

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

Nivel de Gestión Administrativa del Personal en el Gobierno Regional de Apurímac – 2019

Presentado por:

Américo Rodríguez Rabelo

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Abancay, Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



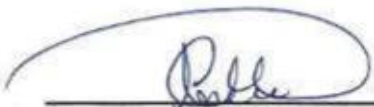
TESIS

**“NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL EN EL
GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC - 2019”**

Presentado por **Américo Rodríguez Rabelo**, para optar el Título Profesional de:
Licenciado en Administración de Empresas.

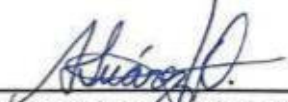
Sustentado y aprobado el 20 de enero del 2022 ante el jurado evaluador:

Presidente:



Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos

Primer Miembro:



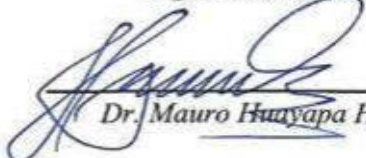
Mtro. Arturo Nicanor Suárez Orellana

Segundo Miembro:



Mg. Máximo Soto Pareja

Asesor:



Dr. Mauro Huaypa Huaynacho

Agradecimiento

A Dios por su inmensa bondad, a nuestra alma mater, la gran institución que labra nuestro futuro. Y a todos los docentes y estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, que gentilmente brindaron la información y compartieron sus experiencias.

Al Dr. Mauro Huayapa Huaynacho por su importante apoyo como asesor, asimismo, expreso mi gratitud a los docentes miembros de mis jurados por su valiosa colaboración y sus aportes en las observaciones y revisiones para que esta investigación se concrete.



Dedicatoria

El presente informe va dedicado a mis queridos padres, hermanos y demás seres queridos por el apoyo incondicional que siempre me han brindado en todo momento trascendental.

Y con mucho cariño para las personas, amigos y compañeros quienes permanentemente me apoyaron con espíritu Alentador, contribuyendo para cumplir mis metas y lograr mis objetivos esperados.



“Nivel de Gestión Administrativa del Personal en el Gobierno Regional de Apurímac - 2019”

Línea de investigación: Gestión pública

Esta publicación está bajo Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Descripción del problema	5
1.2 Enunciado del problema	9
1.2.1 Problema general	9
1.2.2 Problemas específicos.....	9
1.3 Justificación	10
1.3.1 Justificación teórica	10
1.3.2 Justificación práctica	10
1.3.3 Justificación metodológica	10
CAPÍTULO II	12
OBJETIVOS	12
2.1 Objetivo de la investigación.....	12
2.1.1 Objetivo general	12
2.1.2 Objetivos específicos.....	12
2.2 Operacionalización de variable.....	12
2.2.1 Definición de variables.....	12
2.2.2 Definición operacional.	13
CAPÍTULO III	15
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	15
3.1 Antecedentes	15
3.1.1 Internacionales.....	15
3.1.2 Nacionales	17
3.1.3 Locales.....	19
3.2 Marco teórico	20
3.2.1 Gestión administrativa.....	20
3.2.2 Las tres “Es”	32



