobre los programas sociales, ya que fueron uno de los más afectados en los últimos años, respecto a esto la Contraloría está realizando operativos para verificar que se esté llevando correctamente las funciones de los directivos, además de detectar los obstáculos que impiden su avance y así por ende los funcionarios de las entidades competentes puedan tomar acciones necesarias con el propósito de mejorar la gestión pública (ERP, 11 de Mayo de 2018). Por otro lado se observa que en el Gobierno Regional de Piura de la Subgerencia de Desarrollo Social viene teniendo dificultades en cuanto a la poca ayuda que se le brinda a la población; por lo tanto las quejas y denuncias son frecuentes.

El área de Desarrollo Social está conformada por ocho programas sociales, en la cual estos programas son definidos como burocráticos, pues hay un retardo excesivo en las gestiones por lo que se justifica ser programas tediosos. El principal problema de la deficiente gestión administrativa es la falta de competitividad de los trabajadores como también se enfoca en la aptitud de los trabajadores, como por ejemplo muchas veces se le entrega el documento a las entidades externas el mismo día o un día antes, pues el retraso de ello viene desde la firma y termina en el área de trámite, que espera tener una cantidad de documentos para repartir. Por otro lado existen falencias en los puestos de trabajos y esto es de acuerdo a que se contrata personal no apto para el puesto creando procesos lentos por ende burocráticos.

Si el problema anteriormente mencionado prevalece, seguirá generando barreras que impida la mejora continua, en tal sentido el problema conllevaría a que el documento llegue después de la fecha indicada hacia el área correspondiente, por lo que se tendría que reprogramar y realizar otra vez el proceso; y externamente la ayuda se retrasa, poniendo en juego la credibilidad del programa. Asimismo no se comunicaría a tiempo a las entidades invitadas para la participación del nuevo plan. Para ello, respecto a las gestiones se debe de simplificar los procesos innecesarios, así como también el área debe primero prevenir y contar con un trabajador que se encargue de la repartición de documentos, siendo mensajeros de confianza de las actividades planeadas y sobre todo contar con planes de contingencia ante posibles problemas.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Flores (2015) en su investigación titulada “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega”, perteneciente a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Cuyo objetivo general fue analizar el proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas Jinotega 2010-2013. Asimismo la investigación realizada fue descriptiva, con un enfoque mixto, usando métodos empírico y teórico, así por ello se empleó instrumentos de revisión documental, observación directa y guía de entrevista. Entre sus principales conclusiones se determinó que el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de producto de alimentos básicos RL se lleva a cabo de forma parcial, ya que no hubo un buen desarrollo de los procesos administrativos y la gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pocos conocimientos administrativos de los órganos del alto mando y el poco compromiso de alguno de los funcionarios.

Loaiza (2013) en su investigación titulada “La administración de procesos y su impacto en la eficiencia operativa de una empresa. Caso de estudio: Yambal Ecuador S.A, departamento de comunicaciones”, perteneciente a la Universidad San Francisco de Quito. Ecuador. Cuyo objetivo general fue medir la productividad del proceso escogido con el método del valor agregado, para determinar si los cambios realizados realmente mejorarán la productividad del departamento de Comunicaciones. Asimismo, la investigación realizada fue descriptiva, lo que permitió identificar adecuadamente a los proveedores, entradas, procesos, salidas y usuarios del proceso investigado. Entre sus principales conclusiones se determinó que las fases del proceso de estudio fueron necesarias, por lo que se llevó a cabo una evaluación e identificación de los que agregaban valor al proceso en base a políticas de selección de la empresa Yambal; y también se concluyó que el proceso contaba con cuatro actividades funcionales, mientras que el proceso actualizado contaba con diez actividades, lo que permitió un análisis del estudio en su totalidad.

Santillán (2013) en su investigación titulada “Propuesta de sistema de gestión administrativa para la compañía Poison S.A”, perteneciente a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador. Cuyo objetivo fue desarrollar una propuesta

estratégica mediante un análisis de gestión administrativa practicando en la empresa Poison S.A con la finalidad de hacer eficaz y eficiente las actividades de los trabajadores .Asimismo la investigación fue exploratoria con un tipo de diseño correlacional, como instrumento se utilizó el cuestionario y la guía de observación. Entre sus principales conclusiones se determinó que la empresa Poison S.A. no tiene definida aspectos importantes como la visión y misión, que son importantes en la organización, además se concluyó que el manual de procedimientos permitirá a corto y largo plazo a hacer una buena selección del personal ya que define el perfil que debe tener al aspirante del puesto y las funciones que este debe realizar en el tema.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Baldeos (2015) en su investigación titulada “La gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima” perteneciente a la Universidad Nacional José Fastino Sánchez Carrión, Huacho. Perú. Cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la eficiencia del Gobierno Regional de Lima. Asimismo la investigación fue aplicada, descriptivo y correlacional; además se tomó como evaluación a los 440 colaboradores y como unidad de análisis a 192 colaboradores entre ellos funcionarios y, como instrumentos se utilizó la observación y cuestionario. Entre sus principales conclusiones se determinó que la gestión administrativa influye directamente en la institución pública de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales, además se concluyó que la planificación en el Gobierno Regional de Lima incide adecuadamente en la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa.

Ñañez (2016) en su investigación titulada “Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos – Lima, 2016”. Perteneciente a la Universidad Cesar Vallejo. Perú, Cuyo objetivo general fue determinar las diferencias entre ambas municipalidades. Asimismo la investigación fue de tipo básica de nivel descriptivo – no experimental, tomando como muestra a las dos Municipalidades de Lima (Azángaro y Chocos). Entre sus principales conclusiones de determinó que existen diferencias significativas en la Gestión administrativa entre ambas Municipalidades, así también se concluyó que no existe evidencias suficientes para afirmar que existen diferencias significativas en la planeación de las actividades entre las Municipalidades de Azángaro y Chocos- Lima 2016.

Ruiz (2017) en su investigación denominada “La gestión empresarial y su influencia en la eficiencia operativa en Atento- Ate, 2017”, perteneciente a la Universidad César Vallejo. Perú. Cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la gestión empresarial en la eficiencia operativa en Atento- Ate. Asimismo la investigación es aplicada de nivel explicativo – causal de tipo no experimental, transversal donde se trabajó con una muestra de 40 analistas y se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Entre sus principales conclusiones se determinó que no existe influencia entre las variables gestión empresarial y eficiencia operativa, del mismo modo se determinó que no existe influencia entre los procesos y la eficiencia operativa, los resultados evidenciaron en la prueba de hipótesis una significancia de 0.074, realizado por la prueba de Kruskal- Wallis débil.

1.2.3. Antecedentes locales

Ciudad (2015) en su investigación titulada “Contrato administrativo de servicios en la gestión administrativa del sector público Piura 2015”, perteneciente a la Universidad San Pedro. Perú. Cuyo objetivo general fue determinar los requerimientos de los contratos administrativos de servicios en la gestión administrativa del sector público de la ciudad de Piura, 2015. Asimismo la investigación es no experimental, de tipo descriptivo transaccional, tomando como muestra a los diez colaboradores que trabajan en el sector público de Piura. Entre sus principales conclusiones se determinó que los procesos de los contratos administrativos de servicio están dispersos; además se concluyó que la gestión administrativa por la falta de uniformidad de criterios, y de cumplimiento con la norma se presenta en problemas que se tienen que resolver en el órgano jurisdiccional; y la falta de eficacia y efectividad de los procesos de los contratos administrativos de servicio.

Guerrero (2017) en su investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en Tumbes”, perteneciente a la Universidad Nacional de Tumbes. Perú. Cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario. Asimismo la investigación aplicada tiene un diseño no experimental, descriptivo transversal, se trabajó con un método inductivo, aplicando como técnica la encuesta, análisis documental y como instrumento el cuestionario. Entre sus principales conclusiones se determinó que el coeficiente de correlación de Pearson

comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial de Tumbes.

Ravillet (2015) en su investigación titulada “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote”, Chiclayo 2015”, perteneciente a la Universidad Señor de Sipán. Perú. Cuyo objetivo general fue explicar la influencia de la gestión administrativa y en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo. Asimismo la investigación fue cuantitativa, empírica, no experimental con diseño descriptivo causal, explicativo, transaccional, además se utilizó como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista. Entre sus principales conclusiones se determinó que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral en forma deficiente, observándose que existe desmotivación de los colaboradores administrativos para desempeñarse en sus labores. El perfil de la mayoría de los trabajadores no es el apropiado para el desempeño laboral del lugar.

1.3. Teorías relacionadas

1.3.1. Gestión Administrativa

a) Administración pública

Para el mejor entendimiento de la presente investigación se cita a Máttar y Perroti que nos señalan acerca de la Administración pública.

Máttar y Perroti (2014) La administración pública ha pasado por grandes cambios sustanciales, respecto a la planificación; pues actualmente esta se enfoca a estrategias que deberán ser empleadas en cada proceso administrativo que conlleven a la construcción de un buen plan para el futuro.

Anteriormente se señaló los grandes cambios que surgieron pero con esta teoría los autores señalan que ya se debe emplear las estrategias respectivas para estar acorde con las exigencias de las sociedades, propiciando visiones para el desarrollo tanto de la institución como de la población; del mismo modo se debe estar preparado ante los cambios, teniendo en cuenta los planes de contingencia y creando escenarios propicios y de largo plazo. (Máttar y Perroti, 2014)

b) Gestión

Por otra parte, Pedro Rubio hace énfasis a que las instituciones públicas no cuentan con una buena administración de los recursos, lo que trae consigo gestiones lentas, desperdicios, lentitud, costos innecesarios. Así por ello, recalca, la falta de actitud ante las funciones laborales; que aun así, se les asigne responsabilidades a los colaboradores no se cumple con lo requerido y es ahí donde empieza la descoordinación entre las áreas que lamentablemente crea grandes discordias. (Rubio, 2014)

El mismo autor hace enfoque a una gestión diferente, donde se trabaje en equipo y se emplee herramientas, procesos claros y actualizados adecuándose a cada puesto de trabajo asignado; así por ello se adquiera nuevas competencias que permitan al trabajador realizar mejor las labores y sobre todo conlleve a un mejor resultado de la organización en conjunto.

Desde un punto de vista diferente el autor indica que la nueva gestión que enfatiza, es la requerida en la actualidad, pues el mercado laboral es cambiante y dinámico, donde el directivo tendrá que ser capaz de sacar adelante a la empresa pese a las barreras que se puedan presentar; además hace connotación que el actual gestor debe tener capacidades que conlleven al éxito. (Gregorio, 2013)

c) Administración

Haciendo referencia a la administración, Chiavenato (2017) define que la administración se basa en planificar, organizar, dirigir y controlar, sin ella la organización no marcharía adecuadamente, pues se necesita de una buena administración para el logro del objetivo.

d) Proceso administrativo

Según Córdova (2012) afirma que para el logro del objetivo se necesita que todas las áreas trabajen en conjunto, de manera sistemática y además se aplique las fases correspondientes de la administración.

e) Gestión administrativa

Posteriormente la gestión administrativa es definida por los siguientes autores:

Antúñez (1993) citado por Jabif (2015) afirma que: Para el logro de los objetivos se necesita que la entidad o institución pública utilice todos los recursos necesarios que permita un mejor resultado de las actividades.

Asimismo Camacho (2014) define que para que la institución crezca y se desarrolle en su totalidad, no solo se necesita los recursos necesarios; si no también implica la buena administración del directivo.

Por otro lado Cueva (2013) precisa que la gestión administrativa debe contar con herramientas, técnicas y medios adecuados donde estas sean analizadas correctamente para la buena toma de decisiones, asimismo es importante emplear normas y procedimientos en las labores y las diferentes acciones a seguir para obtener los resultados propicios. La teoría dada es precisa para el aporte de la investigación, ya que enfatiza cuatro puntos importantes como: planeación, organización, dirección y control que permitirá una mejor gestión administrativa.

Dimensiones

Planeación

Córdova (2012) define que en la planeación se realiza todo un análisis de la institución, se pone en claro las normas, políticas condiciones bajo las cuales se trabajará. Como primer paso se debe detectar el problema principal y según a lo que se analiza se formula estrategias, se plantea objetivos y si es necesario se establece nuevos procedimientos; es decir hacer un plan general ante el problema presentado.

Organización

El mismo autor Córdova (2012) señala para esta dimensión, que se debe tener en claro el objetivo propuesto, en la cual el directivo empiece a trabajar, asignando las funciones y responsabilidades correspondientes para cada puesto de trabajo; y ver el perfil adecuado para el puesto; así como también diseñar la estructura organizacional y herramientas que permitan una mejor gestión en las labores lo que conduzca a simplificar procesos innecesarios y maximización de los recursos.

Dirección

Respecto a esta dimensión Cueva (2013) precisa que cuando ya se realiza la planeación y organización, se lleva a cabo las actividades. Para ello la comunicación debe ser efectiva en el cual a cada miembro de la institución le llegue la información clara y precisa; además estableciendo los canales propicios para su desarrollo. La motivación también forma parte fundamental para la realización de esta dimensión, pues el esfuerzo dado por cada uno será de gran aporte para lograr los altos niveles de productividad.

Control

Córdova (2012) afirma que en esta última dimensión se evalúa los resultados obtenidos; donde indica las fallas que están impidiendo el logro del objetivo, para ello se debe emplear las acciones correctivas y monitorear el rendimiento de la institución.

1.3.2. Efectividad Operativa

La efectividad va mucho más allá de lo que se quiere lograr, pues se requiere primero una evaluación de lo que se debería estar haciendo en un determinado momento; es decir centrarse en lo primordial de acuerdo a las prioridades que se direccionan al objetivo y en base a eso, actuar. (Cruz, 2014)

Serralde (2015) indica que la efectividad en una organización debe de alcanzar lo más óptimo en cualquier área que lo conforma; en la cual se llegue a alcanzar los efectos esperados. Existen organizaciones más efectivas que otras debido al manejo de estrategias que engloba aspectos internos como el trabajo en equipo, motivación, la comunicación efectiva, la cultura organizacional, retroalimentación, reforzamientos de competencias y habilidades. Todo ello realizado a través de un mando capas de indagar en el núcleo de su empresa; pues el sabio sabe que no solo las gestiones son lentas y fallan por cosas externas si no que la mayoría de ocasiones son provocadas por falencias internas en la cual se tiene que reforzar para obtener resultados favorables.

Así por ello complementa que un buen desarrollo organizacional tiene que ir acompañado de la efectividad organizacional, ya que si se hay un buen desarrollo hay una buena efectividad y por lo contrario si hay buena efectividad hay un buen desarrollo de la organización en su totalidad, que ante el mundo cambiante es lo que se espera.

Mejía (2013) nos dice que la efectividad operativa debe ser tanto eficiente como eficaz, basándose en aprovechamiento del tiempo y con costos razonables. Dicho de ello captando las buenas formas de trabajar, ya que no solo se trata de incorporar estrategias, tener el recursos humano y herramientas adecuadas, también se espera la actitud de los trabajadores, que tomen la iniciativa para que su propia labor a desempeñar se realice de la mejor manera posible, conllevando a un crecimiento tanto de organización como del propio trabajador.

