



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Propuesta para mejorar la Gestión Administrativa del Instituto  
Superior Tecnológico BITEC - Chimbote 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Flores Idrugo, Eddier Albino (ORCID: 0000-0001-5258-3349)

**ASESOR:**

Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios por permitirme esta nueva oportunidad, a mi esposa Alicia, mis hijos Reyddie y Luciana por ser el impulso para seguir adelante, a mis padres por ser el gran apoyo en todas las metas emprendidas.

Eddier Albino Flores Idrugo

## **Agradecimiento**

Al Ing. Julio Cesar Valverde Bellodas y al Instituto Superior Tecnológico BITEC, por su apoyo en el desarrollo de esta investigación y a mi familia por su comprensión en el tiempo que llevó su elaboración

El autor.

## Índice de Contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de Investigación	18
3.2 Variables y Operacionalización	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	24
3.6 Métodos de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: La Gestión Administrativa según docentes del Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020	24
Tabla 2: Dimensiones de la Gestión Administrativa según docentes del Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020	25
Tabla 3: La Gestión Administrativa según personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020	26
Tabla 4: Dimensiones de la Gestión Administrativa según personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020	26
Tabla 5: Valoración Lista de Cotejo de la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020	27
Tabla 6: Valoración Lista de Cotejo de la Gestión Administrativa según dimensiones. Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020	28

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la propuesta para mejorar la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC - Chimbote 2020.

La investigación fue del tipo básica, diseño descriptivo, no experimental de corte transversal, con propuesta. La población fue de 36 trabajadores, 12 administrativos y 24 docentes. Se utilizó la encuesta y la observación como instrumentos de recolección de datos, para la variable Gestión Administrativa.

Los resultados fueron analizados estadísticamente a través de los programas Excel y SPSS V.25.

La Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC fue considerado por los docentes y administrativos como nivel bueno en un 100%.

En la Planificación, el 79.2% de docentes lo consideró regular y el 20.8 % como bueno. En la organización el 58.3% lo consideró malo y el 41.7% como regular. En la dirección el 70.8% lo consideró como regular y el 29.2% como malo. En el control todos los docentes lo consideraron como regular.

Todos los Administrativos consideraron a la Planificación como regular. En la organización el 91.7% estableció como malo y un 8.3% regular. En la dirección el 91.7% estableció como regular y el 8.3 como malo. En el control el 83.3% lo consideró regular y un 16.7% malo.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, diseño de procesos, proceso administrativo.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the proposal to improve the administrative management of the Instituto Superior Tecnológico BITEC - Chimbote 2020.

The research was of the basic type, descriptive, non-experimental cross-sectional design, with a proposal. The population consisted of 36 workers, 12 clerks and 24 teachers. The survey and observation were used as data collection instruments for the Administrative Management variable.

The results were statistically analyzed using the Excel and SPSS V.25 programs.

The Administrative Management of the BITEC Higher Technological Institute was considered by teachers and administrators as a 100% good level.

In Planning, 79.2% of teachers considered it fair and 20.8% as good. In the organization, 58.3% considered it bad and 41.7% as regular. In the management 70.8% considered it as regular and 29.2% as bad. In the control, all teachers considered it as regular.

All the Administrators considered Planning as regular. In the organization 91.7% established as bad and 8.3% regular. In the management, 91.7% established as fair and 8.3 as bad. In the control, 83.3% considered it fair and 16.7% bad.

**Keywords:** Administrative Management, process design, administrative process.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente las empresas enfocadas en el ámbito académico tales como Institutos y Universidades consideran a la gestión administrativa un proceso sustancial del cual depende el éxito o fracaso de la misma, los directivos, gerentes, administradores y encargados de la alta dirección tienen la responsabilidad de llevar el rumbo de una organización permitiendo mejor rentabilidad y calidad del servicio, estableciendo criterios, procesos y normas que permitan una buena gestión. En este sentido aquellos que estén al frente de una organización tienen que ser conscientes de las consecuencias que llevaría tomar decisiones a razón de una mala gestión administrativa, poniendo en riesgo los recursos, no solo los tangibles como los económicos, infraestructura o recursos humanos sino también los intangibles como la cultura empresarial, la imagen organizacional y la confianza de los clientes, factores poco valorados en muchos gerentes, pero que tienen un impacto muy alto en la organización. Esto ocurre a menudo en las empresas e instituciones educativas en las cuales la gestión no es el punto fuerte, en consecuencia, se tiene un deficiente manejo en la rentabilidad y las actividades no se desarrollan de acuerdo a lo establecido. En este sentido Capitán-Jiménez (2019) establece que existen aspectos en las instituciones educativas aparte del académico como la investigación que permiten obtener mejores resultados y es utilizando procesos de gestión administrativa, de manera eficiente, integrando todo el ámbito de la institución y generar impacto en la sociedad (p.36). Así mismo, Patlán y Martínez (2017) explican que la imagen institucional es muy importante en las instituciones educativas por encontrarse permanentemente en competencia requiriendo servicios de calidad relacionados directamente con una buena gestión administrativa (p.105). En este sentido la presente investigación busca determinar la forma en que se está llevando a cabo la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico BITEC, ubicado en la región Ancash, provincia del Santa y distrito de Chimbote, creado en el 30 de octubre del año 1997 con RM. N° 316-97-ED, autorizando su funcionamiento y estableciendo su nombre de acuerdo a la ley general de educación, a “Instituto Superior Tecnológico no estatal BITEC”, dedicado a la formación Técnica Profesional, con 08 carreras técnicas, en las cuales se encuentran computación e informática, gastronomía y arte culinario, secretario ejecutivo, administración bancaria, contabilidad financiera, diseño de

interiores, marketing y administración de empresas. La Institución está organizada en 02 grandes Unidades, estas son: la Unidad Administrativa y la Unidad Académica; la institución desde sus inicios ha permitido brindar el servicio de formación técnica profesional a jóvenes de toda la región Ancash, en sus 8 carreras técnicas, respondiendo a los perfiles establecidos por la institución y demanda de la sociedad empresarial; últimamente se ha venido cambiando a directores generales, recayendo la responsabilidad desde el año 2019 hasta la fecha en el Ing. Julio Valverde Bellodas, quien ha impulsado la mejora institucional en algunos problemas que la Institución viene atravesando lo que no ha permitido cumplir con todos los objetivos y actividades establecidas; estas dificultades están relacionadas al control de matrícula y pagos, en el ámbito de la investigación, los proyectos presentados por docentes no cuentan con procedimientos establecidos formalmente al igual que las evaluaciones ya que no refleja los requisitos esperados, en el ámbito de gestión la Institución responde a un plan estratégico al 2021 y plan operativo 2020 cuya evaluación no reflejan la realidad de la gestión administrativa y no son determinantes en su valoración; actualmente la Institución se encuentra a punto de iniciar su proceso autoevaluación para el licenciamiento, el cual será evaluado por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No Universitaria (CONEACES), que tiene su ámbito de acción en los Institutos y Escuelas de Educación Superior por lo tanto que es imprescindible identificar las situaciones que conllevan a los problemas mencionados por ser de mucha importancia para la institución.

Por lo expuesto se plantea la siguiente problemática: ¿Cuál es la propuesta para mejorar la situación actual de la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC – Chimbote 2020?

Para la presente investigación, se justifica porque ayudó a evaluar todos los componentes de la gestión administrativa, requerida para iniciar el proceso de autoevaluación y proceso de licenciamiento del Instituto Superior Tecnológico BITEC, se considera también una justificación práctica, el cual estuvo dirigido a evaluar la gestión administrativa que se realizó, con finalidad de encontrar fortalezas y debilidades para proponer mejoras y que éstas puedan convertirse en un modelo de gestión más eficiente para la Institución, de igual manera se

estableció una justificación social, porque pretendió establecer una mejora en la gestión administrativa el cual repercutió en la sociedad y en los colaboradores, posibilitando mejores condiciones, formas y estrategias para mejorar la calidad del servicio.

El Objetivo General para el presente proyecto fue: Determinar la propuesta para mejorar la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC - Chimbote 2020.

Los objetivos específicos planteados son, describir la planificación administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC por grupo ocupacional, también, describir la organización administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC por grupo ocupacional, asimismo, describir la dirección administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC por grupo ocupacional, describir el control administrativo del Instituto Superior Tecnológico BITEC, por grupo ocupacional y finalmente, proponer mejoras para la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC.

## II. MARCO TEÓRICO

Habiendo expuesto el contexto de la problemática, pasamos a describir los antecedentes; En el ámbito nacional, Castillo y Guzmán (2019) establecieron que los procesos de gestión administrativa se podían automatizar con el objetivo de agilizarlos, el estudio de diseño descriptivo se llevó a cabo en los laboratorios de cómputo de la Universidad Nacional de Trujillo, aplicando un Pretest y un Postest a 11 trabajadores, los resultados encontrados fueron que los procesos internos se podían optimizar mediante automatización, aumentando significativamente el tiempo de forma general en un 98.6%, así como también en los procesos de búsquedas se aumentó en un 97.66% la rapidez en el tiempo, concluyendo que la automatización mejora significativa los procesos de la gestión administrativa (p.49).

Así mismo, Azula (2019) propuso el rediseño de procesos para mejorar la Gestión Administrativa en la empresa Procesadora Perú S.A.C - Trujillo, en el estudio de tipo descriptivo propositivo y diseño no experimental, se aplicó un cuestionario a 40 trabajadores sobre la planificación, organización, dirección y control. Los resultados fueron que, en el ámbito de la planificación, el 65% de trabajadores establece que es "Regular", el 30% dice que es "Malo" y un 5% establece que es "Bueno". En el ámbito de la organización, se obtuvo que el 37.5% es "Regular", el 27% que es "Malo" y un 35% establece que es "Bueno". En el ámbito de la dirección, el 65% estableció que es "Regular", el 15% dice que es "Malo" y el 20% establece que es "Bueno". En el control, los trabajadores dicen en un 52.5% que es "Regular", 12.5% que es "Malo", el 5% establece que es "Muy malo", el 25% dice que bueno y un 5% que es "Muy bueno". Se concluyó que la gestión administrativa en un contexto general tiene un 72.5 % entre regular y malo y un 27.5 % de bueno, implicando que la empresa no ejecutó eficientemente los procesos administrativos, la productividad es baja, carece de comunicación, coordinación de actividades, trabajo en equipo y falta de evaluación por lo que fue necesario rediseñar los procesos del área de personal (pp.65-85).

De igual manera, Espíndola, Albuquerque, Xabier, Melo, y Medeiros (2019) propusieron un sistema para estandarizar procesos y mejorar la gestión administrativa del Grupo Alpha Retail, encontrando que los procesos no estaban

definidos, ocasionando problemas en la gestión, el control era difícil de realizar, generando pérdidas económicas. Fue necesario reorganizar los procesos y determinar las funciones de cada departamento y unidad, con esta estructuración mejoró la gestión administrativa, ha permitido una mayor motivación e involucramiento de los equipos y mejoró los resultados de la organización. Se concluyó que la nueva estructura de procesos mejoró drásticamente la gestión administrativa y tanto la gerencia y el personal están firmes y siguen los mismos mecanismos de coordinación (p.708).

En este sentido, Chalco (2018) propuso una mejora de la gestión administrativa en los procesos de cobranza de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L - Lima aplicando la metodología 5S, el estudio fue del tipo aplicado, diseño cuasi experimental, analizó los procesos de cobranza y entrega de servicios contra incendios, los resultados establecieron que los reclamos de clientes era en promedio 18.3%, entrega al cliente 14.75 % y el tiempo de cobranza un promedio de 19.3 %; se aplicó la metodología 5s permitiendo la reducción de reclamos con una media de 11%, la entrega de servicio un 10.13 % y en tiempo de cobranza una media de 10.63 %, concluyendo que la aplicación de la metodología 5S, mejoró la gestión administrativa de la empresa Inversiones Múltiples Camelot (p.87).

Así mismo, Ayala (2018) propuso mejorar la eficiencia de la Gestión Administrativa de la Red de Salud Huaylas – Huaraz, a través de un nuevo plan estratégico, el estudio fue descriptivo con diseño explicativo secuencial, se aplicó un cuestionario a 47 trabajadores, evaluando la planeación, organización, dirección y el control. Los resultados establecieron que el 57% de trabajadores calificó a la planeación como “poco eficiente”, el 55% dijo que la organización es “poco eficiente”, el 66% estableció que la dirección es “poco eficiente” y en el control, los trabajadores afirmaron en un 49% como “poco eficiente”. El autor concluyó que la gestión administrativa es poco deficiente en un contexto general, con una tendencia a ser deficiente proponiendo el desarrollo de un nuevo plan estratégico (pp.28-29).

Otro estudio es el de, Menacho, Uribe, Campos y Caruajulca (2018) en su estudio sobre gestión administrativa y conflictos laborales, en el Proyecto Sierra Centro Sur en Ayacucho, realizó un estudio de diseño no experimental, cuantitativo, en el

cual aplicó un cuestionario a 110 trabajadores administrativos, los resultados establecieron que en relación a la gestión administrativa, los trabajadores opinaron en un 14.55% que es bajo, 37.27% opinó que es medio y 48.2% dijeron que es alto; en relación a los conflictos laborales, los trabajadores dijeron en un 54.45% que es alto, un 30.00% que es medio y un 14.55% estableció como bajo; concluyendo que la gestión administrativa es buena, pero con deficiencias en los conflictos laborales (pp.9-12).

Venelin (2017) en su estudio sobre optimización en estructuras administrativas, estudio la eficacia de la gestión administrativa de la Comisión de Bulgaria, encontrando que las deficiencias estaban relacionadas con la falta de planificación y estrategias, no se poseía un sistema de información confiable, la dirección no contaba con funciones establecidas, sumándose la política que supeditaba las decisiones correctas. El autor concluye que la gestión administrativa era deficiente por no contar con esquema de gestión definido, así como la intromisión de la política interna, careciendo de todo acto de gestión en el cumplimiento de misión y visión organizacional (p.21).

Así mismo, Chávez (2017) propuso implementar un modelo de costos para mejorar la Gestión Administrativa, en una empresa de servicios de mantenimiento del sector minero en Arequipa, el estudio fue del tipo descriptivo-explicativo, se aplicó una lista de cotejo analizando la planeación, dirección, organización y control. Se encontró que los problemas estaban en el control administrativo, donde el proceso de compras tenía un sobre costo de 6.48%, en el proceso de selección de personal se encontró un sobrecosto de 27.38%, todo relacionado al control de los procedimientos administrativos. Concluyendo que sin una estructura organizativa se tiene un control deficiente, requiriendo diseñar un modelo de gestión para identificar procesos, establecer un mapa de procesos, elaborar un mapeo funcional de operaciones y analizar los riesgos (p.207).

De igual manera, Guzmán y Mera (2016) propuso un modelo estratégico para mejorar de la gestión administrativa, efectuó la investigación en la Municipalidad Distrital de Ramana – Cutervo – Cajamarca, el diseño de la investigación fue descriptivo con una propuesta, aplicando un cuestionario a una población de 24 trabajadores, en el ámbito del liderazgo, política y planeación donde el 50% de

trabajadores dicen que el liderazgo es “deficiente”, el 29.2% expresaron que es “medianamente deficiente” y solo un 20.8% dijeron que es “eficiente”, en la dimensión políticas, 45.8% dijeron que es “deficiente”, 29.2% “medianamente deficiente” y solo un 25% establecieron que es “eficiente”, en el ámbito de planeación, los trabajadores establecieron en un 45.8% que es “deficiente”, el 41.7% que es “medianamente deficiente” y solo un 12.5% dijo que es “eficiente”; los autores concluyeron que la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Ramada es deficiente en un contexto global, requiriendo un nuevo modelo estratégico con un enfoque sistémico como mejora (pp.48-54).

En este sentido, Bonilla (2016) propone implementar estrategias que ayuden a mejorar la gestión administrativa, su estudio no experimental, se desarrolló para mejorar la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín” – Chiclayo, se aplicó un cuestionario a 196 trabajadores, encontrando que el 64% dijeron que la aplicación de estrategias es adecuada, el nivel de calidad de servicio es de 53% porque no están de acuerdo con los servicios. Concluyó que es necesario un nuevo organigrama, proponer estrategias de liderazgo y establecer procesos basados en indicadores para mejorar la gestión en general (p.111).

Así mismo, García (2014) estudió a la gestión administrativa y la mejora de la eficacia, en la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial San Carrión de la ciudad de Huamachuco, analizó la influencia de la gestión administrativa y el nivel de eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial, para ello se trabajó con un diseño descriptivo transeccional, se aplicó un cuestionario a 134 conductores cuyos resultados fueron que 63% considera “Regular y Deficiente” a la operatividad de la gestión administrativa, un 13% considera “Muy bueno y Excelente” y 23% considera buena a la transparencia; de la oficina de transportes y seguridad vial, el 47% de los encuestados dicen estar en “Desacuerdo y Totalmente en desacuerdo”, el 37 % dice estar “Totalmente de acuerdo y desacuerdo” y un 16 % considera que es bueno. Se concluye que la gestión administrativa tiene aceptación y fortalezas como el liderazgo, pero sin embargo en cuanto a estrategias tiene debilidades y en la ejecución de sus operaciones tiene más deficiencias (pp.29-36).

En el ámbito internacional, Villao (2019) propuso un plan estratégico para mejorar la Gestión Administrativa, y así fortalecer la gestión de la compañía de taxi Santa Catalina de Colonche – Ecuador, el estudio fue descriptivo- exploratorio, aplicó un cuestionario a 16 clientes cuyos resultados en cuanto a la planificación, el 87.6% dijo que la compañía no tiene un plan estratégico que permita establecer el rumbo de la empresa, el 62% dijo que no tiene diseño organizacional definido, ya que los directivos establecen cargos y procedimientos de acuerdo a su criterio personal, así mismo el 62.6 % establece que no tiene políticas internas, y en relación a la implementación de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa, los clientes respondieron que debería desarrollarse con un 93.8%. Se concluye que, la problemática fue generada por los directivos llevando una administración empírica, no utilizaron herramientas administrativas con sus respectivos procesos, repercutiendo en el desarrollo total de la gestión, siendo necesario redefinir el direccionamiento estratégico para fortalecer el desarrollo organizacional (p.106).

De igual manera, Barbón y Fernández (2018) en su artículo científico relacionado al rol de la gestión educativa estratégica en la educación superior, estudió como dichas instituciones ecuatorianas, implementan sus procesos estratégicos, aplicando un enfoque de gestión administrativa con mejora continua, que permitió mejorar la interrelación de sus procesos integrándolos. Concluyen que la gestión educativa estratégica es una exigencia internacional establecidas por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) con énfasis en la planificación, organización, regulación y control, además de los componentes como gestión del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación, son parte de una gestión administrativa moderna que permitirán una transformación positiva de las instituciones de nivel superior latinoamericanas (pp.3-8).

Salazar, Díaz, Benalcázar y Acuña (2018) efectuó un estudio sobre gestión administrativa en empresas de alimentos y bebidas en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito –Ecuador, para determinar el uso de la gestión administrativa, la investigación fue descriptiva exploratoria, el cual contó con una población de 49 empresas del rubro, los resultados establecieron que, el 83.7% realizaba planes estratégicos y un 16.3% no lo hacía; en el ámbito de

dirección, el 85.7% ejecutaba este proceso y un 14.3 % no lo hacía; en el ámbito de estructura organizacional, el 71.4 % establece que si cuenta con una estructura organizacional y un 28.6% no lo tiene elaborado; en el proceso de control, 91.8 % establece utilizar el control como mecanismo de verificación en el cumplimiento de objetivos y solo un 8.2% no lo ejecuta, concluyen que la gestión administrativa está presente en más de un 80% de las empresas sea cual sea su rubro, su envergadura, cantidad recursos humanos, etc. (p.12).

Así mismo, Cueva, Naranjo, Palacios y Tapia (2017) propuso un Plan Estratégico para mejorar a la Gestión Administrativa en la Escuela Simón Bolívar – Ecuador, analizando documentos y evaluando las debilidades - amenazas, debilidades - oportunidades, fortalezas - amenazas y fortalezas con oportunidades. Los resultados dieron a conocer sobre (Debilidades - Amenazas), que no se tenía definido estrategias para contrarrestarlas y no era posible identificar una solución, en (Debilidades - oportunidades), carecía de actividades relacionadas a potenciar ofertas y posibilidades de posicionamiento, en (fortalezas - amenazas), la gestión no establecía mecanismos para contrarrestar las amenazas, que fueron en gran parte la competencia, las (fortalezas - oportunidades) carecían de estrategias de posicionamiento, capacitación y equipamiento, concluyendo que fue necesario elaborar un nuevo plan estratégico que ayude a establecer el rumbo para la gestión administrativa (p.8).

Por otra parte, Bohuslavska (2017) estudió los Sistemas de Gestión Administrativa, para un funcionamiento eficaz de las empresas en Ucrania – Rusia, estableciendo que los directivos deben tener grados de efectividad en la gestión administrativa. Explicó que en países de Europa y Asia las empresas utilizan estos sistemas para resolver problemas, mejorar indicadores de calidad convirtiendo todo ello en una disciplina de trabajo, establece, que los problemas actuales a los que se enfrentan las empresas no podrían ser resueltos sin un sistema de gestión administrativa, concluyendo que estos tienen dos subsistemas: (1) el subsistema organizacional de gestión que responde a preguntas: de quién, qué, cuándo y cómo deben operar, para la implementación efectiva de metas y objetivos. (2) el subsistema de gestión del personal administrativo que responde a preguntas: cómo trabajar, cómo los empleados deben establecer relaciones con

los gerentes y colegas, cómo se debe imitar y pagar mejor el trabajo, y de qué manera se supone que los directores deben administrar a su personal (p.44).

Otro estudio importante es el de, Nieves, Bermúdez y Rodríguez (2014) en su propuesta de un plan de gestión estratégica, realizó un estudio experimental en la granja universitaria "El Cairo" de Arauca- Colombia", encontrando deficiencias en el modelo de organización, no enmarcados a la visión de la empresa, al evaluarla, la gestión administrativa fue manejada por la burocrática y no existía una delegación funcional, había problemas en la misión que no estaba bien definida y las operaciones eran difíciles porque no existía documentación de procesos y procedimientos establecidos. Concluyeron que para este problema fue necesario cambiar el modelo de gestión administrativa, articulando todos los procesos en las sucursales alineándose a las políticas operativas del plan global de desarrollo institucional (p.138).

En otro contexto, Acuña, Romero y López (2016) propuso la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, el cual se elaboró en la Universidad de La Guajira, Colombia, para mejorar la gestión administrativa, el estudio fue de caso descriptivo con propuesta, donde se aplicó un cuestionario a 15 personas cuyo resultado determinó que el 66.6 % dice que la gestión es deficiente y un 33.6 % dice que es buena; en la mejora de procesos y procedimientos el 60% señala que no se ha mejorado estos aspectos y un 40% dijeron que si se mejoró. Los autores concluyen que, al aplicar un sistema de gestión de la calidad, permitió mejorar la gestión administrativa con la participación colectiva de las personas, implementando modificando su forma de gestión eficientemente (p.489).

En este sentido, Hak y Devčić (2016), propuso mejorar la gestión de administración pública del condado de Pozega Slavonia, en Croacia – Rusia implementando indicadores de rendimiento, el estudio de diseño descriptivo - propositivo evaluó dichos indicadores, los resultados encontrados fueron que la calidad hacia el cliente eran deficientes, el tiempo de atención eran demasiado lentos, y los costos del proceso e ingresos no estaban de acorde con los ingresos de la institución, el soporte tecnológico, carecía de equipos de comunicación y en los costos y tiempos de operación, eran demasiado altos. Concluyendo que la gestión fue negativa, falta de fondos, políticas deficientes, carencia de

comunicación siendo necesario un nuevo modelo de gestión administrativa, aplicando indicadores de desempeño que permitan evaluar, comparar y marcar de manera periódica el desempeño de la institución (p.137).

De igual manera, Salamanca, Rio Cortina y Ríos (2014), propuso un modelo de gestión organizacional para mejorar el logro de objetivos en empresas españolas, encontrando que no todas tenían un modelo en particular, establecen que las organizaciones son sistemas y que las personas son la parte primordial, haciendo la diferencia entre el éxito o el fracaso. Concluyen que toda organización debe tener aspectos como: (1) desarrollo humano, relacionado al desenvolvimiento y superación de las personas, (2) condiciones labores, relacionado al bienestar y al rendimiento en la actividad laboral y por último (3) indicadores de productividad, que está relacionado con los entregables sean estos tangibles e intangibles frente a la calidad (p.70).

Después de haber establecido los antecedentes se desarrolla los conceptos y definiciones relacionado a la variable de estudio “Gestión administrativa”.

Gestión Administrativa: Según el blog empresarial Conduce tu Empresa (2019), son los procesos de planeación, organización, dirección y el control adecuado de los recursos de una organización para alcanzar los objetivos y metas trazadas. Donde la planeación: es la fijación de objetivos, estrategias y políticas de una organización considerando su entorno y realizando actividades para establecer objetivos y metas para lograrse en un periodo de tiempo. La organización: es el arreglo ordenado de los recursos y funciones que son necesarias para cumplir los objetivos trazados, tales como: la infraestructura, la jerarquía, agrupaciones y actividades como la selección de personal, perfiles de puesto, procesos, procedimientos y la asignación de recursos necesarios para la operatividad. La dirección: ligado al liderazgo, es la acción de lo establecido en la planeación, a través del cual se toman decisiones que se acerquen lo más posible al logro de los objetivos. El control: es la acción de verificar si lo planificado se está ejecutando según los objetivos, metas y condiciones establecidas. Para ello se compara los resultados obtenidos con los esperados, uno de los principales componentes de esta etapa es la corrección y alineamiento, aquí se realizan acciones como comparar resultados a través de indicadores, evaluar y analizar

los resultados y acciones de corrección y mejora, en este sentido, Ramírez, Ramírez y Calderón (2017), también establecen que la gestión administrativa es ejecución práctica de los procesos de la administración, tales como la planificación, organización, dirección y el control para la decisiones y acciones oportunas (p.5). en este contexto Fayol (1969) (citado en Manrique, 2016) conceptualiza el termino gestionar como un proceso articulado por elementos como la planeación, organización, dirección y el control, alineados a la visión, la autoridad, subordinación, disciplina y equidad que permitan alcanzar objetivos de manera conjunta (p.130). Por otro lado, para Raffino (2020) establece que es un conjunto de mecanismos y acciones para dirigir la organización con tareas y recursos cuya finalidad es alcanzar los objetivos planteados. Establece que este proceso tiene 04 funciones, (1) La Planificación que guía y desarrolla los objetivos , (2) la organización, aspecto muy importante que recae en el cumplimiento de normas, reglamentos, políticas y se agrupan tareas según puestos de trabajo para los miembros de la organización, (3) la dirección que es la ejecución de los planificado orientado al cumplimiento de objetivos y (4) control, proceso que permite evaluar y comparar resultados buscando alcanzar los objetivos.

Características de la Gestión Administrativa: Para Munch, (como se citó en Huamán, 2018) la gestión administrativa tiene 05 características, (1) la universalidad, usado por cualquier grupo social, empresas públicas o privadas. (2) tiene valor instrumental, desarrollándose de forma práctica utilizando la administración para lograr objetivos comunes, (3) es multidisciplinaria, porque junta varias ciencias y técnicas con un solo objetivo, (4) es de especificidad, porque su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas y por último tiene flexibilidad porque es adaptable a los cambios en los cuales son aplicados (p.17).

Oleksandr (2017) en su artículo sobre Gestión administrativa y mecanismos de su desarrollo, estudió que las organizaciones en Ucrania – Rusia, muchas veces no están preparadas para gestionar de manera eficiente, requiriendo planificación, la dirección, organización y el control, establece que uno de los objetivos principales es masificar las ventajas y oportunidades en el uso de los recursos de una organización. En este sentido cualquier aspecto de mejora que ayude a optimizar

recursos y agilizar procesos, tales como la introducción de tecnologías modernas, sistemas de control, sistemas de gestión de calidad, enfoques por procesos entre otros, son parte de la gestión y que corresponden a un liderazgo como principal característica del gestor. El autor concluye que para el desarrollo del sistema de administración es necesario los procesos de evaluación, desarrollo del personal, la mejora de la operación de la empresa y la aplicación de palancas regulatorias, para monitorear la implementación de las tareas (p.7).

Otro autor que explica las etapas de la gestión administrativa es Louffat (2015) que establece a la planeación, organización, dirección y control como procesos esenciales en una organización, donde la etapa de planeación compone a la misión (razón de ser de la organización), visión (proyección de un futuro inmediato), y de estos se establecen los objetivos a lograr, se proponen las estrategias de cómo lograrlos, se establecen los cronogramas y el presupuesto requerido para ejecutar lo planificado. Sobre la etapa de organización, se encarga de diseñar la parte interna, con 04 aspectos importantes: (1) primero, definir el modelo organizacional, es decir la estructura interna de las instituciones, (2) segundo es definir un organigrama que permita representar la estructura organizacional adoptada, en tercer lugar, (3) elaboración de manuales y documentos que ayudan a un mejor entendimiento y comprensión de sus funciones, procesos, puestos, procedimientos, políticas e instrucciones de uso. (4) las reglas organizaciones que definen sobre qué condiciones trabajará la organización (pp. 183-192).

El proceso de dirección, está ligada a los recursos humanos y la personalidad de las personas como son los valores, talentos, principios, conductas y hábitos, que pueden ser gestionados para formar una cultura de trabajo, considerando el liderazgo, la motivación y comunicación con todo el entorno. En relación al control, evalúa todas las actividades o acciones en la ejecución, considerando el uso eficiente y eficaz de los recursos, se definen indicadores, métricas, y mecanismos de monitoreo para determinar el cumplimiento de lo planificado. En este contexto, Angulo (2018) establece que esta etapa es clave, permitiendo mejorar errores cometidos en diferentes etapas de trabajo.

Proceso Administrativo: Según Ricalde, M. (2014) expresa que el proceso administrativo es parte de la gestión administrativa desarrollando actividades interrelacionadas para el cumplimiento de objetivos, explica que primero estos objetivos son fijados o determinados, luego son especificados para obtener los recursos necesarios, luego se coordina actividades en relación a su cumplimiento y finalmente se evalúa y verifica el cumplimiento de dichos objetivos (p.10). En este sentido, Chiavenato (2006), establece que este proceso es una serie de acciones para obtener resultados de forma más eficaz y económica posible, buscando ejecutar mejores acciones para obtener los mejores resultados con los recursos disponibles asegurando el óptimo uso de los mismos (pp.106-109). En este sentido, Welsch, Hilton y Gordon (2005) expresan que se trata de un conjunto de actividades utilizadas en la administración de una organización para desarrollar la planificación, la organización, suministro de personas (dirección) y el control, estos argumentos son avalados por Hernández y Hernández (2019), que lo establece como un conjunto de fases que permiten desarrollar la practica administrativa con la ejecución de métodos basados en la experiencia (p.66).

Ámbito de la Gestión Administrativa, según Nikulina (2016), dice que la gestión administrativa es universal y no solo pueden ser utilizados para administrar empresas u organizaciones públicas y privadas, sino también a la gestión de todo un país, realizando cambios muy grandes en un entorno social, se puede hacer cosas como establecer un nuevo espacio geopolítico, modificar la económica actual y dar inicio a un nuevo modelo económico y ayudar a la sociedad (p.445), afirmando lo que establece Lara (2017), que este proceso tiene un impacto en económico no solo en la empresa sino en la sociedad (p.146-149).

Estructura Organizacional: Según Daft (2015) establece que es la subordinación y niveles de jerarquía, que identifica grupos de personas en departamentos, y que permite la integración conjunta de los mismos a través de la comunicación, esta estructura se representa en un organigrama que es la presentación visual de unidades, áreas o departamentos con los cuales se entiende el funcionamiento de la organización sea cual fuere (pp.57-62).

Liderazgo en la Gestión Administrativa: McCurdy, Beck, Maroon, Gomes y Lane (2004) expresan que los jefes que están a cargo de la gestión administrativa, tienen que tener no solo un grado de formación y experiencia, sino que deben tener liderazgo para lograr el éxito de la gestión administrativa que acompaña una comprensión del rumbo de la empresa, establecidos en la visión, misión y valores (p.124), esto es avalado por Botero (2017) que establece que los directivos deben cumplir con el rol de planificadores estableciendo estrategias para su internacionalización (p.271).

Sistemas de Gestión para mejorar la gestión administrativa: Betlloch-Mas, Ramón-Sapena, Abellán-García, y Pascual-Ramírez. (2018) establecen que existen herramientas como los Sistemas de Gestión de Calidad, utilizadas para planificar, estructurar, organizar, controlar y mejorar las actividades de la organización, estableciendo procesos e indicadores de gestión (pp.92-101). En este sentido, Carmona-Calvo, M., et al (2015) establecen que la idea de implementar estos sistemas en las empresas es mayormente por convencimiento propio que tener un sistema de gestión tiene una implicancia en la mejora de la gestión administrativa y estratégica (pp.8-13).

Especialización en la Gestión: Según Xu (2015), establece que el nivel del equipo de gestión administrativa en los centros de formación profesional determina la capacidad organizacional, clave para el rápido desarrollo, también deben ser conscientes de que la innovación de la gestión puede traer el éxito organizacional (pp.1-4).

Liderazgo Administrativo, según Torres (2020) establece que el liderazgo en una organización, se desarrolla como parte del carácter de individuo, siendo estas las cualidades personales de su forma de ser, aportando contribuciones eficientes mediante métodos para tomar las decisiones y resolver los problemas que pueda tener una organización o sociedad (p.56).