3.2.3	Desempeño laboral	35
3.2.4	Marco institucional y/o legal.	36
3.2.5	Marco social	38
3.3	Marco conceptual	39
CAPÍTULO IV		42
METODOLOGÍA		42
4.1	Tipo y nivel de investigación	42
4.1.1	Tipo de investigación	42
4.1.2	Nivel de investigación	42
4.2	Diseño de investigación.....	43
4.3	Población y muestra.	43
4.3.1	Población	43
4.3.2	Muestra	43
4.4	Procesamiento de la investigación	44
4.5	Material de investigación	44
4.5.1	Técnicas	44
4.5.2	Instrumentos	44
CAPÍTULO V		47
RESULTADOS Y DISCUSIONES		47
5.1	Análisis y descripción de los resultados	48
5.1.1	Resultados de la variable nivel de gestión administrativa.....	48
5.1.2	Resultados en su dimensión nivel efectividad.....	49
5.1.3	Resultados de la dimensión nivel de capacidad.....	52
5.1.4	Descripción de los resultados de la dimensión nivel de productividad.....	57
5.2	Discusión.....	61
CAPÍTULO VI		64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		64
6.1	Conclusiones	64
6.2	Recomendaciones	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		67
ANEXOS		72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable	14
Tabla 2 Escala de medición planteada en la presente investigación	44
Tabla 3 Baremación de la investigación	45
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos.....	46
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad	46
Tabla 6 Nivel de gestión administrativa del personal	48
Tabla 7 Nivel de efectividad del personal del gobierno regional del Apurímac	49
Tabla 8 Resultados de la dimensión efectividad en su indicador eficacia	50
Tabla 9 Resultados de la dimensión efectividad en su indicador eficiencia	51
Tabla 10 Nivel de capacidad del personal	52
Tabla 11 Resultados Análisis del indicador estudios y especialidad	53
Tabla 12 Resultados de nivel de desempeño laboral.....	54
Tabla 13 Resultados de nivel de trabajo en equipo.....	55
Tabla 14 Resultados de solidaridad y confianza.....	56
Tabla 15 Nivel de productividad del personal del gobierno regional de Apurímac	57
Tabla 16 Resultados de nivel de lineamientos estratégicos	58
Tabla 17 Resultados del material y equipo	59
Tabla 18 Resultados de nivel de calidad	60
Tabla 19 Resultados de cumplimiento de metas en el tiempo establecido	83
Tabla 20 Realización de actividades de acuerdo con las funciones asignadas al puesto	84
Tabla 21 Llevar a cabo sus tareas en el marco de las responsabilidades asignadas	85
Tabla 22 Descripción de resultados de planeación, ejecución y control de sus tareas	86
Tabla 23 Recursos asignados para la realización de las actividades adecuadamente	87
Tabla 24 Recursos para la realización de las actividades son utilizados en forma oportuna	88
Tabla 25 Resultados sobre la realización de los servicios requeridos del personal.....	89
Tabla 26 Realiza sus actividades atendiendo al orden, limpieza y cuidados de los materiales.....	90
Tabla 27 Resultados de sus estudios y el cargo que ocupa el personal	91
Tabla 28 Resultados sobre si tiene especialidad y experiencia en el cargo que desempeña	92
Tabla 29 Conocimientos en el desempeño de labores en la gestión administrativa	93
Tabla 30 Interés en aprender nuevas técnicas, elementos o herramientas	94
Tabla 31 Resultados de coordinación y verificación de trabajo en equipo	95
Tabla 32 Soluciones de problemas que integra los elementos necesarios para resolverlos.....	96
Tabla 33 Resultados de identificación de valores y compromisos institucionales	97
Tabla 34 Resultados de interés y colaboración institucional.....	98
Tabla 35 Trabajo con una clara definición de los valores, principios y compromisos.....	99
Tabla 36 Resultados sobre cumplimiento con los objetivos estratégicos trazados	100
Tabla 37 Existencia de la sensibilización acerca de la misión y visión institucional.....	101
Tabla 38 Utilización de los materiales de manera oportuna y adecuada	102
Tabla 39 Manejo fluido y eficiente de la información y equipos.....	103
Tabla 40 Utilización de los equipos y muebles son eficientes y adecuados	104
Tabla 41 Realización de su trabajo con una clara definición de los resultados	105
Tabla 42 Sobre si se reconoce la atención y el tiempo u horarios que realiza	106
Tabla 43 La atención y trabajo que realiza o brinda a los usuarios es satisfactorio	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Proceso administrativo</i>	30
Figura 2	<i>Confiabilidad alfa de Cronbach</i>	46
Figura 3	<i>Descripción de los resultados de gestión administrativa</i>	48
Figura 4	<i>Nivel de efectividad del personal del gobierno regional de Apurímac</i>	49
Figura 5	<i>Resultados de la dimensión efectividad en su indicador eficacia</i>	50
Figura 6	<i>Resultados de la dimensión efectividad en su indicador eficiencia</i>	51
Figura 7	<i>Nivel de capacidad del personal</i>	52
Figura 8	<i>Resultados del indicador estudios y especialidad</i>	53
Figura 9	<i>Resultados del desempeño laboral</i>	54
Figura 10	<i>Resultados de nivel de trabajo en equipo</i>	55
Figura 11	<i>Resultados de solidaridad y confianza</i>	56
Figura 12	<i>Nivel de productividad del personal</i>	57
Figura 13	<i>Resultados de nivel de lineamientos estratégicos</i>	58
Figura 14	<i>Resultados del material y equipo</i>	59
Figura 15	<i>Resultados de nivel de calidad</i>	60
Figura 16	<i>Resultados de cumplimiento de metas en el tiempo establecido</i>	83
Figura 17	<i>Realización de actividades de acuerdo con las funciones asignadas al puesto</i>	84
Figura 18	<i>Llevar a cabo sus tareas en el marco de las responsabilidades asignadas</i>	85
Figura 19	<i>Descripción de resultados de planeación, ejecución y control de sus tareas</i>	86
Figura 20	<i>Recursos asignados para la realización de las actividades adecuadamente</i>	87
Figura 21	<i>Recursos para la realización de las actividades son utilizados en forma oportuna</i>	88
Figura 22	<i>Resultados sobre la realización de los servicios requeridos del personal</i>	89
Figura 23	<i>Realiza sus actividades atendiendo al orden, limpieza y cuidados de los materiales</i>	90
Figura 24	<i>Resultados de sus estudios y el cargo que ocupa el personal</i>	91
Figura 25	<i>Resultados sobre si tiene especialidad y experiencia en el cargo que desempeña</i>	92
Figura 26	<i>Conocimientos en el desempeño de labores en la gestión administrativa</i>	93
Figura 27	<i>Interés en aprender nuevas técnicas, elementos o herramientas</i>	94
Figura 28	<i>Resultados de coordinación y verificación de trabajo en equipo</i>	95
Figura 29	<i>Soluciones de problemas que integra los elementos necesarios para resolverlos.</i>	96
Figura 30	<i>Resultados de identificación de valores y compromisos institucionales</i>	97
Figura 31	<i>Resultados de interés y colaboración institucional</i>	98
Figura 32	<i>Trabajo con una clara definición de los valores, principios y compromisos</i>	99
Figura 33	<i>Resultados sobre cumplimiento con los objetivos estratégicos trazados</i>	100
Figura 34	<i>Existencia de la sensibilización acerca de la misión y visión institucional</i>	101
Figura 35	<i>Utilización de los materiales de manera oportuna y adecuada</i>	102
Figura 36	<i>Manejo fluido y eficiente de la información y equipos</i>	103
Figura 37	<i>Utilización de los equipos y muebles son eficientes y adecuados</i>	104
Figura 38	<i>Realización de su trabajo con una clara definición de los resultados</i>	105
Figura 39	<i>Sobre si se reconoce la atención y el tiempo u horarios que realiza</i>	106
Figura 40	<i>La atención y trabajo que realiza o brinda a los usuarios es satisfactorio</i>	107