Los trabajadores son la pieza fundamental para cualquier empresa de cualquier función que se realice, por ende deben de ser capaces de tomar la iniciativa de empezar a buscar nuevos conocimientos, desarrollar habilidades, capacitándose, asistiendo a talleres que ayuden a su profesionalismo, y esto sea en base a que ellos van a dar un mejor servicio, y esto es notorio cuando el trabajador es requerido por diversas instituciones. Ser un trabajador eficiente también parte de una eficiencia personal, un desarrollo y crecimiento personal.

La eficacia se enfoca en lo más importante de la empresa; es decir en los objetivos y metas a las que se desea lograr; pero la eficiencia es más completa ya que no solo se basa en el cumplimiento de los objetivos, sino también en los recursos que utiliza para su logro, la cual deben ser los adecuados para su uso; de esta manera no se da un malgaste de ello, al contrario se optimizan recursos que pueden ser accesibles para otra gestión, proceso y actividad. (Pérez, 2014)

Por consiguiente los autores Murillo y Guerra (2015) indican que cuando las empresas realizan las mismas o similares actividades se piensa muchas veces que se puede acudir a los mismos procesos, herramientas, estrategias para realizar las labores; y esto es incorrecto. Resaltando que sí sucede lo anteriormente mencionado, pero no es lo mejor para la organización. La efectividad operativa va más allá, busca nuevos métodos, nuevas maneras de gestionar y de dirigir.

Según la teoría de Camilo Cruz (2013), para llegar a la efectividad se necesita la suma dos grandes palabras empresariales, la eficiencia y la eficacia, ambas permiten buscar logros esperados, y no solo cumplir con la gestiones si no que se espera que la propia empresa muestre satisfacción en general; así por ello la eficiencia y la eficacia permitirán obtener una mejor efectividad de las funciones laborales y del desarrollo y crecimiento de la organización ,las cuales han sido las dimensiones escogidas para la presente investigación.

Dimensiones

Eficiencia

Coulter (2014) nos dice que se trata de lograr los objetivos propuestos utilizando la menor cantidad de recursos. Esto será posible en cuanto se disminuya los cuellos de botella que limitan que el objetivo se realice a tiempo la cual conlleve a que se obtenga los resultados esperados. La eficiencia también busca utilizar el recurso humano adecuado, donde este sea competente en el puesto asignado, en la cual tenga conocimiento de las herramientas, sistemas a emplear en los procesos.

Eficacia

Coulter (2014) hace referencia a grandes logros, la cual se centra en el logro de los objetivos. Dicho de otra manera se busca centrarse en lo primordial, en procesos claves que ayuden al direccionamiento del objetivo planificado. Así también centrarse en área claves que permitan su contribución para su logro, ya que las organizaciones trabajan con áreas que realizan trabajos complementarios sobre ciertos procesos.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

P.G.- ¿Cómo una propuesta de lineamientos de la gestión administrativa podrá orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018?

1.4.2. Problemas específicos

P1. ¿Cómo la planeación puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?

P2. ¿Cómo la organización puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?

P3. ¿Cómo la dirección puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?

P4. ¿Cómo el control puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?

P5. ¿De qué manera la eficiencia puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?

P6. ¿De qué manera la eficacia puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica de manera práctica porque a través de este estudio se buscará solucionar un problema que se vive en la actualidad, que es la lentitud de las gestiones administrativas de los programas sociales (Trata de Personas, OREDIS, Igualdad de género, Primer Infante, CONNA, COREJU y DEVIDA), que no permite la ayuda satisfactoria para la población de Piura, además será de gran aporte para el área de desarrollo social ya que se agilizará los procesos para el cumplimiento de las actividades y por ello se logre además cumplir con los objetivos propuestos conllevando a la mejora

de la gestión administrativa y satisfacción de la población.

Se justifica de manera económica debido a que la simplificación de los procesos permitirá la eliminación de costos innecesarios lo conllevaría a una mejora de la gestión administrativa de los programas sociales y asimismo la agilización de las actividades.

Por último se justifica de manera social debido a que los programas sociales gracias a la mejora de la gestión podrán contar con la participación de las diversas instituciones públicas que permitirá coordinar y articular de manera eficiente la operatividad de los factores claves para la articulación del Plan Regional.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

OG- Realizar una propuesta de gestión administrativa que permita orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018

1.6.2. Objetivos específicos

O1 Determinar como la planeación orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.

O2 Determinar como la organización orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.

O3 Determinar como la dirección orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.

O4 Determinar como el control orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.

O5 Determinar de qué manera la eficiencia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.

O6 Determinar de qué manera la eficacia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental debido a que los datos que se obtuvieron no fueron manipulados con relación a los indicadores establecidos.

Asimismo fue transversal porque el recojo de la información se realiza en una sola instancia y una única vez en consecuencia a la población objetiva y límite de tiempo. Finalmente se trata de una investigación cuantitativa, se basa esencialmente al recojo de datos en hechos observables y cuantificables para fundamentar hipótesis con base medibles numéricamente y análisis estadísticos. (Navas, 2012, p. 25)

El tipo de diseño fue descriptivo, según la clasificación de Hernández; Fernández y Baptista (2014).

Es descriptivo, porque el propósito es describir como las variables se muestran en la investigación, además se recoge los datos tal y como ocurren en la realidad, además se observa y se analiza cada variable sin modificación.

Es aplicada porque los conocimientos que se generan en el proyecto de la investigación permiten solucionar los problemas presentados. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Tabla 1. Variables, operacionalización

2.2. Variables, operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V₁: Gestión administrativa	La gestión administrativa debe de contar con herramientas, técnicas y medios adecuados donde estas sean analizadas correctamente para la buena toma de decisiones, asimismo es importante emplear normas y procedimientos en las labores y las diferentes acciones a seguir para obtener los resultados propuestos. La teoría dada por Rudy Cuevas es precisa para el aporte del proyecto de investigación, ya que enfatiza cuatro puntos importantes como: planeación, organización, ejecución y control que permitirá una mejor gestión administrativa (Cueva, 2013)	Planeación	Es la etapa del análisis del antes y después, donde se basó en planificar las políticas, estrategias, objetivos y las diversas actividades de la institución pública, asimismo fue evaluada a través de la aplicación de encuesta y una entrevista.	- Número de políticas - Número de objetivos .	Nominal
		Organización	Es el diseño y fijación de estructuras a través de los documentos de gestión con los que cuenta la empresa MOF, Organigrama, Procedimientos de cada puesto de trabajo, asimismo fue evaluada a través de una encuesta y una entrevista.	- Número de puestos. - Número de instrumentos normativos. - Número de procesos.	Nominal
		Dirección	Es la manera como el directivo lleva acabo las actividades que fueron planificadas en la institución pública a través del liderazgo, comunicación y motivación, esto fue evaluado a través de la aplicación de una encuesta y una entrevista.	- Comunicación. - Trabajo en equipo - Toma de decisiones	Nominal
		Control	Es la evaluación que realiza la directiva para verificar, corregir y mejorar los resultados obtenidos a través del seguimiento de las actividades los que fue evaluado con la aplicación de una encuesta y una entrevista	- Número de Seguimientos de las actividades. - Monitoreo	Nominal

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V ₂ : Efectividad Operativa	La efectividad va mucho más allá de lo que se quiere lograr, pues se requiere primero una evaluación de lo que se debería estar haciendo en un determinado momento; es decir centrarte en lo primordial de acuerdo a las prioridades que se direccionan al objetivo y en base a eso, actuar. (Cruz,2013)	Eficiencia	Es lograr un fin determinado, empleando los recursos que se tenga disponibles, de forma que se eviten los desperdicios; por ende se maximiza los recursos. Asimismo fue evaluado a través de la aplicación de una encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos - Tiempo de ejecución de las actividades. 	Nominal
		Eficacia	Es el logro del objetivo. Asimismo fue evaluado a través de la aplicación de una encuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Número de actividades - Cumplimiento de objetivos. 	Nominal

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indica que la población es todo un conjunto de habitantes de un determinado lugar.

Para este punto se estima a una población de 50 trabajadores del área de Desarrollo Social en el Gobierno Regional Piura.

2.3.2. Muestra

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) la muestra es una pequeña parte de la población donde tienen diferentes características, y estas son tomadas de acuerdo al interés del investigador.

Se tomó como muestra a los 50 trabajadores del área de Desarrollo Social, en la cual está conformado por especialistas de los distintos programas sociales, por jefes de áreas y asistentes administrativos.

2.3.3. Criterios de selección

a) Los criterios de inclusión toman en cuenta a todos los trabajadores del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura.

b) Los criterios de exclusión fueron aquellos trabajadores que se encuentran con permiso por motivos de salud o de vacaciones.

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

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) el instrumento permite recolectar datos importantes para el investigador, donde se obtiene mediante las preguntas establecidas por el investigador.

2.4.1. Técnicas

Encuesta: En esta investigación se hizo uso de esta técnica cuantitativa para la recolección de datos con el fin de obtener información sobre el problema de este estudio. Asimismo la encuesta fue aplicada a los trabajadores del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura sobre las variables estudiadas.

Entrevista: Se hizo uso de esta técnica acerca de la variable gestión administrativa, fue aplicada a la subgerente de desarrollo social con el fin de corroborar información gracias a las preguntas realizadas.

2.4.2. Instrumentos Cuestionario

Respecto al cuestionario, se aplicó como técnica la encuesta donde se realizó una dirigida respecto a la gestión administrativa y la otra sobre efectividad operativa dirigida a los 50 trabajadores la subgerencia de desarrollo social del Gobierno Regional Piura. En la investigación se hizo uso de este instrumento con diversas preguntas estructuradas a fin de recolectar datos estadísticos sobre respuestas, lo que ayudó a resolver las incógnitas de la investigación.

Guía de entrevista

Asimismo se empleó como instrumento la guía de entrevista, donde se desarrollará en el área de desarrollo social a la Sra. Cecilia Bustamante García acerca de la variable la gestión administrativa.

2.4.3. Validez

La validez apunta a sostener en cuanto a los ítems que conforman el instrumento (Abanto 2014).

Se determinó mediante la revisión crítica y cuidadosa de los expertos, que los ítems fueron realizadas con coherencia, es decir si existió lógica en distintos ítems, los cuales estuvieron relacionados con las variables y a sus dimensiones correspondiente.; quien además respaldan; así por ello la selección, planteamiento y redacción correcta influyeron para la elaboración de los instrumentos.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad permitió conocer el grado en el que el instrumento utilizado generó resultados consistentes y coherentes. Para la presente investigación se aplicó el coeficiente de Alpha de Cron Bach, para el cuestionario sobre gestión administrativa se obtuvo de la prueba piloto un 0.771 dirigido a los trabajadores del área de desarrollo social y para el cuestionario de efectividad operativa dirigido a los trabajadores del área de desarrollo social se obtuvo de la prueba piloto un 0.714 siendo aceptable, es decir se demostró que es confiable

2.5. Método de análisis de datos

Según Fernández, Hernández y Baptista (2014), el SPSS es un programa que permite procesar datos para su respectivo análisis.

Para el análisis de los datos, aplicándose como instrumento cuantitativo (el cuestionario) la cual se realizaron dos encuestas de las variables estudiadas dirigidas a los trabajadores del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, para el procesamiento de la información obtenida se utilizó el programa SPSS versión 23.0, donde se almacenaron los datos obtenidos de la encuesta aplicada, por ello se permitió presentar tablas personalizadas para su mejor entendimiento Para el caso de elementos cualitativos se realizó una guía de entrevista a la subgerente del área de desarrollo social para el complemento de la información ya obtenida de las encuestas. Esto permitirá tener información relevante para la presente investigación

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se respetará la autoría de los libros seleccionados respecto a las variables gestión administrativa y efectividad operativa, la cual gracias al aporte de los autores permite tener un mejor entendimiento de la investigación. Así por ello se respetará el anonimato de las personas encuestadas, siendo esta información válida para la confiabilidad de los resultados obtenidos. Por otra parte se trabajó con las Normas APA la cual se respetará correctamente para el desarrollo de la presente investigación.

III. RESULTADOS

Para la realización de la propuesta de lineamientos de la gestión administrativa que permitirá orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, que además constituye al objetivo de la investigación, para tal efecto se aplicaron dos instrumentos que recogen información sobre las variables involucradas en esta investigación: un cuestionario y una entrevista.

Informe consolidado del cuestionario aplicado en la presente investigación.

El cuestionario estuvo enfocado a los trabajadores del área de Desarrollo Social del Gobierno Regional Piura con la finalidad de determinar la situación de la gestión administrativa, respecto a ello determinar si la planeación, organización, dirección y control orientan a la efectividad operativa y asimismo se aplicó este instrumento sobre la efectividad operativa y determinar si la eficiencia y la eficacia orientan a la misma variable.

En el estudio se consideró que los trabajadores no son los competentes para el puesto de trabajo, la cual crea procesos burocráticos; de acuerdo a esto se presencia las malas relaciones entre los colaboradores, ya que no aportan ni contribuyen con el objetivo planificado. Además se obtuvo que el directivo no cuenta con la capacidad de dirigir al equipo de trabajo, pues no emplea métodos nuevos o contrata recurso humano competente, solo se adapta lo que gerencia le asigna. Asimismo en la segunda encuesta se obtuvo resultados desfavorables ya que los trabajadores no cuentan con los recursos necesarios para el mejor desarrollo de sus funciones pero asimismo se obtuvo que había una ineficiencia en la capacidad de los mismos colaboradores.

Mediante la aplicación del cuestionario se conoció que a pesar de las restricciones, se cumplen con la mayoría de actividades en el tiempo establecido, la cual han mejorado en el presente año, lo que conlleva al cumplimiento de objetivos hasta el momento. Y esto se debió a que la mayoría de trabajadores cuentan con más de dos años de experiencia; además se debió al apoyo que las diferentes instituciones públicas participan para los problemas sociales.

Objetivo específico N° 1: Determinar como la planeación orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018

Tabla 2: La planeación orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018

Ítems	(1) Totalmente en desacuerdo		(2) En desacuerdo		(3) Indeciso		(4) De acuerdo		(5) Totalmente de acuerdo		(Σ) Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
1. Las políticas planificadas permiten que las instituciones públicas participen de las actividades	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	31	62,0%	19	38,0%	50 100,0%
2. Los objetivos se planifican en base a los servicios que brinda el área de desarrollo social.	0	0,0%	0	0,0%	12	24,0%	28	56,0%	10	20,0%	50 100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social.

Atendiendo a lo expresado en la Tabla 2, los resultados muestran respecto al ítem N°1 del indicador “Numero de políticas” que el 62% (31) de los encuestados, manifestó estar de acuerdo con las políticas planificadas ya que incorporan y permiten la participación de las diversas instituciones públicas, seguido de un 38 % (19) de los trabajadores que se encontraron en totalmente de acuerdo; asimismo respecto al ítem N° 2 del indicador “Numero de objetivos” el 56 % (28) de los trabajadores se mostró de acuerdo, seguido de un 20% (10) de los trabajadores que manifestaron estar en totalmente de acuerdo, a diferencia de un 24% (12) que fue calificado indeciso, ya que algunas veces no se planifica los objetivos en base a los servicios, si no a otros aspectos como los intereses propios.