Algunas teorías relacionadas a la variable gestión administrativa lo establece Huamán (2018) el cual hace referencia a tres teorías en relación a la Gestión Administrativa, una de ellas es: La Teoría científica, del autor Frederick Winslow

Taylor, considerado el “Padre de la administración”, quien aportó teorías organizacionales, orientados a la organización científica del trabajo, fomentando la racionalización en relación a los métodos de producción, Taylor planteo cuatro principios en las organizaciones, 1) Planeamiento, 2) Preparación, 3) Control, y 4) Ejecución, principios que actualmente siguen siendo parte de la gestión con algunas modificaciones. Otra teoría es la Teoría clásica, que nació en Francia en 1916, con Henry Fayol, esta teoría está relacionada a la organización o forma de la empresa, que va de lo general a lo particular, de arriba hacia abajo. por último, la Tercera Teoría de las relaciones humanas, donde se fundamenta el trabajo de la organización, a las personas como actores principales en la autonomía del trabajador, en la confianza, con énfasis en las relaciones humanas entre los empleados y confianza en las personas. Así mismo Parker y Ritson (Citado en McLean, 2011), establecen que las teorías de Fayol, se encuentran activas hasta la actualidad y que, en la gestión administrativa tiene 06 claves: (1) actividades técnicas, dentro del cual se encuentra, la producción, fabricación y adaptación, (2) actividades comerciales tales como intercambio, compra y venta, (3) actividades financieras que tiene que ver con el uso óptimo del capital, (4) la seguridad donde deben estar inmersas las personas y bienes de la empresa, (5) actividades contables relacionado al balance e inventarios y (6) actividades gerenciales en el cual se encuentra la planificación, organización, comando, coordinación y control. La Gestión Moderna: Yanling (2014) establece que la gestión moderna, utiliza la tecnología como estratégica y administrativa, así como la tecnología ayuda a la gestión, aun se necesita de personas que gestionen y administren las acciones, y los procesos de gestión que pueden ser revisados y mejorados, para responder necesidades de la información (p.341), en este sentido, Monahan (2018), explica que al explorar los orígenes de la teoría de la gestión y reexaminar los sustentos ya conocidos hasta la fecha, se desafían dos supuestos particulares en la gestión administrativa. El primero, que las personas piensan económicamente y que no están motivados para trabajar sin incentivos casuales. El segundo es que el objetivo principal de la empresa es crear la maximización de la riqueza de los accionistas, por lo que estos dos supuestos en nuevos estudios del comportamiento cuestionan la gestión el estilo tradicional de mando y control,

requiriendo un nuevo modelo de gestión para que el gerente pueda enfrentar los desafíos de los tiempos modernos (pp.41-45).

Innovación en la Gestión: Pouria, Cameron y Azadeh (2019), establece que toda organización debe cambiar, innovar el modelo de gestión permanentemente, lo que permite la adaptación a nuevos contextos y tener una visión más clara de lo que pueda venir en el futuro, implicando esta innovación, nuevos modelos de gestión, incorporación de tecnologías y nuevos principios humanos (p.697).

Importancia y utilidad de la administración: Zacarías (2014), establece la importancia de administración en los resultados alcanzados, sin importar si es una ciencia y no una profesión, no se evalúan a los gestores por lo que saben si no por los resultados obtenidos, requiriendo en estos 03 las habilidades: (1) Conceptuales, para la creación de nuevas ideas, (2) Humanas, para establecer relaciones en diferentes ámbitos de la organización, y (3) técnicas para manejo de dispositivos técnicos, procesos y procedimientos (p.10).

Políticas Administrativas: Jones (1999), establece que, en las prácticas de gestión en instituciones públicas y privadas, existen políticas establecidas en cada uno de los tipos de organización y que tienen una consecuencia en los resultados de su gestión, ya que se representan como el compromiso de las mismas, esto lo avala Deubel (2021), donde establece que estos pueden enlazar planes, leyes, normas y reglamentos, estableciendo las reglas de trabajo (p.58).

Conocimiento Empresarial: Según Abubakar, Elrehail, Alatailat y Elci (2017) el conocimiento empresarial es un aspecto primordial en el desarrollo de la gestión administrativa, donde las organizaciones deben capturar todo tipo de conocimientos, que abarcan desde los valores personales, identidad, cultura organizacional, tecnologías y herramientas modernas para una buena gestión administrativa (pp.109-110).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

##### Tipo de investigación:

El tipo de investigación para el presente proyecto fue básico, porque estuvo dirigido a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes. CONCYTEC (2019).

##### Diseño de investigación:

El diseño de la investigación fue descriptivo, de corte transversal y de enfoque cuantitativo ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno analizado, describe tendencias de una población; así mismo es no experimental porque no se manipuló variables. Por otro lado, es transversal porque se desarrolló en un momento determinado.

Enfoque cuantitativo: Según Hernández, et.al. (2010) se utiliza recolección de datos para probar hipótesis, usa la medición numérica y el análisis estadístico, para constituir patrones de comportamiento y probar teorías.

Propositiva: Según (Ñaupás, 2013) es “Propuesta teórica-científica para desarrollar y resolver problemas de investigación”.

Por lo expuesto el diagrama de diseño de la investigación es el siguiente:

M — O — P

Dónde:

M = Muestra.

O = Observación.

P = Propuesta.

### **3.2 Variables y Operacionalización**

La variable de estudio para esta investigación fue X1: Gestión Administrativa la cual tiene categoría independiente y es de carácter cuantitativo, se define conceptualmente, como el conjunto articulado de conocimientos, herramientas y técnicas del quehacer administrativo con referencia a los procesos de planeación, organización, dirección y control. (Bernal y Sierra, 2013, p.16); asimismo, en su definición operacional, la valoración se expresará en puntajes, correspondiente a los niveles, malo, regular y bueno, en relación a los procesos administrativos de la planeación, organización, dirección y control. Las dimensiones e indicadores de la variable son, la planificación (con sus indicadores, plan estratégico, presupuesto, comunicación y políticas de gestión); la organización (con sus indicadores, procesos, reglamentos y perfiles de puestos); la dirección (con sus indicadores, perfil profesional y liderazgo) y para la dimensión control (su indicador, resultados). Asimismo, la escala de medición fue, del tipo ordinal, con la aplicación de un cuestionario cuyas alternativas fueron, excelente, muy bueno, bueno, regular, malo y no tiene, con los siguientes puntajes 5,4,3,2,1 y 0 puntos respectivamente con una valoración general de Bueno [50 – 75], Regular [50 – 75] y Malo [0 – 24]. Asimismo, se usó una lista de cotejo con alternativas SI y NO, con puntajes de 1 y 0 respectivamente y una valoración general de Bueno [67 – 100], Regular [33 – 66] y Malo [0 – 32].

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Muestra Poblacional.**

La población estuvo constituida por todos los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico BITEC, 36 personas de los cuales: 12 fueron Administrativos y 24 docentes.

#### Criterios de Inclusión

- Personal docente y administrativo que estuvo laborando mínimo un semestre académico.
- Todos los docentes que estuvieron en carga lectiva.

#### Criterios de exclusión

- Personal docente y administrativo que fue recientemente incorporado a la Institución.
- Personal docente y administrativo que estuvieron de permiso o cumpliendo vacaciones.
- Personal imposibilitado por enfermedad.
- Personal de servicio.

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

#### **3.4.1. Técnicas**

Para obtener información en el presente estudio se utilizó las técnicas de la observación y la encuesta en relación a las dimensiones de la variable de estudios.

Observación: Carrasco (2006) los define como un proceso sistemático en donde se recopilan y registran datos empíricos de un objeto, situación, acontecimiento o conducta humana con la finalidad de procesarlos y convertirlos en información.

La encuesta: Es una "Técnica para la investigación social, para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado" (Carrasco, 2006, p. 314).

### 3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron las listas de cotejo y cuestionarios, en relación a las dimensiones de la variable de estudios.

Lista de cotejo: Es un instrumento de investigación que sirve a la observación, llamada también hoja de chequeo o check list, consiste en una hoja de control y verificación de la presencia o ausencia de conductas, secuencias o acciones, destrezas, competencias, aspectos de salud, actividades sociales (Ñaupas et. al, p.2008).

Para medir la variable Gestión Administrativa se utilizó una lista de cotejo con 60 ítem, distribuidos en sus cuatro dimensiones cada uno con 15 ítem para evaluar la Planeación organización, dirección y control, con preguntas cerradas, así mismo se le asignó una valoración de (1, 0) en donde (1) SI, (0) NO.

La valoración de la variable Gestión Administrativa por dimensiones se realizó con 03 alternativas con los siguientes intervalos: Malo [0-4], Regular [5-9], Bueno [10-15],

La valoración general de la variable Gestión Administrativa se realizó con 03 alternativas con los siguientes intervalos: Malo [0-32], Regular [33-66], Bueno [67-100],

Así mismo el cuestionario estuvo compuesto por con 15 ítems, distribuidos en sus cuatro dimensiones: Planeación organización, dirección y control, con 05 alternativas del tipo Likert, cuya valoración es de (5, 4, 3, 2, 1, 0) en donde (5) excelente, (4) muy bueno, (3) bueno, (3) regular, (2) malo y (0) no tiene.

La valoración general de la Gestión Administrativa se realizó con 03 alternativas con los siguientes intervalos: Malo [0-24], Regular [25-49], Bueno [50-75].

### **3.4.3. Validez y confiabilidad del Instrumento**

#### **Validez**

El instrumento ha sido redactado por el investigador, la validación del instrumento se efectuó mediante el juicio de expertos, para lo cual se contó con 03 expertos en el ámbito y experiencia de la administración, cuyas valoraciones fueron de Muy bueno en dos expertos y bueno en un experto.

Según Hernández (2014), afirma que:

“La validez de un instrumento de medición se valora en base a evidencias, mientras mayor sea la evidencia en un contenido, criterio y constructo en un instrumento de medición, podrá medirse las variables de manera eficaz. (p. 204).”

#### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach en el cual se detectó que 20 de los 60 ítem no aportaban al cuestionario por lo que se procedió a retirarlos quedando con 40 ítem con los cuales se obtuvo un resultado de un Alfa de Cronbach de ,847 indicando alta confiabilidad en el instrumento.

### **3.5 Procedimientos**

Para el desarrollo de esta investigación, en primer lugar, se elaboró, los instrumentos tales como la lista de cotejo y cuestionario, luego se realizó la validación respectiva con 03 expertos (01 Metodólogo, 01 experto en estadística y 01 experto en administración de negocios), luego se solicitó el permiso a la institución para aplicar dichos instrumentos, los cuales fueron realizados a través de la herramienta informática google drive a través de un formulario pre diseñado, anexo a una hoja de Excel en el cual se almacenaron todos los datos, posteriormente se procesaron con herramientas de software estadísticos, se analizaron y finalmente se presentaron los resultados, en tablas y gráficos estadísticos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para el análisis de la investigación se utilizó la estadística descriptiva en el cual se utilizó tablas y figuras para la representación de resultados, así como el proceso para el análisis de los datos se realizó mediante las herramientas de software de Microsoft Excel 2016, y SPSS versión 24.

### **3.7 Aspectos éticos**

En esta Investigación se respeta la información proporcionada por el Instituto Superior Tecnológico BITEC, así como del análisis del estudio, sin alterar los valores y resultados originales de las técnicas e instrumentos aplicados al personal administrativo y docente. Los resultados obtenidos son originales, negando cualquier escenario o evento de plagio. Así mismo se reservó los datos del personal para garantizar el anonimato de sus respuestas.

Se consideró la confidencialidad, ya que los resultados obtenidos no fueron expuestos a otras empresas u organizaciones con fines de afectar a la Institución en donde se realizó la investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados del personal docente:

##### **Objetivo general: Determinar la propuesta para mejorar la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC- Chimbote 2020**

En base a los resultados encontrados tanto en el cuestionario aplicado a los docentes y administrativos, así como en la verificación de la lista de cotejo se establece que la dimensión Organización es la que menos cumple con la evaluación general, así mismo en la observación se encontró que el Instituto Superior Tecnológico BITEC, no cuenta con procesos establecidos por lo que es necesario proponer el Diseño de Procesos Misionales para mejorar dicha dimensión y por ende a la Gestión Administrativa en general.

Propuesta completa en Anexos.

**Tabla 1**

*La Gestión Administrativa según Docentes del Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020.*

Nivel	f	%
Buena	24	100.0
Regular	0	0.0
Mala	0	0.0
Total	24	100.0

Fuente: Encuesta a los docentes

##### Interpretación:

En la tabla 1, se puede apreciar que el total de los docentes (100 %) consideraron que la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC como nivel bueno.

**Objetivo específico 1, 2, 3 y 4: Describir planificación, organización, dirección y el control administrativo del Instituto Superior Tecnológico BITEC por grupo ocupacional.**

**Resultados del personal docente:**

**Tabla 2**

*Dimensiones de la Gestión Administrativa según docentes del Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020.*

Dimensión	Nivel						Total	
	Buena		Regular		Mala			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Planificación	5	20.8	19	79.2	0	0.0	24	100,0
Organización	0	0.0	10	41.7	14	58.3	24	100,0
Dirección	0	0.0	17	70.8	7	29.2	24	100,0
Control	0	0.0	24	100.0	0	0.0	24	100,0

Fuente: Encuesta a los docentes

**Interpretación:**

En la tabla 2, se puede apreciar que los docentes del Instituto Superior Tecnológico BITEC, consideraron en su mayoría que la gestión administrativa en la dimensión Planificación, es de nivel regular (79.2 %) y menos de la mitad (20.8 %) lo consideró como nivel bueno, así mismo, ningún docente estableció que la planificación fue de nivel mala.

Se aprecia también, que más de la mitad (58.3%) de los docentes consideró que la dimensión organización es de nivel malo, un (41.7 %) consideró que es de nivel regular y ningún docente indica que la gestión fue de nivel buena.

Así mismo se aprecia que más de la mitad (70.8 %) de los docentes consideró que la dimensión dirección es de nivel regular, el (29.2 %) lo consideró como nivel malo y ningún docente indica que es buena.

También se aprecia que todos los docentes (100.0 %) consideraron que la dimensión control es de nivel regular.

## Resultados del personal Administrativo:

**Tabla 3**

*La Gestión Administrativa según Personal Administrativo del Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020.*

Nivel	f	%
Buena	12	100.0
Regular	0	0.0
Mala	0	0.0
Total	12	100.0

Fuente: Encuesta a los administrativos

### Interpretación:

En la tabla 3, se puede apreciar que el total de los administrativos consideró que la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC es de nivel buena.

**Tabla 4**

*Dimensiones de la Gestión Administrativa según personal Administrativo del Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020.*

Dimensión	Nivel						Total	
	Buena		Regular		Mala			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Planificación	0	0.0	12	100	0	0.0	12	100,0
Organización	0	0.0	1	8.3	11	91.7	12	100,0
Dirección	0	0.0	11	91.7	1	8.3	12	100,0
Control	0	0.0	10	83.3	2	16.7	12	100,0

Fuente: Encuesta a los administrativos

### Interpretación:

En la tabla 4 se puede apreciar que todos los administrativos del Instituto Superior Tecnológico BITEC, consideraron que la gestión administrativa en la dimensión Planificación es de nivel regular (100.0 %).

Así mismo en la dimensión organización la mayoría del personal administrativo (91.7 %) estableció que es de nivel malo, un (8.3 %) dijeron que es regular y ningún administrativo considera a la organización como bueno.

También se aprecia que en la dimensión dirección, la mayoría (91.7 %) de los administrativos consideró que es de nivel regular, el 8.3 % lo consideró como nivel malo y ningún docente considera que es de nivel bueno.

Así mismo la mayoría de los administrativos (83.3 %) consideró que la dimensión Control es de nivel regular, un 16.7% estableció como de nivel malo y ninguno considera que es de nivel bueno.

## Resultados de la Lista de Cotejo

**Tabla 5**  
*Valoración Lista de Cotejo de la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020.*

Variable	Nivel		
	Buena [67 100]	Regular [33 66]	Mala [0 32]
Gestión Administrativa	0.0	66.67	0.0

Fuente: Lista de Cotejo

Interpretación:

En la tabla 5 se puede apreciar que, la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC, es de nivel regular con un 66.67 % de cumplimiento.

**Tabla 6**

*Valoración Lista de Cotejo de la Gestión Administrativa según dimensiones. Instituto Superior Tecnológico BITEC, Chimbote, 2020.*

Dimensión	Nivel de Valoración						
	Cumplen		No Cumplen		Valoración	Total	
	f	%	f	%		f	%
Planificación	10	66.67	05	33.33	Buena	15	100,0
Organización	9	60.0	06	40.00	Regular	15	100,0
Dirección	10	66.67	05	33.33	Buena	15	100,0
Control	11	73.33	04	26.67	Buena	15	100,0

Fuente: Lista de Cotejo

#### Interpretación:

En la tabla 6 se puede apreciar que, la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC, en la Dimensión Planificación es bueno cumpliendo en un 66.67 % y no cumplió en un 33.33 %, en la dimensión Organización es regular cumpliendo en un 60 % y no cumplió en un 40 %, así mismo en la dimensión Dirección es de nivel bueno con el 66.67 % de cumplimiento y no se cumplió en un 33.33 %, en la dimensión control el nivel es bueno, cumpliendo con un 73.33 % y no cumplió en un 26.67 %.

## V. DISCUSIÓN

### Principales Hallazgos:

A partir de los hallazgos encontrados, la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC por parte del personal, es considerado como nivel bueno ya que el 100% de Docentes y Administrativos lo afirman, sin embargo, en la observación, se encontró que la Gestión Administrativa, solo es de nivel regular con un 66.67 %, si bien es cierto este valor es sobre el cumplimiento y verificación de requisitos, difiere del cuestionario porque implicaría una supervaloración por parte de los trabajadores de la institución, así como la falta de conocimiento real de la situación, resultados similares fueron encontrados donde la gestión administrativa tiene deficiencias y no siempre se encuentran al 100% de su nivel, tal como lo mencionan (García,2014; Guzmán y Mera, 2016; Acuña, Romero y López,2016; Ayala, 2018; Azula,2019), pudiendo suponer que se relaciona a factores como la situación económica del entorno, practicas inadecuadas de gestión, ocasionando que no todos los ámbitos del proceso administrativo se ejecuten de la mejor manera, lo que permite que ámbitos como la planificación, procesos definidos, liderazgo y medios de control, no funcionen integrada y eficientemente para alcanzar objetivos y metas trazadas así como lo establecen (Conduce tu empresa,2019; Calderón, 2017; Fayol citado en Manrique, 2016; Raffino, 2020), sin embargo la institución quiere mejorar su gestión, ingresando al proceso de acreditación de Institutos Superiores, el cual conlleva a una nueva forma de gestión, basado en condiciones de calidad y quizás no se tenga la experticia necesaria, donde el liderazgo y el compromiso de la alta dirección, deben integrarse para establecer mecanismos necesarios, motivando al personal a cumplir el reto planteado y alcanzar los objetivos institucionales de lo contrario podría ser difícil alcanzar el licenciamiento. (Oleksandr, 2017; Guzmán y Mera, 2016; García,2014; Louffat, 2015; McCurdy, Beck, Maroon, Gomes y Lane, 2004; Torres, 2020). Otro factor que podría incidir en que la gestión administrativa no funcione adecuadamente es la burocracia o factores políticos los cuales no permiten avanzar ni tomar las decisiones adecuadas, a nuestro punto de vista esto no sucede en la institución ya que mantiene documentos que sustentan el compromiso de la alta dirección, de ocurrir esto, ocasionaría una gran deficiencia

al ejercer las mejores decisiones y sobre todo lograr los objetivos reales de la organización (Nieves, Bermúdez y Rodríguez, 2014).

**En relación al primer objetivo:** Describir la planificación administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC por grupo ocupacional, la pesquisa nos permite establecer que tal dimensión es de nivel regular tal y como lo establecen los docentes y administrativos con un 79.2 % y 100 % respectivamente, sin embargo, en la observación, por ser un mecanismo de verificación se obtiene una valoración de nivel bueno con un 66.67 %, esta diferencia se debe a los criterios de cumplimiento y no a la percepción que tienen los trabajadores; respecto a la planificación, es posible que falte una visión más explícita de los objetivos, incluso recursos económicos, no necesariamente carencia de gestión, incluso con recursos exorbitantes muchas veces no existe planificación eficiente, sin embargo existe una gestión regular no excelente pero que se puede mejorar, este aspecto es fundamental concordando con (Salazar, Díaz, Benalcázar y Acuña, 2018; Venelin, 2017) que establecen que la planificación se desarrolla en un 83.7 % en las empresas, lo que se evidencia en este estudio, y no de manera empírica como dice Villao (2019) que en la Compañía de Taxi Santa Catalina, encontró que el 87.6 % no tenía planificación y la gestión se desarrollaba empíricamente. Existe un plan estratégico aprobado por la alta dirección, así como un plan operativo lo que implica un direccionamiento en cuanto a objetivos y metas, en algunas empresas esto no está presente, tal como lo establece Cueva, Naranjo, Palacios y Tapia (2017), que encontró en la Institución Educativa Simón Bolívar –Ecuador, la inexistencia de estos mecanismos de planificación fundamentales para cumplir objetivos tal como lo establece Raffino (2020), esto sin duda no es el caso de este estudio. Así mismo existen políticas de gestión necesarias, Jones (1999), una política permanente debe ser la innovación, la adaptabilidad al cambio tal como lo expresa Pouria, Cameron, y Azadeh (2019).

**En relación al segundo Objetivo:** Describir la organización administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC por grupo ocupacional, podemos establecer que los docentes y administrativos concuerdan que es de nivel malo con un 58.3% y 91.7% respectivamente, estos resultados difieren de lo observado, que indica que es de nivel regular en un 60%, esta diferencia se debe a los criterios de

cumplimiento y no a la percepción que tienen los trabajadores; un hallazgo importante fue que las funciones y procesos no estaban relacionados ya que estos últimos no están definidos, creemos que, por falta de experiencia y conocimientos técnicos en el tema, imposibilitando su diseño y definición, lo que ocasionaría demora en los procesos y funciones duplicadas, como lo expresa Azula (2019) que en la Procesadora de Perú SAC, encontró desarticulación de funciones, procesos inexistentes, implicando una organización administrativa entre regular y malo en un 64.5%, estos procesos son importantes para definir los procedimientos y reglamentos para ejecutar actividades internas y generar conocimiento en todos los aspectos (Abubakar, Elrehail, Alatailat y Elci, 2017; Espíndola, 2019), podemos establecer que no existen muchos procesos automatizados en la institución, porque no hay procesos definidos, esto agilizaría toda la organización tal y como lo indica Castillo y Guzmán (2019) que propuso un sistema Web reduciendo el tiempo de respuesta en un 49.6 %, concordando con Hak y Devčić (2016), que encontró en las empresas del condado de Pozaga Slavonia – Rusia, tienen problemas en cuanto al tiempo de los procesos relacionados al servicio por carencia de soporte tecnológico, cuando los procesos no se encuentran integrados carece de eficiencia y de actividades bien realizadas (Barbón y Fernández, 2018) cuyos resultados de empresas educativas ecuatorianas tienen limitaciones en la interrelación de sus procesos requiriendo que funcionen integradamente, tal como se encontró es este estudio.

**En relación al tercer objetivo:** Describir la dirección administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC por grupo ocupacional, podemos establecer que los docentes y administrativos consideran a esta dimensión como nivel regular con un 70.8% y 91.7% respectivamente, estos resultados, difieren con lo observado el cual indica que es de nivel bueno con un 66.67 %, esta diferencia se debe a los criterios de cumplimiento y no a la percepción que tienen los trabajadores; podemos suponer que la dirección carece de algún medio relacionado a la estrategia o procedimientos que permitan dirigir de manera eficiente los recursos de la institución, entendiendo que carece de un presupuesto adecuado, lo que podría ser una razón de esta debilidad, así mismo se percibe responsabilidad, elaborando documentación que permita fortalecer y mejorar la gestión en general, estos resultados son diferentes a los de Menacho, Uribe, Campos y Caruajulca (2018) en el proyecto Sierra Sur –

Ayacucho, se encontró que la dirección es buena en un 51.3%. El liderazgo que se ejerce, quizás tenga limitaciones en cuanto a personal técnico necesario en la ejecución de actividades, existe un perfil de puesto pero se tendría que verificar si cumple con los requisitos institucionales, el liderazgo que desarrolla el Director Académico de la institución, con limitaciones obviamente es de compromiso de mejorar la gestión administrativa, incentivando al personal en el cumplimiento de normas y actividades indispensables para una buena dirección, estas acciones concuerdan con Bohuslavská (2017) que toda dirección necesita establecer un subsistema de gestión de personal que dirija el trabajo, incentive a las personas y establezca condiciones laborales adecuadas, concordando con (Salamanca, Río Cortina y Ríos, 2014; Lara, 2017) que coinciden que en las instituciones debe existir el desarrollo de personas, desenvolvimiento y superación, dentro de condiciones laborales que permita el bienestar y rendimiento.

**En relación al cuarto objetivo:** Describir el control administrativo del Instituto Superior Tecnológico BITEC, por grupo ocupacional, podemos establecer que esta dimensión es considerada como regular por los docentes y administrativos con un 100 % y 83.3 % respectivamente, estos resultados difieren de lo observado que establece un nivel bueno con un 73.33 %, esta diferencia se debe a los criterios de cumplimiento y no a la percepción que tienen los trabajadores; el control en nivel regular suponemos que es porque se encontró en la organización administrativa que los procesos no estaban definidos y que existía deficiencias en las funciones asignadas, esto ocasionaría que los sistemas informáticos no tengan todos los ámbitos e indicadores que permitan medir el cumplimiento de objetivos, resultados similares a los Azula (2019) que encontró en la empresa Procesadora Perú, que el control era entre regular y malo con 23.3 %, y Ayala (2018), identificó en la Red de Salud Huaylas – Huaraz que el control era de un 49%, así mismo Chávez (2017) en una empresa del sector minero - Arequipa, identificó que el control no se desarrollaba adecuadamente ya que la gestión de personal tenía sobrecostos de un 27.38% y el control no era adecuado, similar a este estudio; el control es un mecanismo que permite verificar si las actividades, objetivos y metas se cumplen con lo establecido, tal como lo establecen (Louffat, 2015; Angulo, 2018; Ricalde, 2014; Chiavenato, 2006), se pudo observar que la institución maneja sistemas informáticos de control, lo cual es un factor muy positivo tal y como lo dice

Yanling (2014) pero que no contaría con todos los indicadores de medición, que en una gestión moderna el uso de tecnologías es inherente, todos estos mecanismos son importantes en una gestión, sobre todo la forma que se obtienen los resultados alcanzados Zacarias (2014).

**En relación al quinto objetivo:** Proponer mejoras para la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC, se establece que la forma de Mejorar la Gestión Administrativa es a través del Diseño de Procesos Misionales, ya que los resultados en la dimensión organización, los docentes y administrativos lo califican como un nivel malo, así mismo en la observación se detectó que no se cuenta con un Diseño de procesos establecido por la Institución, procedimientos que se realizan carecen de coordinación y diseño, al parecer por falta de personal adecuado en su elaboración, así como en la experiencia que estos temas requieren, al ingresar en un modelo de licenciamiento, es imprescindible orientar a la organización en el enfoque por procesos y la gestión de calidad lo que permitirá trabajar integradamente, de lo contrario, es posible que la Institución no alcance el licenciamiento deseado. (Capitán-Jiménez, 2019; Patlán y Martínez, 2017; Bonilla, 2016; Huamán, 2018; Welsch, Hilton y Gordon, 2005), los procesos se relacionan con indicadores de gestión para mejorar la calidad de los servicios, estos deberán identificarse para interactuar con procedimientos, funciones y sistemas informáticos para tener una institución más eficiente, como lo expresan (Betlloch-Mas, Ramón-Sapena, Abellán-García, y Pascual-Ramírez, 2018; Carmona-Calvo, M., et al, 2015). Estos procesos en una institución educativa deben ser inherentes como dice (Xu, 2015), siempre están y seguirán presentes porque es la articulación del accionar, Parker y Ritson (Citado en McLean, 2011), la mejora es permanente por lo que la propuesta concuerda con (Chalco, 2018; Chavez,2017), además estarán presentes en todo tipo de organización (Niculina (2016), sea cual sea su estructura (Daft, 2015).

**Durante la realización de este estudio se presentaron algunas limitantes:** como la dificultad en la aplicación de instrumentos los cuales se realizaron de forma virtual por motivos del aislamiento social (Covid-19) decretado por el Gobierno, los cuales no se podían concretar porque el personal se olvidaba de realizarlo, así

mismo en la observación no se tuvo acceso directo a los documentos, estos fueron elaborados mediante una entrevista con videoconferencia al Director Académico.

### **Aplicaciones e Implicaciones de los resultados obtenidos.**

Los datos resultados obtenidos son explicables desde el punto de vista de los trabajadores, dentro de los cuales se consideró a los docentes y administrativos del Instituto Superior Tecnológico BITEC, pero no se tiene la percepción de los estudiantes, no se ha recolectado información por lo que no permite generalizar los datos en relación a la variable estudiada en toda su amplitud, por lo que es necesario profundizar o ahondar más estudios relacionados a los niveles de calidad de servicio, para obtener una mejor percepción de la gestión administrativa de parte de los estudiantes y de esta manera tener un contexto completo de la Gestión Administrativa, no solo mirada desde los trabajadores sino por el contrario por los propios clientes de la Institución, quienes tiene posiblemente otras percepciones.

## VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos podemos concluir que:

**Primera:** La planificación administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC es de nivel regular por parte de los docentes en un 79.2% y de parte de los administrativos de un 100%. La alta dirección está comprometida con la institución, pero falta un alineamiento entre el plan operativo y objetivos estratégicos, así también se tiene poco presupuesto asignado y las políticas no han sido distribuidas de forma adecuada a todo el personal.

**Segunda:** La organización administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC es de nivel malo por parte de los docentes en un 58.3% y de un 91.7% por parte de los administrativos. No se posee una estructura de procesos definidos y no guarda mucha relación con el manual de organización y funciones.

**Tercera:** La dirección administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC es de nivel regular por parte de los docentes en un 70.8% y de un 91.7% por parte de los administrativos, existe un liderazgo del Director Académico, pero falta mejorar los incentivos a los trabajadores, así como la resolución de problemas.

**Cuarta:** El control administrativo del Instituto Superior Tecnológico BITEC, es de nivel regular por parte de los docentes en un 100% y de un 83.3% de parte de los administrativos, debido a la falta de verificación de normativas, procesos y procedimientos establecidos por la Institución.

**Quinto:** Se propone el Diseño de Procesos Misionales para la dimensión organización por ser la más ineficiente en la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: Para el Director General y Director Académico del Instituto Superior Tecnológico BITEC, es necesario alinear el plan operativo con los objetivos estratégicos, con el propósito de mejorar la planificación, evaluando la misión y visión, ejes organizaciones, identificando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, así mismo eliminar gastos innecesarias y poder incrementar el presupuesto en todo el ámbito institucional, así como establecer un sistema de mensajería que permita distribuir con mayor eficiencia la documentación necesaria para un conocimiento adecuado en los trabajadores.

Segundo: Para el Director Académico del Instituto Superior Tecnológico BITEC, es requerido, desarrollar múltiples capacitaciones a todos los trabajadores relacionado a la gestión por procesos, que permita explicar, comprender y reconocer los procesos, así mismo, establecer reuniones para complementar o mejorar los procesos propuestos alineando mucho más en detalle con los actores de los mismos.

Tercero: Para el Director General y Director Administrativo del Instituto Superior Tecnológico BITEC, mejorar los incentivos a los trabajadores mediante felicitaciones, cartas de reconocimiento y capacitaciones con el objetivo de mantenerlos motivados y mejorar los lazos con los trabajadores.

Cuarto: Para el Director General, Director Académico y Director Administrativo, establecer mecanismos de control más eficientes, como procesos de auditoría que permitan obtener evidencia del cumplimiento de normativas, procesos y procedimientos, con el propósito obtener mejores resultados en los objetivos establecidos.

Quinto: Para el Director General y Director Académico, se recomienda implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015), que permita un mejor control de los objetivos, así como el cumplimiento de indicadores que permita medir el desempeño de la institución.

## REFERENCIAS

- Azula, B. (2019). *Rediseño del proceso de admisión de personas para contribuir en la mejora de la gestión administrativa de la empresa Procesadora Perú S.A.C Chiclayo 2018*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5528>
- Ayala, L. (2018). *Propuesta de mejora de la gestión administrativa de la Red Salud Huaylas Sur- Huaraz, 2018*. (Tesis de Doctorado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38499>
- Acuña, D., Romero, C., y López, D. (2016). Sistema Integral de Gestión de Calidad en la Universidad de La Guajira, Colombia. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 18(3), 474-491  
Recuperado de <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/740/669>
- Abubakar, A., Elrehail, H., Alatailat, M., y Elçi, A. (2017). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge*. 4(2), 104-114. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.07.003>
- Angulo, C. (26 de enero de 2018). El Control en el proceso administrativo [Artículo de blog]. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/el-control-en-el-proceso-administrativo.html>
- Barbón, O., y Fernández, J. (2018). Rol de la gestión educativa estratégica en la gestión del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación en la educación superior. *Educación Médica*, 19(1), 51–55. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2016.12.001>

- Deubel, A. (Ed.). (2021). Enfoques para el análisis de políticas públicas. Universidad Nacional de Colombia.
- Bonilla, J. (2016). *Estrategias de Gestión Administrativa en Mejora de Atención al Cliente en la MYPE comercial San Martín* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/2708>
- Botero, L. (2017). *El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Betloch-Mas, I., Ramón-Sapena, R., Abellán-García, C., y Pascual-Ramírez, J. (2018). Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. *Actas Dermo-Sifiliográficas*.110 (2), 92-101. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.ad.2018.08.003>
- Bernal, A. y Sierra, H. (2013), *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2da. Ed.). Bogotá, Colombia: PEARSON.
- Bohuslavská M. (2017). Administrative Management System as a Basis for the Effective Functioning of the Enterprise. Recuperado de <http://ir.nmu.org.ua/handle/123456789/149483>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. editorial San Marcos, Lima.
- Capitán-Jiménez, C. (2019). La investigación: el camino a la excelencia académica. *Revista Hispanoamericana De Ciencias De La Salud*, 5(2), 36-37. Recuperado de <http://uhsalud.com/index.php/revhispano/article/view/391>
- Conduce Tu Empresa (13 de mayo de 2019): *Etapas de la administración - Planeación, Organización, Dirección, Control* [Artículo del Blog].