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se denomina: “Nivel de Gestión Administrativa del Personal en el Gobierno Regional de Apurímac - 2019”, entidad que brinda servicios a los usuarios del gobierno regional y las instituciones que coordinan con el Gobierno Regional, servicios en el contexto de la globalización, en los últimos años se observa que las instituciones dan mayor énfasis al capital humano, paulatinamente se ha adquirido conciencia de que además de las remuneraciones, es importante prestar atención a las necesidades de participación que se encuentran involucrado en la gestión de una institución que es el personal, siendo importante priorizar dicha atención, por lo que con este trabajo se pretende mejorar la gestión en el gobierno regional de Apurímac y generar oportunidades de realización personal en los trabajadores. Por tal motivo, el estudio del nivel de gestión administrativa resulta indispensable porque permitirá a los trabajadores mejorar la capacidad y gestión de los mismos, y será de mucha utilidad para los nombrados, directivos y funcionarios mejorar el funcionamiento de la institución.

La región de Apurímac cumple las siguientes actividades: reducir las brechas de desigualdad en la población, garantizando el derecho a la ciudadanía y erradicando toda forma de discriminación, mejorar las condiciones de salud en la población, con énfasis en el desarrollo infantil temprano, garantizar una educación de calidad, de nuestros niños y adolescentes en el departamento, con énfasis en el desarrollo infantil temprano, incrementar el acceso a vivienda y al continuo servicio de agua de calidad y de saneamiento sostenible en la región, incrementar los niveles de producción y productividad de las unidades económicas en la región, mejorar los niveles de competitividad en la región, incrementar el empleo de calidad en nuestra población, modernizar la institucionalidad de las entidades públicas en el territorio regional, mejorar la calidad ambiental en la región y disminuir la vulnerabilidad, ante fenómenos naturales y antrópicos, de la población. La investigación tiene como objetivo identificar el nivel de la gestión administrativa del personal en el gobierno regional de Apurímac - 2019, bajo un método científico, siendo un tipo de investigación básico o pura ya que contribuirá a complementar la teoría existente referente a la



gestión administrativa y los indicadores establecidos en nuestra operacionalización de variables, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de investigación es no experimental, transeccional o transversal.

Se ha tenido en consideración los siguientes capítulos: En el capítulo I, se identificó el planteamiento del problema, el cual comprende la descripción del problema, los enunciados del problema y la justificación referente a la gestión administrativa que es evidente que la existencia de una adecuada u óptima gestión administrativa repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y la institución.

Asimismo, en el capítulo II, está constituida por los objetivos de la investigación, de manera que se puede apreciar tanto generales como específicos, además podemos ver la operacionalización de la variable que es gestión administrativa.

En el capítulo III, presentamos el marco teórico de la investigación; contiene los antecedentes relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional y local así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer dicha investigación, de tal forma sustente la investigación planteada.

Por otro lado, en el capítulo IV, presentamos la metodología empleada en la investigación de manera que se puede observar la finalidad de investigación, la profundidad, el plan o estrategia empleada, el objeto de estudio, la muestra, entre otros aspectos. Es de allí que, se pudo describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación.

En esa misma línea, en el capítulo V, podemos verificar los resultados y la discusión, de manera que nos permitió hacer la interpretación, para así luego proceder con la discusión con otros estudios considerados como previos a nuestra investigación planteado.

Por último, el capítulo VI, se pudo hallar las conclusiones y recomendaciones a la cual se arribaron desde los resultados encontrados. Adicionalmente como complemento podemos apreciar las referencias bibliográficas y los anexos.

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue identificar el nivel de la gestión administrativa del personal en el Gobierno Regional de Apurímac - 2019. Metodológicamente correspondió a un trabajo de tipo básico, nivel descriptivo, diseño no experimental de tipo transversal apoyado en un trabajo de campo mediante la recolección de la información mediante la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario que estuvo conformado por 25 ítems de cinco puntos en escala de Likert. La población estuvo constituida por 141 trabajadores administrativos nombrados del gobierno regional de Apurímac, se utilizó una muestra probabilística, por lo que nuestra muestra estuvo constituida por 70 trabajadores administrativos nombrados, es de donde se obtuvo los datos. La validez del instrumento se comprobó mediante el juicio de expertos, y su fiabilidad se demostró con la aplicación de alfa de Cronbach (0.941), siendo esta la que nos ayudó a constatar el nivel de la variable que forman parte de la escala. El procesamiento de la información se obtuvo mediante la estadística descriptiva y los resultados se presentan mediante tablas de frecuencia, porcentajes y figuras; esto nos permitió elaborar un conjunto de conclusiones y recomendaciones. Los resultados determinan que el nivel de gestión administrativa del personal en el Gobierno Regional de Apurímac, es percibido en un 48.6% en un nivel regular; seguido el 37.1% nivel bueno; 11.4% muy bueno. Por tanto, se señala que en su gran mayoría de los colaboradores del gobierno regional de Apurímac son efectivos, capaces y productivos en cuanto a sus responsabilidades, tareas que se les asignan.