Dichos resultados indicaron que las políticas que se planifican en el área de desarrollo social se realizan correctamente, ya que incorporan dentro de sus planes a las diversas instituciones públicas, la cual permite que estas participen en los diferentes eventos que se realizan. Asimismo los trabajadores manifestaron que estas políticas no solo conllevan a que participen en los eventos sociales, reuniones de trabajo; si no también a contribuir en las visitas a diferentes partes de la ciudad de Piura y ayuda a la población piurana. La planeación es la etapa clave para la realización de una buena gestión administrativa, para ello se requiere fijar prioridades en base a políticas muy bien definidas, lo que conlleva a crear estrategias que permitan que las instituciones públicas tales como la Divincri, , Ministerio del Interior, Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, radio Cutivalu, Policía Nacional del Perú, INEI, Fiscalía, Vivienda, entre otras instituciones, participen y en conjunto busquen las mejores soluciones para los problemas sociales.

El estudio deja en claro que el área de desarrollo social planifica correctamente los objetivos; según manifestaron los trabajadores, se realiza en base a los servicios que brinda el Gobierno Regional de Piura; lo que quiere decir, que busca atender las necesidades de los piuranos. Asimismo se recalca que algunos trabajadores dejaron en evidencia que no siempre el objetivo va direccionado de tal manera mencionada, sino que tiene que ver con los intereses individuales, donde cubren necesidades por su imagen u otros intereses, la cual no tiene relación con el objetivo planificado.

Objetivo específico N° 2; Determinar como la organización orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018

Tabla 3: La organización orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018

Ítems	(1) Totalmente en desacuerdo		(2) En desacuer do		(3) Indecis o		(4) De acuerd o		(5) Totalmente de tal Acuerdo		(Σ) To To	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
3. Los puestos de trabajo son asignados según el perfil del trabajador.	16	32,0%	12	24,0%	9	18,0%	13	26,0%	0	0,0%	50	100,0%
4. Se realizan las gestiones administrativas según la normatividad vigente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	33	66,0%	17	34,0%	50	100,0%
5. Los procesos administrativos van acorde al objetivo.	0	0,0%	19	38,0%	14	28,0%	17	34,0%	0	0,0%	50	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social.

Atendiendo a lo expresado en la Tabla 3, los resultados muestran respecto al ítem N°3 del indicador “Numero de puestos” que el 32% (16) de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con los puestos de trabajo asignados en el área de desarrollo social a diferencia de un 18% (9) que se encontraron indecisos, ya que algunas veces se asigna el personal de acuerdo al perfil requerido, pero a veces sucede lo contrario ,el personal no cumple con los requisitos y aun así ocupa el puesto de trabajo; mientras que el ítem N°4 del indicador “ Numero de instrumentos normativos” fue calificado en de acuerdo con un 66% (33); y por último respecto al ítem N° 5 del indicador “Numero de procesos” fue calificado en desacuerdo con un 38% (19), a diferencia de un 28% (14) de los trabajadores que manifestaron estar indecisos.

Los resultados indicaron que más de la mitad de los trabajadores encuestados se encuentran en desacuerdo con los puestos de trabajos que se asignan en el área de desarrollo social; ya que no cumplen con el perfil requerido, y esto se debe a que la profesión con la que cuentan no va de la mano con el puesto de trabajo asignado, puesto que algunos son deportistas, profesores o simplemente no ejercieron alguna profesión, ocupando cargos administrativos, o siendo especialistas sociales; todo ello afecta al área de desarrollo social ya que carecen de conocimiento respecto al cargo asignado, lo que dificulta llegar al objetivo propuesto y así también afecta a los mismos trabajadores que algunos cuentan con las capacidades, conocimientos adecuados para ocuparlo, pero el vínculo de amistad se encuentra por encima de todo.

El estudio deja en claro que el área de desarrollo social respecto a las gestiones administrativas se realiza según la normatividad vigente, lo que hace cumplir con las normas instituidas en el ambiente laboral y además de seguir reglamentos establecidos por el Estado. Sin embargo a pesar de que se cumplan con las normas, se deja en evidencia que los procesos administrativos no siempre se direccionan al objetivo establecido, y esto tiene que ver con los intereses individuales o del programa social, ya que realizan un proceso para la ayuda de cierto directivo sobre campañas, eventos sociales que no guardan coherencia con los objetivos institucionales; además de ello los procesos internos son lentos y burocráticos lo que dificulta lograr los mejores resultados.

Objetivo específico N° 3; Determinar como la dirección orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018

Tabla 4 La dirección orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018

Ítems	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	Totalmente en		En		Indeciso		De		Totalmente de		Total	
	Desacuerdo		Desacuerdo				acuerdo		acuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
6. Se comunica correctamente las estrategias al equipo de trabajo	0	0,0%	17	34,0%	18	36,0%	15	30,0%	0	0,0%	50	100,0%
7. Existe el apoyo de todos los trabajadores en las actividades que realiza el área de desarrollo social	21	42,0%	8	16,0%	8	16,0%	13	26,0%	0	0,0%	50	100,0%
8. Se da una buena toma de decisiones ante lo presentado en el área de desarrollo social.	0	0,0%	6	12,0%	14	28,0%	19	38,0%	11	22,0%	50	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social.

Atendiendo a lo expresado en la Tabla 4, los resultados muestran respecto al ítem N°6 del indicador “Comunicación” que el 36 % (18) de los encuestados lo calificaron de indeciso a diferencia de un 30% (15) de los trabajadores que se encontraron de acuerdo; mientras que el ítem N° 7 del indicador “Trabajo en equipo” un 42% (21) manifestaron estar en totalmente en desacuerdo seguido de un 16% (8) que fue calificado en desacuerdo y con el mismo porcentaje fue calificado por los trabajadores de indeciso, mientras que el ítem N° 8 del indicador “Toma de decisiones” un 38% (19) de los encuestados manifestaron estar de acuerdo a diferencia de un 12% (6) que fue calificado en desacuerdo.

Los resultados indicaron que no existe una buena comunicación entre el equipo de trabajo del área de desarrollo social, aun es débil; y esto se manifiesta en algunas ocasiones en el desarrollo de las actividades donde no todos los programas sociales participan de una actividad en específica, pues porque no se les comunico a tiempo (directivo) y organizaron otra actividad o simplemente no estuvieron presentes el día que

se les hizo el comunicado, por lo tanto nadie les informó. Y esto da pie a que según resultados no exista un buen trabajo en equipo, lo que es crítico para cumplir con el objetivo planificado; generando incomodidades entre los trabajadores. Por ello la subgerente del área de desarrollo social ha tomado las decisiones respectivas tratando de mejorar los puntos de quiebre entre los trabajadores; y esto se manifiesta según las opiniones de los mismos.

Objetivo específico N° 4; Determinar como el control orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018

Tabla 5: El control orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018

Ítems	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
9. Se realizan seguimientos a los avances de los planes de acción	0	0,0%	8	16,0%	14	28,0%	28	56,0%	0	0,0%	50	100,0%
10. Cuentan con planes de contingencia	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	32	64,0%	18	36,0%	50	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social.

Atendiendo a lo expresado en la Tabla 5, los resultados muestran respecto al ítem N°9 del indicador “Numero de seguimientos de las actividades” que el 56%

(28) de los encuestados manifestaron estar de acuerdo a diferencia de un 16% (8) de los trabajadores que manifestaron estar en desacuerdo; mientras que el ítem N° 10 del indicador “Monitoreo” lo calificaron en de acuerdo con un 64%(32) según respuestas de los trabajadores, seguido de un 36% (18) de los encuestados que manifestaron estar totalmente de acuerdo.

Los resultados de la tabla N° 5 deja en evidencia según respuestas de los trabajadores que el área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura realiza correctamente los seguimientos oportunos a los planes de acción, lo cual es favorable ya que el directivo verifica las acciones puestas en marcha, lo que ayudará a corregir los resultados obtenidos; además esto según opiniones de los trabajadores conllevará a que

los distintos programas sociales tomen medidas correctivas a tiempo donde permita un mejor desempeño de cada uno de ellos para alcanzar el objetivo esperado. Asimismo los trabajadores consideran que el área de desarrollo social cuenta con planes de contingencia lo que permite subsanar alguna restricción encontrada en la gestión administrativa.

Objetivo específico N° 5; Determinar de qué manera la eficiencia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018.

Tabla 6: La eficiencia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018

Ítems	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		(Σ)	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Cuenta con los recursos necesarios para el mejor desarrollo de sus funciones y por ello garantizar la calidad de los servicios?	1	2,0%	25	50,0%	11	22,0%	12	24,0%	1	2,0%	50	100,0%
¿Las actividades planeadas se ejecutan en los tiempos establecidos?	0	0,0%	7	14,0%	6	12,0%	31	62,0%	6	12,0%	50	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social.

Atendiendo a lo expresado en la Tabla N° 6, se da a conocer los resultados producto del análisis del indicador “Recurso”; según los resultados se muestra que el 50 % (25) de los trabajadores se encuentra en desacuerdo, pues no cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de las funciones, seguido de un 62% (31) de los encuestados que señalaron que el área pese a las restricciones realiza sus actividades a tiempo.

Dicho resultado obedece a las respuestas emitidas por los trabajadores encuestados. Lo que indica que la falta de herramientas, materiales, no les está permitiendo realizar las gestiones correctamente y esto es una restricción para sus actividades sociales. Asimismo estos resultados permitieron conocer que la gran mayoría de los trabajadores tiene conocimiento de la carencia de profesionales competentes aptos para el puesto de trabajo que se requiere, la cual

dificulta el avance continuo, ya que no se tiene conocimiento de las herramientas apropiadas para las funciones. Así por ello respecto a los resultados se recalca que los recursos no solo depende del área estudiada sino de las demás áreas funcionales que hace que existan falencias en los procesos.

Cuando se trabaja con un personal poco eficiente no solo limita las gestiones la cuales son importantes para el desarrollo y crecimiento de la organización, sino que también es límite para que el mismo trabajador no se desarrolle correctamente. A pesar de que el área de desarrollo social no cuente con los recursos necesarios para el mejor desarrollo de sus labores, se realiza a tiempo las actividades, y esto se ve reflejado en el cumplimiento de las actividades.

El estudio deja en evidencia que el directivo no propicia las condiciones apropiadas para el desenvolvimiento de sus colaboradores, ya que no opta por mejorar aspectos importantes para la gestión administrativa. Debido a que son programas sociales delicados porque apoyan a la población piurana, se debe de mejorar los procesos a través de personal competente que se encuentre apto para el puesto asignado.

Objetivo específico N° 6, Determinar de qué manera la eficacia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018.

Tabla 7: La eficacia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.

Ítems	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		Σ Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Las diferentes actividades sociales que se han ido realizando, están relacionadas con lo que se quiere lograr?	0	0,0%	2	4,0%	2	4,0%	41	82,0%	5	10,0%	50	100,0%
¿Se ha ido cumpliendo con los objetivos propuestos en el área de Desarrollo Social?	0	0,0%	4	8,0%	12	24,0%	28	56,0%	6	12,0%	50	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social

Atendiendo a los expresado en la Tabla N° 7, se da a conocer los resultados producto del análisis del indicador “Numero de actividades”, según resultados se muestra que el 82 % (41) de los trabajadores se encuentra de acuerdo, pues las actividades sociales

están relacionadas con el objetivo cumpliendo satisfactoriamente, a diferencia de un 4% (2) que manifiesta estar en desacuerdo, respecto al indicador “Cumplimientos de objetivos”, muestra que el 56% (28) de los trabajadores está de acuerdo a diferencia de un 8% (4) que se encuentra en desacuerdo.

Los resultados indicaron de que a pesar de las diversas falencias que se presentaron, el área de desarrollo social cumple con las actividades, es decir satisface las necesidades la población piurana. Esto se ve reflejado en el cumplimiento de los objetivos. La cual es importante ya que los problemas sociales no pueden esperar, al contrario se presentan cada día más, la cual requiere de agilización de las actividades en su totalidad.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

El estudio tuvo como objetivo general realizar una propuesta de lineamientos de la gestión administrativa que permita orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018, para ello se utilizaron dos instrumentos normativos. Se realizaron dos cuestionarios donde recogieron información uno respecto a la gestión administrativa y el otro respecto a la efectividad operativa, ambas dirigidas a los trabajadores del área de desarrollo social. Asimismo se aplicó un guía de entrevista que fue dirigida a la Subgerente del área de desarrollo social sobre la gestión administrativa, la cual tuvo como propósito recoger información acerca como se realizaba la planeación, organización, dirección y control.

Respecto al primer objetivo específico referido a determinar como la planeación orienta a la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018. Según los resultados obtenidos, mostraron que existe una buena planificación lo cual es importante para que una gestión administrativa sea eficiente. Con respecto a esto el autor Córdova (2012) precisó que es importante tener una buena planificación ya que en ella se realiza todo un análisis situacional para poder formular estrategias y plantear objetivos en base al problema detectado. Esto se puede contrastar con el estudio de Loaiza (2013) con su investigación denominada “La administración de procesos y su impacto en la eficiencia operativa de una empresa, Yambal” donde manifiesta que se debe trabajar en base a políticas que cuenta la empresa para realizar cualquier proceso administrativo y sobre todo si se hace un estudio en su totalidad. Asimismo los resultados obtenidos en la presente investigación concuerdan con los encontrados por Baldeos (2015) donde concluyó que la gestión administrativa del Gobierno Regional de Lima tiene relación con esta institución, además señaló que la planificación incide adecuadamente en la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa. Analizando los porcentajes obtenidos de la encuesta dirigido a los trabajadores del área de desarrollo social da a conocer que entre sus principales políticas incluyen a las instituciones públicas con un 62 %, siendo esto importante ya que son la pieza fundamental para resolver un problema social; además se encontró que los objetivos en su mayoría son planificados en base a los servicios que ofrece la institución pública con un 56% , permitiendo trabajar en base a las necesidades de la población, por ende

permite que esto vaya disminuyendo las causas del problema principal.

En cuanto a la entrevista realizada a la subgerente del área de desarrollo social de la institución pública, sus respuestas concuerdan con los resultados; donde señala que para llevar a cabo una buena planeación se realizan espacios de concertación de estado y sociedad civil, donde participan claramente los órganos del estado y todos los objetos de derecho; en dicha reunión se plantean políticas pública, la cual son base fundamental para la realización de un proyecto, esto da pie a que se centren en estrategias propicias para obtener una buena toma de decisiones; además indicó que los objetivos están orientados en base a los servicios que se brinda la organización para que esto contribuya a los problemas sociales y así por ello repercuta en la mejora de la calidad de vida del ciudadano. Estos resultados indican que el área de desarrollo social se centra y se direcciona a las necesidades que tienen los pobladores de la ciudad de Piura, la cual es importante ya que existe en la actualidad problemas sociales con un alto porcentaje de violencia, de mendicidad, de personas con discapacidad y sobre todo de la desaparición de niños y bebés que son utilizados para la trata de personas o tráfico ilícito de órganos , por ello se debe de tener una base sólida desde el núcleo de la organización y desde el inicio para cumplir con los objetivos institucionales.