Recuperado el 30 de octubre de 2019 de:  
<https://blog.conducetempresa.com/2011/05/la-administracion-dentro-de-las.html>

Castillo, M., y Guzmán, F. (2019). *Sistema Web para la mejora de la gestión administrativa de los laboratorios de cómputo en la Universidad Nacional de Trujillo*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3704>,  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12009>

Cueva, M., Naranjo, A., Palacios, A., y Tapia, A. (2017). Plan Estratégico Institucional de la escuela “Simón Bolívar” de la ciudad de Latacunga, Ecuador. *Revista Órbita Pedagógica*. 4(2), 109-120. Recuperado de <http://revista.isced-hbo.ed.ao/rop/index.php/ROP/article/view/104>

Carmona-Calvo, M., et al. (2016). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. 22(1), 8-16 *Investigación europea sobre gestión y economía empresarial*. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1016/j.iedee.2015.10.001>

Chalco, A. (2018). *Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/978>

Chiavenato, I., Sacristán, P., y Roa, M. (2011). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.

Chávez, P. (2017). *Propuesta de un Modelo de Sistema de Costeo para una empresa de servicios de mantenimiento mecánico –eléctrico en el sector minero para la mejora de la Gestión Administrativa, Arequipa 2016*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6644>

- Daft, R. (2015). *Teoría y Diseño Organizacional*. México DF, México: Sengage Learning Editores.
- Espíndola, S., Albuquerque, A., Xavier, L., Melo, F., y Medeiros, D. (2019). The Standardization of administrative processes: a case study using continuous improvement tool. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 16(4), 706-723. Recuperado de <https://doi.org/https://doi.org/10.14488/BJOPM.2019.v16.n4.a15>
- Guzmán, M., y Mera, H. (2016). *Propuesta de modelo estratégico para la mejora de la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de la Ramada, Cutervo, región Cajamarca, 2016* (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3704>
- García, M. (2014). *La Gestión Administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial San Carrión*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1005>
- Hak, M., y Devčić, A. (2016). Measuring the Efficiency of the State Administration Through the Key Performance Indicators. *European Scientific Journal*, 128-138. Recuperado de: <http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/8592/8222>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (6ª ed.) México: Mc Graw-Hill. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hernández, J., y Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 6(11), 66-67. Recuperado de <https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>

- Huamán, E. (2018). *La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/13063>
- Jones, L. (1999). International public management network symposium on administrative philosophies and management practice. *International Public Management Journal*, 2(2), 371–388. Recuperado de [https://doi:10.1016/s1096-7494\(00\)89042-x](https://doi:10.1016/s1096-7494(00)89042-x)
- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - cantón manta. *Eca Sinergia*, 8(2),144-159. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>
- Louffat, E. (2015). Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo. Recuperado de: [https://www.academia.edu/36807677/Administracion\\_Proceso\\_administrativo\\_Enrique\\_Louffat](https://www.academia.edu/36807677/Administracion_Proceso_administrativo_Enrique_Louffat)
- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento & Gestión*, (40), 129-158. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Monahan, K. (2018). *How Behavioral Economics Influences Management Decision-Making*, Recuperado de <https://doi:10.1016/b978-0-12-813531-0.00002-9>
- Menacho I., Uribe Y., Campos H., y Caruajulca W. (2018). Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018, *Journal of Global Management Sciences*, 2(1), 6-14. <https://doi.org/10.32829/gms.v2i1.86>

- McCurdy, F., Beck, G., Maroon, A., Gomes, H., y Lane, P. (2004). The Administrative Colloquium: Developing Management and Leadership Skills for Faculty. *Ambulatory Pediatrics*, 4(1), 124–128. Recuperado de [https://doi.org/10.1367/1539-4409\(2004\)004<0124:TACDMA>2.0.CO;2](https://doi.org/10.1367/1539-4409(2004)004<0124:TACDMA>2.0.CO;2)
- McLean, J (2011) Fayol - Standing the test of time. *Manager: British Journal of Administrative Management*, 74. 32-33. Recuperado de <https://e-space.mmu.ac.uk/621543/1/ContentServer.pdf>
- Nieves, E., Bermúdez, L., y Rodríguez, F. (2014). Proposal for a strategic management plan for experimental agricultural and academic farm “El Cairo” of Arauca *Agronomía Colombiana*, 32(1), 138-145. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15446/agron.colomb.v32n1.40399>
- Nikulina, E. (2016). Analysis of Administrative Processes in the Management of socio-economic development. *Dspace*, 444-445. Recuperado de [http://dspace.bsu.edu.ru/bitstream/123456789/14846/1/Nikulina\\_Analysis\\_16.pdf](http://dspace.bsu.edu.ru/bitstream/123456789/14846/1/Nikulina_Analysis_16.pdf)
- Oleksandr Balan. (2017). Administrative management and mechanisms of its development (Version 1). *Economic Journal Odessa Polytechnic University*, 2(2), 6–10. Recuperado de <http://doi.org/10.5281/zenodo.1310776>
- Patlán, J., y Martínez, E. (2017). Evaluación de la imagen organizacional universitaria en una institución de educación superior. *Contaduría y Administración*, 62(1), 105–122. Recuperado de <http://doi:10.1016/j.cya.2016.07.002>.
- Pouria, K., Cameron, N., y Azadeh, R. (2019). Management innovation: A systematic review and meta-analysis of past decades of research.

*European Management Journal*. 37(6), 694-707. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.emj.2019.03.003>

Ramírez, A., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 12. Recuperado de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Raffino, M. (2020). Gestión Administrativa: [Artículo del blog]. Recuperado el 10 de mayo del 2020 de: <https://concepto.de/auditoria-administrativa/>

Ricalde, M. (2014). *Proceso Administrativo*. La Loma Tlalnepantla, México, Editorial Digital UNID.

Salamanca, Y., Río, A., y Ríos, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Suma de Negocios*, 5(11), 70–77. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70021-7](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70021-7)

Salazar D., Díaz, P., Benalcázar, L., y Acuña, J. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 14(1), 2-13. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100002>

Torres, B. (2020). *Líderes y liderazgo*. Editorial Universidad de Guadalajara.

Villao, E.R. (2019). *Plan Estratégico para mejorar la Gestión Administrativa modelo a aplicar en la compañía de taxis “Santa Catalina de Colonche S.A”, provincia de Santa Elena, año 2018*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5130>

Venelin, T., Marin, G. (2017). Opportunities of Optimization in Administrative Structures for Efficient Management. *Journal of Innovations and*

*Sustainability*. 3 (4), 21-35. Recuperado de:  
<https://doaj.org/article/035ae12369ba427bb66091a8c467951e>

Welsch, Hilton & Gordon (2005). El proceso Administrativo (Resumen-Capítulo I) Presupuestos Ed. Prentice Hall México 1990. Recuperado de  
<http://files.marlythlpc.webnode.es/200000020-15ef217df6/Capitulo%201.%20El%20proceso%20Administrativo.pdf>

Xu, L. (2015). Exploration of Route to Establish the Office Administrative Management Matching the Key Colleges. *SHS Web of Conferences* 14(01015), 14. Recuperado de  
<https://doi.org/10.1051/shsconf/20151401015>

Yanling, J. (2014). Educational Administration Management System and Modern Educación Management on the Perspective of Modern Information Technology, *Information Technology Journal*, 13, 340-346. Recuperado de [https:// 10.3923 / itj.2014.340.346](https://10.3923/itj.2014.340.346)

Zacarías, H. (2014). Teoría General de la Administración. Recuperado de  
<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>

## ANEXOS

**Anexo 01:** Matriz de operacionalización de variables

### Matriz de Operacionalización.

La variable de estudio para esta investigación será: X1: Gestión Administrativa.

Operacionalización de Variable Independiente						
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala Medición
Gestión Administrativa	Conjunto articulado de conocimientos, herramientas y técnicas del quehacer administrativo con referencia a los procesos de planeación, organización, dirección y control. (Bernal y Sierra, 2013, p. 16)	La valoración se expresará en puntajes, correspondiente a los niveles: malo, regular y bueno, en relación a los procesos administrativos de: planeación, organización, dirección y control.	Planificación.  Organización  Dirección.	Plan Estratégico Presupuesto Comunicación Políticas de Gestión Procesos Reglamentos Perfiles de Puestos	P1, P2, P3 P4, P5, P6 P7, P8, P9 P10, P11, P12 O1 O2, O3, O4, O5, O6, O7, O8 O9 D1, D2, D3 D4, D5, D6, D7, D8, D9, D10	<b>Ordinal Ordinal</b>  <b>Cuestionario:</b> Excelente: [5] Muy Bueno: [4] Bueno: [3] Regular: [2] Malo: [1] No tiene: [0]  Bueno: [50 – 75] Regular: [25 – 49] Malo: [0 – 24]  <b>Lista de Cotejo</b> Bueno: [10 – 15] Regular: [5 – 9]

			Control	Perfil Profesional Liderazgo Resultados	C1, C2, C3, C4,C5, C6, C7, C8, C9	Malo: [0 – 4]  Bueno: [67 – 100] Regular: [33 – 66]  Malo: [0 – 32]
--	--	--	---------	--	---	--

## **Anexo 02:** Instrumentos de recolección de datos

### **CUESTIONARIO**

Estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene por objetivo recabar información sobre la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC, los cuales permitirán evaluar las dimensiones de la Planificación, Organización, Dirección y Control. La información recabada permitirá, establecer criterios y una propuesta de mejora en cualquiera de sus dimensiones.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

I. Datos Personales: Docente ( ) Administrativo ( )

II.- Instrucciones:

- Marque con una (x) la respuesta de acuerdo a los ámbitos y según su criterio.
- Este cuestionario contiene 40 preguntas comprendidas en 4 dimensiones, las cuales son:

1.- Dimensión Planificación

12 preguntas

2.- Dimensión Organización

9 preguntas

3.- Dimensión Dirección

10 preguntas

4.- Dimensión Control

9 preguntas

## CUESTIONARIO

### PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC

<b>Instrucciones:</b> Asigne una valoración según su criterio y conocimiento de los ítems respectivos.	<b>VALORACION</b>					
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No Tiene
<b>PUNTAJES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Plan estratégico.</b>						
P1. ¿Cómo considera la aprobación del plan estratégico por la alta dirección?						
P2. ¿Cómo considera el plan operativo?						
P3. ¿Cómo considera el alineamiento del plan operativo con los objetivos estratégicos definidos?						
<b>Presupuestos.</b>						
P4. ¿Cómo considera el presupuesto para el desarrollo de actividades?						
P5. ¿Cómo considera el alineamiento del presupuesto a los objetivos estratégicos de la institución?						
P6. ¿Cómo considera la aprobación del presupuesto por la alta dirección?						
<b>Comunicación</b>						
P7. ¿Cómo considera los mecanismos de comunicación en el ámbito estratégico?						
P8. ¿Cómo considera la comunicación de cambios estratégicos a los trabajadores?						
P9. ¿Cómo considera la calidad de Información de los cambios estratégicos en los trabajadores?						
<b>Políticas de Gestión.</b>						
P10. ¿Cómo considera las Políticas de Gestión establecidas por la alta dirección?						
P11. ¿Cómo considera la aprobación de las Políticas por la alta dirección?						
P12. ¿Cómo considera la distribución de Políticas a todo el personal?						

<b>BUENO</b>	50 - 75
<b>REGULAR</b>	25 - 49
<b>MALO</b>	0 - 24

## CUESTIONARIO

### ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC

<b>Instrucciones:</b> Asigne una valoración según su criterio y conocimiento de los ítems respectivos.	<b>VALORACIÓN</b>					
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No Tiene
<b>PUNTAJES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Procesos.</b>						
O1. ¿Cómo considera la articulación entre los procesos y las funciones de los trabajadores?						
<b>Reglamentos</b>						
O2. ¿Cómo considera la aprobación del organigrama por la alta dirección?						
O3. ¿Considera que el organigrama en respuesta a las unidades, dependencias y áreas actuales es?						
O4. ¿Cómo considera el Reglamento de Organización y Funciones?						
O5. ¿Cómo considera la aprobación del reglamento de organización y funciones por la alta dirección?						
O6. ¿Cómo considera al Manual de Organización y Funciones?						
O7. ¿Cómo considera la aprobación del Manual de Organización y Funciones por la alta dirección?						
O8. ¿Cómo considera que el Manual de Organización y Funciones responda a las actividades ejecutadas en la Institución?						
<b>Perfiles de Puesto</b>						
O9. ¿Cómo considera la aprobación de los perfiles de puestos por la alta dirección?						

<b>BUENO</b>	50 - 75
<b>REGULAR</b>	25 - 49
<b>MALO</b>	0 - 24

## CUESTIONARIO

### DIRECCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC

<b>Instrucciones:</b> Asigne una valoración según su criterio y conocimiento de los ítems respectivos.	<b>VALORACIÓN</b>					
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No Tiene
<b>PUNTAJES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Perfil Profesional</b>						
D1. ¿Cómo considera el conocimiento profesional de los directivos respecto a su puesto de trabajo?						
D2. ¿Cómo considera que el personal cuente con grados académicos requeridos para los puestos?						
D3. ¿Cómo considera la experiencia de los directivos en el puesto?						
<b>Liderazgo</b>						
D4. ¿Cómo considera el fomento de la innovación y el desarrollo en los trabajadores?						
D5. ¿Cómo considera a la cultura de mejora continua?						
D6. ¿Cómo considera los resultados de los indicadores frente al liderazgo?						
D7. ¿Cómo considera el compromiso con la Institución por parte de los directivos?						
D8. ¿Cómo considera el impulso de la buena actitud en los trabajadores?						
D9. ¿Cómo considera la solución de problemas?						
D10. ¿Cómo considera el cumplimiento de ley en todos los trabajadores?						

<b>BUENO</b>	50 - 75
<b>REGULAR</b>	25 - 49
<b>MALO</b>	0 - 24

**CUESTIONARIO**  
**CONTROL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR**  
**TECNOLÓGICO BITEC**

<b>Instrucciones:</b> Asigne una valoración según su criterio y conocimiento de los ítems respectivos.	<b>VALORACIÓN</b>					
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No Tiene
<b>PUNTAJES</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Resultados</b>						
C1. ¿Cómo considera la evaluación mediante este sistema?						
C2. ¿Cómo considera los sistemas informáticos de evaluación de resultados e indicadores?						
C3. ¿Cómo considera las acciones de la alta dirección en cuanto al incumplimiento de las metas y objetivos?						
C4. ¿Cómo considera la socialización de resultados con los trabajadores?						
C5. ¿Cómo considera la verificación del cumplimiento de normas, procesos y procedimientos establecidos?						
C6. ¿Cómo considera la verificación de resultados en relación al plan estratégico y plan operativo?						
C7. ¿Cómo considera la frecuencia con los que se miden los indicadores?						
C8. ¿Cómo considera las estadísticas y gráficos mostrados en los resultados?						
C9. ¿Cómo considera el plan de mejora establecido?						

<b>BUENO</b>	50 - 75
<b>REGULAR</b>	25 - 49
<b>MALO</b>	0 - 24

**FICHA TÉCNICA**  
**PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR**  
**TECNOLÓGICO BITEC.**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

1. **Técnica e instrumento** : Encuesta/ Cuestionario.
2. **Nombre Instrumento** : Cuestionario para evaluar la gestión administrativa  
del Instituto Superior Tecnológico BITEC
3. **Autor original** : Eddier Albino Flores Idrugo.
4. **Forma de aplicación** : Individual.
5. **Medición** : Nivel de la Gestión Administrativa Instituto Superior Tecnológico BITEC
6. **Administración** : Personal docente y Administrativo
7. **Tiempo de aplicación** : 20 minutos.

**II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO**

Evaluar la gestión administrativa del Instituto Superior. tecnológico BITEC.

**III. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

El instrumento para su validación, ha sido sometido a juicio de expertos, los cuales han evaluado y calificado el instrumento.

Expertos	Valoración del Instrumento
Experto 1: Oscar Marcelo Linares Castillo	Muy Bueno
Experto 2: Jorge Eduardo Neciosup Obando	Muy Bueno
Experto 3: Roberto Carlos Fiestas Flores	Bueno

Así mismo para la confiabilidad se utilizó el método del alfa de Cronbach con el cual se obtuvo una confiabilidad de: ,847, el cual indica que el instrumento es confiable.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	40

#### IV. DIRIGIDO A:

36 trabajadores (12 administrativos y 24 docentes).

#### V. DIRIGIDO A:

Cuadernillo de ítem, hojas de respuestas

#### V. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

Este cuestionario cuenta con 40 ítems, con una valoración de 0 a 5 puntos: Excelente = 5, Muy bueno = 4, Bueno = 3, Regular = 2, Malo = 1 y No tiene = 0, los cuales están organizados en función a sus dimensiones.

Distribución de Ítems por dimensiones.

Planeación (D1)	P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12
Organización (D2)	O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7, O8, O9
Dirección (D3)	D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8, D9, D10
Control (D4)	C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de las dimensiones				
	D1	D2	D3	D4	D5
Bueno	50-75	50-75	50-75	50-75	50-75
Regular	25-49	25-49	25-49	25-49	25-49
Malo	0-24	0-24	0-24	0-24	0-24

Las puntuaciones obtenidas, se utilizarán para ubicar a la variable gestión administrativa y sus dimensiones en los análisis de resultados.

## LISTA DE COTEJO

### PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC

<b>Instrucciones:</b> Asigne una valoración según su criterio y conocimiento de los ítems respectivos.	<b>VALORACIÓN</b>	
	SI	NO
<b>PUNTAJES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Plan estratégico.</b>		
1. Existe un Plan estratégico.		
2. El plan estratégico está aprobado por la alta dirección.		
3. Existen actas de reunión o acuerdos de aprobación del Plan Estratégico con participación de trabajadores.		
4. Existe plan operativo.		
5. Existe actas de reunión o acuerdos de aprobación del plan operativo por la alta dirección.		
6. El plan operativo está alineado con los objetivos estratégicos definidos.		
<b>Presupuestos.</b>		
7. Existe presupuesto para el desarrollo de actividades.		
8. El presupuesto está alineado con los objetivos estratégicos de la institución.		
9. Existe actas de reunión o documentos que evidencien la aprobación del presupuesto por la alta dirección.		
<b>Comunicación</b>		
10. Existe comunicación fluida con los trabajadores en relación al ámbito estratégico.		
11. Se comunica a los trabajadores los cambios estratégicos realizados.		
12. Es de calidad la Información de los cambios estratégicos que llegan a los trabajadores.		
<b>Políticas de Gestión.</b>		
13. Existe Políticas de Gestión establecidas por la alta dirección.		
14. Existe actas de reunión o acuerdos de aprobación de las políticas por la alta dirección.		
15. Las políticas se han distribuido a la mayoría/ todo el personal?		

<b>BUENO</b>	10 - 15
<b>REGULAR</b>	5 - 9
<b>MALO</b>	0 - 4

## LISTA DE COTEJO

### ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC

<b>Instrucciones:</b> Asigne una valoración según su criterio y conocimiento de los ítems respectivos.	<b>VALORACIÓN</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>PUNTAJES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Procesos.</b>		
1. Existe documentos de procesos definidos o un modelo de procesos.		
2. Los procesos están en relación a las funciones desarrolladas.		
3. Existen actas de reunión o acuerdos de aprobación de los procesos definidos con apoyo de los trabajadores.		
<b>Reglamentos</b>		
4. Existe organigrama organizacional.		
5. Existe actas, documentos que evidencien la aprobación del organigrama por la alta dirección.		
6. El organigrama tiene relación con las áreas, unidades y dependencias de la Institución.		
7. Existe un Reglamento de Organización y Funciones.		
8. Existe actas y acuerdos con las que se aprueba el reglamento de organización y funciones por la alta dirección.		
9. El Reglamento de Organización y Funciones tiene relación con las actividades y funciones de las áreas, unidades y dependencias.		
10. Existe un Manual de Organización y Funciones.		
11. Existe actas o documentos que evidencien la aprobación del Manual de Organización por la alta dirección.		
12. El Manual de Organización y Funciones tiene relación con las actividades y funciones realizadas en la institución.		
<b>Perfiles de Puesto</b>		
13. Se establecen los perfiles de puestos de las áreas, unidades o dependencias.		
14. Existe actas o documentos que evidencien la aprobación de los perfiles de puestos por la alta dirección.		
15. Los perfiles de puestos son los indicados en las áreas, unidades o dependencias.		

<b>BUENO</b>	10 - 15
<b>REGULAR</b>	5 - 9
<b>MALO</b>	0 - 4

## LISTA DE COTEJO

### DIRECCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC

<b>Instrucciones:</b> Asigne una valoración según su criterio y conocimiento de los ítems respectivos.	<b>VALORACIÓN</b>	
	SI	NO
<b>PUNTAJES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Perfil Profesional</b>		
1. Existen documentos donde se evidencie la experiencia de los trabajadores.		
2. Existen documentos que evidencien el profesionalismo de los trabajadores así como grados académicos, títulos, maestrías, diplomados entre otros y que cumplan con los perfiles de puestos.		
3. Se observa conocimiento y/o experiencia en la alta dirección en relación al puesto.		
<b>Liderazgo</b>		
4. Se evidencia algún documento en donde se premia con incentivos el trabajo y la buena actitud de los trabajadores.		
5. Existe proyectos en donde participen trabajadores para fomentar la innovación y el desarrollo institucional.		
6. Se evidencia buen trato y buena conducta en el entorno organizacional.		
7. Se percibe o evidencia una cultura de mejora continua.		
8. Se evidencia proyectos de solución de problemas donde participen diversos trabajadores.		
9. Se evidencia proyectos exitosos en el cual hayan liderado los directivos.		
10. Se evidencia actas o documentos de reunión, donde se presenten proyectos con la participación de la alta dirección y trabajadores.		
11. Existe evidencia de capacitaciones, bonos y reconocimientos a la buena labor de los trabajadores.		
12. Se evidencia documentos de proyectos y actividades concluidas donde se han solucionado problemas exitosamente?		
13. Se evidencia actividades o acciones donde participe el personal con motivo de generar interrelación y empatía.		
14. Los pagos y compras son cumplidos de acuerdo ley.		
15. Se evidencia capacitaciones dirigidas al personal.		

<b>BUENO</b>	10 - 15
<b>REGULAR</b>	5 - 9
<b>MALO</b>	0 - 4

**LISTA DE COTEJO**  
**CONTROL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR**  
**TECNOLÓGICO BITEC**

<b>Instrucciones:</b> Asigne una valoración según su criterio y conocimiento de los ítems respectivos.	<b>VALORACIÓN</b>	
	SI	NO
<b>PUNTAJES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Resultados</b>		
1. Existen mecanismos, procesos o sistemas informáticos que permitan evaluar el plan operativo.		
2. Los mecanismo, procesos o sistemas informáticos están se encuentran en funcionamiento.		
3. Los reportes de los mecanismos, procesos o sistemas informáticos tienen información confiable.		
4. Se evidencia cumplimiento del plan operativo en sus diversos ámbitos.		
5. Se evidencia planes de acción en cuanto a actividades no cumplidas por parte de la alta dirección.		
6. Existen metas y objetivos incumplidos.		
7. Los indicadores están alineados a los planes estratégicos y planes operativos de la institución.		
8. Existe planes de mejora en relación a los indicadores de gestión no evidenciados.		
9. Los resultados son compartidos con las personas indicadas.		
10. Se evidencia procesos de auditoria o mecanismos de monitoreo en las actividades del personal.		
11. Los indicadores y resultados se relacionan con el plan estratégico y plan operativo.		
12. Se evidencian procesos y procedimientos de control frecuente.		
13. Existe documentos que evidencien los logros de la unidad, área o dependencia que gestiona el control.		
14. Se evidencian los resultados de forma transparente a los trabajadores.		
15. Existe planes de mejora de las áreas.		

<b>BUENO</b>	10 - 15
<b>REGULAR</b>	5 - 9
<b>MALO</b>	0 - 4

**Ítems retirados porque no aportaban al instrumento:**

Dimensión	Número de Pregunta
Planificación	P1. ¿Cómo considera al Plan estratégico?
	P3. ¿Cómo considera que el plan estratégico se ha elaborado considerando la opinión de los trabajadores?
	P5. ¿Cómo considera la aprobación del plan operativo por la alta dirección?

Dimensión	Número de Pregunta
Organización	O1. ¿Cómo considera al modelo de procesos?
	O3. ¿Cómo considera que los procesos hayan sido definidos por la alta dirección en conjunto con los trabajadores?
	O4. ¿Cómo considera al organigrama?
	O9. ¿Cómo considera que el Reglamento de Organización y Funciones responda a las actividades ejecutadas en la organización?
	O13. ¿Cómo considera los perfiles de puestos establecidos?

Dimensión	Número de Pregunta
Dirección	D4. ¿Cómo considera la promoción del entusiasmo y la buena actitud en los trabajadores?
	D6. ¿Cómo considera el trato a los trabajadores?
	D8. ¿Cómo considera el fomento de trabajo en equipo?
	D13. ¿Cómo considera el bienestar del personal que labora en la institución?
	D15. ¿Cómo considera las capacitaciones realizadas al personal?

Dimensión	Número de Pregunta
Control	C1. ¿Cómo considera al sistema de evaluación del plan operativo?
	C4. ¿Cómo considera el cumplimiento de todas las actividades?
	C5. ¿Cómo considera las acciones de la alta dirección en cuanto al cumplimiento de las metas y objetivos?
	C7. ¿Cómo considera los indicadores definidos en la medición de objetivos trazados en la institución?
	C8. ¿Cómo considera el alineamiento de indicadores a los objetivos de la Institución?
	C13. ¿Cómo considera a la unidad encargada de la evaluación de resultados?

### Confiabilidad de instrumentos según Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	40

Fuente: Elaboración propia

La prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach para el cuestionario de Gestión Administrativa, obtuvo un coeficiente de ,847 el cual indica que se tiene una confiabilidad alta en el instrumento de recolección de datos.

Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

BITEC –CHIMBOTE 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los items		Relación entre el item y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Plan Estratégico	P1. ¿Cómo considera la aprobación del plan estratégico por la alta dirección?							X		X		X		X		
			P2. ¿Cómo considera el plan operativo?							X		X		X		X		
			P3. ¿Cómo considera el alineamiento del plan operativo con los objetivos estratégicos definidos?							X		X		X		X		
		Presupuesto	P4. ¿Cómo considera el presupuesto para el desarrollo de actividades?							X		X		X		X		
			P5. ¿Cómo considera el alineamiento del presupuesto a los objetivos estratégicos de la institución?							X		X		X		X		

DNI: 32949185

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Presupuesto	P6. ¿Cómo considera la aprobación del presupuesto por la alta dirección?							X		X		X		X		
		Comunicación	P7. ¿Cómo considera los mecanismos de comunicación en el ámbito estratégico?							X		X		X		X		
			P8. ¿Cómo considera la comunicación de cambios estratégicos a los trabajadores?							X		X		X		X		
			P9. ¿Cómo considera la calidad de información de los cambios estratégicos en los trabajadores?							X		X		X		X		
	Políticas de Gestión	P10. ¿Cómo considera las Políticas de Gestión establecidas por la alta dirección?							X		X		X		X			
		P11. ¿Cómo considera la aprobación de las Políticas por la alta dirección?							X		X		X		X			
		P12. ¿Cómo considera la distribución de Políticas a todo el personal?							X		X		X		X			

I



DNI: 32949147

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Organización	Procesos	O1. ¿Cómo considera la articulación entre los procesos y las funciones de los trabajadores?							X		X		X		X		
		Reglamentos	O2. ¿Cómo considera la aprobación del organigrama por la alta dirección?							X		X		X		X		
			O3. ¿Considera que el organigrama en respuesta a las unidades, dependencias y áreas actuales es?							X		X		X		X		
			O4. ¿Cómo considera el Reglamento de Organización y Funciones?							X		X		X		X		



DNI: 32949147

I

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Organización	Reglamentos	05. ¿Cómo considera la aprobación del reglamento de organización y funciones por la alta dirección?							X		X		X		X		
			06. ¿Cómo considera al Manual de Organización y Funciones?							X		X		X		X		
			07. ¿Cómo considera la aprobación del Manual de Organización y Funciones por la alta dirección?							X		X		X		X		
			08. ¿Cómo considera que el Manual de Organización y Funciones responda a las actividades ejecutadas en la institución?							X		X		X		X		
	Perfiles de Puesto		09. ¿Cómo considera la aprobación de los perfiles de puestos por la alta dirección?							X		X		X		X		



DNI: 32949145

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Perfil Profesional	D1. ¿Cómo considera el conocimiento profesional de los directivos respecto a su puesto de trabajo?							X		X		X		X		
			D2. ¿Cómo considera que el personal cuenta con grados académicos requeridos para los puestos?							X		X		X		X		
			D3. ¿Cómo considera la experiencia de los directivos en el puesto?							X		X		X		X		
	Liderazgo	D4. ¿Cómo considera el fomento de la innovación y el desarrollo en los trabajadores?							X		X		X		X			
		D5. ¿Cómo considera a la cultura de mejora continua?							X		X		X		X			



DNI: 32949145

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Liderazgo	D6. ¿Cómo considera los resultados de los indicadores frente al liderazgo?							X		X		X		X		
			D7. ¿Cómo considera el compromiso con la Institución por parte de los directivos?							X		X		X		X		
			D8. ¿Cómo considera el impulso de la buena actitud en los trabajadores?							X		X		X		X		
			D9. ¿Cómo considera la solución de problemas?							X		X		X		X		
			D10. ¿Cómo considera el cumplimiento de ley en todos los trabajadores?							X		X		X		X		



DNI: 32949145

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión Administrativa	Control	Resultados	C1. ¿Cómo considera la evaluación mediante este sistema?							X		X		X		X			
			C2. ¿Cómo considera los sistemas informáticos de evaluación de resultados e indicadores?							X		X		X		X			
			C3. ¿Cómo considera las acciones de la alta dirección en cuanto al incumplimiento de las metas y objetivos?							X		X		X		X			



DNI: 32949187

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Control	Resultados	C4. ¿Cómo considera la socialización de resultados con los trabajadores?							X		X		X		X		
			C5. ¿Cómo considera la verificación del cumplimiento de normas, procesos y procedimientos establecidos?							X		X		X		X		
			C6. ¿Cómo considera la verificación de resultados en relación al plan estratégico y plan operativo?							X		X		X		X		
			C7. ¿Cómo considera la frecuencia con los que se miden los indicadores?							X		X		X		X		
			C8. ¿Cómo considera las estadísticas y gráficos mostrados en los resultados?							X		X		X		X		
			C9. ¿Cómo considera el plan de mejora establecido?							X		X		X		X		



DNI: 32949185

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC - CHIMBOTE 2020.