Palabras clave: efectividad, productividad, capacidad, gestión administrativa



ABSTRACT

The purpose of this research was to identify the level of administrative management of personnel in the Regional Government of Apurímac - 2019. Methodologically it corresponded to a basic type work, descriptive level, non-experimental design of a cross-sectional type supported by field work through the collection of information through the survey technique, whose instrument was the questionnaire that was made up of 25 items of five points on a Likert scale. The population consisted of 141 appointed administrative workers of the Apurímac regional government, a probabilistic sample was used, so our sample consisted of 70 appointed administrative workers, this is where the data was obtained. The validity of the instrument was verified through the judgment of experts, and its reliability was demonstrated with the application of Cronbach's alpha (0.953), this being the one that helped us to verify the level of the variable that is part of the scale. The information processing was obtained through descriptive statistics and the results are presented using tables of frequency, percentages and figures; This made it possible to draw up a set of conclusions and recommendations. The results determine that the level of administrative management of the personnel in the Regional Government of Apurímac, is perceived in a 48.6% in a regular level; followed by 37.1% good level; 11.4% very good. Therefore, it is pointed out that the vast majority of the Apurímac regional government collaborators are effective, capable and productive in terms of their responsibilities, tasks that are assigned to them.

Keywords: *effectiveness, productivity, capacity, administrative management*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Hoy en día la gestión administrativa del personal, tiene gran relevancia, debido a que esta, se encarga de contribuir con el desarrollo de un servicio, el cual es una característica principal de las instituciones públicas y especialmente en la entidad gubernamental como es el gobierno regional de Apurímac. De acuerdo, Ampuero y De la Cruz (2017), quien argumenta que la gestión administrativa se centra en técnicas empleadas y asimismo de metodologías con el fin de lograr los propósitos que se establecen dentro de una organización. Asimismo, Cadena (2016) recalca que las organizaciones públicas le están dando un espacio importante al factor humano, debido a que son conscientes que dependen de ellos lograr los planes, programas y logros establecidos organizacionalmente.

Pero a pesar de eso, según Ramírez (2010), nos indica que existe la ineficiencia, desvíos de los resultados, incumplimientos de los objetivos y metas que se establecen en una entidad pueden ser corregidas a través de una buena gestión administrativa. Es de allí que toda organización sin importar el tamaño debe incorporar como un punto estratégico la gestión administrativa de su personal, debido que ellos son los que harán que todo funcione de manera articulada e integrada, es de allí su denominación de proceso donde implique la consecución de objetivos, acciones y actividades, siendo así los colaboradores responsables de lograr y alcanzar con esas metas sean estos a nivel estratégico, táctico u operacional donde comprende funciones específicas.

De acuerdo, ha estudios de “ManpowerGroup, el 46% de empleadores tienen dificultades para cubrir vacantes” (Gestión, 2018, p.1). es de allí también que las organizaciones públicas no puedan alcanzar con los logros propuestos, de manera que la escasez de talento se debe

en un 35% a la falta de experiencia, 20% carencia de habilidades duras y competencias técnicas; 17% ausencias de candidatos con disponibilidad, 12% que las compensaciones ofrecidas están por debajo de las expectativas y 8% de carencia de habilidades blandas o de labor. (Gestión, 2018).

En esa misma línea, se reafirma que “a nivel mundial la escasez de talento humano se ha agravado en el periodo 2006-2018 al pasar del 40% al 45%” (MBA y Educación ejecutiva, 2018, p.1). en la cual América Latina está en el promedio del 42%, mostrando una carencia en habilidades técnicas y profesionales. Y, además, de eso, los países todavía no le dan la importancia correspondiente en el desarrollo profesional de los colaboradores dentro de las instituciones públicas, así como Herrera (2017) señala que en Colombia, las instituciones públicas están atravesando ciertas debilidades a nivel institucional esto debido a la mala labor que llevan los colaboradores que son responsables de la gestión pública, además de eso las instituciones están bajo concepciones burocráticas, que conlleva a la corrupción, la mediocridad, ineficiencia, politiquería. que hacen tanto daño a estas entidades gubernamentales.

En el mismo sentido, el “Perú se ubica en segundo lugar a nivel mundial en el ranking de los países con mayores dificultades para cubrir puestos top con 67%” (Redacción de PQS, 2015, p.1). entonces de acuerdo a estos datos podemos indicar que las organizaciones privadas y aun más las instituciones públicas son las que más afectadas están. Teniendo en cuenta en el sitio web, Mercado negro (2018) donde se detalla que “El 43% de los empleadores peruanos tienen dificultades para encontrar las habilidades necesarias que exigen sus vacantes de trabajo” (p.1). Es por ello que el reflejo del logro de la eficiente gestión administrativa en las organizaciones públicas en nuestro país no se logran alcanzar con los objetivos propuestos, no se logran optimizar los recursos y además tomar como efectivo que es el personal dentro de su desempeño. Asimismo, Taype (2011), nos indica que en el sector público hay una presencia de colaboradores que están bien calificados académicamente, que muestra amplia experiencia y se sienten identificados, pero, sin embargo estos colaboradores en su gran mayoría se sienten frustrados porque no pueden ascender sin ser reconocidos como se merecen. A pesar que los colaboradores o denominados servidores públicos son comprometidos. según el (SERVIR, 2017), más del 50% tienen experiencia con más de 10 años de servicio, seguido del 33% de hasta cinco años de experiencia.