El segundo objetivo específico está referido a determinar como la organización orienta a la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018. Según los resultados obtenidos, mostraron que la etapa de la organización aun es débil, pues a pesar de que se cumple con la normatividad vigente con un 66% según respuestas de los trabajadores, por lazos de amistad se asignan puestos de trabajo a personas que no cumplen con las competencias y conocimientos manifestado con un resultado de 32%; en la cuales hay personas no cuentan con profesión o simplemente la ocupación que tienen no va de la mano con el perfil que se requiere; y esto hace que genere discordias entre los trabajadores, minimizando sus competencias al colocar a personas no conocen la gestión administrativa y asimismo debilitando y creando conflicto entre el equipo de trabajo. Con respecto a esto el autor Rubio (2014) precisó que debe crearse procesos claros y actualizados, adecuándose a cada puesto de trabajo asignado y así también recalcó que se debe adquirir nuevas competencias que conlleve a mejorar las labores y por ende obtener un mejor resultado. Esto se puede contrastar con el estudio de Flores (2015) con su investigación titulada “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega” donde concluyó que no

hubo un buen desarrollo de los procesos administrativos y se realizó de manera limitada debido a que el alto mando no tenía mucho conocimiento acerca de los procesos administrativos de la organización, lo que deja entrever que las competencias que posee para el puesto, no son las adecuadas.

Dichos resultados concuerdan con los encontrados por Santillán (2013) con su investigación titulada “Propuesta de sistema de gestión administrativa para la compañía Poison S.A” donde se concluyó que se debe de realizar un manual de organización y funciones que permita hacer una buena selección del personal de acuerdo al perfil requerido. Aportando a ello los resultados de Ravillet (2015) en su investigación titulada “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica, Los Ángeles de Chimbote” donde indicó que dicha universidad no cuenta con los trabajadores aptos para el puesto, realizando un ineficiente desempeño laboral.

La deficiente etapa de organización también es corroborada por la entrevista realizada a la actual subgerente, donde precisa que muchas veces el área se adecua a los recursos que el gerente ya tiene, por lo que se ven en la necesidad de contratar servicios o consultorías para que realicen cierta actividad, ya que no existe la confianza en ciertos trabajadores para que lo desarrollen, y esto es debido a que no cumplen con los requisitos para el puesto de trabajo; así también la opinión de la entrevistada coincide con los resultados obtenidos respecto a los procesos administrativos, pues indica que es necesario trabajar en conjunto para la realización de una actividad específica, algo que no sucede en el área, ya que recalca que algunos de los programas sociales trabajan por separado, notándose los intereses individuales y esto hace que el área de desarrollo social trabaje con dificultades para llegar al objetivo.

Es importante que se diseñe y se fije estructuras más sólidas para que los trabajadores a contratar posean las competencias necesarias para el desempeño de la labor; al ser competentes permitirá un aporte eficiente al desarrollo de la gestión administrativa, lo que trae consigo procesos más ágiles y reducción de los recursos.

En referencia al tercer objetivo específico está referido a determinar como la dirección orienta a la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018. Según los resultados obtenidos, mostraron que esta etapa es ineficiente ya que los trabajadores dieron a notar sus opiniones poco favorables, donde señalaron que no existe una correcta comunicación entre el directivo y los colaboradores

con un 34 %, debido que se les informa o se les comunica a tiempo ciertas mejoras o cambios que se realizaron en la gestión y no saben ciertos criterios nuevos que se empezaron a trabajar; y esto crea desmotivación entre ellos ya que indirectamente los excluyen de cierta información, la cual es negativo para los programas sociales ya que cada uno de ellos es pieza fundamental para el área; así también se obtuvieron resultados negativos con un 42% respecto al apoyo de los colaboradores debido al protagonismo que hace que se debilite el relacionamiento con las demás instituciones. Respecto a esto el autor Camacho (2014) indica que para que una organización crezca y se desarrolle en su totalidad, implica en sí la buena administración del directivo, es decir un líder que sepa direccionar a su equipo de trabajo, donde se les brinde la información correcta para que tengan conocimiento de lo que sucede en el área que se labora.

Esto se puede contrastar con lo dicho por la teoría de Cueva (2013) que señala la importancia de tener una comunicación efectiva, en la cual a cada miembro de la organización le llegue la información clara y precisa; además de establecer canales propicios para su desarrollo. Asimismo hace énfasis que para que aquello funcione se debe tener un personal sumamente motivado, logrando resaltar niveles de productividad de los trabajadores. Los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con los encontrados por Ravillet (2015,) en su estudio de investigación “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad, Los Ángeles de Chimbote” donde determinó que existe desmotivación del personal administrativo lo que dificulta desempeñar las funciones eficientemente de la organización.

Las respuestas emitidas en la entrevista por la subgerente del área de desarrollo social reconocieron que precisamente esta etapa de dirección no estaba funcionando correctamente, pero a diferencia de las respuestas de los trabajadores, ella mencionó que no existe un adecuado trabajo en equipo debido a las discordias que se generan entre las diferentes áreas del Gobierno Regional Piura, como por ejemplo en algunos viajes que debe realizar el especialista del programa social sea para reuniones o visitas de inspección, el especialista muchas veces debe desembolsar de su propio dinero, es decir en temas de viáticos, que precisamente el área indicada para ese reembolso lo devuelven en un mes a dos meses después; recalando que los especialistas realizan varios viajes a diferentes partes de la ciudad de Piura. Además manifestó que no hay una buena comunicación en la institución pública; ya que muchas veces se cruzan los viajes o

reuniones de los programas sociales donde se nota la molestia de la subgerente, ya que ella debe estar presente en dichas reuniones.

El cuarto objetivo específico está referido a determinar como el control orienta a la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018. Según los resultados obtenidos, mostraron que existe un buen control de las labores que realiza el área de desarrollo social, la cual es de gran importancia para la mejora de los resultados año tras año. Así mismo se obtuvieron respuestas favorables sobre la intervención del directivo, ya que no solo se evalúan los resultados para su mejora, según repuestas emitidas por los trabajadores que se vieron representadas en 56 %, si no que se trabaja junto con gerencia sobre los planes de contingencia, en la cual, en la actualidad cuentan para contraer cualquier restricción que se presente y esto se mostró con un 64 % de los trabajadores que estuvieron de acuerdo. Ello atendería a lo señalado por Máttar y Perroti (2014) quien indican que están surgiendo grandes cambios en el mundo, la cual se debe de emplear estrategias acordes con las exigencias de las sociedades, propiciando visiones para el desarrollo tanto de la institución como de población, además señalaron que el directivo debe de crear escenarios propicios para las diferentes labores a desempeñar; y cuando los cuellos de botella se presenten se deben de poner en marcha los planes de contingencia para la mejora de la gestión.

Esto se puede contrastar con los resultados obtenidos por Loaiza (2013) en su estudio de investigación “La administración de procesos y su impacto en la eficiencia operativa de una empresa, Yambal”, donde manifiesta que es necesario hacer una evaluación de la administración de procesos, para que ayude a la identificación de los procesos que en verdad agregan valor al departamento de estudio.

En cuanto a la entrevista, las respuestas emitidas por la subgerente del área de desarrollo social coinciden con los resultados obtenidos; la subgerente expresa que se realizan seguimiento a las actividades en función a las metas de cada programa social donde precisamente cada especialista muestra el trabajo que se realizó y que dificultades tuvieron, además que recursos son los que necesitan para el desarrollo de sus labores. Esta reunión de trabajo llamada “Sincronización de agendas y planeamiento de salidas” la realizan todos los lunes de cada semana así coordinan el tema de las agendas de cada uno para que no haya un cruce de las actividades en la cual el directivo participe en cada una de ellas. Asimismo manifestó que realizan un monitoreo para ver qué puntos no están marchando bien o que puntos sí; en caso de que no se cumple, como plan de contingencia

lo que hacen es reestructurar y de acuerdo a eso toman las medidas respectivas.

Respecto al quinto objetivo específico referido a determinar de qué manera la eficiencia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018. Según los resultados obtenidos mostraron que existe una ineficiente gestión administrativa, ya que los trabajadores manifestaron con un 50 % que no cuentan con los recursos necesarios para el buen desarrollo de las labores, es decir que las herramientas brindadas no son las suficientes, así como el personal que se tiene en el área y en las áreas funcionales no cuentan con las competencias requeridas, pero que a pesar de ello un 62% de los colaboradores indicaron que se cumple con las actividades planeadas en los tiempos establecidos. Respecto a esto Cruz (2013) manifiesta que se necesita optimizar los recursos para evitar el mal uso de ello; es decir que haya algún desperdicio de los recursos disponibles. Esta teoría concuerda con los resultados obtenidos de la encuesta, donde se ve la poca capacidad del directivo para disponer de los recursos correctamente, ya que no se contrata personal competente para el área, o no interviene en gerencia para que esto no se siga dando, esto se ve reflejado cuando se destina materiales innecesarios a reuniones con las instituciones públicas; por ejemplo se puede optimizar respecto a los materiales (diapositivas impresas, libretas, lapiceros, llaveros) ; en la cual las diapositivas o material informativo puede ser enviadas por correo donde cada representante de la institución se encargue de llevar su material impreso; por otro lado están los refrigerios donde lo necesario sería brindarles algo significativo o un pequeño compartir a los participante; pero esto no se da, al contrario se contrata servicios en cuanto a desayunos completos (café + pan con pollo + ensalada de frutas) para cada invitado, y si la reunión se realiza hasta la tarde también se les brinda el almuerzo.

Los resultados se pueden contrastar con la investigación realizada por Ruiz (2017) denominada “La gestión empresarial y su influencia en la eficiencia operativa en Atento-Ate” donde señala que es necesario darle un buen uso a los recursos, así como de escoger y aplicar las estrategias propicias para obtener resultados favorables; todo ello conllevaría a obtener operaciones eficientes para la organización. Todo ello se contradice con las opiniones dadas por la entrevistada, donde manifestó que el gerente es el que administra los recursos; donde ella se adecua a recursos que la gerencia ya tiene; la cual los trabajadores señalan que la subgerente no tiene capacidad de líder ya que tiene un cargo que le permite mejorar aspectos importantes del área de desarrollo social y no lo hace.

En cuanto al sexto objetivo específico referido a determinar de qué manera la eficacia orienta a la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018. Según los resultados obtenidos en la presente investigación, los trabajadores encuestados respondieron con un 64 % que se cumplen con las actividades planificadas, pese a las dificultades que se presentan, asimismo tratan de hacer lo posible para lograr los resultados esperados; y esto se ve reflejado con un 68 % de los trabajadores que manifiestan, que ellos mismos buscan la mejor manera de realizar las funciones laborales; es decir que para cierta actividad programada desembolsan de su propio dinero para obsequiar algún presente por el día del padre o cualquier día festivo; con el fin de fortalecer las buenas relaciones con las diferentes instituciones públicas; además el 56% indica que se han ido cumpliendo correctamente con los objetivos del área de desarrollo social la cual se complementa con el 52% que respondieron que se entiende de forma clara los objetivos planificados.

Respecto a ello Pérez (2014) quien define que la eficacia que debe de enfocarse en lo primordial, en lo que realmente es importante para la organización y de acuerdo a ello llevarse a cabo los procesos que permitan direccionarse al objetivo. Esto se contradice con los resultados obtenidos de la investigación de Ciudad (2015) denominada “Contrato administrativo de servicios en la gestión administrativa del sector público Piura 2015” donde llegó a la conclusión de que no existe una buena efectividad de los procesos para los contrato administrativos; por lo tanto sus gestiones son ineficientes en la cual no permitió obtener resultados favorables. Sin embargo los resultados de la presente investigación dejan en claro que los trabajadores si son eficaces, la cual se crean escenarios propicios para el desarrollo de sus labores y cumplimientos de las actividades que están enfocadas al objetivo. Estos resultados son importantes destacar ya que al tener claro el objetivo, los trabajadores se pueden desenvolver y planificar mejores sus actividades sociales la cual conlleve a que se tengan gestiones efectivas para ofrecer servicios de calidad a la población.

Finalmente el objetivo general está determinado a la realización de una propuesta de lineamientos de la gestión administrativa que oriente la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura. Los resultados muestran ciertas falencias en la cual se deben de mejorar. De acuerdo a ello Serralde (2015) indica que existen organizaciones unas más eficientes que otras y esto es debido a que emplea estrategias diferentes de acuerdo a los problemas que presentan en cada organización.

Algunas empresas escogen estrategias inducidas al mejoramiento del núcleo en la cual incluye aspectos importantes como el reforzamiento de las competencias, la cultura organizacional, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, esto da pie a que si lo interno se trabaja para que mejore, en lo externo se podrá tener resultados favorables, los resultados esperados; por ende efectividad operativa. Estas opiniones se complementan con la teoría de Cueva (2013) donde menciona que se debe de emplear estrategias, herramientas adecuadas para cualquier actividad en base el análisis situacional que vaya de la mano con políticas coherentes a lo que se quiere llegar. Por su parte Córdova (2012) toma en cuenta que cuando hay una buena aplicación de las etapas, planeación, organización, dirección y control se logra una buena gestión administrativa; en la cual son puntos clave para el logro del objetivo.

Estas observaciones y opiniones de los autores se contrastan con lo dicho por Máttar y Perroti (2014) donde deja en claro que ante los grandes cambios que surgen en el mundo se debe de emplear estrategias claves para el éxito en la cual hace connotación a éxito debido a que refiere a desarrollar un buen plan para futuro. Según la entrevista que se realizó las respuestas fueron favorables ya que indica que las estrategias con claves para el aumento de la productividad, así como de mejorar y desarrollar un mejor desempeño en las zonas focalizadas.

V. CONCLUSIONES

1. En el área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura existe una buena planificación de sus actividades y gestiones a realizar, de acuerdo a que se establecen políticas claras y relacionadas al objetivo deseado , la cual es importante ya que existe una base sólida sobre lo que se quiere obtener a futuro.

2. La poca capacidad de liderazgo por parte de la subgerente, no permite contratar al personal idóneo para el puesto de trabajo que se requiere ya que se adecua a lo que gerencia dispone; por ello trabajan con colaboradores que no reúnen las competencias ni actitudes para ocupar el cargo asignado, por lo tanto cuentan con un personal incompetente en la cual los procesos son lentos y se desperdicia innecesariamente los recursos disponibles. No hay un buen desarrollo de la etapa de organización de la gestión administrativa.

3. La investigación deja en evidencia que la mala gestión del directivo afecta directamente al equipo de trabajo y esto se vio reflejado en la poca comunicación entre la subgerente y los trabajadores, donde no se les comunica claramente las estrategias planificadas, y esto crea que no haya un conocimiento de los nuevos métodos. Esta situación se agrava por la falta de comunicación entre las áreas funcionales del Gobierno Regional de Piura, donde hace que se cree discordias entre los trabajadores y se rompan las buenas relaciones. No hay un buen desarrollo de la etapa dirección de la gestión administrativa.

4. El área de desarrollo social pese a las restricciones encontradas en el estudio, desarrolla de forma eficiente algunas labores, llevando un buen control de las gestiones puestas en marcha; de acuerdo a que realizan seguimientos a los avances del plan de acción para el logro de la articulación de plan regional. Asimismo cuentan con planes de contingencia en caso de que se detecte una mala gestión en las actividades.