**DIRIGIDO A:** LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC –CHIMBOTE.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

+	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LINARES CASTILLO OSCAR MARCELO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



DNI: 32949165

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DE LA TESIS:**

PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC –CHIMBOTE 2020

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA GESTION ADMINISTRATIVA.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión Administrativa	Planificación	Plan Estratégico	1. Existe un Plan estratégico.												
			2. El plan estratégico está aprobado por la alta dirección.			X		X		X		X			
			3. Existen actas de reunión o acuerdos de aprobación del Plan Estratégico con participación de trabajadores.			X		X		X		X			
			4. Existe plan operativo.			X		X		X		X			
			5. Existe actas de reunión o acuerdos de aprobación del plan operativo por la alta dirección.			X		X		X		X			
			6. El plan operativo está alineado con los objetivos estratégicos definidos.			X		X		X		X			
	Presupuesto		7. Existe presupuesto para el desarrollo de actividades.			X		X		X		X			
			8. El presupuesto está alineado con los objetivos estratégicos de la institución.			X		X		X		X			

  
 32949145

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Presupuesto	9. Existe actas de reunión o documentos que evidencien la aprobación del presupuesto por la alta dirección.			X		X		X		X		
		Comunicación	10. Existe comunicación fluida con los trabajadores en relación al ámbito estratégico.			X		X		X		X		
			11. Se comunica a los trabajadores los cambios estratégicos realizados.			X		X		X		X		
			12. Es de calidad la información de los cambios estratégicos que llegan a los trabajadores.			X		X		X		X		
		Políticas de Gestión	13. Existe Políticas de Gestión establecidas por la alta dirección.			X		X		X		X		
			14. Existe actas de reunión o acuerdos de aprobación de las políticas por la alta dirección.			X		X		X		X		
			15. Las políticas se han distribuido a la mayoría/ todo el personal?			X		X		X		X		



DNI: 32949145

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
						SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Gestión Administrativa	Organización	Procesos	1. Existe documentos de procesos definidos o un modelo de procesos.			X		X		X		X		
			2. Los procesos están en relación a las funciones desarrolladas.			X		X		X		X		
			3. Existen actas de reunión o acuerdos de aprobación de los procesos definidos con apoyo de los trabajadores.			X		X		X		X		
		Reglamentos	4. Existe organigrama organizacional.			X		X		X		X		
			5. Existe actas, documentos que evidencien la aprobación del organigrama por la alta dirección.			X		X		X		X		
			6. El organigrama tiene relación con las áreas, unidades y dependencias de la institución.			X		X		X		X		
			7. Existe un Reglamento de Organización y Funciones.			X		X		X		X		



DNI: 32949145

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Organización	Reglamentos	8. Existe actas y acuerdos con las que se aprueba el reglamento de organización y funciones por la alta dirección.			X		X		X		X		
			9. El Reglamento de Organización y Funciones tiene relación con las actividades y funciones de las áreas, unidades y dependencias.			X		X		X		X		
			10. Existe un Manual de Organización y Funciones.			X		X		X		X		
			11. Existe actas o documentos que evidencien la aprobación del Manual de Organización por la alta dirección.			X		X		X		X		
			12. El Manual de Organización y Funciones tiene relación con las actividades y funciones realizadas en la institución.			X		X		X		X		
		Perfiles de Puesto	13. Se establecen los perfiles de puestos de las áreas, unidades o dependencias.			X		X		X		X		
			14. Existe actas o documentos que evidencien la aprobación de los perfiles de puestos por la alta dirección.			X		X		X		X		
			15. Los perfiles de puestos son los indicados en las áreas, unidades o dependencias.			X		X		X		X		



DNI: 32949145

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Perfil Profesional	1. Existen documentos donde se evidencie la experiencia de los trabajadores.			X		X		X		X		
			2. Existen documentos que evidencien el profesionalismo de los trabajadores así como grados académicos, títulos, maestrías, diplomados entre otros y que cumplan con los perfiles de puestos.			X		X		X		X		
			3. Se observa conocimiento y/o experiencia en la alta dirección en relación al puesto.			X		X		X		X		
		Liderazgo	4. Se evidencia algún documento en donde se premia con incentivos el trabajo y la buena actitud de los trabajadores.			X		X		X		X		
			5. Existe proyectos en donde participen trabajadores para fomentar la innovación y el desarrollo institucional.			X		X		X		X		
			6. Se evidencia buen trato y buena conducta en el entorno organizacional.			X		X		X		X		
			7. Se percibe o evidencia una cultura de mejora continua.			X		X		X		X		



3294914T

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Liderazgo	8. Se evidencia proyectos de solución de problemas donde participen diversos trabajadores.			X		X		X		X		
			9. Se evidencia proyectos exitosos en el cual hayan liderado los directivos.			X		X		X		X		
			10. Se evidencia actas o documentos de reunión, donde se presenten proyectos con la participación de la alta dirección y trabajadores.			X		X		X		X		
			11. Existe evidencia de capacitaciones, bonos y reconocimientos a la buena labor de los trabajadores.			X		X		X		X		
			12. Se evidencia documentos de proyectos y actividades concluidas donde se han solucionado problemas exitosamente?			X		X		X		X		
			13. Se evidencia actividades o acciones donde participe el personal con motivo de generar interrelación y empatía.			X		X		X		X		
			14. Los pagos y compras son cumplidos de acuerdo ley.			X		X		X		X		
			15. Se evidencia capacitaciones dirigidas al personal.			X		X		X		X		



DNI: 32949445

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Control	Resultados	1. Existen mecanismos, procesos o sistemas informáticos que permitan evaluar el plan operativo.			X		X		X		X		
			2. Los mecanismo, procesos o sistemas informáticos están se encuentran en funcionamiento.			X		X		X		X		
			3. Los reportes de los mecanismos, procesos o sistemas informáticos tienen información confiable.			X		X		X		X		
			4. Se evidencia cumplimiento del plan operativo en sus diversos ámbitos.			X		X		X		X		
			5. Se evidencia planes de acción en cuanto a actividades no cumplidas por parte de la alta dirección.			X		X		X		X		
			6. Existen metas y objetivos incumplidos.			X		X		X		X		
			7. Los indicadores están alineados a los planes estratégicos y planes operativos de la institución.			X		X		X		X		



DNI: 32949145

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Control	Resultados	8. Existe planes de mejora en relación a los indicadores de gestión no evidenciados.			X		X		X		X		
			9. Los resultados son compartidos con las personas indicadas.			X		X		X		X		
			10. Se evidencia procesos de auditoría o mecanismos de monitoreo en las actividades del personal.			X		X		X		X		
			11. Los indicadores y resultados se relacionan con el plan estratégico y plan operativo.			X		X		X		X		
			12. Se evidencian procesos y procedimientos de control frecuente.			X		X		X		X		
			13. Existe documentos que evidencien los logros de la unidad, área o dependencia que gestiona el control.			X		X		X		X		
			14. Se evidencian los resultados de forma transparente a los trabajadores.			X		X		X		X		
			15. Existe planes de mejora de las áreas.			X		X		X		X		

DNI: 32949185

## RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC - CHIMBOTE 2020.

**DIRIGIDO A:** LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC –CHIMBOTE.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :** LINARES CASTILLO OSCAR MARCELO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



DNI: 32949165

### MATRIZ DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DE LA TESIS:**

PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC –CHIMBOTE 2020

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTION ADMINISTRATIVA.



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Plan Estratégico	P1. ¿Cómo considera la aprobación del plan estratégico por la alta dirección?							X		X		X		X		
			P2. ¿Cómo considera el plan operativo?							X		X		X		X		
			P3. ¿Cómo considera el alineamiento del plan operativo con los objetivos estratégicos definidos?							X		X		X		X		
		Presupuesto	P4. ¿Cómo considera el presupuesto para el desarrollo de actividades?							X		X		X		X		
			P5. ¿Cómo considera el alineamiento del presupuesto a los objetivos estratégicos de la institución?							X		X		X		X		

DNI: 7911612

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Presupuesto	P6. ¿Cómo considera la aprobación del presupuesto por la alta dirección?							X		X		X		X		
		Comunicación	P7. ¿Cómo considera los mecanismos de comunicación en el ámbito estratégico?							X		X		X		X		
			P8. ¿Cómo considera la comunicación de cambios estratégicos a los trabajadores?							X		X		X		X		
			P9. ¿Cómo considera la calidad de información de los cambios estratégicos en los trabajadores?							X		X		X		X		
		Políticas de Gestión	P10. ¿Cómo considera las Políticas de Gestión establecidas por la alta dirección?							X		X		X		X		
			P11. ¿Cómo considera la aprobación de las Políticas por la alta dirección?							X		X		X		X		
			P12. ¿Cómo considera la distribución de Políticas a todo el personal?							X		X		X		X		

DNI: 17911612

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Organización	Procesos	O1. ¿Cómo considera la articulación entre los procesos y las funciones de los trabajadores?							X		X		X		X		
		Reglamentos	O2. ¿Cómo considera la aprobación del organigrama por la alta dirección?							X		X		X		X		
			O3. ¿Considera que el organigrama en respuesta a las unidades, dependencias y áreas actuales es?							X		X		X		X		
			O4. ¿Cómo considera el Reglamento de Organización y Funciones?							X		X		X		X		



DNI: 17911612

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Organización	Reglamentos	05. ¿Cómo considera la aprobación del reglamento de organización y funciones por la alta dirección?							X		X		X		X		
			06. ¿Cómo considera al Manual de Organización y Funciones?							X		X		X		X		
			07. ¿Cómo considera la aprobación del Manual de Organización y Funciones por la alta dirección?							X		X		X		X		
			08. ¿Cómo considera que el Manual de Organización y Funciones responda a las actividades ejecutadas en la institución?							X		X		X		X		
	Perfiles de Puesto		09. ¿Cómo considera la aprobación de los perfiles de puestos por la alta dirección?							X		X		X		X		

DNI: 17911612

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Perfil Profesional	D1. ¿Cómo considera el conocimiento profesional de los directivos respecto a su puesto de trabajo?							X		X		X		X		
			D2. ¿Cómo considera que el personal cuenta con grados académicos requeridos para los puestos?							X		X		X		X		
			D3. ¿Cómo considera la experiencia de los directivos en el puesto?							X		X		X		X		
	Liderazgo	D4. ¿Cómo considera el fomento de la innovación y el desarrollo en los trabajadores?							X		X		X		X			
		D5. ¿Cómo considera a la cultura de mejora continua?							X		X		X		X			



DNI: 17911612

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los Items		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Liderazgo	D6. ¿Cómo considera los resultados de los indicadores frente al liderazgo?							X		X		X		X		
			D7. ¿Cómo considera el compromiso con la institución por parte de los directivos?							X		X		X		X		
			D8. ¿Cómo considera el impulso de la buena actitud en los trabajadores?							X		X		X		X		
			D9. ¿Cómo considera la solución de problemas?							X		X		X		X		
			D10. ¿Cómo considera el cumplimiento de ley en todos los trabajadores?							X		X		X		X		

DNI: 17911612

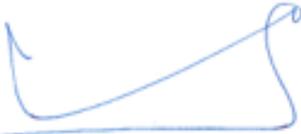
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
										SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
Gestión Administrativa	Control	Resultados	C1. ¿Cómo considera la evaluación mediante este sistema?							X		X		X		X				
			C2. ¿Cómo considera los sistemas informáticos de evaluación de resultados e indicadores?									X		X		X		X		
			C3. ¿Cómo considera las acciones de la alta dirección en cuanto al incumplimiento de las metas y objetivos?									X		X		X		X		


---

 DNI: 17911612

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Control	Resultados	C4. ¿Cómo considera la socialización de resultados con los trabajadores?							X		X		X		X		
			C5. ¿Cómo considera la verificación del cumplimiento de normas, procesos y procedimientos establecidos?							X		X		X		X		
			C6. ¿Cómo considera la verificación de resultados en relación al plan estratégico y plan operativo?							X		X		X		X		
			C7. ¿Cómo considera la frecuencia con los que se miden los indicadores?							X		X		X		X		
			C8. ¿Cómo considera las estadísticas y gráficos mostrados en los resultados?							X		X		X		X		
			C9. ¿Cómo considera el plan de mejora establecido?							X		X		X		X		

  
 DNI: 17911612

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC - CHIMBOTE 2020.

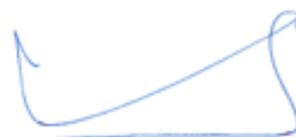
**DIRIGIDO A:** LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC –CHIMBOTE.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :** NECIOSUP OBANDO JORGE EDUARDO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** MAESTRO EN CIENCIAS: MENCIÓN ESTADÍSTICA



DNI: 17911612

## MATRIZ DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DE LA TESIS:**

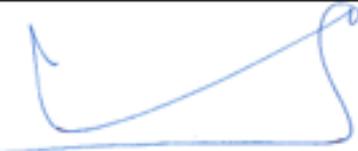
PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC –CHIMBOTE 2020

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión Administrativa	Planificación	Plan Estratégico	1. Existe un Plan estratégico.												
			2. El plan estratégico está aprobado por la alta dirección.			X		X		X		X			
			3. Existen actas de reunión o acuerdos de aprobación del Plan Estratégico con participación de trabajadores.			X		X		X		X			
			4. Existe plan operativo.			X		X		X		X			
			5. Existe actas de reunión o acuerdos de aprobación del plan operativo por la alta dirección.			X		X		X		X			
			6. El plan operativo está alineado con los objetivos estratégicos definidos.			X		X		X		X			
		Presupuesto	7. Existe presupuesto para el desarrollo de actividades.			X		X		X		X			
			8. El presupuesto está alineado con los objetivos estratégicos de la institución.			X		X		X		X			

DNI: 17911612

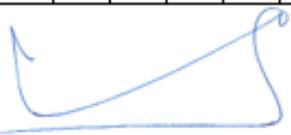
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Presupuesto	9. Existe actas de reunión o documentos que evidencien la aprobación del presupuesto por la alta dirección.			X		X		X		X		
		Comunicación	10. Existe comunicación fluida con los trabajadores en relación al ámbito estratégico.			X		X		X		X		
			11. Se comunica a los trabajadores los cambios estratégicos realizados.			X		X		X		X		
	12. Es de calidad la información de los cambios estratégicos que llegan a los trabajadores.				X		X		X		X			
	Políticas de Gestión	13. Existe Políticas de Gestión establecidas por la alta dirección.			X		X		X		X			
		14. Existe actas de reunión o acuerdos de aprobación de las políticas por la alta dirección.			X		X		X		X			
		15. Las políticas se han distribuido a la mayoría/ todo el personal?			X		X		X		X			

  
 DNI: 17911612

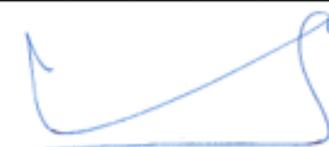
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Organización	Procesos	1. Existe documentos de procesos definidos o un modelo de procesos.			X		X		X		X		
			2. Los procesos están en relación a las funciones desarrolladas.			X		X		X		X		
			3. Existen actas de reunión o acuerdos de aprobación de los procesos definidos con apoyo de los trabajadores.			X		X		X		X		
		Reglamentos	4. Existe organigrama organizacional.			X		X		X		X		
			5. Existe actas, documentos que evidencien la aprobación del organigrama por la alta dirección.			X		X		X		X		
			6. El organigrama tiene relación con las áreas, unidades y dependencias de la institución.			X		X		X		X		
			7. Existe un Reglamento de Organización y Funciones.			X		X		X		X		

DNI: 17911612

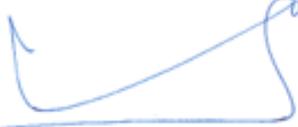
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Organización	Reglamentos	8. Existe actas y acuerdos con las que se aprueba el reglamento de organización y funciones por la alta dirección.			X		X		X		X		
			9. El Reglamento de Organización y Funciones tiene relación con las actividades y funciones de las áreas, unidades y dependencias.			X		X		X		X		
			10. Existe un Manual de Organización y Funciones.			X		X		X		X		
			11. Existe actas o documentos que evidencien la aprobación del Manual de Organización por la alta dirección.			X		X		X		X		
			12. El Manual de Organización y Funciones tiene relación con las actividades y funciones realizadas en la institución.			X		X		X		X		
		Perfiles de Puesto	13. Se establecen los perfiles de puestos de las áreas, unidades o dependencias.			X		X		X		X		
	14. Existe actas o documentos que evidencien la aprobación de los perfiles de puestos por la alta dirección.				X		X		X		X			
		15. Los perfiles de puestos son los indicados en las áreas, unidades o dependencias.			X		X		X		X			

  
DNI: 17911612

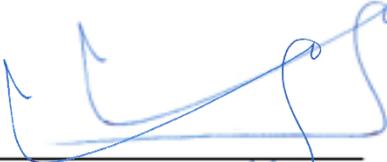
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Perfil Profesional	1. Existen documentos donde se evidencie la experiencia de los trabajadores.			X		X		X		X		
			2. Existen documentos que evidencien el profesionalismo de los trabajadores así como grados académicos, títulos, maestrías, diplomados entre otros y que cumplan con los perfiles de puestos.			X		X		X		X		
			3. Se observa conocimiento y/o experiencia en la alta dirección en relación al puesto.			X		X		X		X		
		Liderazgo	4. Se evidencia algún documento en donde se premia con incentivos el trabajo y la buena actitud de los trabajadores.			X		X		X		X		
			5. Existe proyectos en donde participen trabajadores para fomentar la innovación y el desarrollo institucional.			X		X		X		X		
			6. Se evidencia buen trato y buena conducta en el entorno organizacional.			X		X		X		X		
			7. Se percibe o evidencia una cultura de mejora continua.			X		X		X		X		

  
 DNI: 17911612

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Liderazgo	8. Se evidencia proyectos de solución de problemas donde participen diversos trabajadores.			X		X		X		X		
			9. Se evidencia proyectos exitosos en el cual hayan liderado los directivos.			X		X		X		X		
			10. Se evidencia actas o documentos de reunión, donde se presenten proyectos con la participación de la alta dirección y trabajadores.			X		X		X		X		
			11. Existe evidencia de capacitaciones, bonos y reconocimientos a la buena labor de los trabajadores.			X		X		X		X		
			12. Se evidencia documentos de proyectos y actividades concluidas donde se han solucionado problemas exitosamente?			X		X		X		X		
			13. Se evidencia actividades o acciones donde participe el personal con motivo de generar interrelación y empatía.			X		X		X		X		
			14. Los pagos y compras son cumplidos de acuerdo ley.			X		X		X		X		
			15. Se evidencia capacitaciones dirigidas al personal.			X		X		X		X		

  
17911612

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Control	Resultados	1. Existen mecanismos, procesos o sistemas informáticos que permitan evaluar el plan operativo.			X		X		X		X		
			2. Los mecanismo, procesos o sistemas informáticos están se encuentran en funcionamiento.			X		X		X		X		
			3. Los reportes de los mecanismos, procesos o sistemas informáticos tienen información confiable.			X		X		X		X		
			4. Se evidencia cumplimiento del plan operativo en sus diversos ámbitos.			X		X		X		X		
			5. Se evidencia planes de acción en cuanto a actividades no cumplidas por parte de la alta dirección.			X		X		X		X		
			6. Existen metas y objetivos incumplidos.			X		X		X		X		
			7. Los indicadores están alineados a los planes estratégicos y planes operativos de la institución.			X		X		X		X		


---

 DNI: 17911612  
 17911612

17

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Control	Resultados	8. Existe planes de mejora en relación a los indicadores de gestión no evidenciados.			X		X		X		X		
			9. Los resultados son compartidos con las personas indicadas.			X		X		X		X		
			10. Se evidencia procesos de auditoria o mecanismos de monitoreo en las actividades del personal.			X		X		X		X		
			11. Los indicadores y resultados se relacionan con el plan estratégico y plan operativo.			X		X		X		X		
			12. Se evidencian procesos y procedimientos de control frecuente.			X		X		X		X		
			13. Existe documentos que evidencien los logros de la unidad, área o dependencia que gestiona el control.			X		X		X		X		
			14. Se evidencian los resultados de forma transparente a los trabajadores.			X		X		X		X		
			15. Existe planes de mejora de las áreas.			X		X		X		X		

DNI: 17911612

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC - CHIMBOTE 2020.

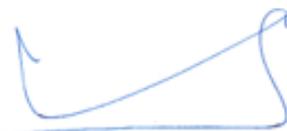
**DIRIGIDO A:** LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC –CHIMBOTE.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :** NECIOSUP OBANDO JORGE EDUARDO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** MAESTRO EN CIENCIAS: MENCIÓN ESTADÍSTICA



DNI: 17911612

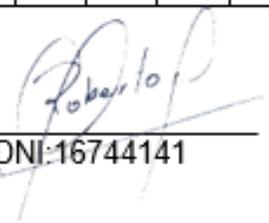
## MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DE LA TESIS:**

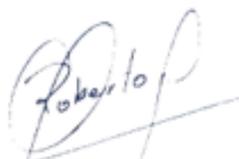
PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC –CHIMBOTE 2020

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Plan Estratégico	P1. ¿Cómo considera la aprobación del plan estratégico por la alta dirección?							X		X		X		X		
			P2. ¿Cómo considera el plan operativo?							X		X		X		X		
			P3. ¿Cómo considera el alineamiento del plan operativo con los objetivos estratégicos definidos?							X		X		X		X		
		Presupuesto	P4. ¿Cómo considera el presupuesto para el desarrollo de actividades?							X		X		X		X		
			P5. ¿Cómo considera el alineamiento del presupuesto a los objetivos estratégicos de la institución?							X		X		X		X		

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI:16744141

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Presupuesto	P6. ¿Cómo considera la aprobación del presupuesto por la alta dirección?							X		X		X		X		
		Comunicación	P7. ¿Cómo considera los mecanismos de comunicación en el ámbito estratégico?							X		X		X		X		
			P8. ¿Cómo considera la comunicación de cambios estratégicos a los trabajadores?							X		X		X		X		
			P9. ¿Cómo considera la calidad de información de los cambios estratégicos en los trabajadores?							X		X		X		X		
		Políticas de Gestión	P10. ¿Cómo considera las Políticas de Gestión establecidas por la alta dirección?							X		X		X		X		
			P11. ¿Cómo considera la aprobación de las Políticas por la alta dirección?							X		X		X		X		
			P12. ¿Cómo considera la distribución de Políticas a todo el personal?							X		X		X		X		



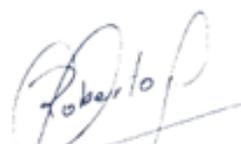
DNI:16744141

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Organización	Procesos	O1. ¿Cómo considera la articulación entre los procesos y las funciones de los trabajadores?							X		X		X		X		
		Reglamentos	O2. ¿Cómo considera la aprobación del organigrama por la alta dirección?							X		X		X		X		
			O3. ¿Considera que el organigrama en respuesta a las unidades, dependencias y áreas actuales es?							X		X		X		X		
			O4. ¿Cómo considera el Reglamento de Organización y Funciones?							X		X		X		X		



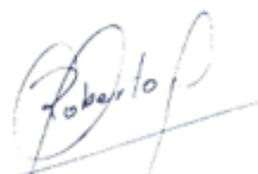
DNI:16744141

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Organización	Reglamentos	05. ¿Cómo considera la aprobación del reglamento de organización y funciones por la alta dirección?							X		X		X		X		
			06. ¿Cómo considera al Manual de Organización y Funciones?							X		X		X		X		
			07. ¿Cómo considera la aprobación del Manual de Organización y Funciones por la alta dirección?							X		X		X		X		
			08. ¿Cómo considera que el Manual de Organización y Funciones responde a las actividades ejecutadas en la Institución?							X		X		X		X		
	Perfiles de Puesto		09. ¿Cómo considera la aprobación de los perfiles de puestos por la alta dirección?							X		X		X		X		



DNI:16744141

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Perfil Profesional	D1. ¿Cómo considera el conocimiento profesional de los directivos respecto a su puesto de trabajo?							X		X		X		X		
			D2. ¿Cómo considera que el personal cuente con grados académicos requeridos para los puestos?							X		X		X		X		
			D3. ¿Cómo considera la experiencia de los directivos en el puesto?							X		X		X		X		
	Liderazgo	D4. ¿Cómo considera el fomento de la innovación y el desarrollo en los trabajadores?							X		X		X		X			
		D5. ¿Cómo considera a la cultura de mejora continua?							X		X		X		X			



Roberto

DNI:16744141

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Liderazgo	D6. ¿Cómo considera los resultados de los indicadores frente al liderazgo?							X		X		X		X		
			D7. ¿Cómo considera el compromiso con la Institución por parte de los directivos?							X		X		X		X		
			D8. ¿Cómo considera el impulso de la buena actitud en los trabajadores?							X		X		X		X		
			D9. ¿Cómo considera la solución de problemas?							X		X		X		X		
			D10. ¿Cómo considera el cumplimiento de ley en todos los trabajadores?							X		X		X		X		

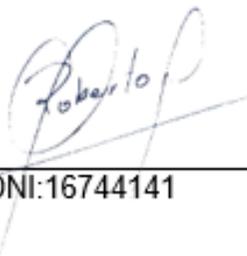

---

 DNI:16744141

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION						CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Control	Resultados	C1. ¿Cómo considera la evaluación mediante este sistema?							X		X		X		X		
			C2. ¿Cómo considera los sistemas informáticos de evaluación de resultados e indicadores?							X		X		X		X		
			C3. ¿Cómo considera las acciones de la alta dirección en cuanto al incumplimiento de las metas y objetivos?							X		X		X		X		

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI:16744141

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS						CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	No tiene	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Control	Resultados	C4. ¿Cómo considera la socialización de resultados con los trabajadores?							X		X		X		X		
			C5. ¿Cómo considera la verificación del cumplimiento de normas, procesos y procedimientos establecidos?							X		X		X		X		
			C6. ¿Cómo considera la verificación de resultados en relación al plan estratégico y plan operativo?							X		X		X		X		
			C7. ¿Cómo considera la frecuencia con los que se miden los indicadores?							X		X		X		X		
			C8. ¿Cómo considera las estadísticas y gráficos mostrados en los resultados?							X		X		X		X		
			C9. ¿Cómo considera el plan de mejora establecido?							X		X		X		X		

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI:16744141

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC - CHIMBOTE 2020.

**DIRIGIDO A:** LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC –CHIMBOTE.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :** FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA.

DNI:16744141

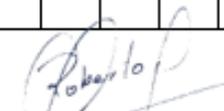
### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

**TITULO DE LA TESIS:**

PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC –CHIMBOTE 2020

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión Administrativa	Planificación	Plan Estratégico	1. Existe un Plan estratégico.												
			2. El plan estratégico está aprobado por la alta dirección.			X		X		X		X			
			3. Existen actas de reunión o acuerdos de aprobación del Plan Estratégico con participación de trabajadores.			X		X		X		X			
			4. Existe plan operativo.			X		X		X		X			
			5. Existe actas de reunión o acuerdos de aprobación del plan operativo por la alta dirección.			X		X		X		X			
			6. El plan operativo está alineado con los objetivos estratégicos definidos.			X		X		X		X			
		Presupuesto	7. Existe presupuesto para el desarrollo de actividades.			X		X		X		X			
			8. El presupuesto está alineado con los objetivos estratégicos de la institución.			X		X		X		X			

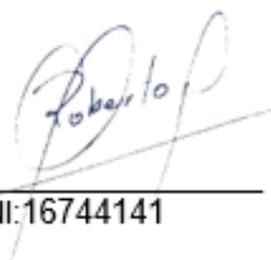
  
 DNI: 16744141

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificación	Presupuesto	9. Existe actas de reunión o documentos que evidencien la aprobación del presupuesto por la alta dirección.			X		X		X		X		
		Comunicación	10. Existe comunicación fluida con los trabajadores en relación al ámbito estratégico.			X		X		X		X		
			11. Se comunica a los trabajadores los cambios estratégicos realizados.			X		X		X		X		
			12. Es de calidad la información de los cambios estratégicos que llegan a los trabajadores.			X		X		X		X		
		Políticas de Gestión	13. Existe Políticas de Gestión establecidas por la alta dirección.			X		X		X		X		
			14. Existe actas de reunión o acuerdos de aprobación de las políticas por la alta dirección.			X		X		X		X		
			15. Las políticas se han distribuido a la mayoría/ todo el personal?			X		X		X		X		

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI: 16744141

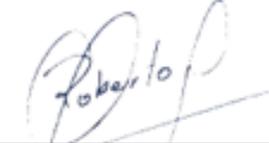
14

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión Administrativa	Organización	Procesos	1. Existe documentos de procesos definidos o un modelo de procesos.			X		X		X		X			
			2. Los procesos están en relación a las funciones desarrolladas.			X		X		X		X			
			3. Existen actas de reunión o acuerdos de aprobación de los procesos definidos con apoyo de los trabajadores.			X		X		X		X			
		Reglamentos	4. Existe organigrama organizacional.			X		X		X		X			
			5. Existe actas, documentos que evidencien la aprobación del organigrama por la alta dirección.			X		X		X		X			
			6. El organigrama tiene relación con las áreas, unidades y dependencias de la Institución.			X		X		X		X			
			7. Existe un Reglamento de Organización y Funciones.			X		X		X		X			

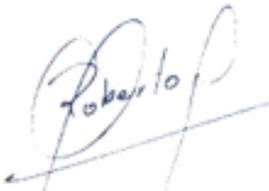


DNI:16744141

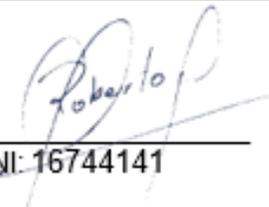
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Gestión Administrativa	Organización	Reglamentos	8. Existe actas y acuerdos con las que se aprueba el reglamento de organización y funciones por la alta dirección.			X		X		X		X			
			9. El Reglamento de Organización y Funciones tiene relación con las actividades y funciones de las áreas, unidades y dependencias.			X		X		X		X			
			10. Existe un Manual de Organización y Funciones.			X		X		X		X			
			11. Existe actas o documentos que evidencien la aprobación del Manual de Organización por la alta dirección.			X		X		X		X			
			12. El Manual de Organización y Funciones tiene relación con las actividades y funciones realizadas en la institución.			X		X		X		X			
		Perfiles de Puesto	13. Se establecen los perfiles de puestos de las áreas, unidades o dependencias.			X		X		X		X			
			14. Existe actas o documentos que evidencien la aprobación de los perfiles de puestos por la alta dirección.			X		X		X		X			
			15. Los perfiles de puestos son los indicados en las áreas, unidades o dependencias.			X		X		X		X			

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI: 16744141

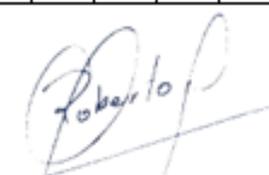
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Perfil Profesional	1. Existen documentos donde se evidencie la experiencia de los trabajadores.			X		X		X		X		
			2. Existen documentos que evidencien el profesionalismo de los trabajadores así como grados académicos, títulos, maestrías, diplomados entre otros y que cumplan con los perfiles de puestos.			X		X		X		X		
			3. Se observa conocimiento y/o experiencia en la alta dirección en relación al puesto.			X		X		X		X		
		Liderazgo	4. Se evidencia algún documento en donde se premia con incentivos el trabajo y la buena actitud de los trabajadores.			X		X		X		X		
			5. Existe proyectos en donde participen trabajadores para fomentar la innovación y el desarrollo institucional.			X		X		X		X		
			6. Se evidencia buen trato y buena conducta en el entorno organizacional.			X		X		X		X		
			7. Se percibe o evidencia una cultura de mejora continua.			X		X		X		X		

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI: 16744141

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Dirección	Liderazgo	8. Se evidencia proyectos de solución de problemas donde participen diversos trabajadores.			X		X		X		X		
			9. Se evidencia proyectos exitosos en el cual hayan liderado los directivos.			X		X		X		X		
			10. Se evidencia actas o documentos de reunión, donde se presenten proyectos con la participación de la alta dirección y trabajadores.			X		X		X		X		
			11. Existe evidencia de capacitaciones, bonos y reconocimientos a la buena labor de los trabajadores.			X		X		X		X		
			12. Se evidencia documentos de proyectos y actividades concluidas donde se han solucionado problemas exitosamente?			X		X		X		X		
			13. Se evidencia actividades o acciones donde participe el personal con motivo de generar interrelación y empatía.			X		X		X		X		
			14. Los pagos y compras son cumplidos de acuerdo ley.			X		X		X		X		
			15. Se evidencia capacitaciones dirigidas al personal.			X		X		X		X		

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI: 16744141

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Control	Resultados	1. Existen mecanismos, procesos o sistemas informáticos que permitan evaluar el plan operativo.			X		X		X		X		
			2. Los mecanismo, procesos o sistemas informáticos están se encuentran en funcionamiento.			X		X		X		X		
			3. Los reportes de los mecanismos, procesos o sistemas informáticos tienen información confiable.			X		X		X		X		
			4. Se evidencia cumplimiento del plan operativo en sus diversos ámbitos.			X		X		X		X		
			5. Se evidencia planes de acción en cuanto a actividades no cumplidas por parte de la alta dirección.			X		X		X		X		
			6. Existen metas y objetivos incumplidos.			X		X		X		X		
			7. Los indicadores están alineados a los planes estratégicos y planes operativos de la institución.			X		X		X		X		

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI: 16744141



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Control	Resultados	8. Existe planes de mejora en relación a los indicadores de gestión no evidenciados.			X		X		X		X		
			9. Los resultados son compartidos con las personas indicadas.			X		X		X		X		
			10. Se evidencia procesos de auditoría o mecanismos de monitoreo en las actividades del personal.			X		X		X		X		
			11. Los indicadores y resultados se relacionan con el plan estratégico y plan operativo.			X		X		X		X		
			12. Se evidencian procesos y procedimientos de control frecuente.			X		X		X		X		
			13. Existe documentos que evidencien los logros de la unidad, área o dependencia que gestiona el control.			X		X		X		X		
			14. Se evidencian los resultados de forma transparente a los trabajadores.			X		X		X		X		
			15. Existe planes de mejora de las áreas.			X		X		X		X		

  
 \_\_\_\_\_  
 DNI: 16744141

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**OBJETIVO:** DETERMINAR LA PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC - CHIMBOTE 2020.

**DIRIGIDO A:** LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC –CHIMBOTE.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :**

FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR**

MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA

DNI: 16744141

## **Anexo 04:** Cálculo del tamaño de la muestra

### **Población y muestra**

#### Población

La población está conformada por 36 trabajadores del Instituto Superior Tecnológico BITEC de los cuales, 12 fueron administrativos y 24 docentes.

#### Muestra

La muestra fue obtenida de manera no estadística por lo que corresponde al total de la población siendo estos los 36 trabajadores del Instituto Superior Tecnológico BITEC.

## Anexo 05: Autorización de la Institución donde se aplicó la Investigación



Premio Empresa  
Peruana del Año



Premio Empresa  
Peruana del Año



Premio Iberoamericano  
a la Excelencia  
Educativa



Premio POP a la  
Mejor Escuela de  
Secretariado de la  
Región



Consejo  
Iberoamericano  
Honor a la Calidad  
Educativa



"Año de la Universalización de la Salud"

Chimbote, 24 de junio del 2020

Asunto: CARTA DE ACEPTACIÓN

**Dra. Rosa María Salas Sánchez**  
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UCV CHIMBOTE.

Reciba cordiales saludos y al mismo tiempo informar, la **ACEPTACIÓN Y AUTORIZACIÓN** para la aplicación de instrumentos de recolección de datos al personal docente y administrativo del **Instituto Superior Tecnológico BITEC** por parte del señor **EDDIER ALBINO FLORES IDRUGO**, cuyo trabajo de investigación se denomina: "Propuesta para mejorar la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC - Chimbote 2020".

Sin otro particular, me despido.

Atte.

**Julio César Valverde Bellodas**  
Director Académico  
Instituto Superior Tecnológico BITEC.

**Anexo 06:** Declaración Jurada de Autoría y Autorización para la publicación del Artículo Científico



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO.**

Yo, Flores Idrugo Eddier Albino, egresado de la Escuela de posgrado del Programa académico de Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo Chimbote, identificado con N° DNI: 32960769 y con el artículo titulado: "PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC 2020", declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido auto plagiado, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente a ninguna revista.
4. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mí acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
5. Si el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Chimbote, 04 de enero del 2021

Eddier Albino Flores Idrugo

DNI: 32960769

## **Anexo 07: Propuesta**

### **ESQUEMA DE PROPUESTA**

#### **I. Datos informativos**

- Nombre de la propuesta: Diseño de Procesos Misionales para mejorar la dimensión organización administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC.
- Autor: Eddier Albino Flores Idrugo
- Beneficiarios: Personal directivo, docentes y estudiantes del Instituto Superior Tecnológico BITEC.
- Año: 2020

#### **II. Fundamentación**

La propuesta se fundamenta en que cuando una organización no tiene definidos sus procesos, esta no funciona articuladamente tal como lo señala (Capital-Jimenez,2019; Patlan y Martinez,2017), así mismo los procesos están relacionados con la productividad y calidad por tanto es indispensable que toda organización defina sus procesos tal como lo expresan (Betlloch-Mas, Ramón-Sapena, Abellán-García, y Pascual-Ramírez, 2018; Carmona-Calvo, M., et al, 2015).