Como expresa la Revista EnFoco (2018) “pese asu creciente especialización en los ultimos años, hablar sobre la administración del capital humano dentro del sector público exige concentrarse en una serie de factores que limitan y dificultan su optima eficiencia” (p. 1). Es de allí que se requiere modernizar a nivel de estado.

En ese aspecto, considerando la región de Apurímac, con respecto a que los colaboradores del sector público en un 51%, se sienten desorientados con los objetivos que la entidad gubernamental establece, de manera que necesitan ser aclarado dentro de sus responsabilidades, de manera que existe una ineficiencia. (Arcos y Torres, 2018).

En ese sentido, al respecto de la gestión administrativa del personal en el gobierno regional de Apurímac, se puede evidenciar que solo en un 86% se pudo ejecutar el gasto presupuestal (Transparencia economica Perú, 2018). Habiendo tantas necesidades, en nuestra región, de manera que nos permite indicar que el problema es en la gestión de la administración del personal, de manera que se pueda reflejar en la poca efectividad, debido que no se logra la eficacia en el logro de las metas establecidas al 100%, de manera que las actividades de cierto modo están acordes a las funciones asignadas, ademas las tareas tienden estar en marco a las responsabilidad de cada colaborador, aunque presentan algunas dificultades al momento de planificar, ejecutar y controlar a las diversas tareas. Por otro lado, los colaboradores en su gran mayoría tratan de optimizar los recursos haciendo que su utilidad sea lo mas adecuado y en el tiempo determinado, sin embargo , no se logra hacer todas las cosas que se requieren, pero los colaboradores en su gran mayoría tienden a hacer sus tareas con el cuidado respectivo como la limpieza y el orden.

Teniendo en cuenta el nivel de capacidad, donde los estudios y especialidad pueden ser percibidos por la manera de trato profesional en su gran mayoria cuentan con el nivel requerido para el cargo correspondiente, siendo asi que la experiencia es un factor favorable para su desarrollo profesional en el área que se desarrollan. Es de allí que el colaborador muestra su desempeño, ya que de cualquier modo estos hacen uso de los conocimientos para poder llevar el desarrollo de las tareas, sin embargo, una debilidad de estos colaboradores es que se resisten aprender nuevas técnicas, o conser nuevos elementos o herramientas que puedan contribuir mejor en su rendimiento; en esa misma linea, existe colaboradores que muestran una

indiferencia en cuanto a la solidaridad y confianza, lo cual se manifiesta en la gran mayoría que conocen los valores institucionales, pero estos no lo ponen en práctica debido a que los servidores públicos no realizan actividades o trabajos adicionales que ayuden a la organización a alcanzar las metas.

Considerando la dimensión productividad de los trabajadores del gobierno regional de Apurímac, no están enfocados con claridad sobre los lineamientos existentes dentro de la organización, debido a que los colaboradores no tienen una clara definición sobre los valores, principios y compromisos con la organización, lo cual repercute en el incumplimiento de las metas al 100%; a pesar de contar con equipos y materiales que deberían ser utilizados de manera oportuna, considerando que todo es un trabajo articulado y de equipo donde se alcance la eficacia; aun que la calidad que en la mayoría de los colaboradores son consientes de la que se lleva a cabo.

Adicionalmente existe experiencias de ciudadanos donde el trabajo del personal administrativo no es adecuada debido a la demora en los trámites de documentos, debido a la demanda laboral que tiene cada área de trabajo y generando así incertidumbre laboral, baja capacitación del personal en documentación administrativa y viabilización de los documentos, y almacenamiento de documentos en cada área de trabajo, de antemano estas causas generan consecuencias que perjudica a la gestión de la institución como es la conformidad laboral y la renuncia de trabajadores, grado de ineficacia institucional y la demora en las respuestas de los documentos y ejecución de proyectos. Por otro lado, en cierto grado, el personal del gobierno regional de Apurímac recibe entrenamiento, capacitación, y en algunos casos buenas retribuciones económicas por lo tanto dicho personal debe satisfacer todas las necesidades del gobierno regional de Apurímac, en caso de la sub gerencia de presupuesto y tributación muchos de los trabajadores no cumplen con el perfil adecuado en relación a finanzas públicas por ello la gestión no puede ser la más eficaz, pero en cuanto a su esfuerzo si se puede decir que algunos trabajadores si se esmeran. Sin embargo, los problemas en el proceso administrativo, reflejan en la poca eficiencia de los empleados, falta de conciencia laboral, falta de conocimientos laborales y experiencia. Así como también un deficiente control administrativo que repercute negativamente pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente.