5. El área de desarrollo social no cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones lo cual altera la calidad de servicio que se brinda en la institución pública; así por ello se concluye que el área investigada cuenta con un recurso humano ineficiente de acuerdo a que la profesión que tienen no va de la mano con lo requerido. Sin embargo pese a ello los trabajadores cumplen con las actividades a tiempo, ya que pone en juego su puesto de trabajo ante la vista de otros trabajadores; esto se vio reflejado debido a que el colaborador hace uso de sus propios recursos como utilizar su dinero para los diferentes viajes a las zonas focalizadas. Este punto aún se muestra débil lo que crea ineficiencia en las gestiones administrativas.

6. La investigación deja en claro que el área de desarrollo social pese a la escases de los recursos, cumple con las actividades encargadas, ya que no se puede dejar en pausa los problemas sociales, al contrario cada día aumentan los índices de violencia, de personas discapacitadas, entre otras; en la ciudad de Piura.

VI. RECOMENDACIONES

1. Establecer nuevas políticas que optimicen los recursos administrativos, la cual es importante para mejorar o eliminar desperdicios en las gestiones y hacer de ello procesos claves que ayuden a cumplir con el objetivo esperado.
2. Realizar una reasignación de cargos teniendo en cuenta las competencias requeridas para el puesto de trabajo y de acuerdo al perfil del trabajador, la cual permita trabajar mejor las gestiones administrativas de acuerdo a que se contará con los conocimientos y habilidades adecuadas para su desarrollo.
3. Propiciar las buenas relaciones a través de estrategias de trabajo en equipo, en la cual conlleve a que se dé una comunicación más efectiva entre las áreas funcionales y esto permita una retroalimentación de las limitaciones que impiden que se desarrolle en su totalidad. Así por ello se recomienda realizar actividades integradoras donde participen todos las áreas funcionales, la cual esto refuerce los vínculos laborales.
4. Reforzar la etapa de control, evaluando no solo para corregir desviaciones en los procesos o de realizar seguimientos a las actividades, sino de evaluar también la cultura organizacional que permita profundizar los problemas internos dentro del área estudiada; además se recomienda que esto puede dar pie a que ciertas labores no se estén desarrollando adecuadamente de acuerdo a que no solo es problema de procesos si no de costumbres, hábitos que tienen los trabajadores.
5. Emplear actividades que buscan reconocer a los empleados competentes, brindándoles cursos complementarios a su formación, esto beneficiará a los trabajadores y a la misma institución pública. Aquello se recomienda para que se tenga un personal más eficiente y por ende competente, en la cual se esfuerce por realizar cada vez mejor sus labores. Asimismo se está empleando inteligencia emocional ya que reconoce al trabajador productivo.

6. Mejorar las condiciones de los trabajadores, brindándoles las herramientas adecuadas para que se obtenga un mejor resultado del que se tuvo. Esto es recomendable porque permitirá que no solo se cumpla con lo encargado, si no que permita la satisfacción general de toda la población, cumpliendo de acuerdo

VII. PROPUESTA

7.1 Introducción

El área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura está conformado por ocho programas sociales que son: DEVIDA, CONNA, Trata de Personas, OREDIS, SIREPI, Igualdad de Género, COREJU) en la cual los especialistas y demás trabajadores que no están desarrollando correctamente sus funciones debido a las falencias que se presentan en la gestión administrativa, respecto a la organización y dirección de la misma y parte de ello se debe a un personal incompetente que no desarrolla correctamente sus funciones, la cual crea desperdicios en los procesos y conlleva a las discordias entre el equipo de trabajo; asimismo esto en general se debe a la falta de capacidad de líder que no pone en marcha sus competencias y conocimientos para direccionar al equipo de trabajo. Esta situación conlleva a que la población piurana se vea perjudicada.

La buena gestión administrativa es una pieza fundamental para que se desarrolle adecuadamente las funciones internas y externas de los trabajadores, donde el directivo cree escenarios propicios para su equipo de trabajo, empezando con empoderarlos con las nuevas exigencias que tiene el mundo globalizado, empleando estrategias que respondan a las necesidades de los pobladores y esto conlleve a un mejor administro de la gestión pública a futuro.

El impulso por una buena gestión que engloba una buena organización y dirección del directivo hacia su equipo de trabajo, permitirá obtener resultados favorables, evitando desperdicios de los recursos, procesos lentos e innecesarios, por lo contrario obteniendo gestiones efectivas a través de un personal eficiente que trabaje con dirección a radicar los problemas sociales que están surgiendo en la actualidad.

A través de los instrumentos de recolección de datos se pudo identificar ciertas limitaciones que complementan las restricciones presentadas, como la falta de comunicación, la falta de apoyo entre los colaboradores ante los eventos o reuniones de las actividades programadas y así como de las áreas funcionales que no trabajan de forma sistemática en la cual crean contratiempos en las gestiones públicas de los especialistas y el área en general.

7.2 Objetivos de la propuesta

Objetivo general

- Desarrollar un programa de liderazgo gerencial como herramienta de la gestión administrativa para mejorar las capacidades de los trabajadores del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.

Objetivos específicos

1. Conocer las ventajas y limitaciones del área de desarrollo social mediante el análisis de las fortalezas y debilidades.
2. Optimizar el recurso humano mediante el autoliderazgo.
3. Optimizar los recursos mediante la eliminación de desperdicios en los procesos administrativos.
4. Lograr la integración del personal mediante el trabajo en equipo.
5. Concientizar a las instituciones públicas para que cumplan de manera efectiva sobre las necesidades de la población Piura

7.3 Justificación

El fin principal de la propuesta de liderazgo gerencial para mejorar la capacidad del directivo del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura se inclina a reforzar las competencias de la subgerente de dicha área en la cual influya de manera favorable sobre sus trabajadores para el mejoramiento de las funciones administrativas; así como de empoderar al personal a través del auto liderazgo para que cada especialista de los programas sociales trabaje en equipo fomentando las buenas relaciones con las instituciones públicas, dejando atrás el protagonismo.

La presente propuesta permitirá eliminar las restricciones que impiden obtener resultados favorables; así como de optimizar los recursos en las actividades sociales y sobre todo en las área funcionales del Gobierno Regional Piura; y los realizan trabajos complementarios (stakeholders).

La presente propuesta se elaboró de acuerdo a los resultados obtenidos por los instrumentos de recolección de datos aplicados a los trabajadores del área de desarrollo social, incluyendo en la investigación a la subgerente del área mencionada, en la cual se determinó que la mayoría de los trabajadores contratados no cuentan con las competencias requeridas para el puesto de trabajo, siendo un perfil incoherente al que ocupan en la actualidad; por ello esta situación debe ser revertida con el personal que cuenta con cuadros institucionales ya establecidos, donde estos empoderen al personal de menor jerarquía.

7.4. Análisis FODA

Tabla 8. Matriz FODA

AMBIENTE INTERNO AMBIENTE EXTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo del Gobierno Regional Piura. 2. El área de desarrollo social cuenta con presupuesto propio. 3. Partidas provenientes de organismos internacionales. 4. Cumplimientos de los objetivos pese a las restricciones que se presenten. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El 40% de los trabajadores no reúnen las competencias requeridas para el puesto de trabajo, sumándose a ello el protagonismo. 2. Existencia de procesos burocráticos. 3. Carencia de recursos necesarios para la gestión 4. Falta de coordinación entre los trabajadores del área investigada y de las áreas funcionales del Gobierno Regional Piura.
OPORTUNIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación proveniente de las instituciones benefactoras. 2. Nuevas leyes encaminadas a optimizar los recursos administrativos. 3. Apoyo de otras instituciones públicas o privadas. 4. Existencia de unidad de capacitación en el Gobierno Regional 	F3 O3 Realizar un taller de auto liderazgo	D3 O2 Realizar un taller sobre Gestión lean: cero desperdicios
AMENAZAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Retiro o disminución del presupuesto asignado. 2. Cultura de los stakeholders. 3. Fenómenos naturales e inseguridad ciudadana. 4. Relaciones con áreas funcionales ineficientes 	F1 A4 Fortalecer las buenas relaciones, mediante un taller de Trabajo en equipo	D4 A2 Desarrollar taller de Concientización sobre las necesidades de los benefactoras

Fuente: Resultados obtenidos de los instrumentos aplicados a los trabajadores del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura.

Elaboración propia.

7.5. Población Objetivo

La población objetivo está representada por los ciudadanos que se beneficiarán con respecto al mejoramiento y reforzamiento de los servicios del estado a través de la mejora de su gestión administrativa.

7.6. Estrategias de Liderazgo gerencial

7.6.1. Estrategia FO: Realizar un taller de Autoliderazgo

a) Descripción de la estrategia

A través de la presente estrategia se busca realizar un taller de autoliderazgo para los trabajadores del área de desarrollo social así como de cada especialista de los programas sociales conduzca a su equipo de trabajo, esto será con el apoyo de los organismos internacionales como: Banco Mundial, ONGs, iglesias, voluntariados internacionales o nacionales, con el fin conseguir recursos monetarios y de personas que permitan concientizar al personal de las diferentes áreas funcionales sobre el tema de autoliderazgo. Debido a la presencia de los grandes cambios, se requiere que cada colaborador este plenamente convencido y comprometido con la filosofía institucional, de esta forma se estará contribuyendo con el desarrollo de la región Piura, al contar con personal competente.

Para esto se requiere aplicar la inteligencia emocional (I+E), es decir las personas deben conocerse, auto motivarse, autocontrolarse, desarrollar empatía y poner en marcha las habilidades sociales. Todo esto conllevará a lograr cambios en sus actitudes. (CH- A)

b) Tácticas

- Autorización de la alta gerencia.
- Obtener el financiamiento.
- Contratar al coach.
- Invitar al personal del área de desarrollo social.

- Solicitar el material para el desarrollo del taller de autoliderazgo.
- Desarrollo del taller de autoliderazgo.
- Clausura del taller de autoliderazgo

c) Programa estratégico

Este taller estratégico se desarrollará en el área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, durante los meses de enero, febrero y marzo a través de un coach preparado en el tema dado, se llevará a cabo de acuerdo al cronograma de actividades. Participarán los 50 trabajadores del área de desarrollo social.

d) Responsable

Gerencia de desarrollo social del Gobierno Regional Piura.

e) Cronograma de actividades

Período / Actividades	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Autorización de la alta gerencia.												
Obtener el financiamiento.												
Contratar al coach												
Invitar al personal del área de desarrollo social												
Solicitar el material para el desarrollo del Taller de autoliderazgo.												
Desarrollo del taller de autoliderazgo.												
Clausura del taller de autoliderazgo.												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
PAPEL A-4	MILLAR	½	S/. 20.00	S/. 20.00
LAPICEROS	DOCENA	5	S/. 10.00	S/. 50.00
CERTIFICADOS	UNIDAD	50	S/. 20.00	S/. 1,000.00
IMPRESIONES Y COPIAS	MILLAR	1/2	S/. 30.00	S/. 30.00
FOLDERS	UNIDAD	50	S/. 3.00	S/. 150.00
REFRIGERIOS	UNIDAD	50	S/. 4.00	S/. 200.00
TOTAL				S/. 1450.00

Coach	PAGO MENSUAL	NECESIDAD	PAGO ANUAL
UNIDAD DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACIÓN	S/. 200.00	3 meses	S/. 600.00
ESPECIALISTA EN TEMA DE AUTOLIDERAZGO	S/. 500.00	1 mes	S/. 500.00

7.6.2. Estrategia DO: Realizar un taller sobre Gestión lean: cero desperdicios

a) Descripción de la estrategia

A través de la presente estrategia se busca concientizar al personal del área de desarrollo social, a fin realizar una mejor gestión de las funciones administrativas, donde el desperdicio sea cada vez menor y si es posible eliminarlo. Se requiere realizar un análisis del área para diagnosticar actividades que generan desperdicio o que son innecesarias en la gestión administrativa.

b) Tácticas

- Autorización de la alta gerencia
- Obtener el financiamiento
- Contratar al coach
- Invitar al personal del área de desarrollo social
- Solicitar el material para el desarrollo del taller de Gestión lean.
- Desarrollo del taller de Gestión lean.
- Clausura del taller de Gestión lean

c) Programa estratégico

Este taller estratégico se desarrollará con el personal del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, durante los meses de abril, mayo y junio a través de un coach especialista en gestión lean, de acuerdo al cronograma de actividades. Participarán los cincuenta trabajadores de dicha área.

d) Responsable

Gerencia de desarrollo social del Gobierno Regional Piura.

f) Cronograma de actividades

Período Actividades	ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Autorización de la alta gerencia.												
Obtener el financiamiento.												
Contratar al coach especialista en Gestión Lean.												
Invitar al personal del área de desarrollo social												
Solicitar el material para el desarrollo del Taller sobre Gestión lean.												
Desarrollo del taller de Gestión lean.												
Clausura del taller de Gestión lean.												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
PAPEL A-4	MILLAR	1/2	S/. 20.00	S/. 20.00
LAPICEROS	DOCENA	5	S/. 10.00	S/. 50.00
CERTIFICADOS	UNIDAD	50	S/. 20.00	S/. 1,000.00
IMPRESIONES Y COPIAS	MILLAR	1/2	S/. 30.00	S/. 30.00
FOLDERS	UNIDAD	50	S/. 3.00	S/. 150.00
REFRIGERIOS	UNIDAD	50	S/. 4.00	S/. 200.00
TOTAL				S/. 1450.00

Coach	PAGO MENSUAL	NECESIDAD	PAGO ANUAL
UNIDAD DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACIÓN	S/. 200.00	3 meses	S/. 600.00
ESPECIALISTA EN TEMA DE GESTIÓN LEAN	S/. 900.00	3 meses	S/. 900.00

7.6.3. Estrategia FA: Fortalecimientos de las buenas relaciones mediante el trabajo en equipo

a) Descripción de la estrategia

A través de la presente estrategia de trabajo en equipo y con el apoyo de la institución pública se busca conseguir que las áreas del Gobierno Regional Piura (área de Abastecimiento, OTI - Tecnología, Gerencia de Desarrollo Social, Unidad de Bienestar social y capacitación , área de Tesorería, área de Recursos Humanos entre otras) que realizan trabajo complementario, actúen efectivamente en las gestiones administrativas ,dado que muchas veces la entrega de los recursos se da fuera de tiempo, retrasando las actividades programadas de los programas sociales y del personal administrativo.

b) Tácticas

- Autorización de la alta gerencia.
- Obtener el financiamiento.
- Contratar al coach.
- Invitar al personal del área de desarrollo social.
- Solicitar el material para el desarrollo del taller de Gestión lean.
- Desarrollo del taller de trabajo en equipo.
- Clausura del taller de trabajo en equipo.

c) Programa estratégico

Este taller estratégico se desarrollará con el personal del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, durante los meses de julio, agosto y septiembre a través de un coach especialista en trabajo en equipo, de acuerdo al cronograma de actividades. Participarán los cincuenta trabajadores de dicha área.

d) Responsable

Gerencia de desarrollo social del Gobierno Regional Piura.