#### **III. Justificación**

Esta propuesta se justifica técnicamente por permitirá identificar en gran parte procesos y procedimientos del Instituto Superior BITEC, y tomarlos en cuenta para otros esquemas organizacionales como los sistemas de gestión de la calidad, así mismo se justifica socialmente porque aporta conocimiento al personal administrativo y docente, lo que se reflejará en la mejora de sus procesos.

#### **IV. Objetivo General**

Identificar y mapear los procesos misionales, del Instituto Superior Tecnológico BITEC.

#### **Objetivos específicos**

- Elaborar el mapa de procesos del Instituto Superior Tecnológico BITEC.

- Elaborar el inventario de procesos.
- Describir el mapa de procesos.
- Caracterización de los procesos misionales.

#### V. Metodología a seguir en el desarrollo de la propuesta:

Se utilizará la metodología de diseño de procesos basado en el enfoque BPM (Business Process Management) y se utilizará la herramienta de Software Bizagi Modeler para el diseño y diagramación, así mismo se hará uso estructuras documentales con el objetivo de organizar los procesos.

#### VI. Recursos y presupuesto requerido

Código del Clasificador MEF	Descripción	Costo Unitario	Cantidad	Costo Total
<b>1. Materiales</b>				
2.3.1.5.1.2.	Memoria USB 32 Gb LG	60.00	3	180
2.6.3.2.1.1.	Tintas EPSON 664 negro, cian, magenta y amarillo	40.00	4	160.00
<b>2. Servicios</b>				
2.1.2.1.2.1.	Personal Técnico para el diseño de procesos	1000.00	2(5)	10,000.00
2.1.2.1.2.1.	Copias	0.10	50 (3)	150.00
2.1.2.1.2.1.	Impresiones	0.10	50 (3)	150.00
2.3.2.2.1.1	Servicio de suministro de energía eléctrica	200.00	5	1000.00
2.3.2.2.2.3	Servicio de internet	200.00	5	1000.00
<b>3. Equipos informáticos y de comunicaciones</b>				
2.6.3.2.3.1	Disco Duro Externo LG 1 Tbyte	250	1	250.00
2.6.3.2.3.1	Impresora EPSON L475 Sistema Continuo Multifuncional	900	1	900.00
2.3.2.7.11. 2	Servicio de traslado o taxi	6.00	20	120.00
<b>RESUMEN</b>				
1	Materiales			340.00
2	Servicios			12,300.00
3	Publicación y Difusión			1270.00
<b>Total presupuesto monetario</b>				<b>S/. 13,910.00</b>

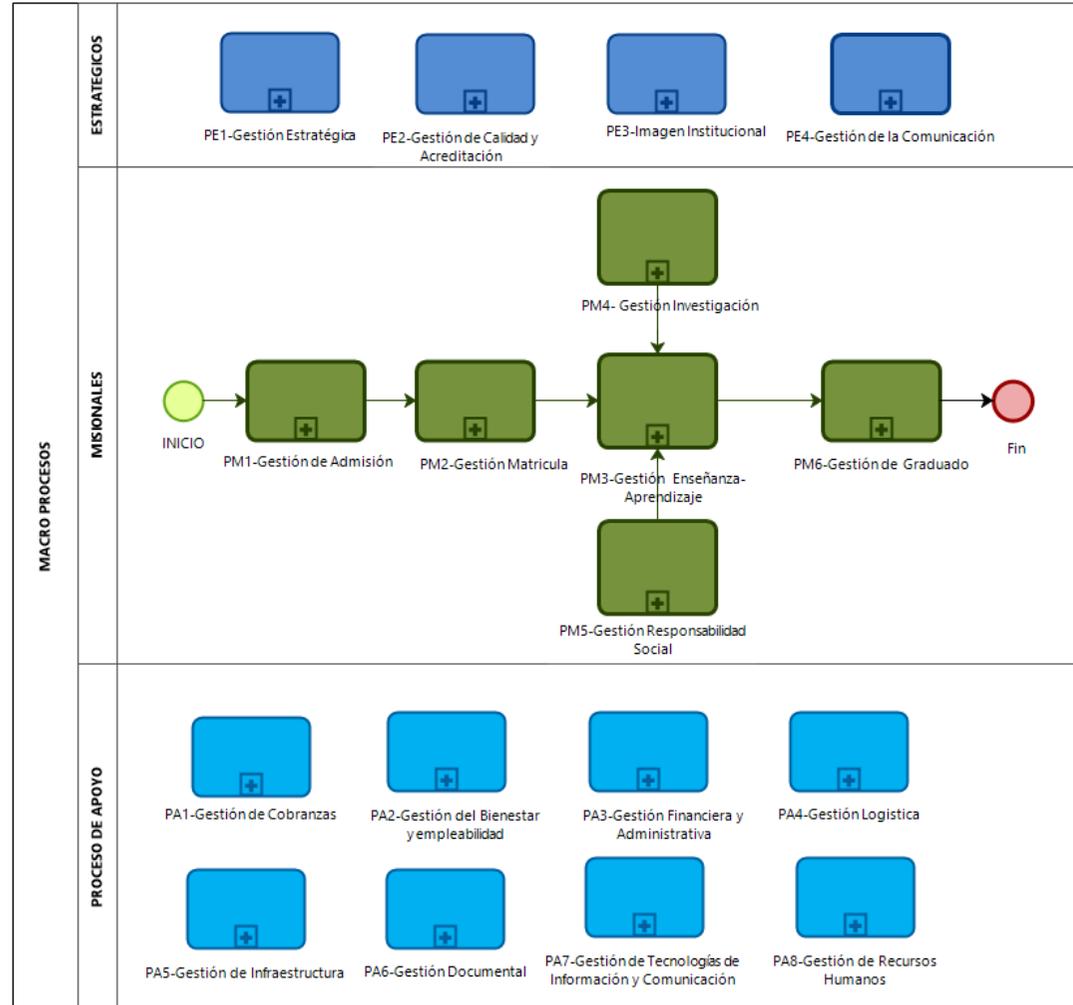
## VII. Cronograma de ejecución

Nº	ACTIVIDADES	MESES				
		2020				
		A	S	O	N	D
1	Aprobación de la propuesta	■				
2	Selección de Personal para el diseño	■				
3	Análisis de la situación actual.	■				
4	Establecer Metas y objetivos.		■			
5	Asignación de recursos.		■			
6	Establecer flujos de trabajo			■		
7	Diseño del Mapa de Procesos. (nivel 0)			■		
8	Diseñar procesos nivel 1			■		
9	Diseñar procesos nivel 2				■	
10	Diseñar procesos nivel 3				■	
11	Implementación					■

## VIII. Anexos de la propuesta.

# Anexo A: Inventario de Procesos

## MAPA DE PROCESOS



## 1. INVENTARIO DE PROCESOS.

### 1.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Tipo de Proceso	Procesos de Nivel 0	Procesos de Nivel 1	Procesos de Nivel 2
<b>Procesos Estratégicos</b>	PE1 - Gestión Estratégica	-	-
	PE2 - Gestión de la Calidad	-	-
	PE3 - Imagen Institucional	-	-
	PE4 - Gestión de la Comunicación	-	-

### 1.2 PROCESOS MISIONALES:

Tipo de Proceso	Procesos de Nivel 0	Procesos de Nivel 1	Procesos de Nivel 2
<b>Procesos Misionales</b>	<b>PM1 Gestión de Admisión</b>	<i>PM1.1. Planificar la admisión</i>	<i>PM1.1.1. Elaborar plan operativo y presupuesto</i>
			<i>PM1.1.2. Calendarización de admisión</i>
			<i>PM1.1.3. Elaborar cuadro de vacantes</i>
			<i>PM1.1.4. Elaborar prospecto</i>
			<i>PM1.1.5. Aperturar examen de admisión</i>
			<i>PM1.1.6. Elaborar examen</i>
			<i>PM1.1.7. Cronograma de charlas informativas</i>
		<i>PM1.2. Inscripción en línea</i>	<i>PM1.2.1. Acceder al portal web del IST-BITEC</i>
			<i>PM1.2.2. Inscribirse en formulario de admisión</i>
			<i>PM1.2.3. Verificar Información</i>
			<i>PM1.2.4. Enviar información de servicios</i>
			<i>PM1.2.5. Recibir información de servicios</i>
			<i>PM1.2.6. Decidir Inscripción</i>
			<i>PM1.2.7. Realizar pagos</i>
			<i>PM1.2.8. Validar pagos</i>
<i>PM1.2.9. Enviar instrucciones de postulación</i>			
<i>PM1.2.10. Recepcionar instrucciones de postulación</i>			
<i>PM1.2.11. Adjuntar requisitos para examen</i>			

			PM1.2.12.Verificar requisitos de admisión
			PM1.2.13.Enviar mensaje de corrección
			PM1.2.14.Enviar hora, lugar y fecha de examen
		PM1.3. Admisión	PM1.3.1.Definir modalidad de ingreso pregrado
			PM1.3.2.Examen general
			PM1.3.3.Examen preferencial
			PM1.3.4.Examen excelencia
		PM1.4. Tramites de admisión	PM1.6.1.Solicitud corrección de información de postulante
			PM1.6.2.Solicitud duplicado de constancia de ingreso
			PM1.6.3.Traslado interno
		PM1.5. Seguimiento y evaluación admisión	PE1.7.1.Elaborar registro de medición
			PE1.7.2.Definir los indicadores de cada proceso
			PE1.7.3.Clasificar los indicadores según tipo:
			PE1.7.4.Definir los valores esperados por cada indicador
			PE1.7.5.Procesar la información en base a los indicadores de gestión (Análisis de datos)
			PE1.7.6.Informe final en base a criterios
			PE1.7.7.Elaborar plan de mejoras
	<b>PM2</b> <b>Gestión de Matrícula</b>		PM2.1.Verificar estado del estudiante
			PM2.2 Informa Inactividad
		PM2.3. Reanudar matricula	PM2.3.1.Solicitar reanudación de estudios
			PM2.3.2.Verificar si tiene reserva de matrícula
			PM2.3.3.Presentar solicitud de reanudación
			PM2.3.4.Recepcionar y autorizar solicitud
			PM2.3.5.Verificar periodo
			PM2.3.6.Informar: Rendir examen de admisión
			PM2.3.7.Recepcionar informe
			PM2.3.8.Verificar plan de estudios
			PM2.3.9.Registrar matrícula
			PM2.4.Realizar pre matrícula

	<i>PM2.5. Matrícula virtual</i>	<i>PM2.5.1. Acceder al sistema académico</i>
		<i>PM2.5.2. Verificar deudas</i>
		<i>PM2.5.3 Realizar pagos x deudas en línea</i>
		<i>PM2.5.4. Seleccionar semestre académico</i>
		<i>PM2.5.5. Seleccionar asignaturas</i>
		<i>PM2.5.6. Seleccionar grupo</i>
		<i>PM2.5.7 Seleccionar modalidad de pago</i>
		<i>PM2.5.8. Validar créditos permitidos</i>
		<i>PM2.5.9. Realizar pagos por depósito o transferencia</i>
		<i>PM2.5.10. Verificar transacción</i>
		<i>PM2.5.11. Registrar transacción y matrícula</i>
		<i>PM2.5.12. Generar ficha de matrícula</i>
		<i>PM2.5.13. Firmar ficha de matrícula</i>
		<i>PM2.5.14. Entregar ficha de matrícula</i>
		<i>PM2.5.15. Recepcionar ficha de matrícula</i>
	<i>PM2.6. Matrícula presencial</i>	<i>PM2.6.1. Solicitar matrícula</i>
		<i>PM2.6.2. Recepcionar solicitud</i>
		<i>PM2.6.3. Verificar datos del estudiante</i>
		<i>PM2.6.4. Verificar requisitos para matrícula</i>
		<i>PM2.6.5. Verificar pagos de matrícula</i>
		<i>PM2.6.6. Realizar pagos</i>
		<i>PM2.6.7. Seleccionar plan de estudios</i>
		<i>PM2.6.8. Seleccionar curso a matricularse</i>
		<i>PM2.6.9. Brindar cursos a matricularse</i>
		<i>PM2.6.10. Registrar cursos de acuerdo a plan de estudios</i>
<i>PM2.6.11. Generar compromiso de pagos</i>		
<i>PM2.6.12. Imprimir ficha de matrícula</i>		
<i>PM2.6.13. Firmar ficha de matrícula</i>		
<i>PM2.6.14. Entregar ficha de matrícula</i>		
<i>PM2.6.15. Recepcionar ficha de matrícula</i>		
<i>PM2.7.</i>	<i>PM2.7.1. Anular matrícula</i>	

		<i>Trámites de matrícula</i>	<i>PM2.7.2.Modificación de matrícula</i>		
			<i>PM2.7.3.Curso por jurado</i>		
			<i>PM2.7.4.Reservar de matrícula</i>		
			<i>PM2.7.5.Ampliación de créditos</i>		
	<b>PM3 Gestión E-A</b>	<i>PM3.1. Planificar programación académica</i>		<i>PM3.1.1.Aperturar de semestre</i>	
				<i>PM3.1.2.Carga Lectiva</i>	
				<i>PM3.1.3.Aulas</i>	
				<i>PM3.1.4.Horarios</i>	
		<i>PM3.2. Gestión del perfil de egreso</i>			<i>PM3.2.1.Plan del Perfil de egreso</i>
					<i>PM3.2.2.Ejecución del perfil de egreso</i>
					<i>PM3.2.3.Seguimiento y monitoreo del perfil de egreso</i>
					<i>PM3.2.4.Evaluación del perfil de egreso</i>
		<i>PM3.3. Gestión de currículo</i>			<i>PM3.3.1.Planificar diseño curricular</i>
					<i>PM3.3.2.Desarrollar el currículo</i>
					<i>PM3.3.3.Evaluar el currículo</i>
		<i>PM3.4. Gestión de tutoría</i>			<i>PM3.4.1.Planificar tutoría</i>
					<i>PM3.4.2.Ejecutar tutoría</i>
					<i>PM3.4.3.Seguimiento y evaluación tutoría</i>
		<i>PM3.5. Gestión docente</i>			<i>PM3.5.1.Planificar gestión docente</i>
					<i>PM3.5.2.Selección docente</i>
					<i>PM3.5.3.Capacitación docente</i>
					<i>PM3.5.4.Seguimiento y evaluación Gestión docente</i>
		<i>PM3.6. Gestión trámites académicos</i>			<i>PM3.6.1.Gestión de actas evaluación</i>
					<i>PM3.6.2.Gestión constancia de estudio</i>
					<i>PM3.6.3.Gestión certificado de estudio</i>
					<i>PM3.6.4.Gestión de tesis</i>
					<i>PM3.6.5.Modificación de tesis</i>
<i>PM3.6.6.Modificar título de plan de tesis</i>					
<i>PM3.6.7.Gestionar título técnico</i>					
<i>PM3.7.</i>				<i>PE3.7.1.Registrar medición de indicadores</i>	
				<i>PE3.7.2.Clasificar indicadores según tipo</i>	

		Seguimiento y evaluación	PE3.7.3. Definir valores esperados
			PE3.7.4. Analizar indicadores
			PE3.7.5. Informe final en base a criterios
			PE3.7.6. Elaborar plan de mejoras
	<b>PM4 Gestión Investigación</b>	PM4.1. Planificar la investigación	PM4.1.1. Formular políticas y objetivos
			PM4.1.2. Elaborar plan operativo y presupuesto
			PM4.1.3. Establecer las dimensiones de la investigación
			PM4.1.4. Establecer líneas de investigación
			PM4.1.5. Alinear la Enseñanza-Aprendizaje con líneas de investigación
			PM4.1.6. Ejecutar plan de actividades
		PM4.2. Fomentar la investigación	PM4.2.1. Establecer actividades de investigación integrada (alumnos, docentes y administrativos)
			PM4.2.2. Establecer incentivos y presupuestos.
			PM4.2.3. Elaborar programas de investigación
			PM4.2.4. Establecer incentivos a estudiantes (semilleros)
			PM4.2.5. Establecer mecanismos de visibilidad
			PM4.2.6. Monitoreo
			PM4.2.7. Realizar seguimiento y evaluación
		PM4.3. Gestión de grupos de investigación	PM4.3.1. Determinar actores institución - empresa
			PM4.3.2. Identificar actores clave y sus intereses
			PM4.3.3. Establecer mecanismos de beneficio actor-institución
PM4.3.4. Identificar tendencias investigativas			
PM4.3.5. Desarrollar Proyectos			
PM4.3.6. Participar en programas de investigación			
PM4.3.7. Evaluar proyectos			
PM4.3.8. Evaluar participantes			
PM4.4.	PM4.4.1. Gestión de actividades curriculares		

		<i>Gestión de proyectos de investigación</i>	<i>PM4.4.2. Gestión de la cultura investigativa</i>
			<i>PM4.4.3. Gestión de semilleros de investigación</i>
			<i>PM4.4.4. Gestión de investigación docente</i>
			<i>PM4.4.5. Gestión de trabajos de grado</i>
			<i>PM4.4.6. Evaluación y seguimiento</i>
			<i>PM4.5. Difusión de proyectos de investigación</i>
		<i>PM4.5. Difusión de proyectos de investigación</i>	<i>PM4.5.1. Registrar informe de investigación</i>
			<i>PM4.5.2. Publicar informes de investigación</i>
			<i>PM4.5.3. Establecer visibilidad de los informes</i>
			<i>PM4.5.4. Establecer visibilidad de los artículos</i>
			<i>PM4.5.5. Actualizar base de datos de investigación</i>
			<i>PM4.5.6. Evaluación</i>
		<i>PM4.6. Evaluación y planes de mejora</i>	<i>PM4.6.1. Elaborar registro de medición</i>
			<i>PM4.6.2. Definir criterios e indicadores</i>
			<i>PM4.6.3. Clasificar los indicadores</i>
	<i>PM4.6.4. Definir los valores esperados por cada indicador</i>		
	<i>PM4.6.5. Procesar la información en base a los indicadores de gestión</i>		
	<i>PM4.6.6. Informe final en base a criterios</i>		
	<i>PM4.6.7. Elaborar plan de mejoras</i>		
	<b>PM5 Gestión Responsabilidad Social</b>	<i>PM5.1. Planificar responsabilidad social</i>	<i>PM5.1.1. Elaborar plan operativo y presupuesto</i>
			<i>PM5.1.2. Definir políticas, objetivos y estrategias institucionales de Responsabilidad Social.</i>
<i>PM5.1.3. Elaborar proyectos de Responsabilidad Social</i>			
<i>PM5.1.4. Elaborar programas de Responsabilidad Social</i>			
<i>PM5.1.5. Involucrar a las partes interesadas</i>			
<i>PM5.1.6. Gestionar los impactos</i>			
<i>PM5.1.7. Definir el ámbito de la Responsabilidad Social</i>			

			<i>PM5.1.8. Definir parámetros de control y evaluación</i>
		<i>PM5.2. Difundir la responsabilidad social</i>	<i>PM5.2.1. Elaborar un plan de comunicación</i>
			<i>PM5.2.2. Difundir internamente</i>
			<i>PM5.2.3. Difundir externamente</i>
			<i>PM5.2.4. Evaluar difusión.</i>
			<i>PM5.2.5. Analizar resultados</i>
		<i>PM5.3. Ejecutar de la responsabilidad social</i>	<i>PM5.3.1. Gestión de la extensión cultural</i>
			<i>PM5.3.2. Gestión de la proyección social</i>
			<i>PM5.3.3. Gestionar el medio ambiente</i>
		<i>PM5.4. Seguimiento y evaluación</i>	<i>PM5.4.1. Evaluar actividades de Responsabilidad Social</i>
			<i>PM5.4.2. Evaluar actividades por indicador</i>
			<i>PM5.4.3. Extraer información</i>
			<i>PM5.4.4. Procesar información de Responsabilidad Social</i>
			<i>PM5.4.5. Analizar información</i>
			<i>PM5.4.6. Elaborar informe</i>
			<i>PM5.4.7. Elaborar plan de mejora</i>
	<b>PM6 Gestión de Graduados</b>	<i>PM6.1. Planificar</i>	<i>PM6.1.1. Elaborar Plan operativo y presupuesto</i>
			<i>PM6.1.2. Elaborar cronograma de seguimiento actividades académicas</i>
			<i>PM6.1.3. Elaborar políticas y estrategias y metas</i>
			<i>PM6.1.4. Determinar la ubicación, desempeño y desarrollo profesional de los graduados en cada carrera</i>
			<i>PM6.1.5. Diseñar mecanismos que proporcionen espacios de participación de graduados</i>
			<i>PM6.1.6. Elaborar encuestas orientadas tanto a los graduados como a los empleadores</i>
			<i>PM6.1.7.</i>

			<i>Elaborar informes semestrales documentados sobre el seguimiento periódico y sistemático a los graduados</i>
		<i>PM6.2. Registro de Información</i>	<i>PM6.2.1 Ingresar al sistema de registro</i>
			<i>PM6.2.2 Ingresar usuario y password</i>
			<i>PM6.2.3 Validar usuario y password</i>
			<i>PM6.2.4 Mostrar opciones del sistema</i>
			<i>PM6.2.5 Realizar actualización de datos</i>
			<i>PM6.2.6 Guardar datos</i>
		<i>PM6.3. Gestión de oportunidades laborales</i>	<i>PM6.3.1. Contacto empresarial</i>
			<i>PM6.3.2. Administración bolsa de trabajo</i>
			<i>PM6.3.3. Orientación y capacitación para la inserción laboral</i>
		<i>PM6.4. Seguimiento y evaluación</i>	<i>PM7.4.1. Elaborar registro de medición</i>
			<i>PM7.4.2. Definir los indicadores de cada proceso</i>
			<i>PM7.4.3. Clasificar los indicadores</i>
			<i>PM7.4.4. Definir valores esperados por cada indicador</i>
			<i>PM7.4.5. Procesar la información en base a indicadores de gestión</i>
			<i>PM7.4.6. Informe final en base a criterios</i>
			<i>PM7.4.7. Elaborar plan de mejora</i>

### 1.3 PROCESOS DE SOPORTE:

Tipo de Proceso	Procesos de Nivel 0	Procesos de Nivel 1	Procesos de Nivel 2
<b>Procesos de Apoyo</b>	PA1-Gestión de Cobranzas	-	-
	PA2-Gestión del Bienestar y empleabilidad	-	-
	PA3-Gestión Financiera y Administrativa	-	-
	PA4-Gestión Logística	-	-
	PA5-Gestión de Infraestructura		
	PA6-Gestión Documental		
	PA7-Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación		

## **Anexo B: Descripción del Mapa de Procesos**

### **1. FINALIDAD**

Diseñar los procesos misionales del Instituto Superior Tecnológico BITEC, expresándolos en un mapa de procesos representado en sus 03 niveles, procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de apoyo, con el objetivo de implantar el enfoque por procesos en la gestión administrativa.

### **2. OBJETIVOS**

#### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar los procesos Misionales del Instituto Superior Tecnológico BITEC – Ancash Chimbote.

#### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico BITEC.
- Analizar la Estructura Organizacional del Instituto Superior Tecnológico BITEC.

### **3. ALCANCE**

- El mapa de Procesos tiene un alcance Institucional, solo en los procesos misionales

### **4. METODOLOGÍA DE DESARROLLO:**

Se utilizó el enfoque **BPM (Business Process Managemet)** en su etapa de Análisis y Desarrollo, para el diseño de los procesos, así como la herramienta de Software **Bizagi Modeler** para la diagramación de los flujos de los procesos y procedimientos.

### **5. VISIÓN DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC**

“Ser reconocidos por nuestra excelente calidad académica que contribuya al desarrollo empresarial”

### **6. MISIÓN DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BITEC.**

“Formamos profesionales técnicos, emprendedores con capacidad de desenvolverse globalmente”

### **7. GLOSARIO DE TERMINOS**

#### **7.1. PROCESOS**

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.” **ISO 9001:2015**

#### **7.2. MAPA DE PROCESOS**

ConexionEsan (2016) define como: “Un mapa de procesos es un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada.

## 8. NIVELES DEL MAPA DE PROCESOS

### PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Son los definidos por la Alta Dirección establecen el rumbo de la organización en ámbitos de planificación, estrategias y políticas que alinean a los demás procesos.

### PROCESOS MISIONALES:

Son aquellos que son la razón de ser de la organización, ligados al desarrollo de productos y servicios, orientados al cliente y al cumplimiento de la satisfacción de los mismos.

### PROCESOS DE APOYO:

Son aquellos que sirven de soporte a los procesos misionales, con los cuales se puedan concretar todos los demás procesos.

## 9. MAPA DE PROCESOS



## 9.1. Codificación de Procesos.

CÓDIGO	PROCESOS NIVEL 1
PE1	Gestión Estratégica
PE2	Gestión de Calidad y Acreditación
PE3	Imagen Institucional
PE4	Comunicación
PM1	Gestión de Admisión
PM2	Gestión de Matrícula
PM3	Gestión de Enseñanza-Aprendizaje
PM4	Gestión de Investigación
PM5	Gestión de Responsabilidad Social
PM6	Gestión del Graduado
PA1	Gestión de Cobranzas
PA2	Gestión de Bienestar y Empleabilidad
PA3	Gestión Financiera y Administrativa
PA4	Gestión Logística
PA5	Gestión de Infraestructura
PA6	Gestión Documental
PA7	Gestión de Tecnología de Información y Comunicación
PA8	Gestión de Recursos Humanos

## 9.2. Descripción General de los Macroprocesos Misionales.

### 9.2.1. Procesos Estratégicos:

- a. **Gestión Estratégica:** El principal objetivo de este proceso es ejecutar sub procesos y procedimientos marcados en el análisis de necesidades y expectativas de los clientes, alineados a la visión y misión para consolidar el posicionamiento de la Institución.
- b. **Gestión de Calidad:** Este proceso tiene por objetivo, establecer los mecanismos para el monitoreo de la calidad institucional, estableciendo procedimientos que permita controlar mediante la auditoria de calidad y de los procesos el grado de cumplimiento de indicadores para su mejoramiento continuo.
- c. **Gestión de Comunicación:** Proceso que tiene por objetivo comunicar información interna y externa sobre documentos, actividades.

### 9.2.2. Procesos Misionales:

- a. **Gestión de Admisión:** Este proceso tiene por objetivo, ejecutar procedimientos para el ingreso a la institución, estableciendo mecanismos de inscripción al proceso, su ejecución, trámites y su seguimiento y evaluación.

- b. Gestión de Matricula:** Este proceso tiene por objetivo ejecutar procedimientos para evaluación de estado del estudiante antes y durante la matrícula, estableciendo mecanismo para su reanudación, reserva, anulación, modificación, y formas de matrícula (Virtual – Presencial), trámites, y seguimiento y evaluación del proceso.
- c. Gestión de Enseñanza - Aprendizaje:** Este proceso relacionado con el desarrollo académico, tiene por objetivo ejecutar procedimientos de planificación académica, perfil de egreso, currículo, tutoría, gestión de docentes, trámites académicos y seguimiento y evaluación.
- d. Gestión de Investigación:** Proceso cuyo objetivo es ejecutar procedimientos en el desarrollo de la investigación institucional, a través de líneas de investigación establecidas, permitiendo el registro, ejecución, formación de grupos, difusión de artículos científicos y proyectos de investigación.
- e. Gestión de Responsabilidad Social:** Proceso relacionado a la Extensión cultural, proyección social y medio ambiente que establece procedimientos y actividades y acciones responsables ante la sociedad, que permite establecer mecanismos para su planificación, difusión, ejecución y seguimiento en los ámbitos internos y externos.
- f. Gestión de Grados y Títulos:** Proceso que tiene como objetivo establecer procedimientos para el trámite de títulos Técnicos otorgados por la Institución.
- g. Gestión del Graduado:** Proceso que establece mecanismos de comunicación con los egresados y graduados, estableciendo procedimientos para la difusión ofertas académicas y laborales, así como registrarlos y conocer sus actividades particulares en el tiempo.

### **9.2.3. Procesos de Apoyo:**

- a. Gestión de Cobranza:** Proceso por el cual se establecen procedimientos para los ingresos y egresos monetarios de la institución, estableciendo mecanismo para pagos en diferentes ámbitos, tales como en efectivo y transferencias electrónicas permitiendo establecer un flujo económico e indicadores económicos.
- b. Gestión de Bienestar y empleabilidad:** Proceso relacionado con la asistencia a docentes y estudiantes en ámbitos sociales tales como el arte y deporte, programas de salud, programas de vacunación, actividades de integración, entre otros.

- c. Gestión Financiera y Administrativa:** Este proceso tiene por objetivo: gestionar los presupuestos, adquisición de bienes y servicios, activos fijos, tiene una relación directa con el proceso de contabilidad y todo relacionado al patrimonio económico de la organización.
- d. Gestión Logística:** Proceso que tiene por objetivo realizar acciones y actividades de adquisición y contratación de bienes, así como proveer de útiles de oficina, limpieza, mantenimiento de locales, apoyo logístico en eventos académicos entre otros.
- e. Gestión de Infraestructura:** Proceso relacionado a gestionar la infraestructura física de la institución, mantenimiento y seguridad, así como la documentación requerida para su funcionamiento.
- f. Gestión Documental:** Proceso que permite establecer los procedimientos para elaborar, recepcionar, registrar, distribuir y archivar documentos, proyectos, entre otros relacionada a la institución.
- g. Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación:** Proceso que tiene como objetivo administrar el hardware y software de la institución, gestionar las comunicaciones a través de la infraestructura tecnológica, continuidad del negocio y administración de sistemas informáticos.
- h. Gestión de Recurso Humanos:** Proceso que tiene por objetivo administrar al personal, administrativo, docentes, así como gestionar las contrataciones de todo el personal de la Institución.

### **Anexo C: Caracterización de Procesos Misionales**

El mapa de proceso cuenta con:

Procesos Estratégicos: 04 procesos estratégicos

Procesos Misionales: 06 procesos misionales y,

Procesos de Soporte: 08 procesos de apoyo. Los que se encuentran codificados de la siguiente manera:

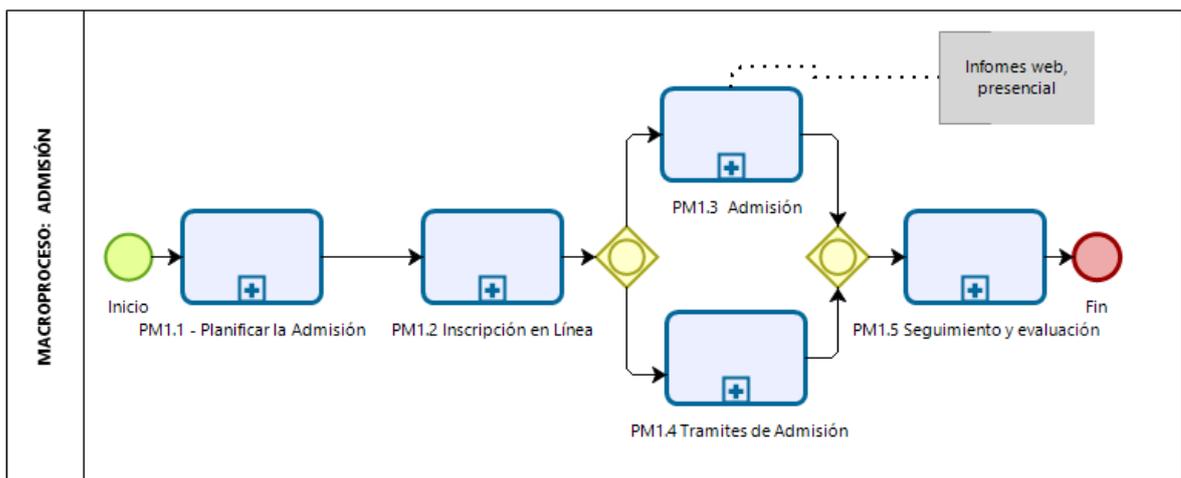
## 1. CARACTERIZACIÓN DE MACROPROCESOS.

La caracterización de procesos, es la representación general que debe de cumplir cada uno de los macroprocesos establecidos en el Mapa de Procesos. Dentro de él se detallan los objetivos de proceso, el alcance, entradas, actividades a desarrollar de acuerdo al ciclo de la mejora continua, salidas, recursos, registros, riesgos e indicadores con los cuales se podrán monitorear.

### CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS MISIONALES

#### Gestión: Admisión

MACROPROCESOS		PROCESOS ASOCIADOS	
CODIGO	DESCRIPCION	CODIGO	DESCRIPCION
PM1	Gestión de Admisión	PM1.1.	Planificar Admisión
		PM1.2.	Inscripción en línea
		PM1.3.	Admisión
		PM1.4.	Trámites de Admisión
		PM1.5	Seguimiento y Evaluación



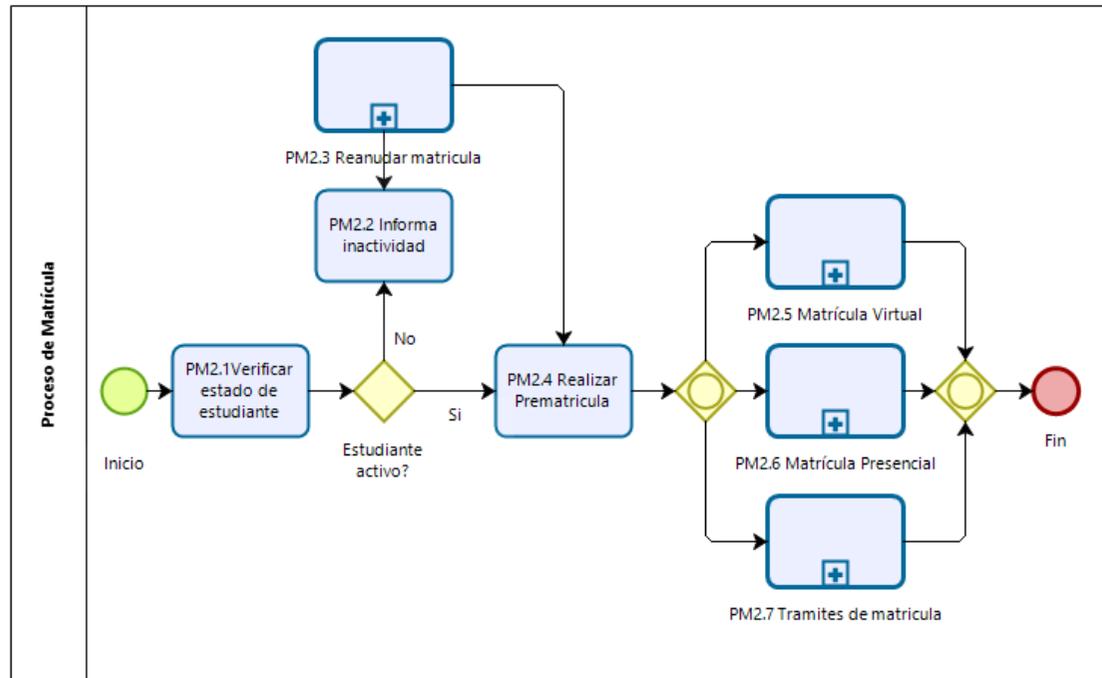
<b>MACROPROCESO</b>				
<b>CODIGO</b>	<b>DESCRIPCION</b>			
<b>PM1</b>	<b>ADMISION</b>			
<b>Objetivo</b>	Ejecutar procedimientos para el ingreso a la institución, estableciendo mecanismos de inscripción al proceso, su ejecución, trámites y su seguimiento y evaluación.			
<b>Líder del Proceso</b>	Jefe de Admisión			
<b>Alcance</b>	Se realiza para la admisión de estudiantes nuevos y activos. Abarca desde el establecimiento del cronograma de admisiones hasta entrega de constancias de ingreso.			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuarios</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director Académico</li> <li>- Consejo directivo</li> <li>- Secretaría general</li> </ul>	Cuadro de vacantes Calendario de Admisión Reporte de inscritos	<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades programadas.</li> <li>- Presupuesto aprobado.</li> <li>- Solicitud de requerimientos.</li> <li>- Prospecto elaborado.</li> <li>- Examen elaborado.</li> <li>- Cronograma de examen aprobado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logística</li> <li>- Infraestructura</li> <li>- Planificación</li> <li>- Director Académico.</li> <li>- Admisión.</li> <li>- Estudiantes</li> <li>- Postulantes.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer el plan operativo y presupuesto.</li> <li>- Establecer el calendario de actividades.</li> <li>- Elaborar el cuadro de vacantes.</li> <li>- Elaborar prospecto.</li> <li>- Elaborar examen de admisión.</li> <li>- Elaborar charlas informativas.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director Académico</li> <li>- Soporte técnico.</li> <li>- Cobranzas.</li> <li>- Jefes de programas.</li> <li>- Imagen Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuadro de vacantes.</li> <li>- Inscripciones al proceso.</li> <li>- registro de mensajes al sitio web.</li> <li>- Recibo de pagos por examen.</li> <li>- Registros de participantes a charlas informativas.</li> </ul>	<b>Hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcance de la publicidad.</li> <li>- Número de inscritos al examen.</li> <li>- Reporte de inscritos por programa.</li> <li>- Reporte de puntajes alcanzados.</li> <li>- Registro de interesados.</li> <li>- Reporte de ingresantes x programa.</li> <li>- Constancias de ingreso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspirantes.</li> <li>- Jefe de Programas.</li> <li>- Director Académico.</li> <li>- Secretaria general</li> <li>- Director general.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresar plan operativo y presupuesto.</li> <li>- Difundir publicidad en medios de comunicación</li> <li>- Aperturar inscripciones para proceso de admisión</li> <li>- Colgar prospecto en sitio web institucional.</li> <li>- Desarrollar charlas informativas.</li> <li>- Ejecutar examen de admisión.</li> </ul>		
-Admisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos y metas establecidas</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> </ul>	<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de cumplimiento de metas.</li> <li>- Reporte de incidencias.</li> <li>- Cumplimiento de metas.</li> <li>- Reporte de Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Gestión de Calidad y acreditación</li> <li>- Director Académico.</li> <li>- Director General.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar registros en línea.</li> <li>- Verificar pagos de inscritos.</li> <li>- Verificar datos del postulante.</li> <li>- Verificar modalidad de ingreso.</li> <li>- Verificar certificados de estudios.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Admisión.</li> <li>- Unidad de Gestión de Calidad y acreditación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de incidencias.</li> <li>- Reporte de cumplimiento de metas.</li> </ul>	<b>Actuar</b>	-Plan de mejora	-Dirección de Admisión
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer planes de mejora.</li> </ul>		

Parámetros de Medición		
Indicador	Fórmula	Frecuencia
1. Porcentaje de postulantes inscritos por programas académicos. 2. Porcentaje de ingresantes por programas académicos. 3. Porcentaje de satisfacción del cliente. 4. Porcentaje de cumplimiento de plan operativo. 5. Cumplimiento del perfil de ingresante en admisión 6. Porcentaje de ingresantes procedente de otras regiones	1. $(\text{Número de postulantes inscritos por programa} / \text{Total de inscritos}) * 100$ 2. $(\text{Número de ingresantes por programas profesional} / \text{Total de ingresantes}) * 100$ 3. $(\text{Nº de encuestados satisfechos con el sistema recibido} / \text{Total encuestados}) * 100$ 4. $(\text{Metas cumplidas del plan de acción} / \text{Total de metas del plan de acción}) * 100$ . 5. Valoración del 1 al 10 del cumplimiento del perfil del ingresante en admisión. 6. $(\text{Número de estudiantes procedentes de otras regiones} / \text{Número de ingresantes}) * 100$	Semestral
<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>
Riesgos del Proceso		
- Incumplimiento de la programación. - No cubrir el número de vacantes por programas académicos. - Falta de atención oportuna. - Falta de difusión en la publicidad. - Falla de los sistemas informáticos.	<b>Acción</b> - Emitir comunicado estableciendo los motivos, verificar causas y situaciones del incumplimiento y lanzar una nueva programación. - Establecer nuevo cronograma de examen admisión. - Establecer programas de atención al cliente. - Establecer un programa de marketing - Utilizar procedimientos para la continuidad del negocio.	<b>Responsable</b> - Admisión. - Director Académico. - Vicerrector Académico. - Unidad de Gestión de Calidad y acreditación. - Jefes de programas profesionales.
Controles al Proceso		
<b>Recursos</b> <b>Talento Humano:</b> - Personal Administrativo - Jefes programas profesionales - Analistas informáticos <b>Tecnológicos:</b> - Hardware y Software, Equipos de laboratorio <b>Infraestructura Física:</b> - Aulas, Laboratorios <b>Información:</b> - Reportes	<b>Registros</b> - Registro de postulantes por carrera profesional - Registro de número de ingresantes por carrera profesional - Vacantes por programas académicos - Registros de interesados en línea. - Registro de programas más requeridos.	1) Revisar requisitos para el examen de admisión (Pago por inscripción, formato de inscripción, Fotografía, Certificado de estudio, partida de nacimiento o documento nacional de identidad) 2) Codificar y archivar las hojas de vida de los estudiantes en las carpetas respectivas. 3) Verificar el archivo de la información académica del estudiante.

Eddier Flores Idrugo	Director Académico, Director General, Unidad de Gestión de Calidad y acreditación	Consejo Directivo, Consejo Consultivo	
<b>Control de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Responsable Aprobación</b>
1.0			

## Gestión: Matrícula

MACROPROCESOS		PROCESOS ASOCIADOS	
CODIGO	DESCRIPCION	CODIGO	DESCRIPCION
PM2	Gestión Matrícula	PM2.1.	Verificar estado del estudiante
		PM2.2.	Informar inactividad
		PM2.3.	Reanudar matrícula
		PM2.4.	Realizar Pre matrícula
		PM2.5.	Matrícula Virtual
		PM2.6.	Matrícula Presencial
		PM2.7.	Trámites de matrícula



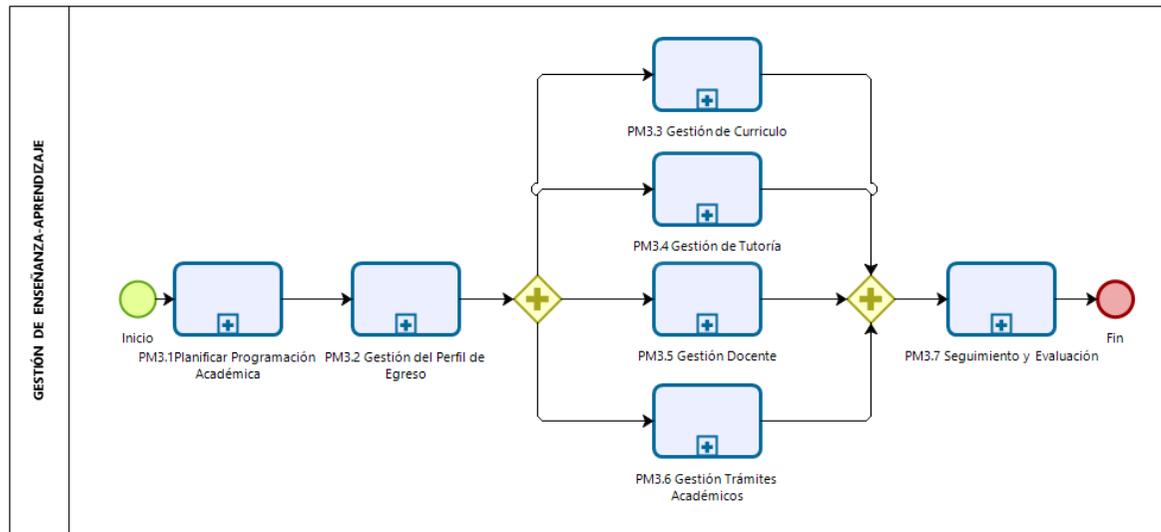
MACROPROCESO				
CODIGO	DESCRIPCION			
PM2	MATRICULA			
<b>Objetivo</b>	Este proceso tiene por objetivo ejecutar procedimientos para evaluación de estado del estudiante antes y durante la matrícula, estableciendo mecanismo para su reanudación, reserva, anulación, modificación, y formas de matrícula (Virtual – Presencial), trámites, y seguimiento y evaluación del proceso			
<b>Líder del Proceso</b>	Director Académico, Jefe de programas profesionales			
<b>Alcance</b>	Abarca estudiantes e ingresantes.			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Admisión</li> <li>- Director Académico</li> <li>- Logística</li> <li>- Soporte técnico</li> <li>- Jefe de infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de Ingresantes.</li> <li>- Lista de ingresantes por programa profesional.</li> <li>- Cronograma de Pagos aprobado.</li> <li>- Presupuesto aprobado.</li> <li>- Reporte de aulas habilitadas.</li> <li>- reporte de laboratorios habilitados.</li> </ul>	<b>Planear</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer horarios de clases.</li> <li>- Establecer carga lectiva.</li> <li>- Establecer cronograma matrícula y pagos.</li> <li>- Ambientar aulas y laboratorios.</li> <li>- Establecer requerimientos por programas profesionales</li> <li>- Aperturar sistemas informáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios publicados.</li> <li>- Asignación de docentes con cursos.</li> <li>- Programación de pagos.</li> <li>- Solicitud de requerimientos.</li> <li>- Acceso a usuarios de sistemas informáticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes.</li> <li>- Ingresantes.</li> <li>- Director Académico.</li> <li>- Director General.</li> <li>- Docentes.</li> <li>- Logística</li> </ul>
		<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicar horarios de clases.</li> <li>- Publicar docentes a cargo.</li> <li>- Informar cronograma de matrícula y pagos.</li> <li>- Ejecutar matrícula.</li> <li>- Ejecutar trámites de matrícula.</li> <li>- Organizar documentación de estudiantes.</li> <li>- Monitorear proceso de matrícula.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Consejo Directivo.</li> <li>-Director Académico.</li> <li>- Estudiantes</li> <li>-Cobranzas y entidades financieras.</li> <li>-Admisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Directiva Académica</li> <li>-Reglamento de estudios</li> <li>-Base de datos</li> <li>-Matriculas en línea realizados.</li> <li>- Inscritos a programas profesionales.</li> <li>- Carpeta de inscripción de admisión.</li> </ul>	<b>Verificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar pagos realizados por matrícula.</li> <li>- Verificar aforo de aulas.</li> <li>- Verificar funcionamiento del sistema de matrícula.</li> <li>- Verificar documentación requerida.</li> <li>- Verificar docentes y horarios asignados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reporte de matriculados por programas profesionales.</li> <li>- Reporte de matriculados en línea.</li> <li>- Reporte general de matriculados.</li> <li>- Impresión de fichas de matrícula.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Admisión</li> <li>- Director Académico.</li> <li>- Jefes de Programas.</li> <li>- Director General.</li> <li>- Estudiantes.</li> <li>- Unidad de Gestión de Calidad y acreditación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Matricula</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagos por matrícula.</li> <li>- Cantidad de ingresantes por programa profesional.</li> <li>- Soporte técnico.</li> <li>- Carpeta de ingresantes</li> <li>- Carga lectiva y horarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de cumplimiento de metas.</li> <li>- Reporte de incidencias.</li> <li>- Cumplimiento de metas.</li> <li>- Reporte de Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de Gestión de Calidad y acreditación</li> <li>- Director Académico.</li> <li>- Director General.</li> </ul>	

-Director académico. - Admisión. - Unidad de Gestión de Calidad y acreditación	- Reporte de incidencias. - Reporte de cumplimiento de metas.	<b>Actuar</b>	Plan de Mejora	-Director académico. - Admisión. - Unidad de Gestión de Calidad y acreditación - Director General.
Establecer planes de mejora				
Recursos	Registros		Controles al Proceso	
<b>Talento Humano:</b> -Personal Administrativo -Coordinadores de programas académicos -Analistas informáticos <b>Tecnológicos:</b> -Hardware -Software -Ayudas audiovisuales -Equipos de laboratorio <b>Infraestructura Física:</b> -Aulas -Laboratorios -Aulas de informática <b>Información:</b> -Bases de Datos -Información Primaria	-Informe de matrícula -Informes de estudiantes matriculados -Informes económicos con pagos de matrícula -Informes económicos de devoluciones de tasas. -Listados de becas tramitadas -Resoluciones de modificaciones de matrícula - Resoluciones de ampliación de créditos -Resoluciones de trámites de matrícula		1)Planeación para el proceso de matrícula - Convocar una reunión con los responsables de las dependencias involucradas en el proceso para coordinar las actividades previas al proceso de matrícula. -Revisar la actualización de la información de los requisitos para la matrícula, que se encuentren publicados en los diferentes medios electrónicos. 2)Matrícula para Estudiantes Nuevos - Monitorear el proceso de matrícula en forma aleatoria para medir la efectividad del proceso. -Revisar las hojas de vida de los estudiantes y archivar. 3) Matrícula para Estudiantes Antiguos -Monitorear el proceso de matrícula en forma aleatoria para medir la efectividad del proceso. 4) Corrección de Datos en el Sistema - Registrar la solicitud en la plantilla de control de corrección de datos y firma del estudiante verificando la información reportada. -Efectuar el cambio vía Sistema Académico, según requerimiento del estudiante.	
Riesgos del Proceso	Acción		Responsable	
1. Incumplimiento de la programación académica 2. Falla de sistemas informáticos. 3. Incumplimiento de metas de Matriculados. 4. Faltas de personal administrativo.	- Ampliación del cronograma de matrícula. - Establecer mecanismos para la continuidad del negocio. - Seguimiento personalizado a estudiantes. - Establecer mecanismos de apoyo		- Director académico. - Jefes de programas. - Admisión. - Imagen Institucional.	

<b>Parámetros de Medición</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	
1. Porcentaje de matriculados dentro del plazo. 2. Porcentaje de matriculados fuera del plazo. 3. Número de Trámites de matrícula ejecutados	1. (Número de estudiantes matriculados dentro del plazo establecido /Total de estudiantes matriculados) * 100 2. (Número de estudiantes matriculados fuera del plazo establecido /Total de los estudiantes matriculados) 3. (Número de trámites ejecutados/Trámites solicitados) * 100	Semestral	
<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	
Eddier Flores Idrugo	Director Académico, Director General, Unidad de Gestión de Calidad y acreditación	Consejo Directivo, Consejo Consultivo	
<b>Control de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Responsable Aprobación</b>
1.0			

## Gestión: Enseñanza-Aprendizaje

MACROPROCESOS		PROCESOS ASOCIADOS	
CODIGO	DESCRIPCION	CODIGO	DESCRIPCION
PM3	Gestión Enseñanza-Aprendizaje	PM3.1.	Planificar Programación Académica
		PM3.2.	Gestión de Perfil de Egreso
		PM3.3.	Gestión de Currículo
		PM3.4	Gestión de Tutoría
		PM3.5.	Gestión de Competencias Estudiantes
		PM3.6.	Gestión de Docente
		PM3.7.	Gestión Trámites Académicos
		PM3.8.	Seguimiento y Evaluación



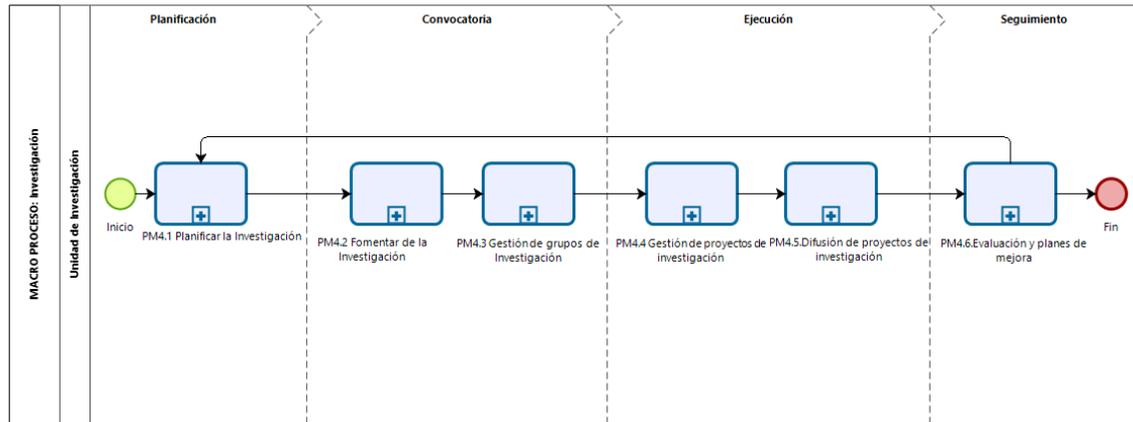
MACROPROCESO				
CODIGO	DESCRIPCION			
PM3	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE			
<b>Objetivo</b>	Este proceso relacionado con el desarrollo académico, tiene por objetivo ejecutar procedimientos de planificación académica, perfil de egreso, currículo, tutoría, gestión de docentes, trámites académicos y seguimiento y evaluación.			
<b>Líder del Proceso</b>	Director Académico, Jefes de Programas.			
<b>Alcance</b>	Abarca desde planeación, perfil de egreso, gestión de currículo, tutoría, docentes, trámites y seguimiento y evaluación			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
-Director Académico -Docentes -Comisión curricular.	- Ley Institutos Superiores - Políticas y objetivos. - Plan Estratégico. - Cronograma Académico. - Currículo por programa profesional	<b>Planear</b>	- Sílabos elaborados - Desarrollo de actividades académicas - Evaluación de actividades académicas. - Establecer estrategias metodológicas.	- Estudiantes - Director Académico. - Jefes de Programas. - Director General.
		- Establecer carga lectiva para semestre académico. - Solicitar asignación de aulas. - Elaborar sílabos de asignaturas. - Establecer parámetros de evaluación. - Establecer plan de estudios vigente. - Establecer perfil de egreso. - Planificar encuestas de satisfacción.		
-Director Académico. - Estudiantes - Docentes - Investigación Social -Unidad de Gestión de Calidad y acreditación.	-Diseño curricular. -Modelo de silabo. -Lineamientos curriculares. - Carga Lectiva.	<b>Hacer</b>	- Actividades curriculares. - Consolidado de carga lectiva. - Planilla de pagos. - Reporte de seguimiento estudiante -Reporte seguimiento labor docente -Diseño Curricular - Satisfacción de estudiantes.	- Docentes. - Estudiantes. - Director Académico. - Director General. - Gestión de Calidad y acreditación. - Jefe de programas.
		- Ejecutar el cronograma de actividades académicas. - Entregar sílabos el primer día de clases. - Ejecutar tutoría. - Ejecutar el plan de estudios. - Ejecutar el plan de aula y horarios. - Promover la participación de los estudiantes. - Evaluar el proceso académico de los estudiantes - Efectuar seguimiento a la labor docente. - Ejecutar encuestas a estudiantes.		
-Comisión curricular. - Director académico. - Jefes de Programas. - Estudiantes.	-Diseño Curricular -Docentes tutores -Carga lectiva. - Horarios de estudios. - Encuesta de satisfacción	<b>Verificar</b>	-Reporte desempeño de estudiantes - Reporte de cumplimiento de indicadores - Reporte de satisfacción de estudiantes.	- Dirección Académico. - Director General. - Comisión de curricular - Unidad de Gestión de Calidad y Acreditación.
		- Evaluación y seguimiento al plan de estudios. - Evaluación y seguimiento a los programas de tutoría. - Entrega de sílabos - Cumplimiento de horarios de estudio.		
- Unidad de Gestión de Calidad y acreditación	- Reporte de incidencias. - Reporte de cumplimiento de metas.	<b>Actuar</b>	-Planes de mejora	-Director académico. - Unidad de Gestión de Calidad y acreditación
		Establecer planes de mejora.		

Recursos	Registros	Controles al Proceso
<b>Talento Humano:</b> -Personal Docente calificado. -Jefes de programas profesionales <b>Tecnológicos:</b> -Hardware y Software -Equipos de laboratorio <b>Infraestructura Física:</b> -Aulas, laboratorios <b>Información:</b> -Bases de Datos -Información Primaria <b>Recursos bibliográficos</b>	- Registros de notas. - Actas de evaluación. - Acta de revisión del Diseño Curricular. - Informe de Validación del Diseño. - Acuerdo de aprobación - Calendario académico - Carga Lectiva - Horario de Clase - Acta de reunión de docentes - Sistema de Notas - Informe de desempeño docente - Acciones de Mejora	- Cumplimiento del plan de estudios - Cumplimiento de actividades de tutoría. - Seguimiento a la labor docente. - Registro de notas en fechas establecidas.
Riesgos del Proceso	Acción	Responsable
1. Incumplimiento de la programación académica 2. Incremento de la deserción estudiantil 3. Abandono de la labor académica por renuncia del docente. 4. Incremento de morosidad en pensiones. 5. Porcentajes altos de estudiantes desaprobados.	1. Establecer proceso de seguimiento y monitoreo. 2. Establecer programas de sensibilización a los estudiantes. 3. Establecer mecanismos de compromiso con la institución. 4. Establecer programas de fraccionamiento de pensiones. 5. Establecer consejerías académicas.	- Director Académico - Docentes - Director General - Jefes de Programas.
Parámetros de Medición		
Indicador	Fórmula	Frecuencia
- Porcentaje de satisfacción de los estudiantes. - Deserción académica por período. - Porcentaje de incremento o disminución de estudiantes por programa profesional. - Número de trámites académicos	-(N° de estudiantes que califican el servicio como satisfactorio/Total de estudiantes encuestados) *100 -(N° de estudiantes que se retiran en forma definitiva del proceso de formación académica/Total de estudiantes matriculados por periodo) *100 - Cantidad de matriculados de programa profesional semestre anterior-Cantidad de matriculados de programa profesional actual.	Semestral
Elaborado	Revisado	Aprobado
Eddier Flores Idrugo	Director Académico, Director General, Unidad de Gestión de Calidad y acreditación	Consejo Directivo, Consejo Consultivo

<b>Control de Cambios</b>			
<b>Version</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Responsable Aprobación</b>
1.0			

## Gestión: Investigación

MACROPROCESOS		PROCESOS ASOCIADOS	
CODIGO	DESCRIPCION	CODIGO	DESCRIPCION
PM4	Gestión Investigación	PM4.1.	Planificar la investigación
		PM4.2.	Fomentar de la investigación
		PM4.3.	Gestión de grupos de investigación
		PM4.4.	Gestión de proyectos de investigación
		PM4.5.	Difusión de proyectos de investigación
		PM4.6.	Evaluación y planes de mejora



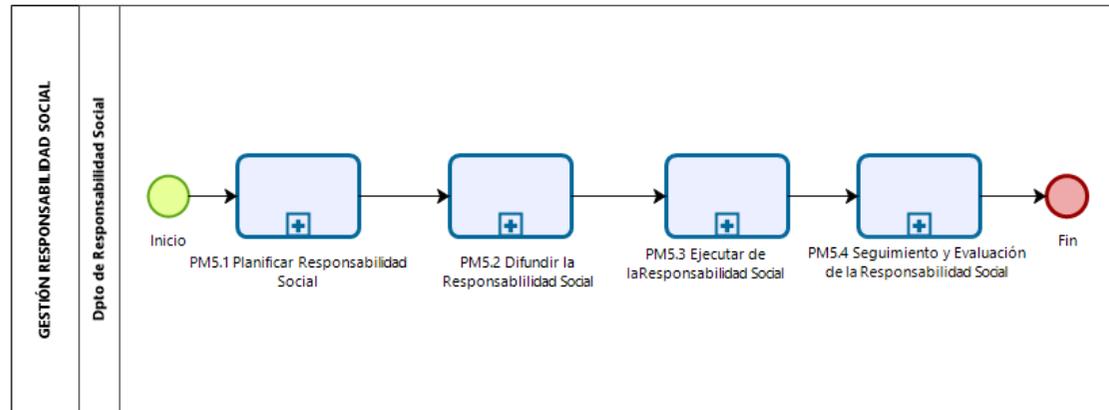
MACROPROCESO				
CODIGO	DESCRIPCION			
PM2	INVESTIGACION			
<b>Objetivo</b>	Proceso cuyo objetivo es ejecutar procedimientos en el desarrollo de la investigación institucional, a través de líneas de investigación establecidas, permitiendo el registro, ejecución, formación de grupos, difusión de artículos científicos y proyectos de investigación.			
<b>Líder del Proceso</b>	Jefe de la Unidad de Investigación			
<b>Alcance</b>	Gestionar los proyectos de estudiantes y docentes, mediante evaluación, análisis y mejora del sistema de investigación.			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejo Directivo</li> <li>- Director Académico.</li> <li>- Comisión Curricular.</li> <li>- Unidad de Investigación.</li> <li>- Grupos de interés</li> <li>- Grupo semilleros de investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan operativo y presupuesto institucional aprobado.</li> <li>- Currículo aprobado.</li> <li>- Problemas de la comunidad.</li> <li>- Lineamientos y directrices institucionales.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Planear</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer presupuesto para investigación.</li> <li>- Establecer líneas de investigación</li> <li>- Establecer mecanismo para integrar líneas de investigación a los programas profesionales.</li> <li>- Establecer programas de incorporación de estudiantes.</li> <li>- Establecer necesidades de investigación.</li> <li>- Establecer normativas para el desarrollo de la investigación.</li> <li>- Establecer programa de difusión.</li> <li>- Definir los indicadores.</li> <li>- Planificar actividades para la cultura investigativa.</li> <li>- Establecer incentivos a estudiantes y docentes.</li> <li>- Incorporar semilleros de investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de investigación.</li> <li>- Asesorías.</li> <li>- Proyectos de investigación aprobados.</li> <li>- Actas de conformación de grupos de investigación.</li> <li>- Conformación de semilleros en investigación.</li> <li>- Publicación de Convocatorias.</li> <li>- Verificación de requisitos para la participación en convocatorias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes.</li> <li>- Estudiantes</li> <li>- Centro de investigación.</li> <li>- Programas profesionales.</li> <li>- Grupos de investigación.</li> <li>- Semilleros de investigación.</li> <li>-</li> </ul>
		<p style="text-align: center;"><b>Hacer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar Convocatorias.</li> <li>- Formación de grupos de investigación.</li> <li>- Desarrollo de la investigación.</li> <li>- Evaluar requisitos.</li> <li>- Exposición de proyectos e Informes de Investigación</li> <li>- Publicación.</li> <li>- Establecer visibilidad de las publicaciones.</li> <li>- Desarrollo de Proyectos.</li> <li>- Establecer programas de cultura investigativa.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de investigación.</li> <li>- Vicerrector Académico.</li> <li>- Investigadores</li> <li>- Grupo de investigadores.</li> <li>- Semilleros en investigación.</li> <li>- Estamentos universitarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programación del período académico.</li> <li>- Líneas de investigación aprobadas.</li> <li>- Cronograma Inscripción o Actualización de Semillero de Investigación.</li> <li>- Propuesta de Investigación de Semillero.</li> <li>- Proyectos de investigación aprobados.</li> <li>- Financiamiento.</li> </ul>			

-Unidad de Gestión de Calidad y acreditación - Unidad de investigación	-Lista de proyectos de investigación aprobados. -Cronograma de elaboración de proyectos. -Normativas vigentes.	<b>Verificar</b>	-Informe de avance técnico. -No conformidades. -Planes de mejora aprobada.	-Director Académico. -Docentes Investigadores. -Semilleros de investigación. -Unidad de Gestión de Calidad y acreditación. - Estudiantes.
-Unidad de Gestión de Calidad y acreditación - Unidad de investigación	- Reporte de incidencias. - Reporte de cumplimiento de metas.	<b>Actuar</b>	-Planes de Mejora	-Unidad de Gestión de Calidad y acreditación - Unidad de investigación -Docentes -Estudiantes. -Director Académico.
<b>Recursos</b>				
<p style="text-align: center;"><b>Recursos</b></p> <p><b>Talento Humano:</b>          -Docentes.          -Evaluadores.          -Investigadores.          -Personal de Apoyo.  <b>Tecnológicos:</b>          -Computadores, internet.  <b>Infraestructura Física:</b>          -Aulas de clase, laboratorios.  <b>Información:</b>          -Bases de Datos.          -Bibliografía.  <b>Recursos Financieros</b></p>	<b>Registros</b>		<b>Controles al Proceso</b>	
	<b>Registros</b>		<b>Controles al Proceso</b>	
<p>1. Incumplimiento de las actividades de investigación.</p> <p>2. Los proyectos de investigación concluidos no presentan resultados ni publicaciones científicas.</p> <p>3. Presentar proyectos de investigación fuera de los tiempos establecidos según convocatorias.</p> <p>4. Baja asignación de presupuesto para investigación</p>	<b>Acción</b>		<b>Responsable</b>	
<p>1. Seguimiento en las reuniones de autocontrol.</p> <p>2. Incentivar la oportuna entrega de informes finales mediante el otorgamiento de estímulos a los investigadores.</p> <p>3. Fortalecimiento de los mecanismos de control y seguimiento.</p> <p>4. Hacer gestiones para incrementar los recursos para la financiación de los proyectos.</p>			-Jefe de la Unidad de Investigación. - Director General	

Parámetros de Medición			
Nombre del Indicador	Fórmula	Frecuencia	
-Porcentaje de informes recibidos oportunamente. -Porcentaje de proyectos evaluados oportunamente. -Porcentaje de Docentes Vinculados a las actividades de Investigación. -Porcentaje de Estudiantes vinculados a los grupos de Investigación. -Porcentaje de Proyectos de Investigación Interdisciplinarios. -Artículos publicados en revistas indexadas.	-(Número de informes o productos recibidos oportunamente / Total de Proyectos de la vigencia) * 100 -(Número de proyectos evaluados oportunamente / Total de propuestas evaluadas) * 100 -(No de Docentes en el desarrollo de la investigación / No total de Docentes Tiempo Completo) * 100 -(Número de Estudiantes vinculados a la investigación/ Total de estudiantes de pregrado) * 100 - (Número de proyectos de investigación interdisciplinarios ejecutados/ total de proyectos de investigación ejecutados) * 100 -Número de artículos publicados en revistas Indexadas / Total de artículos publicados en revistas indexadas.	Anual	
Elaborado	Revisado	Aprobado	
Eddier Flores Idrugo	Director Académico, Director General, Unidad de Gestión de Calidad y acreditación	Consejo Directivo, Consejo Consultivo	
Control de Cambios			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Responsable Aprobación
1.0			

## Gestión: Responsabilidad Social

MACROPROCESOS		PROCESOS ASOCIADOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN	CODIGO	DESCRIPCION
PM5	Gestión Responsabilidad Social	PM5.1.	Planificar Responsabilidad Social
		PM5.2.	Difundir Responsabilidad Social
		PM5.3.	Ejecutar Responsabilidad Social
		PM5.4.	Seguimiento y evaluación de la Responsabilidad Social