Entonces si sigue así la gestión administrativa del personal en el gobierno regional de Apurímac, donde el personal es ineficaz, ineficiente, con poca capacidad y productividad de seguro, aunque se dé el esfuerzo necesario, pues no se lograra alcanzar con las metas establecidas para cada periodo, de manera que afecta seriamente en el desarrollo de la región, donde los más perjudicados somos los ciudadanos que necesitamos con urgencias servicios que son básicos.

Pero cuando se concientiza este problema podemos generar una nueva mentalidad así los servidores públicos que tengan las capacidades para poder desempeñarse de manera eficiente, eficaz, de tal forma que se reflejara en la productividad, que está bajo los parámetros nacionales que se aprecian en las metas alcanzadas sean éstas mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.

Es de allí que se plantea el siguiente enunciado.

1.2 Enunciado del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa del personal en el gobierno regional de Apurímac - 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de efectividad del personal en la gestión administrativa en el gobierno regional de Apurímac - 2019?
- ¿Cómo es el nivel de capacidad del personal en la gestión administrativa de cada área de trabajo en el gobierno región de Apurímac - 2019?
- ¿Cuál es el nivel de productividad del personal en la gestión administrativa en el gobierno regional de Apurímac - 2019?

1.3 Justificación

Considerando la justificación podemos plantear desde la perspectiva de tres tipos que nos permite responder por qué y para qué de la investigación a su ejecución y además explicar la utilidad de la investigación, teniendo en cuenta la teoría, práctica y metodológica.

1.3.1 Justificación teórica

La investigación nos servirá para contrastar y reafirmar la teoría conforme a la necesidad e importancia de una adecuada formación de la gestión administrativa y mejorar los resultados del desempeño laboral, sustentándonos en las teorías que al respecto existen, en la concepción moderna del enfoque de gestión pública, la gestión administrativa es considerado uno de los ejes principales que lleva al éxito o al fracaso de la institución. Por lo tanto, la presente investigación se encuentra enmarcada dentro de una pertinencia metodológica que permita colaborar como antecedentes científicos sobre proceso de gestión administrativa en nuestro medio para investigaciones futuras.

1.3.2 Justificación práctica

Las propuestas desarrolladas servirán para mejorar el trabajo que ofrece el personal que labora en la institución del gobierno regional de Apurímac, los beneficiarios directos son los usuarios con los resultados de la investigación serán más fáciles los trámites, así como las diversas gestiones que han podido suceder en la organización pública de manera que genera interés hacia el público, con el fin de brindar información sobre el desempeño, la eficiencia, eficacia, efectividad considerando el nivel de conocimientos o capacidades que son claves en el logro a nivel organizacional.

1.3.3 Justificación metodológica

El otorgamiento de servicios, orientado a mejorar aún más su desempeño laboral, así mismo tiene una pertinencia aplicativa ya que al contar con un instrumento de medición adaptado a nuestro medio, se podrán describir los niveles de gestión administrativa que tienden a emplear los funcionarios públicos. Con dichos resultados se podrán diseñar programas o políticas de intervención correctiva y preventiva, cuyo



objetivo será reforzar los estilos saludables y una óptima gestión administrativa del gobierno regional de Apurímac.

Finalmente, la ejecución de la investigación va permitir expresar en la práctica los elementos teóricos propios de la gestión institucional, mediante lineamientos a proponer gestión administrativa y otras variables y/o dimensiones como el trabajo en equipo, eficiencia, eficacia y economía organizacional, los resultados permitirán mejorar de manera indirecta la gestión pública.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo de la investigación

2.1.1 Objetivo general

Identificar el nivel de la gestión administrativa del personal en el Gobierno Regional de Apurímac - 2019.

2.1.2 Objetivos específicos

- Definir el nivel de efectividad del personal en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Apurímac - 2019.
- Describir el nivel de capacidad del personal en la gestión administrativa de cada área de trabajo en el gobierno regional de Apurímac - 2019.
- Conocer el nivel de productividad del personal en la gestión administrativa en el gobierno regional de Apurímac - 2019.

2.2 Operacionalización de variable

2.2.1 Definición de variables

Desde el punto de vista Inciarte et al. (2006) “la gestión administrativa se entiende como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión que orientan, equilibran y hacen posible su desarrollo” (p. 109). Es de allí que la gestión administrativa comprende un conjunto de acciones, que están centradas de acuerdo a las normativas, principios, valores y procedimientos con el fin de alcanzar las metas establecidas en un determinado periodo.



2.2.2 Definición operacional

2.2.2.1 Nivel de efectividad

Según Chiavenato I, (2006). Nivel de efectividad mide el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Tienen que ver con la eficacia y la eficiencia. (p.399)

2.2.2.2 Nivel de capacidad

Álvarez, (2002) argumenta que el “nivel de capacidad es un atributo o cualidad que se puede medir en todos los procesos que permiten evaluar” (p.78). En ese sentido, la importancia del nivel de capacidad está referido a la meta genérica y las prácticas con los cuales están relacionados las determinadas áreas que constituyen el proceso de manera que esto se puede cuantificar con el fin de seguir mejorando.

2.2.2.3 Nivel de productividad

Álvarez, (2002) manifiesta que “Cuando representamos a una institución, queremos generar más ingresos con menos recursos. Y todos tratamos de demostrar que las herramientas que utilizamos tienen un efecto en la productividad. El verdadero desafío es probar ese valor de nuestros esfuerzos. Los niveles de productividad son: empleado, organización y tecnología” (p. 43).