e) Cronograma de actividades

Período Actividades	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Autorización de la alta gerencia.												
Obtener el financiamiento.												
Contratar al coach especialista en trabajo en equipo.												
Invitar al personal del área de desarrollo social.												
Solicitar el material para el desarrollo del Taller sobre trabajo en equipo.												
Desarrollo del taller de trabajo en equipo.												
Clausura del taller de trabajo en equipo.												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
PAPEL A-4	MILLAR	1/2	S/. 20.00	S/. 20.00
LAPICEROS	DOCENA	5	S/. 10.00	S/. 50.00
CERTIFICADOS	UNIDAD	50	S/. 20.00	S/. 1,000.00
IMPRESIONES Y COPIAS	MILLAR	1/2	S/. 30.00	S/. 30.00

FOLDERS	UNIDAD	50	S/. 3.00	S/. 150.00
REFRIGERIOS	UNIDAD	50	S/. 4.00	S/. 200.00
TOTAL				S/. 1450.00

Coach	PAGO MENSUAL	NECESIDAD	PAGO ANUAL
UNIDAD DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACIÓN	S/. 200.00	3 meses	S/. 600.00
ESPECIALISTA EN TEMA DE GESTIÓN LEAN	S/. 900.00	3 meses	S/. 900.00

7.6.4. Estrategia FO: Desarrollar taller de concientización sobre las necesidades de los benefactores

a) Descripción de la estrategia

A través de la estrategia se busca la sensibilización a los principales stakeholders como: Policía Nacional, Municipalidades, Organismos del ministeriales de la región, Fiscalía, entre otros; quienes realizan labor complementaria sobre los problemas sociales, por ello es necesario que cumplan puntualmente con la programación de reuniones o eventos que oportunamente fue comunicada, de esa forma se estará en la capacidad de cumplir efectivamente con los benefactores.

b) Tácticas

- Autorización de la alta gerencia.
- Obtener el financiamiento.
- Contratar al coach.
- Invitar al personal del área de desarrollo social y a los representantes del área de desarrollo social.
- Solicitar el material para el desarrollo del taller de concientización sobre las necesidades de los benefactores.
- Desarrollo del taller de concientización sobre las necesidades de los benefactores.
- Clausura del taller de concientización sobre las necesidades de los benefactores.

c) Programa estratégico

Este taller estratégico se desarrollará con los trabajadores del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre a través de un coach empresarial, de acuerdo al cronograma de actividades. Participarán las 20 instituciones públicas que son los representantes más concurridos a las reuniones del área y los trabajadores del área respectiva.

d) Responsable

Gerencia de desarrollo social del Gobierno Regional

e) Cronograma de actividades

Período Actividades	Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Autorización de la alta gerencia.												
Obtener el financiamiento.												
Contratar al coach												
Invitar al personal del área de desarrollo social y a los representantes de las instituciones públicas.												
Solicitar el material para el desarrollo del taller de concientización sobre las necesidades de los benefactores.												
Desarrollo del taller de concientización sobre las												
Necesidades de los benefactores.												
Clausura del taller de concientización sobre las necesidades de los benefactores.												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
PAPEL A-4	MILLAR	1	S/. 40.00	S/. 20.00
LAPICEROS	DOCENA	6	S/. 10.00	S/. 60.00
CERTIFICADOS	UNIDAD	70	S/. 20.00	S/. 1,400.00
IMPRESIONES Y COPIAS	MILLAR	1	S/. 60.00	S/. 60.00
FOLDERS	UNIDAD	70	S/. 3.00	S/. 210.00
REFRIGERIOS	UNIDAD	70	S/. 4.00	S/. 2,800.00
TOTAL				S/. 4530.00

Coach	PAGO MENSUAL	NECESIDAD	PAGO ANUAL
UNIDAD DE BIENESTAR SOCIAL Y CAPACITACIÓN	S/. 200.00	3 meses	S/. 600.00
COACH ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATEGICA	S/. 900.00	3 meses	S/. 900.00

Presupuesto Total

ESTRATEGIA	TOTAL
Realizar un taller de auto liderazgo	S/. 2,550.00
Realizar un taller sobre Gestión lean: cero desperdicios	S/. 2,950.00
Fortalecer las buenas relaciones, mediante un taller de Trabajo en equipo	S/. 2,950.00
Desarrollar taller de Concientización sobre las necesidades de los benefactores	S/. 6,030.00
TOTAL	S/. 14,480.00

Para llevar a cabo la aplicación de las estrategias planteadas, se obtuvo un presupuesto en total de S/. 14,480.00.

7.7. Viabilidad

La propuesta planteada, de acuerdo a las estrategias anteriormente mencionadas permitirán mejorar la gestión administrativa del área de desarrollo social, llevándose a cabo a corto, mediano y largo plazo; además gracias al aporte de estas estrategias conllevará a que el personal se desarrolle de manera eficiente en las actividades sociales y sobre todo en los procesos administrativos, en la cual desarrollen la capacidad de liderazgo con la que cuentan para sacar adelante el programa social, ya que cada uno ellos son pieza fundamental para el área estudiada. Así por ello mejorará cada aspecto que trabaja el área, empezando desde lo interno hasta lo externo, haciendo participe a las diferentes instituciones públicas que realizan la labor complementaria sobre el problema social. Sin embargo es importante recalcar que las estrategias conllevarán a que el directivo organice y se dirija adecuadamente; en base al mejoramiento de los procesos, eliminando lo innecesario y trabajando con procesos claves para obtener resultados favorables direccionadas al objetivo que se desea alcanzar.

La presente investigación es viable ya que los recursos a utilizar en la propuesta están dentro de los recursos financieros con los que cuentan, y esto se puede contrastar con las respuestas emitidas por la subgerente de desarrollo social en la entrevista realizada donde indica que se les asigna medio millón anualmente, la cual debe ser utilizada por completo. Asimismo con la Unidad de Bienestar social y capacitación que se trabajará está a disposición de todas las áreas, solo es necesario hacer una programación a tiempo para que los encargados puedan organizarse y estar presentes. Es necesario que todo el personal involucrado participe y sobre todo muestren compromiso con lo que se desea lograr.

7.8. Mecanismos de control

De acuerdo a este punto se necesita cerciorar si la propuesta de liderazgo gerencial está direccionada a mejorar la capacidad de los trabajadores del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, para ello se plantean los siguientes indicadores que permitirán medir si la propuesta cumplirá su finalidad.

- Disminución de los procesos innecesarios.
- Identificación de los factores claves.
- Optimización de los recursos.
- Obtención de un personal competente y empoderado.
- Mejoramiento de las relaciones laborales entre el área estudiada y las áreas funcionales.
- Mejoramiento de la capacidad de liderazgo de los trabajadores y sobre todo de los especialistas de los programas sociales.
- Concientización de los grupos de interés.

7.9. Evaluación costo – efectividad

La propuesta planteada, de acuerdo a las estrategias establecidas, requiere de una inversión de S/. 14,480.00 soles, en la cual la gerencia o el alto mando deberán de buscar lugares propicios y los medios necesarios para obtener dicho presupuesto. Asimismo las estrategias establecidas tendrán un beneficio a corto, mediano y largo plazo.

Dicho beneficio será favorable para todos los trabajadores del área de desarrollo social, en la cual se desarrollarán y mejorarán sus competencias, siendo eficientes y eficaces en sus labores, logrando la efectividad operativa del área en general y de la institución pública.

REFERENCIAS

- Banco Mundial. (11 de Abril del 2017). *Panorama general*.
- Baldeos, Y. (2015). “*La gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima*”. Trabajo de investigación para obtener en título de Licenciado. Universidad Sánchez Carrión, Perú.
- Camacho, L. (2014). *Componente de gestión administrativa*. Obtenido de: https://www.utadeo.edu.co/files/collections/documents/field_attached_file/componente_de_gestion_administrativa_2014.pdf
- Carrión, J. (2016). *Estrategia de visión a la acción*. Obtenido de: https://books.google.com.pe/books?id=8_PwIoGOa6QC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. México: Elsevier editora Ltda.
- Ciudad, P. (2015). “*Contrato administrativo de servicios en la gestión administrativa del sector público Piura 2015*”. Trabajo de investigación para obtener el título de maestría. Universidad San Pedro, Perú.
- Córdova, R. (2012). *Proceso Administrativo*. Obtenido de: <https://es.scribd.com/doc/183022692/Proceso-Administrativo-Rebeca-Cordova-Lopez>
- Coilter, R (2014). *Administración* (2da ed.). México: PEARSON
- Cueva, R. (2013). *Gerencia, gestión y liderazgo educativos* (1a ed.). Lima: San Marcos E.I.R.L
- Cruz, E. (2013). *Factor x* (4 a ed.). EEUU: Taller del éxito.
- El Regional Piura (11 de mayo del 2018). Controlaría realizará operativos de control a los servicios públicos de Salud, Seguridad y Programas Sociales. *El Regional Piura*. Recuperado de <http://www.elregionalpiura.com.pe/index.php/nacionales/154-politica/27655-contraloria-realizara-operativos-de-control-a-los-servicios-publicos-de-salud-seguridad-y-programas-sociales>
- Flores, S. (2015). “*Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*”. Trabajo de investigación para obtener el título de licenciado, Nicaragua.
- Fundación de la Innovación Bankinter, (2010). El arte de innovar y emprender: Cuando las ideas se convierten en riqueza. Obtenido de https://www.fundacionbankinter.org/documents/20183/137562/RE+PDF+IN+FTF_Arteinnovar.pdf/82154546-d740-4bf2-87bf-010e5b027dc0

- Gestión (17 de octubre del 2016). *¿Cuáles son las principales barreras y desafíos de la gestión pública?* *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-principales-barreras-desafios-gestion-publica-148291?foto=2>
- Guerrero, L. (2017). “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial – Tumbes, 2016*”. Trabajo de investigación para obtener el título de licenciado. Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Gregorio, A. (2013). *Introducción a la gestión estratégica*. Cuarta Edición, McGraw Hill Interamericana. Santiago, México.
- Hernández S, C., y Baptista P, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición, Mc Graw Hill Education, México:
- Jabif, L. (2015). *Gestión administrativa*. Tercera Edición, Ediciones IESA, Caracas.
- Lucía Camacho, C. (2014). *Componente de Gestión administrativa: Programa del diseño industrial 2014*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Máttar, J. y Perrotti, D. (2014). *Planificación, prospectiva y gestión pública*. Obtenido de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36762/S20131070_es.pdf
- Mejía, C. (2013). *Indicadores de efectividad y eficiencia*. Edición Planning, Colombia
- Murillo, R y Guerra, R. (enero, 2015). *Entendiendo las diferencias entre Eficiencia Operativa vs Estrategias*. Revista de internet, Baker Tilly Panamá. Recuperado de <http://www.bakertillypanama.com/wp-content/uploads/2015/01/Boletin-Enero-2015-Panama.pdf>
- Ñañez, O. (2016). “*Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro de Chocos- Lima 201*”. Trabajo de investigación para obtener el título de licenciado. Universidad de Cesar Vallejo, Lima.
- Pérez, F. Carballo, V. (2013). *Control de gestión empresarial*. Obtenido de http://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA01/201305/16/00106524182018_2_.pdf
- Ravillet, T. (2015). “*La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica “Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo 2015”*”. Trabajo de investigación para obtener el título de licenciado. Universidad Católica de Chimbote, Chiclayo.
- Ruiz, F. (2017). “*La gestión empresarial y su influencia en la Eficiencia Operativa en Ate – Ate, 2017*”. Trabajo de investigación para obtener el título de licenciado. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Rubio, P. (2014). *Introducción a la gestión empresarial*. Obtenido de Recuperado de http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf

Santillán, J. (2013). “*Propuesta de sistema de gestión administrativa para la compañía Poison S.A.*” Trabajo de investigación para obtener el título de licenciado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Serralde. A. (2015). *Desarrollo Organizacional*. Segunda Edición. España. Pearson Educación

ANEXOS

ANEXO 1.A. Cuestionario de gestión administrativa aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario de gestión administrativa aplicada a los trabajadores del área de desarrollo social

Cordiales saludos, el siguiente cuestionario, de carácter confidencial, está destinado a recolectar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a “PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA, AÑO 2018”.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

La escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

DATOS ESPECÍFICOS

ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
<u>PLANEACIÓN</u>						
Numero de políticas						
1	Las políticas planificadas permite que las instituciones públicas participen de las actividades					
Numero de objetivos						
2	Los objetivos se planifican en base a los servicios que brinda el área de desarrollo social.					
<u>ORGANIZACIÓN</u>						
Número de puestos						

3	Los puestos de trabajo son asignados según el perfil del trabajador.					
ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
Numero de instrumentos normativos						
4	Se realizan las gestiones administrativas según la normatividad vigente					
Numero de procesos						
5	Los procesos administrativos van acorde al objetivo.					
<u>DIRECCIÓN</u>						
Comunicación						
6	Se comunica correctamente las estrategias al equipo de trabajo					
Trabajo en equipo						
7	Existe el apoyo de todos los trabajadores en las actividades que realiza el área de desarrollo social					
Toma de decisiones						
8	Se da una buena toma de decisiones ante lo presentado en el área de desarrollo social.					
<u>CONTROL</u>						
Número de seguimientos de las actividades						
9	Se realizan seguimientos a los avances de los planes de acción					
Monitoreo						
10	Cuentan con planes de contingencia					
DATOS GENERALES						
1. Tiempo laborando: Menos de 01 años_____ Entre 01 a 02 años_____ Más de 02 años _____ 2. Sexo : M:___ F:_____ 3. Ocupación : _____ <div style="text-align: right;">Fecha: _____</div>						

ANEXO 1.B. Cuestionario de efectividad operativa aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario para los trabajadores del área de desarrollo social

Cordiales saludos, el siguiente cuestionario, de carácter confidencial, está destinado a recolectar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a “PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA, AÑO 2018”.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

La escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

DATOS ESPECIFICOS

ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
<u>EFICIENCIA</u>						
Recursos						
1	Cuenta con los recursos necesarios para el mejor desarrollo de sus funciones y por ello garantizar la calidad de los servicios.					
2	Le da el uso correcto a los recursos disponibles, para el desarrollo de una mejor gestión.					
3	Existe una buena gestión del recurso humano lo que genera una operación adecuada.					

4	Se cuenta con el personal competente para el desarrollo de las actividades planificadas.					
	ÍTEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
Tiempo						
5	Las actividades planeadas se ejecutan en los tiempos establecidos.					
6	Su aporte contribuye al mejor desarrollo de las actividades planeadas.					
7	La información recibida es la suficiente para la elaboración de un pronóstico más efectivo.					
<u>EFICACIA</u>						
Número de actividades cumplidas						
8	Las diferentes actividades sociales que se han ido realizando, están relacionadas con lo que se quiere lograr.					
9	En el presente año, las actividades se han ido cumpliendo satisfactoriamente.					
Cumplimiento de objetivos						
10	Los objetivos a alcanzar, están formulados de forma clara y precisa.					
11	Usted ha buscado la mejor manera de realizar sus funciones para llegar al objetivo.					
12	Se ha ido cumpliendo con los objetivos propuestos en el área de Desarrollo Social.					
DATOS GENERALES						
<p>1. Tiempo laborando: Menos de 01 años _____ Entre 01 a 02 años _____ Más de 02 años _____</p> <p>2. Sexo : M:___F:___ 3. Ocupación : _____</p> <p style="text-align: right;">Fecha: _____</p>						

ANEXO 1.C. Guía de entrevista aplicada a la subgerente del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura



Fecha: 23-10-2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO- FILIAL PIURA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

- **Aplicado a:** Cecilia Bustamante García
- **Área:** Subgerente del área de Desarrollo social.
- **Institución:** Gobierno Regional Piura

PREGUNTAS

1. ¿En base a qué criterios se establece los objetivos?