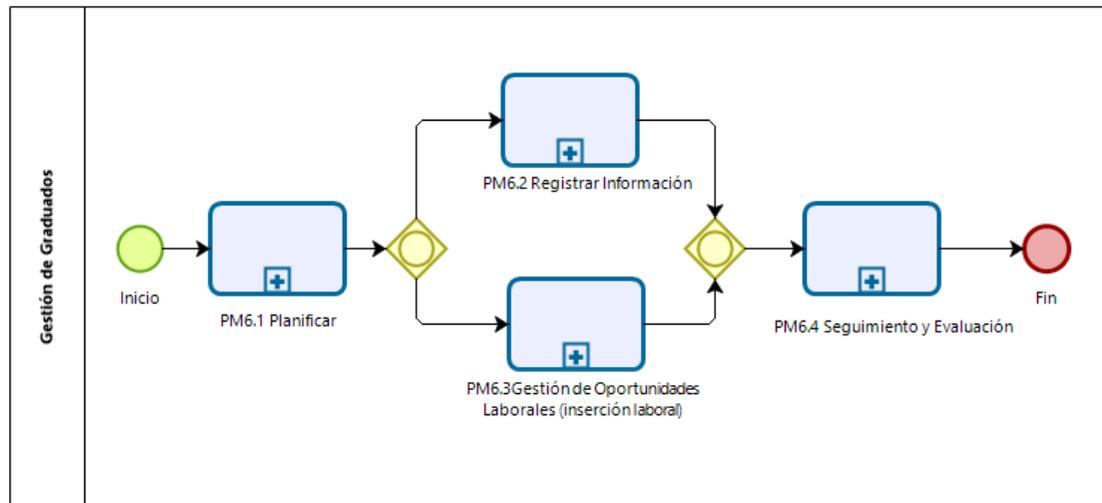
MACROPROCESO				
CODIGO	DESCRIPCION			
PM3	Responsabilidad Social			
<b>Objetivo</b>	medio ambiente que establece procedimientos y actividades y acciones responsables ante la sociedad, que permite establecer mecanismos para su planificación, difusión, ejecución y seguimiento en los ámbitos internos y externos.			
<b>Líder del Proceso</b>	Director de Responsabilidad Social Universitaria			
<b>Alcance</b>	Inicia con diagnóstico del entorno para identificar problemas y necesidades de la sociedad, planteando soluciones a través de planes, programas y proyectos destinados a la de los conocimientos, el intercambio de experiencias y actividades de servicios y finaliza con la evaluación y mejora continua de los resultados obtenidos con su ejecución.			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comunidad en general.</li> <li>-Unidades Administrativas.</li> <li>-Jefes de Programas.</li> <li>-Director Académico.</li> <li>-Entidades públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico.</li> <li>-Información del entorno.</li> <li>-Necesidades.</li> <li>-Normatividad.</li> <li>-Necesidades medioambientales.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Planear</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer el Plan Operativo y Presupuesto</li> <li>- Establecer Políticas de Responsabilidad Social.</li> <li>- Identificar necesidades institucionales, así como en la sociedad relacionada a extensión cultural y proyección social.</li> <li>- Identificar necesidades en el medio ambiente.</li> <li>- Establecer programas que permitan reducir la contaminación ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan medioambiental Aprobado</li> <li>-Listado de necesidades.</li> <li>-Necesidades identificadas y priorizadas.</li> <li>-Plan de acción-programación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes.</li> <li>- Estudiantes</li> <li>- Administrativos.</li> <li>- Jefes de programas profesionales.</li> <li>- Directo Académico</li> <li>- Director General</li> </ul>
		<p style="text-align: center;"><b>Hacer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar actividades de extensión cultural.</li> <li>- Desarrollar actividades de Proyección social.</li> <li>- Realizar actividades de fomento a reducción de contaminación del medio ambiente.</li> <li>- Ejecutar las actividades de extensión cultural y proyección social de las filiales.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Jefes de programas profesionales.</li> <li>-Docentes.</li> <li>- Director General</li> <li>- Director Académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes.</li> <li>- Necesidades y solicitudes.</li> <li>- Normativas.</li> <li>- Cronograma de actividades.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar autoevaluación a las actividades ejecutadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Planes ejecutados.</li> <li>-Actividades de sensibilización realizados.</li> <li>-Actividades de capacitación realizados.</li> <li>-Actividades de ayuda realizados.</li> <li>-Plan de acción ejecutado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toda la Institución.</li> <li>-Docentes.</li> <li>-Unidades administrativas.</li> <li>- Estudiantes</li> </ul>
Unidad de Responsabilidad Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de acción e indicadores del proceso.</li> <li>- Actividades desarrolladas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultados de la autoevaluación.</li> <li>-No conformidades detectadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes.</li> <li>- Estudiantes.</li> <li>- Comunidad.</li> </ul>

Unidad de Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de incidencias.</li> <li>- Reporte de cumplimiento de metas.</li> </ul>	<b>Actuar</b>	-Planes de mejoramiento implementados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes.</li> <li>- Estudiantes.</li> <li>- Comunidad.</li> </ul>
<b>Ejecución de acciones correctivas y preventivas.</b>				
<b>Actuar</b>				
<b>Recursos</b>		<b>Registros</b>		<b>Controles al Proceso</b>
<b>Talento Humano:</b> -Personal Docente. -Estudiantes. <b>Tecnológicos:</b> -Equipos Especializados. -Computadores, impresoras. -Internet. <b>Infraestructura:</b> <b>Recursos Financieros:</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de proyectos y actividades de proyección social.</li> <li>- Registro de proyectos y actividades de proyección social</li> <li>- Registro de proyectos y actividades de medio ambiente.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones de autocontrol a los cronogramas de actividades.</li> <li>-Seguimiento de actividades de Proyección Social.</li> <li>-Seguimiento de actividades de Extensión Cultural.</li> <li>-Informe semestral de actividades.</li> <li>-Seguimiento y monitoreo.</li> </ul>
<b>Riesgos del Proceso</b>		<b>Acción</b>		<b>Responsables</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que la institución no cumpla con la ejecución de proyectos.</li> <li>2. Limitada interacción e integración con la comunidad en el fortalecimiento de la presencia en la vida social, cultural y medioambiental.</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar el cumplimiento de la entrega de informes periódicos Proyectos de Proyección Social para impulso en su desarrollo.</li> <li>- Seguir ejecutando y monitoreando los controles existentes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Unidad de Responsabilidad Social</li> <li>-Docentes.</li> <li>- Estudiantes.</li> <li>-Director Académico.</li> <li>-Director General.</li> </ul>
<b>Parámetros de Medición</b>				
<b>Nombre del Indicador</b>		<b>Fórmula</b>		<b>Frecuencia</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porcentajes de presupuesto gastado en proyectos solidarios de proyección social.</li> <li>2. Porcentaje de presupuesto asignado para medio ambiente.</li> <li>3. Porcentaje de Docentes vinculados a las actividades de Interacción Social.</li> <li>4. Porcentaje de Estudiantes vinculados a las actividades de Interacción Social.</li> <li>5. Nivel de satisfacción de comunidad.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>(\text{Presupuesto ejecutado al Plan de acción} / \text{total de presupuesto}) * 100</math></li> <li>2. <math>(\text{Número de Proyectos ambientales} / \text{Total de proyectos}) * 100</math></li> <li>3. <math>(\text{Número de Docentes en el desarrollo de la función social} / \text{total de Docentes}) * 100</math></li> <li>4. <math>(\text{Número de Estudiantes que participan en actividades de Interacción social} / \text{Total de Estudiantes}) * 100</math></li> <li>5. Porcentaje de usuarios satisfechos con respecto a las acciones de interacción en sus diferentes modalidades.</li> </ol>		-Semestral
<b>Elaborado</b>		<b>Revisado</b>		<b>Aprobado</b>
Eddier Flores Idrugo		Director Académico, Director General, Unidad de Gestión de Calidad y acreditación		Consejo Directivo, Consejo Consultivo

<b>Control de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Responsable Aprobación</b>
1.0			

## Gestión: Seguimiento del Graduado

MACROPROCESOS		PROCESOS ASOCIADOS	
CODIGO	DESCRIPCIÓN	CODIGO	DESCRIPCION
PM7	Seguimiento del Graduado	PM7.1.	Planificar
		PM7.2.	Registrar información
		PM7.3.	Gestión de oportunidades(Inserción Laboral)
		PM7.4.	Seguimiento y evaluación



MACROPROCESO				
CODIGO	DESCRIPCION			
PM7	<b>Gestión del Graduado</b>			
<b>Objetivo</b>	Proceso que establece mecanismos de comunicación con los egresados y graduados, estableciendo procedimientos para la difusión ofertas académicas y laborales, así como registrarlos y conocer sus actividades particulares en el tiempo.			
<b>Líder del Proceso</b>	Jefe de la Unidad de Seguimiento de graduado			
<b>Alcance</b>	Inicia con la actualización de la base de datos de graduados de la Institución, el seguimiento a los mismos, y finaliza con la oferta de servicios como cursos para su actualización y convenios con entidades para su ubicación laboral.			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación Web de registro de graduados.</li> <li>- Jefes de Programas profesionales.</li> <li>- Director Académico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas Institucionales.</li> <li>- Proyectos aprobados de fidelización.</li> <li>- Proyectos de Convenios institucionales.</li> <li>- Registro de graduados.</li> </ul>	<b>Planear</b> Establecer el Plan operativo y Presupuestos Elaborar el Plan de actividades académicas (Cursos, talleres, capacitaciones, etc.) Establecer convenios empresariales. Realizar cronograma de seguimiento a graduados.	Plan de Capacitación. Plan de fidelización. Reporte de registros de graduados.	Egresados y graduados. Comunidad en General. Director Académico. Director General Actores externos
		<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicitar sitio web de registro de graduados.</li> <li>- Ejecutar registro de graduados en la sociedad.</li> <li>- Elaborar base de datos de graduados.</li> <li>- Lanzar programas de actividades académicas.</li> <li>- Establecer vínculo laboral graduado –empresa.</li> <li>- Establecer comunicación permanente.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento a egresados y graduados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronogramas de actividades de seguimiento a estudiantes y egresados.</li> </ul>	<b>Verificar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento a la planeación de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Departamento del Seguimiento del Graduado.</li> </ul>

	-Informe de resultados de encuesta de satisfacción	-Hacer seguimiento al cronograma de actividades para verificar cumplimiento. -Realizar medición del proceso a través de los indicadores de gestión. - Establecer acciones de mejora para las actividades.	-Análisis de indicadores de gestión del proceso. -Acciones de mejora.	
- Depto. de Seguimiento al graduado - Jefes de programas. - Director - Académico.	- Reporte de incidencias. - Reporte de cumplimiento de metas.	Actuar  Ejecución de acciones correctivas y preventivas.	Planes de Mejora.	- Depto. de Seguimiento al Egresado - Dirección de Gestión de Calidad y Acreditación Universitaria - Alta dirección - Graduado. - Comunidad en general.
<b>Recursos</b>		<b>Registros</b>		<b>Controles al Proceso</b>
<b>Talento Humano:</b> -Personal Docente. -Estudiantes. <b>Tecnológicos:</b> -Equipos Especializados. -Computadores, impresoras. -Internet. <b>Infraestructura:</b> <b>Recursos Financieros:</b>		- Lista de graduados registrados. - Ofertas laborales de parte de las empresas. - Reporte de graduados accedieron a ofertas laborales.		Publicación de las ofertas laborales en la página web del Depto. de seguimiento del graduado.  Envío de correos electrónicos a los egresados y graduados.
<b>Riesgos del Proceso</b>		<b>Acción</b>		<b>Responsables</b>
Información errónea al momento de registrar en el sistema de información. Carencia de recurso humano para el cumplimiento de objetivos y planes. Pérdida de información. Falta de interés de graduados en el registro a la base de datos.		Efectuar un plan de mantenimiento de los sistemas informáticos. Solicitar recurso humano necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos Realizar copias de seguridad de la información Elaborar campañas para dar a conocer los beneficios a los graduados.		- Dpto de seguimiento al graduado. - Director General.
<b>Nombre del Indicador</b>		<b>Fórmula</b>		<b>Frecuencia</b>
-Porcentaje de egresados contactados. -Porcentaje de graduados contactados. -Porcentaje de egresados encuestados. -Porcentaje de graduados encuestados.		$(\text{Número de egresados contactados} / \text{total de egresados en lista}) * 100$ $(\text{Número de graduados contactados} / \text{total de graduados en lista}) * 100$ $(\text{Número de egresados encuestados} / \text{total de egresados en lista}) * 100$ $(\text{Número de graduados encuestados} / \text{total de graduados en lista}) * 100$		- Quincenal

-Número de graduados vinculados laboralmente/ - Numero de egresados registrados en la plataforma virtual "bolsa de empleo" por semestre.	Número de graduados vinculados laboralmente/ total de egresados) *100 (Número de graduados registrados x semestre (Número de egresados encuestados/ total de egresados en lista) *100		
<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>	
Eddier Flores Idrugo	Director Académico, Director General, Unidad de Gestión de Calidad y acreditación	Consejo Directivo, Consejo Consultivo	
<b>Control de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Responsable Aprobación</b>
1.0			

## Anexo D: Matriz de Indicadores

<b>MATRIZ DE INDICADORES POR PROCESO</b>				
<b>Gestión de Admisión</b>	Admitidos por programa	Verificar la demanda o grado de respuesta por programa a la demanda, en relación con las metas trazadas por la Institución	$(\text{N}^\circ \text{ admitidos por programa} / \text{N}^\circ \text{ inscritos}) * 100$	Eficacia
	Admitidos totales	Verificar el nivel de la demanda o grado de respuesta a la demanda, en relación con las metas trazadas por la Institución para tal efecto	$(\text{N}^\circ \text{ de alumnos admitidos totales} / \text{N}^\circ \text{ de inscritos}) * 100$	Eficacia
<b>Gestión de Matrícula</b>	Porcentaje de estudiantes nuevos matriculados	Verificar el nivel de la demanda y el grado de respuesta de la Institución en relación con el ingreso de estudiantes nuevos	Total de aspirantes matriculados / Total de aspirantes admitidos.	Eficacia
	Porcentaje de estudiantes matriculados por programas	Verificar la cantidad de estudiantes matriculados por programas	Número de estudiantes matriculados por programas / Total de matriculados en el periodo	Eficacia
<b>Gestión E-A</b>	Porcentaje de programas académicos de pregrado acreditados	Verificar el porcentaje de programas académicos acreditados	$(\text{Número de programas académicos de pregrado acreditados} / \text{Total de programas académicos de pregrado}) * 100$	Eficacia
	Satisfacción de los usuarios	Organizar y suministrar los servicios ofrecidos por cada recurso educativo, mediante la	$(\text{Usuarios encuestados satisfechos} / \text{Total usuarios encuestados}) * 100$	Efectividad

		ejecución de procedimientos técnico-administrativos para satisfacer las necesidades de los usuarios durante el desarrollo de sus actividades		
	Mejoramiento continuo de las condiciones de calidad institucional y de los programas profesionales	Formar integralmente profesionales en el marco de las diversas áreas del conocimiento, mediante la realización de actividades académicas y de desarrollo humano para satisfacer las expectativas, necesidades y requerimientos en las modalidades de excelencia académica.	Total de planes de mejoramiento resultado de la autoevaluación de programas académicos, implementados/Total planes de mejoramiento propuestos*100.	Eficacia
	Actualización de programas curriculares		N° Total de programas con modernización curricular.	Eficiencia
	Presupuesto de inversión y funcionamiento de los programas profesionales		(Presupuesto de inversión y funcionamiento ejecutado para cada uno de los P.P./Presupuesto programado de inversión y funcionamiento para cada uno de los P.P.) *100	Eficiencia
	Competencia profesional Docente	Verificar docentes con nivel académico posgrado	Docentes Posgrado / Total Docentes	Eficacia
	Resultados de evaluación docente	Verificar el nivel de los docentes de la Institución	(Número de docentes evaluados / Total de docentes) *100	Eficacia
	Tasa de deserción global	Medir el número de deserción por año de la Institución	[(Número de alumnos desertados en el año(j))/ (total de alumnos (i))]*100%	Eficacia

	Eficiencia en la asignación de personal para el cumplimiento misional (docencia, investigación y extensión)	Participación del personal dedicado al cumplimiento de las labores misionales	Nº de personas dedicadas a las labores misionales (docencia, investigación y extensión) /Nº de personas vinculadas a la Institución	Eficiencia
<b>Gestión Investigación</b>	Presentación de proyectos en convocatoria interna	Generar conocimiento mediante la creación de líneas de investigación, dentro de los cuales se ejecutan los proyectos de investigación institucional e interinstitucionales	Número de proyectos de investigación presentados a convocatoria interna.	Eficacia
	Presentación de proyectos de investigación presentados a convocatoria externa		Número de proyectos de investigación presentados a convocatoria externa anualmente	Efectividad
	Publicaciones indexadas		Número de publicaciones indexadas	Efectividad
	Ponencias aprobadas con registro		Número de ponencias aprobadas con registros ISSN y/o ISBN	Eficacia
	Cumplimiento e realización de seminarios, congresos y/o simposios realizados		Número de seminarios, congresos y/o simposios realizados	Eficacia
	Cobertura en la realización de seminarios, congresos y/o simposios realizados		Número de asistentes a eventos realizados por los grupos de investigación avalados institucionalmente	Efectividad

	Porcentaje de horas dedicadas a la investigación	Fomentar y apoyar la investigación, identificando los problemas prioritarios de la región y del país orientando la solución de los mismos.	Total de horas dedicadas a la investigación de los docentes de las programas profesionales / Total de horas de los docentes de los programas profesional	Eficacia
<b>Gestión Responsabilidad Social</b>	Eficacia y efectividad de la extensión Institucional	Alcanzar el mayor número de programas de extensión por cada una de las programas profesionales	Población atendida por cada modalidad de programa de extensión	Eficacia
	Porcentaje de horas dedicadas a actividades de proyección social	Establecer la cantidad de horas desarrolladas por la Institución en actividades de proyección social	$\sum$ de las horas dedicadas a proyección social en todas sus modalidades / Horas proyectadas para la vigencia.	Eficacia
	Proyectos institucionalizados de Proyección Social	Identificar los proyectos de desarrollo social	Nº de proyectos de proyección social institucionalizados y ejecutados	Eficiencia
	Cobertura de los proyectos de extensión y proyección social	Mide a cobertura que han tenido os proyectos de extensión y proyección social	$\sum$ beneficios de los proyectos de extensión y proyección social	Eficiencia
	Porcentaje de programas implementados con criterios en Gestión Ambiental	Establecer la implementación de los programas de Gestión Ambiental	Nº de programas implementados con criterios en Gestión Ambiental / Nº de programas proyectados en la vigencia	Eficacia
	<b>Gestión Grados y Títulos</b>	Eficiencia en la graduación	Administrar y controlar la actividad de Registro para garantizar el cumplimiento de los	(Nº de estudiantes graduados/Nº carpetas activos) * 100
Porcentaje de titulados		(Nº de estudiantes titulados/Nº carpetas activos) * 100		Eficiencia

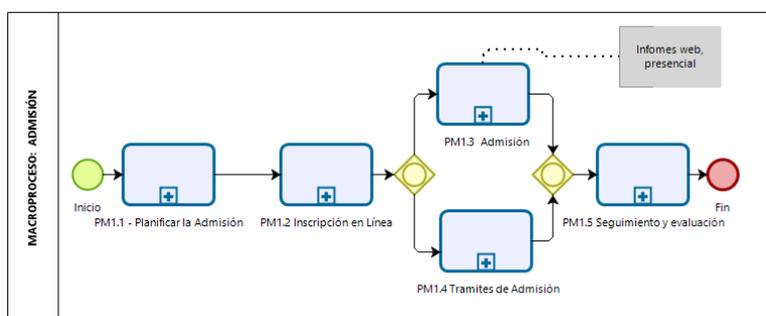
		requisitos y de las normas vigentes sobre la graduación de los estudiantes de la Institución		
<b>Gestión de Seguimiento del Graduado</b>	Eficacia de la formación de egresados por programa-promedio semestres	Analizar el promedio de semestres que utiliza un estudiante para lograr su egreso	Promedio de semestres por estudiante egresado por programa profesional	Eficacia
	Porcentaje de egresados contactados	Realizar seguimiento a los egresados y graduados con el fin de conocer su ubicación laboral, estado profesional y necesidades de formación, buscando consolidar información relevante para Institución	(N° de egresados contactados/Total de egresados) * 100	Eficacia
	Porcentaje de graduados contactados		(N° de graduados contactados/Total de egresados) * 100	Eficacia
	Numero de egresados registrados en la plataforma virtual "Inserción laboral" por semestre.		(N° Total de registrados en la plataforma virtual/Total de egresados y graduados) * 100	Eficacia
	Número de egresados que consultan el portal por programa		Número de egresados que consultan el sitio web por programa / número total de consultas de egresados *100	Eficacia

## Anexo E: Manual de procedimientos

### PROCESO: GESTIÓN DE ADMISIÓN

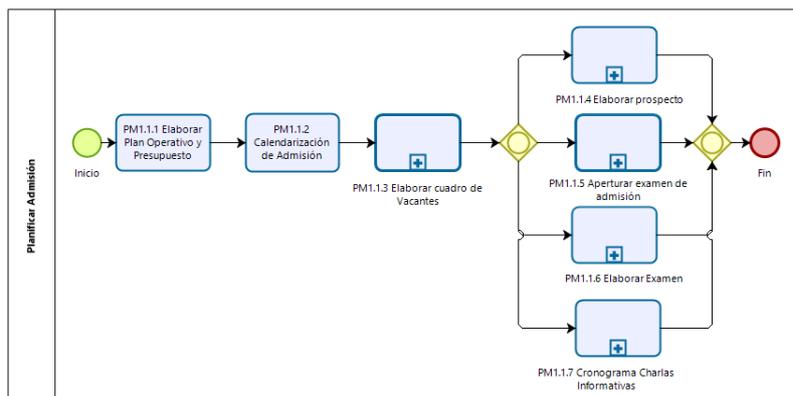
#### PM1 – PROCESO GESTIÓN DE ADMISIÓN:

Proceso por el cual el Instituto Superior Tecnológico BITEC, obtiene nuevos clientes que serán parte de la institución y a quienes se les brindará el servicio de formación profesional, cuenta con los siguientes sub procesos:



#### PM1.1 Planificar la Admisión.

Proceso por el cual se establecen los lineamientos para la elaboración del plan operativo, la calendarización de exámenes de admisión, consolidación del cuadro de vacantes, elaboración de prospecto, cronogramas y aperturas de examen de admisión, elaboración de examen y cronogramas de charlas informativas. Comprende los siguientes sub procesos y procedimientos.



#### PM1.1.1. Elaborar plan operativo y presupuesto:

Procedimiento por el cual se planifica las actividades a realizar en el proceso de admisión, así como el presupuesto económico y el cronograma para dichas actividades.

#### PM1.1.2. Calendarización de admisión:

Establece las fechas de exámenes de admisión.

#### PM1.1.3. Elaborar cuadro de vacantes:

Procedimiento por el cual se elabora el cuadro de vacantes en sus diferentes modalidades para los programas profesionales que serán ofertadas en el Examen de Admisión, por semestre académico o año lectivo, además de su aprobación y distribución.

#### PM1.1.4.Elaborar prospecto:

Sub proceso por el cual se define el plan de trabajo para establecer los contenidos, perfiles y temas del prospecto de los programas profesionales, definir el número de ítem por áreas, documentar el prospecto, aprobar el prospecto y publicar el prospecto.

#### PM1.1.5.Aperturar examen de admisión:

Sub proceso por el cual se autoriza el desarrollo de exámenes de admisión, se genera documentación sustentable y habilita las formas de ingreso.

#### PM1.1.6.Elaborar examen:

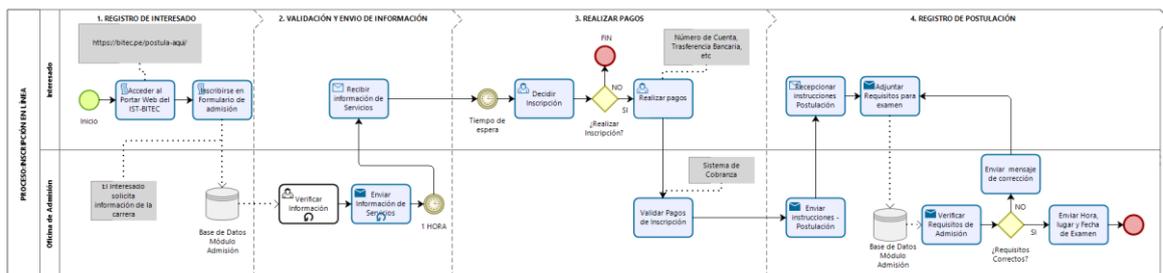
Sub Proceso por el cual se establecen las comisiones para elaborar el examen de admisión, considerando el perfil de ingreso y las competencias necesarias; se establece el número de preguntas por área académica y forma parte del banco de preguntas.

#### PM1.1.7.Cronograma de charlas informativas:

Sub Proceso por el cual se planifica charlas informativas con el objetivo de brindar mejor información sobre las características de cada una de las escuelas profesionales que se ofertan, así como ayudar al postulante a entender mejor los aspectos profesionales y tomar la decisión más adecuada.

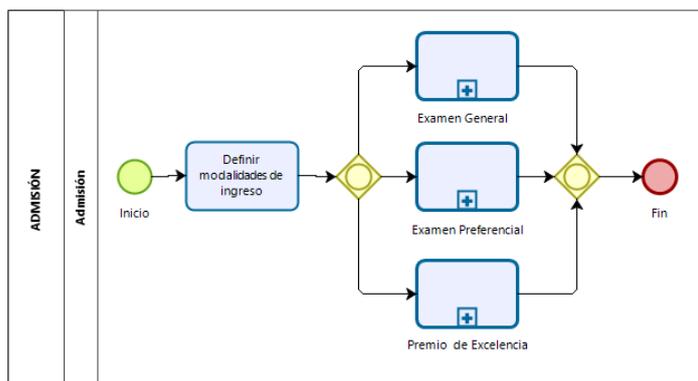
### PM1.2 Inscripción en Línea.

Proceso que permite la inscripción al examen de admisión a través de Sistemas Informáticos desde el Portal Web del Instituto Superior Tecnológico BITEC, teniendo como soporte los medios de pagos y validación de datos. Los procedimientos a ejecutar son:



### PM1.3 Admisión.

Proceso por el cual se desarrolla el examen de admisión, con sus diferentes modalidades. Cuenta con los siguientes sub procesos.



#### PM1.3.1. Examen General

Se establece la modalidades de ingreso a examen de admisión en el cual pueden participar todos los postulantes sin excepción.

#### PM1.3.2. Examen Preferencial

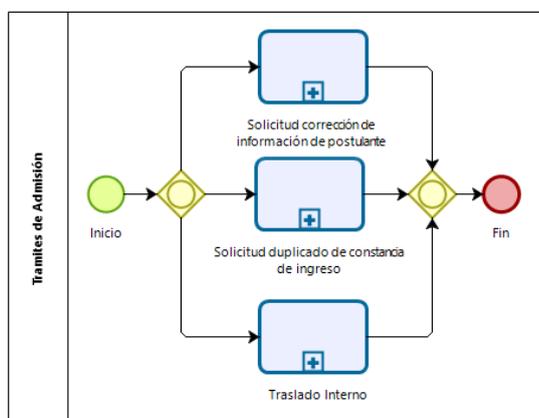
Se establece el procedimiento de cómo se llevará el examen de admisión a través del visitas a las instituciones educativas, aquellos que aprueben tendrán una vacante.

#### PM1.3.3. Premio a la excelencia

Establece el procedimiento para el acceso a una vacante, en estudiantes que ocupen primero y segundo puesto en rendimiento académico.

### PM1.4 Trámites de Admisión.

En este proceso se establece los diferentes trámites que se pueden realizar a través de Admisión. Estos tramites son los siguientes:



PM1.4.1.Solicitud corrección de información de postulante.

Procedimiento que estable la forma en la que se debe llevar a cabo la modificación de datos del ingresante.

PM1.4.2.Solicitud duplicado de constancia de ingreso.

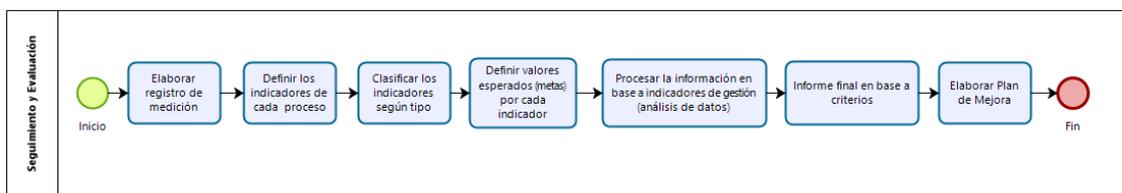
Procedimiento que estable la forma en la que se debe de solicitar el duplicado de la constancia de ingreso por perdida, robo u otra situación.

PM1.4.3.Traslado Interno.

Procedimiento que estable la forma en la que se debe de solicitar el cambio de un programa profesional a otro.

### PM1.5 Seguimiento y evaluación.

Sub Proceso por el cual se establece procedimientos para evaluar todo el proceso de admisión. Contiene los siguientes procedimientos.

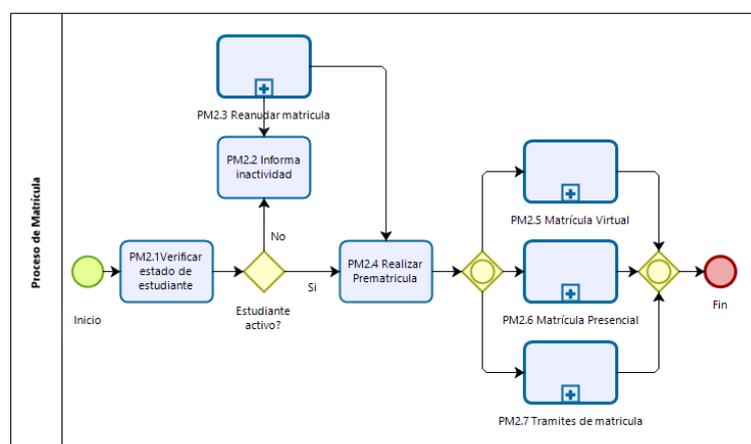


## PROCESO:

## GESTIÓN DE MATRÍCULA

### PM2 – PROCESO DE MATRÍCULA:

Proceso por el cual se desarrolla el compromiso con la institución al registrar la matrícula en el semestre respectivo y para dar inicio al proceso de formación profesional. Contiene los siguientes sub procesos y procedimientos:



PM2.1. Verificar estado del estudiante.

Este proceso verifica si el estudiante es ingresante o antiguo y si esta activo o no, dentro del Sistema de Matrícula.

PM2.2. Informa Inactividad.

Procedimiento por el cual se informa de inactividad al alumno para realizar otros procedimientos administrativos a fin de reanudar su formación profesional.

PM2.3. Reanudar Matrícula.

Proceso que realiza procedimientos para la reanudación de la formación profesional, validando periodo académico, y el tiempo que es estudiante de su formación.

PM2.4. Realizar Prematrícula.

Proceso por el cual el estudiante puede realizar un registro para posteriormente culminar su proceso de matrícula.

PM2.5. Matrícula Virtual.

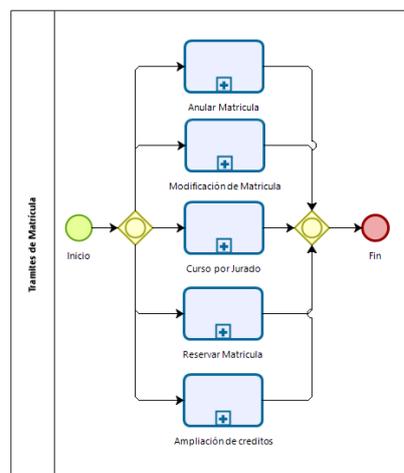
Proceso por el cual se desarrolla la Matrícula a través de medios informáticos del Instituto Superior Tecnológico BITEC. Tiene los siguientes procedimientos.

PM2.6. Matrícula Presencial.

Proceso por el cual se desarrolla la matrícula presencial a los diferentes programas profesionales durante el semestre académico respectivo.

PM2.7. Trámites de Matrícula.

Este proceso establece los mecanismos para realizar los trámites administrativos relacionados a la Matrícula. Tiene los siguientes Sub procesos:



### PM2.7.1. Anular Matrícula:

Proceso que establece el procedimientos para suspender el registro de matrícula por razones personales.

### PM2.7.2. Modificación de Matrícula:

Proceso que establece el procedimientos para realizar modificación de matrícula, tanto en el cambio de grupo, como en la asignatura matriculada.

### PM2.7.3. Curso por jurado.

Proceso que permite la matricula cuando no se aperture alguna asignatura por falta de matriculados o por que no habilite el grupo.

### PM2.7.4. Reservar matrícula

Proceso por el cual el estudiante solicita guardar su matrícula hasta el siguiente periodo académico.

### PM2.7.5. Ampliación de créditos

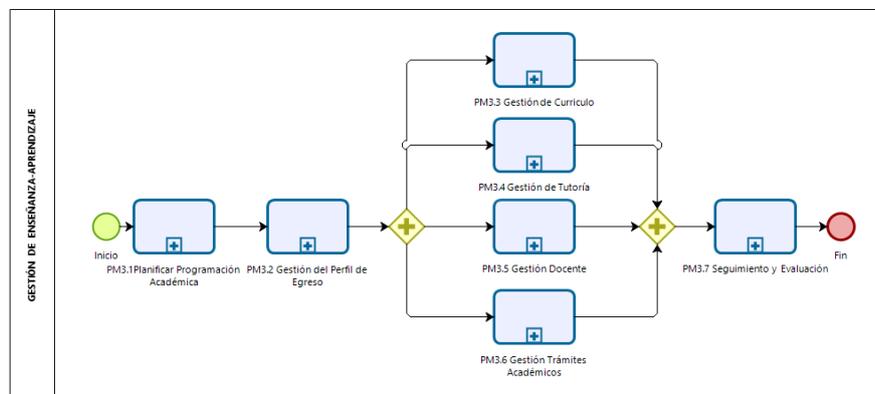
Proceso por el cual el estudiante puede agregar credits de manera que le permita avanzar en el desarrollo académico.