El nivel de productividad tiene relación directa con los resultados que se logran dentro de una organización especialmente pública, de manera que el gobierno regional de Apurímac está alineado a las metas que a nivel nacional nuestro país se propone, es de allí donde se puede verificar la productividad, de los servidores públicos, quienes son los responsables del cumplimiento de las metas.

Tabla 1
Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Índices	Escala de Likert	Categorización a nivel dimensiones	Categorización a nivel variable
Gestión Administrativa	Nivel de Efectividad	Eficacia	• Metas • Actividades y funciones. • Tareas y responsabilidades. • Planear ejecutar y controlar		8 - 14 = Muy malo 15 - 20 = Malo 21 - 26 = regular 27 - 33 = Bueno 34 - 40 = Muy Bueno	
		Eficiencia	• Optimizar recursos. • Tiempo establecido • Cumplimientos de la tareas o actividades asignadas • Orden, limpieza y cuidados de los materiales			
	Nivel de Capacidad	Estudios y especialidad	• Estudios y cargo • Especialidad y experiencia.			
		Desempeño laboral	• Conocimiento, • Técnicas y/o herramientas.	1= Nunca 2= Casi nunca 3 = A veces 4 = casi siempre 5= Siempre	8 - 14 = Muy malo 15 - 20 = Malo 21 - 26 = regular 27 - 33 = Bueno 34 - 40 = Muy Bueno	25 - 45 = Muy malo 46 - 66 = Malo 67 - 87 = regular 88 - 107 = Bueno 108 - 125 = M Bueno
Nivel de Productividad	Recursos materiales	Trabajo en equipo	• Coordinar actividades • Buscar soluciones			
		Solidaridad y Confianza	• Valores y compromiso • Colaborar.			
	Calidad	Lineamientos estratégicos	• Definición de los valores, principios y compromisos • objetivos estratégicos trazados • Sensibilización acerca la misión y vision		9 - 16 = Muy malo 17 - 23 = Malo 24 - 31 = regular 32 - 38= Bueno 39 - 45 = Muy Bueno	
			• Utilización de materiales • Eficiente información • Utilización eficiente. • Clara definición • Atención de usuarios • Atención satisfactorio.			

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

En el gobierno regional de Apurímac la información con respecto a la gestión administrativa del personal es limitada; razón por la cual aún no se han evidenciado trabajos de investigación con respecto a este tema.

Sin embargo; gestión de personas ha sido objeto de numerosas investigaciones en la actividad privada con la finalidad de recabar toda aquella información necesaria para descubrir la incidencia que ésta pueda tener en determinados patrones de conducta de un trabajador. A continuación, mencionaremos algunas de las investigaciones ya realizadas acerca del tema:

3.1.1 Internacionales

- a) Rodríguez (2014), realizó un “Modelo de gestión administrativa para la competitividad de las microempresas en la zona sur de la provincia de Manabí Ecuador”. Cuyo objetivo es establecer un modelo de gestión administrativa que contribuya al desarrollo competitivo de micro empresas de la zona sur de Manabí, Ecuador. La modalidad que utilizaron en su investigación fue cualitativa y cuantitativa. Cualitativa por que investigaron los aspectos sociales y culturales relacionados con su tema y porque estudiaron factores como el ambiente interno y la motivación dentro de las micro empresas de la zona sur de Manabí, y cuantitativa porque hicieron uso de la estadística para cuantificar los resultados, como conclusión se pudo determinar a través de la investigación de campo que las pequeñas empresas poseen una cultura organizacional y que han sido creadas como negocios familiares con un capital de inversión medio. Las actividades en las microempresas se realizan de manera informal desorganizada, sin

planificación, no existe un adecuado control de sus ingresos y gastos debido a que no separan los gastos familiares con los de operación de negocio, teniendo como consecuencia que no existe posicionamiento de los productos que ofertan y bajos rendimientos que repercute en bajos niveles de competitividad en el mercado.

- b) Odeyna y Fernández (2018), en su investigación “Gestión administrativa, su articulación con la gestión pedagógica en los centros educativos mercedes consuelo matos y francisco del rosario Sánchez, año 2017-2018. La presente investigación tuvo el propósito de contribuir a la visualización real sobre esos aspectos. Al mismo tiempo generar propuesta concreta para fortalecer los hallazgos positivos y superar las debilidades encontradas. Además, la presente investigación tiene como finalidad proponer indicadores para evaluar la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de la unidad de recursos humanos del Banco Central de Venezuela subselección Maracaibo. Por otro lado, la metodología se enmarcó en la modalidad de diseño de campo, tipo descriptivo para fundamentar; la población objeto de estudio estuvo integrada por veintitrés (23) trabajadores (jefes de sección y empleados a su cargo); el diagnóstico de la investigación tuvo las siguientes conclusiones: La mayoría de los encuestados manifestaron desconocer el nivel de eficiencia y eficacia alcanzando en sus funciones; asimismo, la inexistencia de un instrumento de medición que permita determinar la eficiencia, eficacia y economía en el logro de los objetivos y metas planificados en la unidad. Por lo que se recomienda, comunicar periódicamente el resultado de las evaluaciones al personal sobre su desempeño laboral y elaborar indicadores de gestión para cada uno de los procesos que se ejecutan, según las necesidades que tenga el organismo.
- c) Campos y Loza (2011), en su tesis titulada “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en Mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011”; Propuesta alternativa, en su investigación concluye: Nuestra experiencia y la oportunidad de profesionalizarnos en el campo bibliotecológico que la Universidad Técnica del Norte ofrece, consideramos importante sugerir y ofrecer