R/ Principalmente los objetivos están en base a los servicios que se brinda en la institución, para que esto mejore y sobre todo contribuya a la calidad de vida del ciudadano. Bueno las dificultades que impiden que se llegue e los objetivos es el no tener una agenda clara, el tema de activismo puro hace que se tenga muchas reuniones sin ningún horizonte y sin tener resultados claves. Por ejemplo hacer actividades que no se direccionan al resultado hacen que se desgaste todo. Es un tema de multiagendas que hace que se debilite, muchas veces no se sabe dónde ir y es todo un tema que se está trabajando y está mejorando de a pocos.

2. ¿Qué políticas, estrategia se utiliza en las actividades para obtener la participación de las instituciones públicas?

R/ Primero realizamos espacios de concertación de estado y sociedad civil que son los Consejos Regionales por ejemplo, donde allí planteamos la política pública, además desde allí hacemos la participación tanto de los objetos de derecho pero también de los factores claves para los servicios; y luego de eso realizamos estrategias comunicacional para que podamos también involucrar el tema de la población, sensibilización y asimismo seguido del tema de información para poder tomar decisiones. Esas son las estrategias que empleamos.

Organización

3. ¿Cuáles son los principales procesos de los programas sociales?

R/ De los procesos, primero de cada ciclo de vida de las intervenciones programáticas que tenemos en la Gerencia, los principales procesos es que debemos de tener información para poder analizar la situación; es decir un análisis situacional, luego tenemos la política, formulación de políticas por cada ciclo de vida, seguido de esto, se realiza una articulación de trabajo, estrategias de estado y sociedad civil, asimismo se hace una implementación de los procesos a partir de actividades de empoderamiento, capacitación, de asistencia técnica todo eso va direccionado a los gobiernos regionales, a gobiernos locales, a funcionarios de los sectores, luego se implementa los procesos que se hace con cada etapa de vida. Por otro lado internamente los programas sociales realizan gestiones para la articulación de cada programa, creo yo que cuando se hace por separado es más tedioso y existe un retardo de las actividades pero como sea cumplimos con los objetivos.

4. ¿Cómo afecta a la organización, la rotación del personal al programa asignado?

R/ Afecta mucho, diría bastante, porque cuando hay un personal ya capacitado, empoderado y se va; llegan a contratar a personal nuevo y nuevamente vuelven hacer lo mismo, es bastante complicado cuando sucede eso, y eso existe bastante acá sobre todo en caso de los locadores y el personal enjuiciado. Pero por otra parte esto sucede por la poca competitividad no se puede hacer nada, claramente lo óptimo es que se tenga un especialista de acuerdo al perfil de trabajo que se requiere, pero a veces no se tiene eso, se cuenta con recursos que ya tienen en gerencia, a veces se ayuda o se complementa con contratar servicios o consultorías. Por ello con los trabajadores que ya cuentan con cuadros institucionales se empodera para un mejor desarrollo de las actividades sociales.

5. ¿Existe el apoyo de las demás instituciones de la región ante el problema?

R/ Si, por eso las estrategias de estado y sociedad civil, a través de los Consejos Regionales o mesas temáticas ayudan a que puedan participar tantos los actores de estado y sociedad civil y esto ayuda a involucrarse en la problemática, se sinergia y ya se da acciones de intervención.

Dirección

6. ¿Cómo es el nivel de relacionamiento con las instituciones públicas y privadas de la Región Piura para la prevención de los problemas presentados?

R/ Las privadas si claro a veces nos ayudan a invertir en zonas focalizadas. Yo creo que el nivel de relacionamiento va a depender mucho del liderazgo que se emprende desde la Gerencia, pero también de la voluntad política que se tenga y la voluntad institucional para poder hacer sinergias. Algunas veces el tema del protagonismo sea individual o institucional hace que debilita ese relacionamiento.

7. ¿Existe el apoyo de todo el equipo de trabajo del área de desarrollo social?

R / Esto es un punto débil que se viene trabajando día a día, digamos que las relaciones internas la debilitan, pero se trata de separar no. Yo pienso , ya que has llegado a ese punto que a veces existen restricciones en base a los recursos , es ahí también donde las demás áreas al no abastecer en el tiempo correcto hace que se retarde los planes regionales , y esto hasta a mi persona crea molestias, en tema de movilidad, viáticos y otros verdad.

8. ¿Se comunica correctamente las estrategias al equipo de trabajo?

R/ Si gracias a dios el problema de las multiagendas las estamos trabajando, estamos realizando reuniones todos días lunes, ese día nadie sale de la institución, es por la mañana. Nosotros lo llamamos sincronización de agendas y planeamiento de salidas. Donde realizamos actividades emblemáticas para que no se crucen.

Control

9. ¿Se realiza seguimiento a los avances de los planes de acción?

R/ Si, si eso lo hacemos en función a las metas, los lunes precisamente son para ver que se ha hecho, si se han ido cumpliendo; los resultados a la mitad del mes vemos si se cumplió o no y de acuerdo a eso vemos que hacemos con las actividades del plan

10. ¿Cuenta con planes de contingencia en caso de que no se concluya la meta?

R/ Si, si no se cumple lo que hacemos es reestructurar, hacemos medidas respectivas y vemos que otra cosa podemos lidiar; si no se ha hecho o si se ha hecho mal se reestructura. Necesitamos de igual manera crear estrategias propicias para contrarrestar ciertas dificultades que se puedan presentar

ANEXO 2. Validación y confiabilidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Dr
 en Ciencias Administrativas
 N° ANR: A202528 de profesión Lic. en Administración
 desempeñándome actualmente como Decano
 en U. C. V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionario para los trabajadores del área de Desarrollo Social	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el 28 de Septiembre del Dos mil dieciocho


Dr. : Freddy Castillo Palacios
DNI : 028 42237
Especialidad : Administración / Investigación
E-mail : fcastillo30@gmail.com

“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA ,2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	82				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	82				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	82				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																	82				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	82				



“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA ,2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Guia de entrevista

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		86			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		86			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		86			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		86			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		86			





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carolina Z. Ramirez con DNI N° 4054539 Dr.
 en Ciencias Administrativas
 N° ANR: de profesión Dra. en Administración
 desempeñándome actualmente como Docente
 en U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Entrevista y Cuestionario

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

Guía de Entrevista para Subgerente del área de Desarrollo Social	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario Para los trabajadores del área de Desarrollo Social.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					/
2. Objetividad					/
3. Actualidad					/
4. Organización					/
5. Suficiencia					/
6. Intencionalidad					/
7. Consistencia					/
8. Coherencia					/
9. Metodología					/

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el día 4 del mes de Octubre del Dos mil dieciocho.



Dr . : Cecilia Lucero López
 DNI : 7099880
 Especialidad : Pediatría
 E-mail : lucero@pucp.edu.pe

“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA ,2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Guía de Entrevista

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					96	

“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA ,2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				94	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				97	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				97	



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MELIDA RODRIGUEZ DE PENA con DNI N° 02872139 Dra
 en CIENCIAS EMPRESARIALES
 N° ANR: de profesión.....
 desempeñándome actualmente como DIRECTORA DE ESCUELA
 en LA ESCUELA DE ADMINISTRACION

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionario

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

Questionario para los trabajadores del área de Desarrollo Social.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					/
2. Objetividad					/
3. Actualidad					/
4. Organización					/
5. Suficiencia					/
6. Intencionalidad					/
7. Consistencia					/
8. Coherencia					/
9. Metodología					/

Cuestionario gestión administrativa para los trabajadores del área de Desarrollo Social.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					/
2. Objetividad					/
3. Actualidad					/
4. Organización					/
5. Suficiencia					/
6. Intencionalidad					/
7. Consistencia					/
8. Coherencia					/
9. Metodología					/

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el día 24 del mes de Noviembre del Dos mil dieciocho.


 NELIDA RODRIGUEZ DE PERA
 Directora de la Escuela de Administración

Dra. :
 DNI : 02572139.
 Especialidad : ADMINISTRACION
 E-mail :

“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA ,2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de gestión administrativa

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				/	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				/	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				/	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				/	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				/	

“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA ,2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de efectividad operativa

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				/	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				/	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				/	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				/	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				/	

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Leslie Lucia Pingo Cerda
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Propuesta de lineamientos de la gestión administrativa para orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, 2018
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario aplicado al personal de la empresa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	04-10-2018
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.714
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Numero de ítems iniciales: 12
 Numero de ítems iniciales: 12
 El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad aceptable, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento


 Estudiante: Leslie Lucia Pingo Cerda
 DNI : 77295042

Docente

 LEMÍN ARLANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 CODESPE 506

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Leslie Lucia Pingo Cerda
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA, AÑO 2018
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración de Empresas
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de gestión administrativa aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kuder Richardson</i> ()
		Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	12-11-2018
1.7. MUESTRA APLICADA	:	9

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.771
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Ítems iniciales: 10
Ítems finales: 10
El valor encontrado para el índice Alfa de Cronbach, cae en un rango de confiabilidad aceptable, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.


Estudiante: Leslie Lucia Pingo Cerda
DNI : 77295042

Docente :


LEMIN ABANTO CERNA
LIC. EN ESTADÍSTICA
CPIRPE 1995

ANEXO 3. Resultados complementarios

Objetivo específico N° 5, Determinar de qué manera la eficiencia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018.

Tabla 9: La eficiencia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.

Ítems		N°	%
¿Le da el uso correcto a los recursos disponibles, para el desarrollo de una mejor gestión?	Totalmente en desacuerdo	1	2,0%
	En desacuerdo	2	4,0%
	Indeciso	1	2,0%
	De acuerdo	29	58,0%
	Totalmente de acuerdo	17	34,0%
¿Existe una buena gestión de los recursos humano lo que genera una operación adecuada?	Totalmente en desacuerdo	3	6,0%
	En desacuerdo	11	22,0%
	Indeciso	11	22,0%
	De acuerdo	22	44,0%
	Totalmente de acuerdo	3	6,0%
¿Se cuenta con el personal competente para el desarrollo de las actividades planificadas?	Totalmente en desacuerdo	2	4,0%
	En desacuerdo	20	40,0%
	Indeciso	13	26,0%
	De acuerdo	13	26,0%
	Totalmente de acuerdo	2	4,0%
¿Su aporte contribuye al mejor desarrollo de las actividades?	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Indeciso	2	4,0%
	De acuerdo	29	58,0%
	Totalmente de acuerdo	19	38,0%
¿La información recibida es la suficiente para la elaboración de un pronóstico más efectivo?	Totalmente en desacuerdo	1	2,0%
	En desacuerdo	20	40,0%
	Indeciso	12	24,0%
	De acuerdo	17	34,0%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total		50	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social

Atendiendo a lo expresado en la tabla N° 9, los resultados muestran respecto al indicador “Recursos” con un 58 % (29) de los trabajadores que manifestaron darle el uso correcto a los pocos recursos disponibles mientras que se presencia una confusa decisión sobre el recursos humano donde respondieron con un 44% (22) de acuerdo, pero también un 22% (11) manifestó estar en desacuerdo el mismo resultado fue para los trabajadores que se mostraron indeciso ante el ítem, seguido de ello responden con un 40 % (20) que se encuentran en desacuerdo con sus compañeros que trabaja en el área, pero que a pesar de todo algunos trabajadores aportan al desempeño laboral con un 58 % (29) trabajadores que estuvieron de acuerdo. Respecto a la información recibida responde con un 40 % (20) que no se realiza en el área estudiada.

Dichos resultados responden a que a pesar de que existe un débil manejo de los recursos, el personal aprovecha los pocos recursos que tiene, aunque no es el suficiente para desarrollo en su totalidad. Por otra parte existe personal no competente, así como también se rescata al personal que aporta al desarrollo de las gestiones. Y es que ese personal que aporta la mayoría responde a un personal con experiencia que sabe el manejo de los procesos.

Para que el personal trabaje efectivamente se tiene que contar con los recursos necesarios para su uso adecuado, en la cual permita un mejor desempeño del personal y un buen manejo de los recursos.

Para que los recursos sean óptimos también se necesita de una buena comunicación donde se les informe acerca de su uso de ello, y de las actividades que se realizan en el área investigada; la cual conlleve a obtener resultados favorables.

Objetivo específico N° 6, Determinar de qué manera la eficacia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, año 2018.

Tabla 10: La eficacia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.

Ítems		N°	%
	Totalmente en desacuerdo	1	2,0%
P9/ ¿En el presente año, las actividades se han ido cumpliendo satisfactoriamente?	En desacuerdo	1	2,0%
	Indeciso	10	20,0%
	De acuerdo	32	64,0%
	Totalmente de acuerdo	6	12,0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
P10/ ¿Los objetivos a alcanzar, están formulados de forma clara y precisa?	En desacuerdo	7	14,0%
	Indeciso	9	18,0%
	De acuerdo	26	52,0%
	Totalmente de acuerdo	8	16,0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
P11/ Usted ha buscado la mejor manera de realizar sus funciones para llegar al objetivo?	En desacuerdo	0	0,0%
	Indeciso	1	2,0%
	De acuerdo	34	68,0%
	Totalmente de acuerdo	15	30,0%
Total		50	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social

Atendiendo a lo expresado en la tabla N° 10, los resultados muestran que el 64% (32) de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo, a diferencia de un 2 %

(1) que no estuvo de acuerdo, asimismo los objetivos están formulados de forma clara y precisa según los trabajadores calificándolo con un 52 % (26), seguido de un 68% (34) que manifestaron estar de acuerdo ya que ellos buscan las mejores formas de realizar sus funciones.

Dichos resultados responden que los trabajadores buscan las mejores maneras de trabajar utilizando sus propios recursos, ya que está en juego la imagen del programa social, y sobre todo la institución pública, es por ello que se ha logrado cumplir con las actividades encomendadas, y asimismo cumplir con la población piurana que es la benefactora.

Así también los resultados dejan en evidencia que han ido mejorando año tras año, es decir están crecimiento de a pocos. Esto permite brindara a los ciudadanos servicios de calidad, donde se le atiende de acuerdo a las necesidades que presentan.

Tabla 11: Tiempo

Datos	Menos de 1 año		Entre 1 a 2 años		Más de 2 años	
	N°	%	N°	%	N°	%
General						
Tiempo	10	20,0%	16	32,0%	24	48,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social.

Atendiendo a lo expresado en la Tabla 11, respecto al dato general “Tiempo” los resultados muestran que el 48 % (24) de los trabajadores del área de desarrollo social trabajan la mayoría de dos a más años, lo cual quiere decir que la experiencia puede direccionar mejor las labores a desempeñar en el área estudiada, mientras que el 20% trabajan según se le estipulo como máximo un año , la cual quiere decir que son personas locadoras que no se les contrata más del tiempo asignado , por ende son personas que se encuentran temporáneas al puesto

Tabla 12: Sexo

	N°	%
Sexo		
Masculino	28	56,0%
Femenino	22	44,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social.