## PROCESO: GESTIÓN DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE

### PM3 - PROCESO GESTIÓN DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE

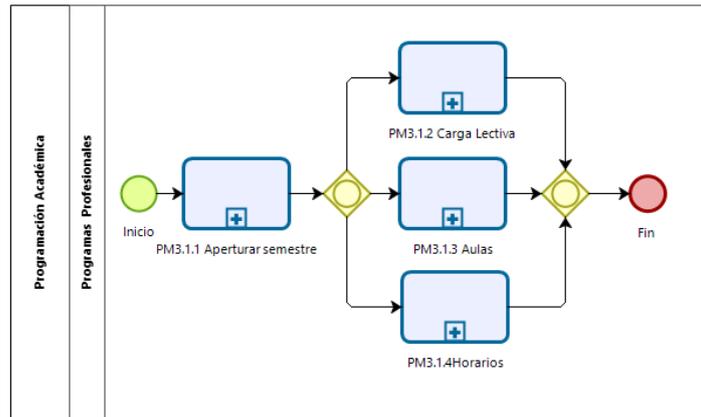
Proceso por el cual se desarrolla el proceso de formación profesional iniciando desde su planificación hasta el seguimiento y evaluación del mismo.

Cuenta con los siguientes sub procesos:



#### PM3.1. Planificar programación académica

Proceso por el cual se establece la apertura del semestre académico, cronogramas de pagos, carga lectiva y horarios para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje. Tienes los siguientes sub procesos:



#### PM3.1.1. Apertura de semestre:

Este procedimiento da inicio a las actividades académicas con los permisos correspondientes a matrícula y costos.

#### PM3.1.2. Carga Lectiva:

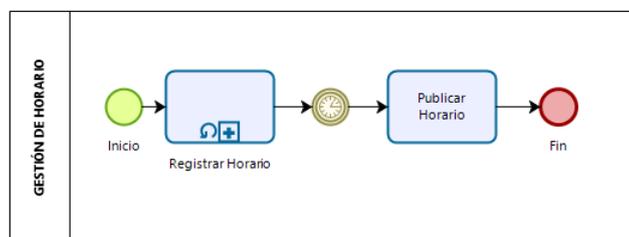
Proceso por el cual se elabora la asignación de docentes a los cursos a desarrollar en cada programa profesional.

#### PM3.1.3. Aulas:

Procedimiento por el cual se realiza la asignación de aulas, horarios y cursos teniendo en cuenta los horarios de las diferentes programas profesionales.

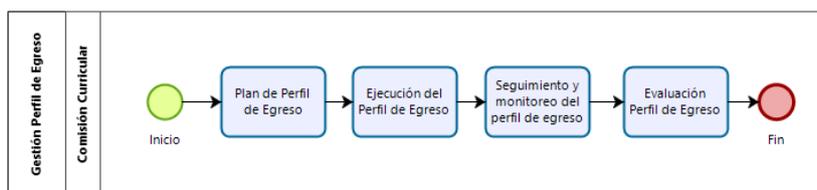
#### PM3.1.4. Horarios:

Proceso por el cual se registran los horarios de clases en los diferentes programas profesionales.



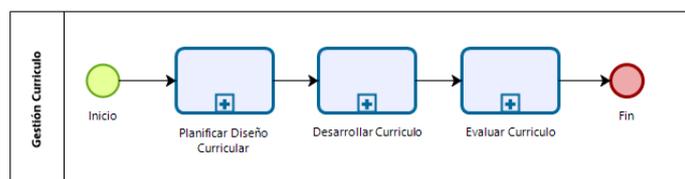
#### PM3.2. Gestión del perfil de egreso

Proceso por el cual se definen los perfiles de los programas profesionales, en base al propósito de la Institución y expectativas del grupo de interés y entorno.



### PM3.3. Gestión de currículo

Proceso por el cual se establece los procedimientos para gestionar, diseñar, desarrollar y evaluar el currículo. Tiene los siguientes sub procesos:



#### PM3.3.1. Planificar el diseño del curricular:

Este proceso establece los procedimientos para determinar los planeamientos básicos del currículo, en base a modelos teóricos, científicos, filosóficos y tecnológicos.

#### PM3.3.2. Desarrollar currículo:

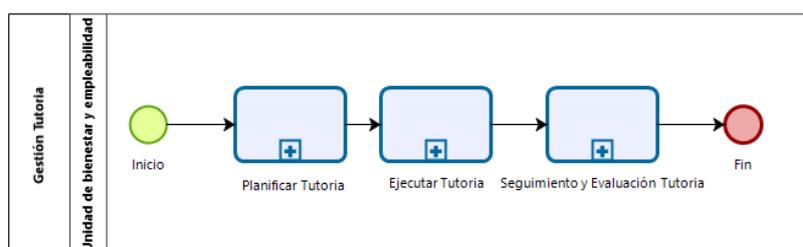
Comprende los procedimientos la aprobación del currículo, con el propósito fundamental de contar con un plan de estudios acorde a las demandas actuales, apoyado en el manejo de competencias y en una sólida formación académica.

#### PM3.3.3. Evaluar el Currículo:

Proceso por el cual se establece los procedimientos para realizar la evaluación del currículo verificando los fines propuestos y la flexibilidad requerida para ir cambiando y adecuándose a los nuevos requerimientos sociales.

### PM3.4. Gestión de tutoría

Proceso por el cual se ejecutan los procedimientos para definir las normativas, reglamentos y planes de tutoría y ser ejecutados en el proceso de Enseñanza - Aprendizaje, con la finalidad de realizar el acompañamiento socio-afectivo y cognitivo a los estudiantes para contribuir a su formación integral. Comprende los siguientes Sub proceso.



#### PM3.4.1. Planificar tutoría:

Proceso por el cual se establece los procedimientos para la planificación de actividades de tutoría, formación académica, formación de tutores, inducción a estudiantes, hasta la retroalimentación de los resultados alcanzados. Consta de los siguientes procesos.

#### PM3.4.2. Ejecutar tutoría:

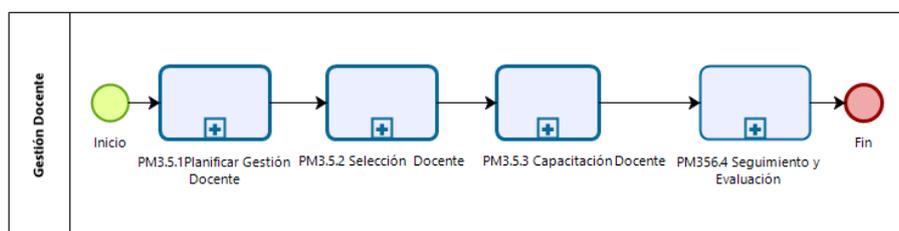
Procedimiento por el cual se establece la ejecución en los diferentes tipos de tutoría, asignación de tutores, ejecutar los programas de tutoría y elaborar informes.

#### PM3.4.3. Seguimiento y evaluación de tutoría:

Procedimiento en el cual se realiza la evaluación de la tutoría en el cumplimiento de metas y planes desarrollados. Tiene los siguientes procedimientos.

#### PM3.5. Gestión docente.

Proceso por el cual se establece la selección, inducción, capacitación y evaluación de los docentes. Cuenta con los siguientes subprocesos:



##### PM3.5.1. Planificar gestión docente:

Proceso que establece el procedimiento por el cual se definen los lineamientos y normativas necesarias para selección y evaluación docente, así como los perfiles, competencias necesarias, para luego ser evaluados.

##### PM3.5.2. Selección docente:

Procedimiento por el cual se realiza la selección de personal docente que nos permite incorporar a personal idóneo, conforme a los objetivos y estrategias de la Institución.

##### PM3.5.3. Capacitación docente:

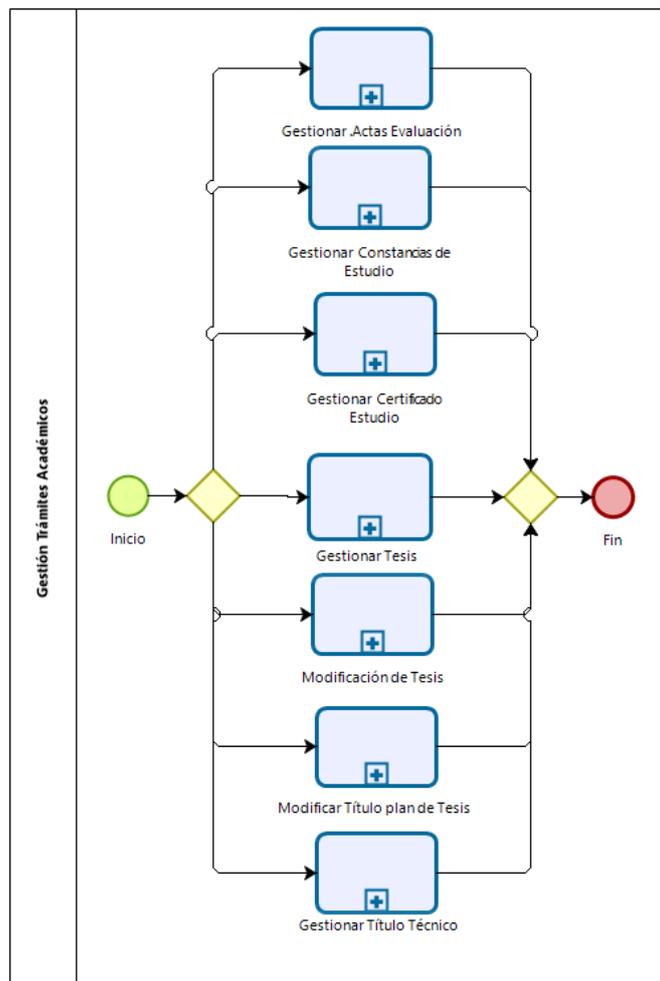
Proceso por el cual se desarrolla el procedimiento para capacitar al personal docente de la Institución, que les permita desempeñarse en forma profesional y por consecuencia brindar una mejor enseñanza al alumnado.

##### PM3.5.4. Seguimiento y evaluación Gestión docente:

Proceso por el cual se establece el procedimiento para realizar el seguimiento y evaluación a los docentes considerando los perfiles establecidos, competencias pedagógicas, investigativas, gestión académica, proyección social entre otros definidos.

### PM3.7. Gestión trámites académicos.

Procedimiento que establece como deben de gestionarse los trámites académicos tales como inasistencia docente, actas de evaluación, constancias de estudios, tercio y quinto superior entre otros trámites requeridos por docentes y alumnos. Contiene los siguientes subprocesos:



#### PM3.6.1. Gestión de actas evaluación:

Permite controlar actas de evaluación, gestionar módulos de gestión docente, registro de contenidos, asistencia y notas. Asimismo, solicitar la impresión y modificación del acta de evaluación.

### PM3.6.2. Gestión de Constancias de estudio:

Permite el trámite para la obtención de la constancia de estudio, previo pagos respectivo y presentación de la solicitud.

### PM3.6.3. Gestión certificado de estudio:

Permite el trámite para la obtención de la certificado de estudio, para tramite de titulación o solicitud personal, previo pagos respectivo y presentación de la solicitud.

### PM3.6.4. Gestión de tesis:

Permite realizar el trámite para la obtención de jurado dictaminador, asesor de tesis, o jurado evaluador, relacionado al desarrollo, elaboración y sustentación de la Tesis.

### PM3.6.5. Gestión de modificación de tesis:

Permite realizar el trámite para la modificación del jurado dictaminador, asesor de tesis, o jurado evaluador, relacionado al desarrollo, elaboración y sustentación de la Tesis

### PM3.6.6. Modificar título plan de tesis:

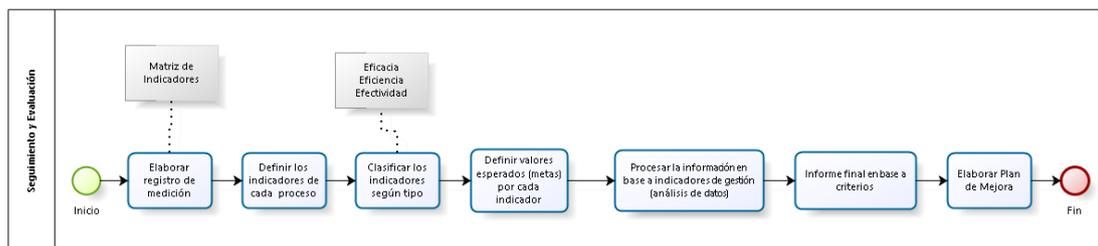
Permite realizar el trámite para el cambio y modificación del título propuesto de la tesis.

### PM3.6.7. Gestionar Título Técnico:

Permite realizar el trámite para obtener el título técnico profesional, informando al estudiante de la fecha y hora de ceremonia de ceremonia.

### PM3.8.Seguimiento y evaluación del Proceso enseñanza - aprendizaje:

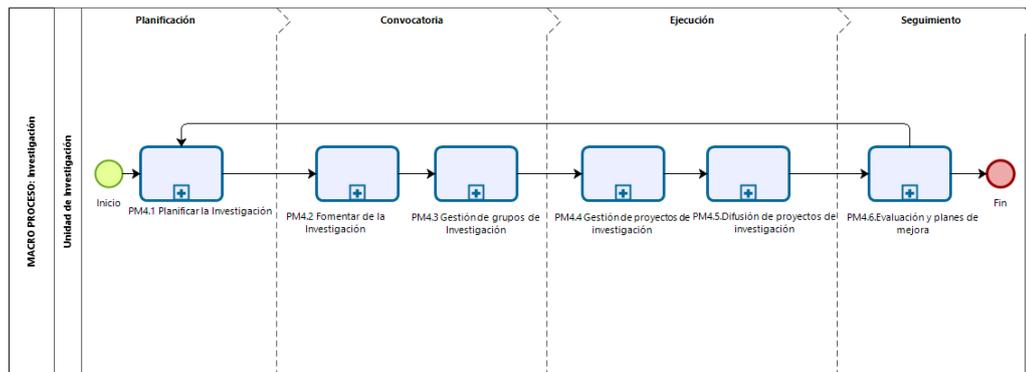
Permite evaluar el proceso completo de acuerdo a los indicadores establecidos.



## PROCESO: GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN

### PM4- GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN

Proceso que define como se realizará la investigación en el Instituto Superior Tecnológico BITEC, el cual está orientado orientada a coordinar, organizar y supervisar los proyectos y actividades de investigación que se desarrollan a través de las diversas unidades académicas.



### PM4.1. Planificar la investigación

Proceso por el cual se desarrolla el plan operativo, presupuestos, objetivos, actividades para el desarrollo de la investigación.

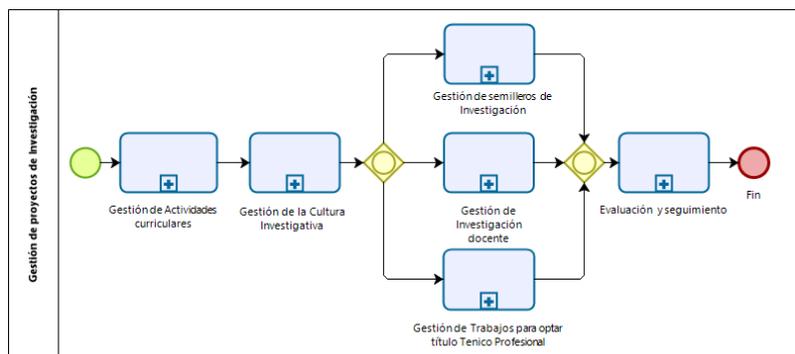
### PM4.2. Fomentar la investigación:

Proceso por el cual se promueve la investigación en los estudiantes y comunidad universitaria, incentivando y fortaleciendo la formación para la investigación en pre y posgrado, desarrollando eventos para la difusión de conocimiento.

### PM4.3. Gestión de grupos de investigación:

Proceso por el cual se establece proyectos de investigación y los intereses de los actores y el desempeño de los mismos en el desarrollo del proyecto.

### PM4.4. Gestión de proyectos de investigación



#### PM4.4.1.1 Gestión de Actividades Curriculares.

Procedimiento por el cual se gestiona la revisión del plan de estudios, metodologías de investigación, diseño de recursos didácticos y su ejecución en la investigación.

#### PM4.4.1.2 Gestión Orientada a Cultura Investigativa.

Procedimiento por el cual se realiza la inducción a la investigación a estudiantes y docentes para obtener las aptitudes investigativas para formar parte del grupo de semilleros.

### PM4.4.1.3 Gestión de Semilleros de Investigación.

Proceso que permite generar la capacidad de trabajo en grupo y la interdisciplinariedad. Propiciar la interacción entre docentes, investigadores y estudiantes a partir de la identificación de problemáticas.

### PM4.4.1.4 Gestión de Investigación docente.

Proceso que permite ejecutar actividades de investigación en relación a registro de proyectos por parte de los docentes, evaluación, exposición para posteriormente sustentarlo. Propiciar la interacción entre docentes, investigadores y estudiantes a partir de la identificación de problemáticas.

### PM4.4.1.5 Gestión de Trabajos de optar título Técnico Profesional

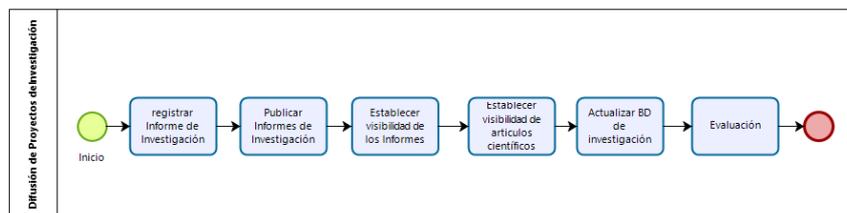
Establece procedimientos para evaluación del proyecto de tesis, solicitar jurado asesor y luego solicitar la sustentación de Tesis.

### PM4.4.1.6 Gestión de Evaluación y Seguimiento.

Proceso por el cual se verifica procedimientos relacionados a la investigación en sus diferentes aspectos, cumplimiento de directivas, reglamentos, líneas de investigación, indicadores, entre otros aspectos.

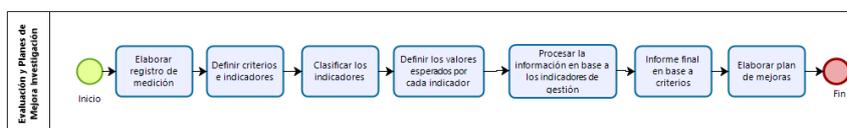
## PM4.5. Difusión de proyectos de investigación

Proceso que permite difundir en los sistemas de información y comunicación los proyectos de investigación desarrollados, haciendo de conocimiento a la comunidad institucional y sociedad.



## PM4.6. Evaluación y planes de mejora

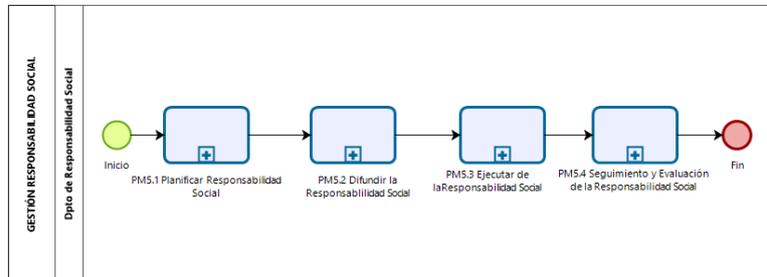
Proceso por el cual se desarrolla procedimientos de evaluación para encontrar conformidades y no conformidades dentro del proceso, con el objetivo de realizar mejoras.



## PROCESO: GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

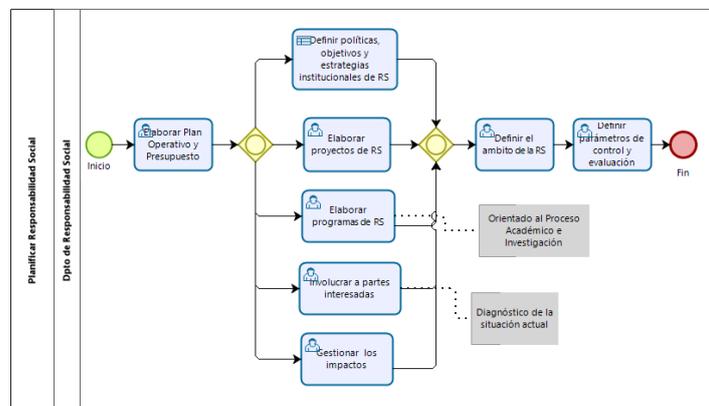
### PM5- GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Permite desarrollar la responsabilidad social mediante la interacción de la sociedad, mediante planes, programas, proyectos de extensión cultural, proyección social y medio ambiente. Comprende los siguientes Subprocesos:



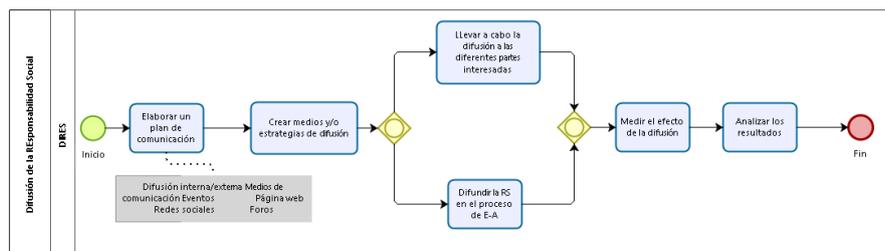
#### PM5.1. Planificar responsabilidad social:

Sub proceso por el cual se desarrolla la planificación de la responsabilidad social, se establece planes de acción para una conducta responsable de los miembros de la institución, definiendo políticas, objetivos, estrategias, inmersas en los programas profesionales. Contiene los siguientes procedimientos.



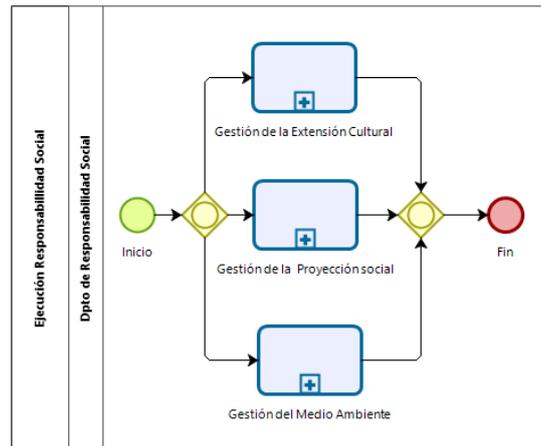
#### PM5.2. Difundir la responsabilidad social:

Sub proceso por el cual se da conocimiento la ejecución de la responsabilidad social a la comunidad universitaria a través de diversos medios de comunicación.



#### PM5.3. Ejecutar de la responsabilidad social:

Sub proceso que establece la forma en la que se debe de ejecutar la responsabilidad social a través de la ejecución de proyectos, la Extensión Cultural, proyección social y el medio ambiente. Comprende los siguientes sub procesos:



**PM5.3.1. Gestionar la extensión cultural:**

Sub proceso que establece los mecanismos necesarios para contribuir a la formación integral y la construcción de la comunidad, propiciando la valoración y desarrollo de las aptitudes y actitudes artísticas y culturales.

**PM5.3.3. Gestionar la proyección social:**

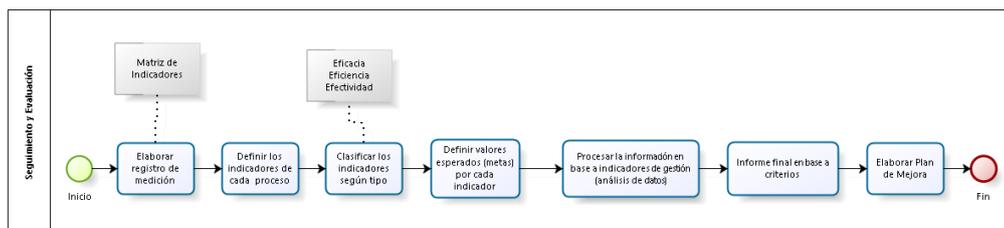
Sub proceso por el cual se fomenta el vínculo y la interacción entre la Institución y los sectores empresariales y sociales con miras a responder a las necesidades y expectativas en busca del desarrollo social.

**PM5.3.4. Gestionar el medio ambiente**

Sub proceso por el cual se promueve una gestión ambiental responsable a través de la prevención y reducción del impacto que pueda derivarse de las actividades de la comunidad institucional.

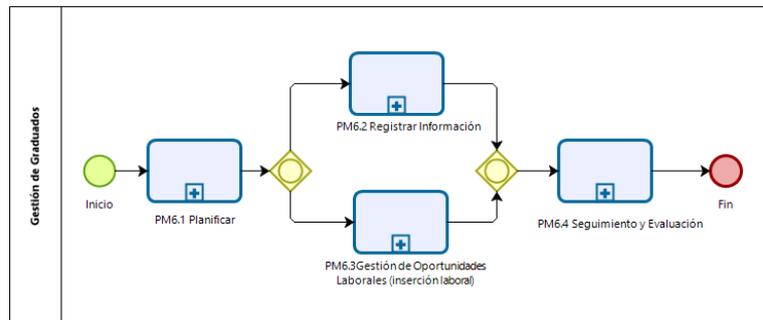
**PM5.4. Seguimiento y evaluación.**

Sub proceso por el cual se desarrolla el seguimiento y control del proceso de responsabilidad social a través de los indicadores establecidos. Tiene los siguientes procedimientos.



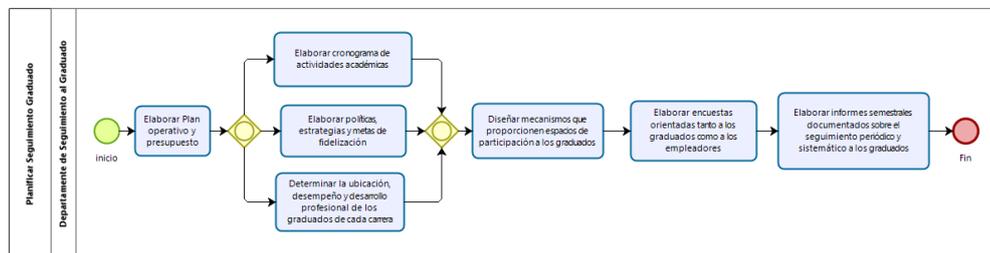
## PM6- GESTIÓN DEL GRADUADO.

Proceso por el cual se establece el seguimiento del graduado, previa planificación, registro de datos, oportunidades laborales y su monitoreo permanente. Comprende los siguientes subprocesos:



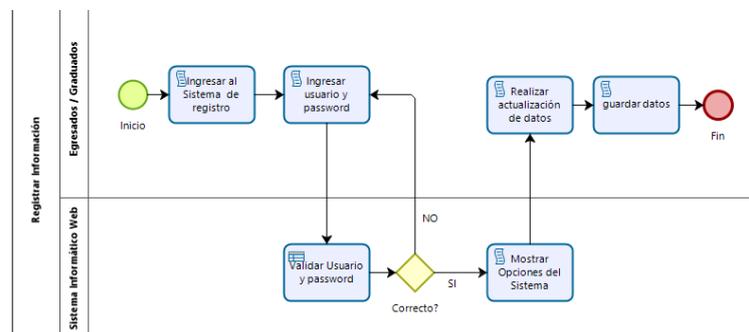
### PM6.1. Planificar:

Procedimiento que permite organizar y promover la gestión del seguimiento del graduado estableciendo vínculos mediante la participación de eventos académicos que enriquezcan y fortalezcan su espíritu de pertenencia a la institución.



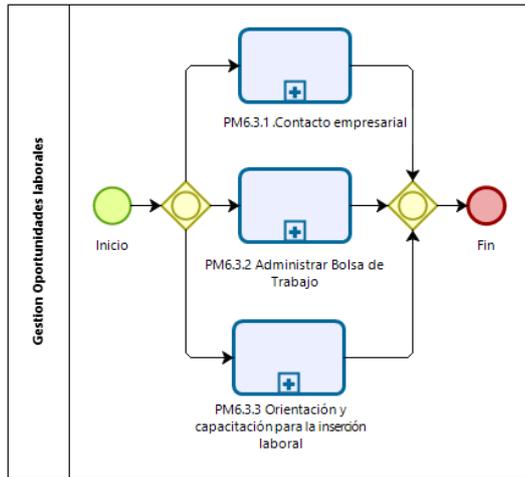
### PM6.2. Registrar información:

Procedimiento por el cual se establece el registro de datos del egresado, graduado.



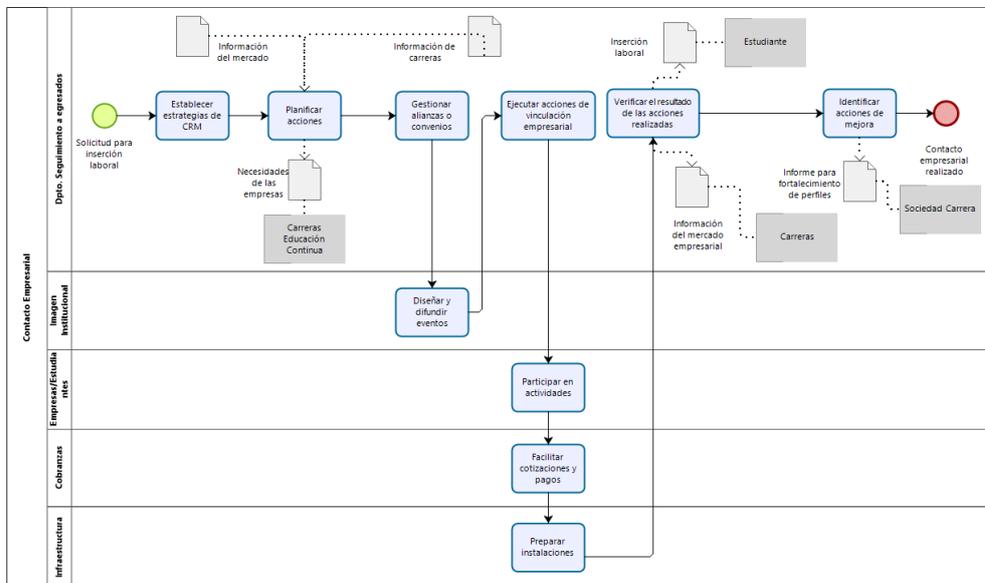
### PM6.3. Gestión de oportunidades laborales:

Proceso por el cual se establece el contacto empresarial, administrar la bolsa de trabajo y orientación y capacitación para para la inserción laboral.



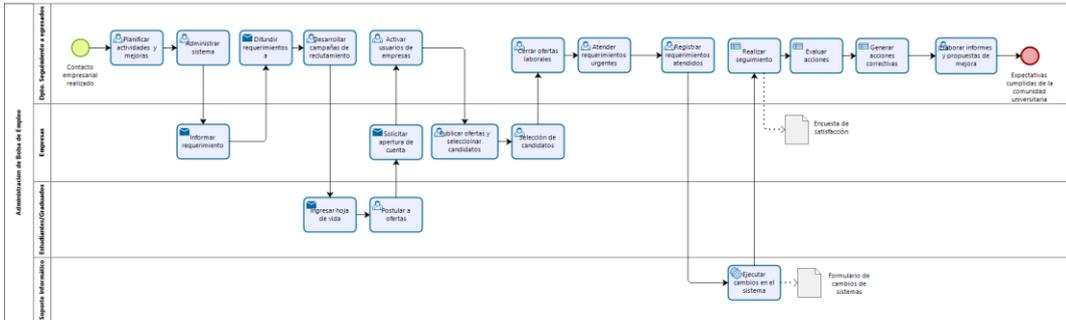
### PM6.3.1. Contacto empresarial

Procedimiento por el cual se establece la forma en que se desarrolla el contacto empresarial, las actividades y eventos relacionado a la inserción laboral de los egresados y graduados.



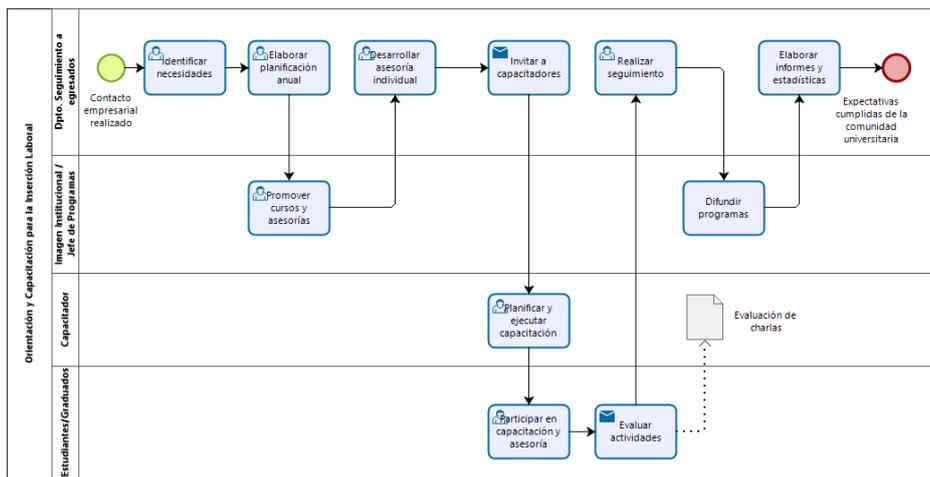
### PM6.3.2. Administración bolsa de trabajo:

Procedimiento por el cual se realiza la solicitud laborar a los egresados y graduados.



### PM6.3.3. Orientación y capacitación para la inserción laboral.

Permite desarrollar el procedimiento para orientar a los egresados y graduados, a través de asesorías y capacitaciones.



### PM6.4. Seguimiento y evaluación:

Procedimiento por el cual se realiza el monitoreo y la evaluación de todo el proceso de gestión de graduado.