De acuerdo a lo expresado en la Tabla N° 12 respecto al dato general “sexo” los resultados hace referencia a que la mayoría de los trabajadores son hombres con un 56 %, seguido de las mujeres con un 44%.

Tabla 13: Ocupación

	N°	%
Ocupación		
Coordinador	5	10,0%
Especialista	11	22,0%
Administración	8	16,0%
Comunicador	3	6,0%
Abogado	6	12,0%
Estadístico	5	10,0%
Economista	1	2,0%
Docente	4	8,0%
Consultor	6	12,0%
Funcionario	1	2,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de desarrollo social

De acuerdo a lo expresado en la Tabla N° 13, respecto al dato general “ocupación, los resultados muestran de acuerdo a la ocupación que tienen se vio reflejado de la siguiente manera donde el 22 % trabajan como especialistas, pero respecto a esto indicaron ser técnicos o docentes deportivos y académicos debido a que algunos si respondieron con la verdad y se ve reflejado en el 8 % de la tabla seguido de un 16 % del personal administrativo.

ANEXO 4. Informe de guía de entrevista

INFORME DE RESULTADOS DE GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LA SUBGERENTE DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL PIURA.

La entrevista realizada, se aplicó a la Subgerente del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, con la finalidad de conocer la situación actual respecto a la Gestión administrativa.

Respecto a la planificación, según las respuestas emitidas, manifestó que el área cuenta con políticas públicas claras la cual plantean con la participación de objetos de derecho y de factores claves para los servicios sociales y en base a eso la subgerente plantea estrategias para los programas sociales y ayuda a la población piurana. Asimismo manifestó que los diferentes programas sociales: COREJU, CONNA, Trata de personas y Tráfico ilícito de Migrantes, OREDIS, SIREPI, Igualdad de Género y DEVIDA, están basados al objetivo institucional y del área, pues el área plantea metas mensuales para llegar al objetivo propuesto, además manifestó que a veces no cuentan con una agenda clara donde se cruzan con las actividades de un programa con otro; pero se ha minimizado, gracias al aporte de los trabajadores que se involucran y esto permite que se cumpla con el objetivo y permita además tener un mejor desarrollo en el camino y al final de la articulación.

.Esto da énfasis a que el área planifica adecuadamente para una mejor gestión administrativa, y pese a las restricciones el objetivo se cumpla. La buena planificación permite tener una base sólida para continuar con un camino coherente a lo que se quiere llegar, es por ello que es de gran importancia que según respuestas de la entrevista el área se encuentra favorable.

De acuerdo a las respuestas obtenidas se puede decir que subgerente del área es consciente que es un área con procesos tediosos; pues no cuentan con trabajadores competentes en su mayoría, y esto es debido a que la mayoría no son profesionales y desconocen algunas funciones lo que debilita al equipo de trabajo; es por ello que se realiza un cambio de puesto de trabajo o se realiza la rotación del personal para buscar a la persona con el perfil idóneo. Por otro lado manifestó que claramente existe normatividad que viene del alto cargo, pero también se establece

normas en el área de desarrollo social, la cual permite un respeto sobre todo de los compañeros de trabajo; y con las demás instituciones. Asimismo considera que es de vital importancia contar con procesos claros y que los trabajadores trabajen en conjunto para realizar mejor la gestión interna; pues se agiliza los documentos, se reparten tareas y es más fácil realizar a tiempo las actividades programadas.

Según a entrevista realizada reconoce que existe una comunicación débil; pues sabe que una mala comunicación puede dejar mal puesto a un programa social ante las demás instituciones públicas.

De acuerdo a ello manifestó que se está mejorando en este punto, ya que no permite realizar adecuadamente las labores, y además es consciente que esta restricción sucede con las demás áreas; pues muchas veces no se les asigna los recursos a tiempo y esto crea molestias entre los trabajadores; por ejemplo dio pie respecto a viáticos, donde la mayoría de veces por cumplir con el objetivo se gastan su propio dinero, y para que haya un reembolso tarda hasta meses; los viáticos son de todos los días, ya que por ser programas sociales su mayoría de trabajo son fuera de la institución, para ver la realidad de la población y atender asimismo a ella. Cabe decir que la subgerente señaló que la toma de decisiones si se realiza el equipo la mayoría de veces, ya que cada programa es la pieza fundamental para el objetivo. En general la dirección se encuentra débil ante los puntos mencionados.

La Subgerente del área de desarrollo social manifestó que si se realiza un control de las actividades, donde se lleva a cabo cada lunes, en la cual el día lunes ningún programa social por la mañana organiza actividades para que todos estén presentes; de acuerdo a ello esto permite tener conocimiento de lo que se realizará en los demás días de la semana, donde se coordina detalles previos.

Así también hace mención en a los días lunes denominado Sincronización de agendas y planeación de salidas, que si se realiza monitoreo en base a lo que se hizo y lo que se hará después, además manifestó que se ejecutó mal cuentan con un plan de contingencia que es de reestructurar y si no es suficiente buscan otras posibles soluciones.

ANEXO 5. Matriz de consistencia

Título	Problema de la investigación	Objetivo de la investigación	Método
<p>“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL ÁREA DE DESARROLLO SOCIAL EN EL GOBIERNO REGIONAL PIURA, 2018”</p>	<p align="center">Problema General</p> <p>¿Cómo una propuesta de lineamientos de gestión administrativa puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, 2018?</p>	<p align="center">Objetivo General</p> <p>Realizar una propuesta de lineamientos de gestión administrativa que permita orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, 2018.</p>	<p><u>Diseño de la investigación</u> : no experimental ,transversal</p> <p><u>Tipo de investigación</u>: Descriptiva</p> <p><u>Población</u>: 50 trabajadores del área Desarrollo Social en el Gobierno Regional Piura</p> <p><u>Muestra</u> : 50 trabajadores del área de Desarrollo social</p> <p><u>Técnica</u>: Encuesta y entrevista</p> <p><u>Instrumentos</u>: Cuestionario (Escala de Likert) Guía de entrevista</p>
	<p align="center">Problemas específicos</p> <p>P1. ¿Cómo la planeación puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?</p> <p>P2. ¿Cómo la organización puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?</p> <p>P3. ¿Cómo la dirección puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?</p>	<p align="center">Objetivos específicos</p> <p>O1 Determinar como la planeación orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.</p> <p>O2 Determinar como la organización orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.</p> <p>O3 Determinar como la dirección orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.</p>	

	<p>P4 ¿Cómo el control puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?</p> <p>P5. ¿De qué manera la eficiencia puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?</p> <p>P6. ¿De qué manera la eficacia puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018?</p> <p>-</p>	<p>O4 Determinar como el control orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.</p> <p>O5 Determinar de qué manera la eficiencia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.</p> <p>O6 Determinar de qué manera la eficacia orienta la efectividad operativa del área de desarrollo social del Gobierno Regional Piura, año 2018.</p>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ANEXO 6. Matriz de instrumentos

Problema general	Objetivo general	Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	INSTRUMENTO : CUESTIONARIO		INSTRUMENTO : GUÍA DE ENTREVISTA	
						N° de ítems	Ítems	N° de ítems	Ítems
¿Cómo una propuesta de lineamientos de gestión administrativa puede orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, 2018?	Realizar una propuesta de lineamientos de gestión administrativa que permita orientar la efectividad operativa del área de desarrollo social en el Gobierno Regional Piura, 2018.	X: Gestión administrativa	X1.1	Planeación	Entrevista / Guía de entrevista y encuesta / cuestionario	2	1. Las políticas planificadas permite que las instituciones públicas participen de las actividades. 2. Los objetivos se planifican en base a los servicios que brinda el área de desarrollo social	2	1. ¿En base a qué criterios establece los objetivos? 2. Qué políticas, estrategia se utiliza en las actividades para obtener la participación de las instituciones públicas?
			X1.2	Organización		3	3. Los puestos de trabajo son asignados según el perfil del trabajador. 4. Se realizan las gestiones administrativas según la normatividad vigente 5. Los procesos administrativos van acorde al objetivo	3	3. ¿Cuáles son los principales procesos de los programas sociales? 4. ¿Cómo afecta a la organización, la rotación del personal al programa asignado 5. ¿Existe el apoyo de las demás instituciones de la región ante el problema?
			X1.3	Dirección		3	6. Se comunica correctamente las estrategias al equipo de trabajo. 7. Existe el apoyo de todos los trabajadores en las actividades que realiza el área de desarrollo social. 8. Se da una buena toma de decisiones ante lo presentado en el área de desarrollo social.	3	6. ¿Cómo es el nivel de relacionamiento con las instituciones públicas y privadas de la Región Piura para la prevención de los problemas presentados? 7. ¿Existe el apoyo de todo el equipo de trabajo del área de desarrollo social? 8. ¿Se comunica correctamente las estrategias al equipo de trabajo?
			X1.4	Control		2	9. Se realizan seguimientos a los avances de los planes de acción 10. Cuentan con planes de contingencia	2	9. ¿Se realiza seguimiento a los avances de los planes de acción? 10. ¿Cuenta con planes de contingencia en caso de que no se concluya la meta?

		Y:Eficiencia Operativa	Y2.1	Eficiencia	Encuesta/ Cuestionario	7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con los recursos necesarios para el mejor desarrollo de sus funciones y por ello garantizar la calidad de los servicios. 2. Le da el uso correcto a los recursos disponibles, para el desarrollo de una mejor gestión. 3. Existe una buena gestión del recurso humano lo que genera una operación adecuada. 4. Se cuenta con el personal competente para el desarrollo de las actividades planificadas. 5. Las actividades planeadas se ejecutan en los tiempos establecidos. 6. Su aporte contribuye al mejor desarrollo de las actividades planeadas. 7. La información recibida es la suficiente para la elaboración de un pronóstico más efectivo. 		
			Y2.2	Eficacia		5	<ol style="list-style-type: none"> 8. Las diferentes actividades sociales que se han ido realizando, están relacionadas con lo que se quiere lograr. 9. En el presente año, las actividades se han ido cumpliendo satisfactoriamente. 10. Los objetivos a alcanzar, están formulados de forma clara y precisa. 11. Usted ha buscado la mejor manera de realizar sus funciones para llegar al objetivo. 12. Se ha ido cumpliendo con los objetivos propuestos en el área de Desarrollo Social. 		

ANEXO 7. Evidencias de la encuesta realizada



Encuesta realizada al especialista del programa OREDIS- Ayuda al discapacitado



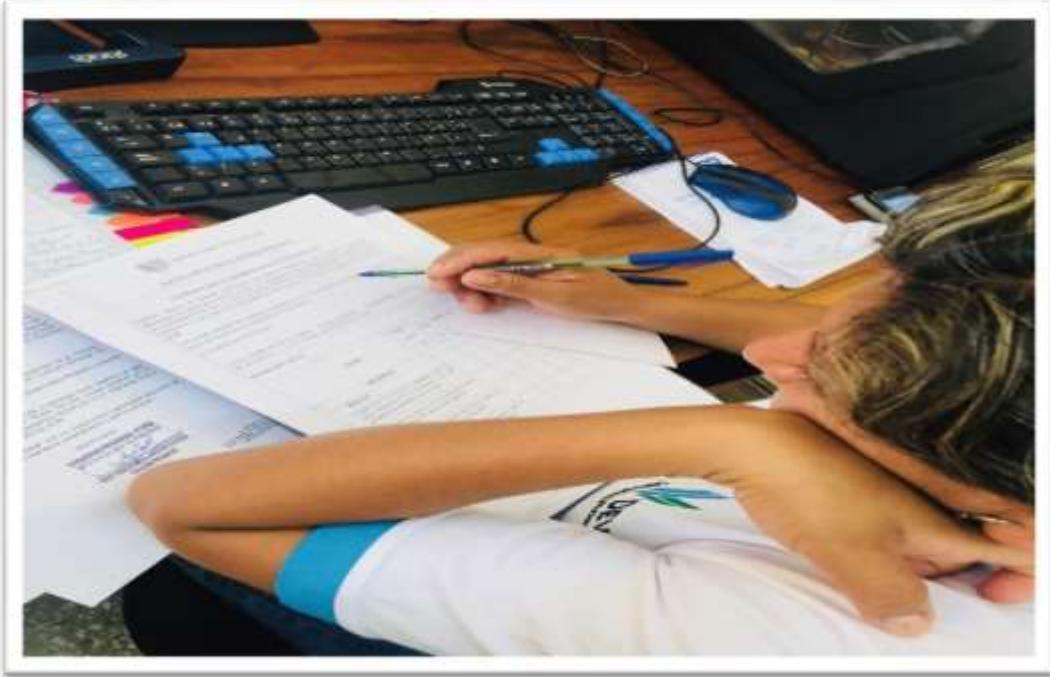
Encuesta realizada al especialista del programa Igualdad de género



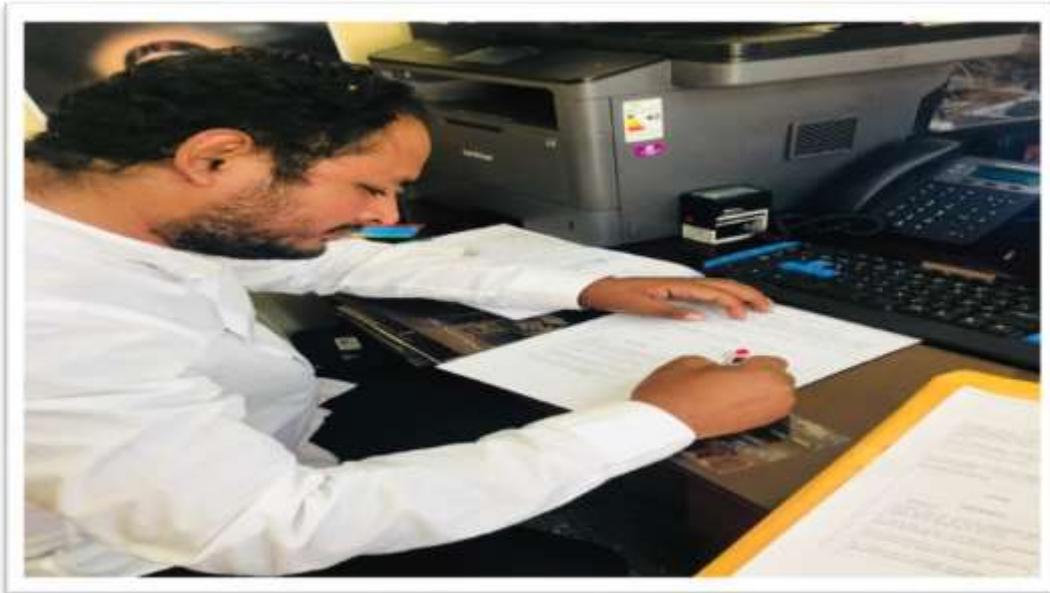
Encuesta realizada al personal administrativo



Encuesta realizada a la abogada de la unidad de Normas



Encuesta realizada a la especialista del programa DEVIDA



Encuesta realizada a la especialista del programa Trata de personas

ANEXO 8. Evidencias de la entrevista realizada a la subgerente.



Entrevista a la subgerente del área de desarrollo social del Gobierno Regional.