herramientas que fortalezcan la administración de las bibliotecas municipales y como punto de partida nos hemos centrado en la Biblioteca Municipal “PEDRO MONCAYO” de la ciudad de Ibarra para mejorar la calidad de servicios, atención a los usuarios en general a través de la propuesta alternativa “Manual de Gestión Administrativa”. Permision de inventarios, evasión y pérdidas, fuga de bienes materiales, fondo bibliográfico e improvisación de personal y sus responsabilidades son típicos que generan pérdida de dinero, tiempo, retraso o estancamiento, toma de decisiones erradas en la administración. Proponemos la orientación actual que requiere la acción humana en las unidades administrativas municipales por su historia e importancia en el desarrollo así como pretendemos que los recursos de su comunidad se revuelvan en su propia educación y cultura desde éstas unidades, con oportunidades de fortalecer la biblioteca y sea considerada en su máxima expresión como centro del desarrollo cultural e inversión y no un gasto en vano, se establezca además oportunidades dentro de la política económica municipal, así como se determine los perfiles exclusivos para el personal que se integre.

- d) Veintimilla (2016), en su estudio “La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de las secretarías que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. del cantón Pasaje”; arribo a la siguiente conclusión: La excelente gestión administrativa es una necesidad includible en el interior de las entidades, pues cada una de las tareas que realiza la secretaria influye en su desempeño laboral y por ende en la imagen que ésta colaboradora aporte depende el progreso de la empresa.

3.1.2 Nacionales

- a) Roque (2016), la presente investigación denominada “Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPEs comercial san Martín Chiclayo”, la intención principal de la investigación fue proponer estrategias de gestión administrativa, Se utilizó la metodología de tipo básico, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, donde la población estuvo constituido por 1872, del cual se pudo determinar una muestra de 426, es de allí que se recogió los datos, que permitió llegar la siguiente conclusión: por tanto se



puede determinar estrategias que han permitido mejorar la gestión administrativa, de manera que gracias a estas estrategias la organización pudo demostrar eficiencia, eficacia y efectividad.

- b) Mendoza (2015), en su tesis que lleva por título “Gestión administrativa y desempeño laboral en el personal de la oficina de seguridad y protección del ministerio de defensa, Lima 2015”; la prioridad principal, fue determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral en el personal; para lo cual la metodología empleada teniendo en cuenta la finalidad fue de tipo básica, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental de corte transversal; además el objeto de estudio estuvo integrado de 62 trabajadores, es de allí que se recogieron los datos; de modo que logro la siguiente conclusión: la gestión administrativa se relaciona con el desempeño de manera positiva esto según (p valor = 0.00 menor que 0.5) y el Rho de Spearman 0.514, siendo así la relación en un nivel alta. Por tanto, se pudo afirmar que mientras exista una adecuada gestión administrativa pues el desempeño del personal también mostrará su nivel productivo.
- c) Cajó (2018), tesis denominada “Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores en el ministerio de agricultura y riego-2018”. Metodológicamente la investigación empleo el nivel descriptivo, enfocados en el positivismo o cuantitativo, plan no experimental; el objeto de estudio instituido por un total de 60 colaboradores, es desde esta población se pudo recoger los datos para así llegar la siguiente conclusión: “Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de integración entre el personal y sus directivos de la institución, a fin permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias” (p. 9).
- d) Ampuero y De la Cruz (2017), En la presente investigación “La relación de la gestión administrativa con la satisfacción de los trabajadores de la pastoral social de dignidad humana del arzobispado de Huancayo-2016”; su intención fundamental de la investigación fue describir la relación entre las variables planteadas. Metodológicamente la investigación estuvo basada en el diseño no

experimental de corte transversal, tipo correlacional; en tal sentido, el conjunto de individuos estuvo conformado por 17 colaboradores, por lo que es desde allí que se recogido los datos y se halló la siguiente conclusión: la gestión administrativa se relaciona de manera significativa positiva con la satisfacción, esto teniendo en cuenta la coeficiente de correlación de Spearman un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% ($r_s=0.994$, $Sig.=0.000$). por tanto, se pudo señalar que cuando la variable 01 es adecuado pues la variable 02 también es alto.

3.1.3 Locales

- a) Arcos y Torres (2018), en la tesis realizada, cuyo título fue “La gestión por competencias y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay, 2017”. Metodológicamente dicha investigación empleo el enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional; el propósito principal fue determinar la relación existente entre ambas variables, además el objeto de estudio estuvo constituido por un total de 47 colaboradores, es del cual logro alcanzar con los resultados de manera que pudieron concluir los siguiente: tanto como el desempeño laboral y la gestión por competencias se relacionan de manera positiva. Además, respecto al desempeño se pudo hallar que los colaboradores en un 55.32% sienten que están comprometidos en lograr con las metas establecidas, aunque, también existe un 31.91% que no se sienten con la misma motivación en ser consecutivos con esas metas.

- b) Zegarra (2016), en la tesis llevada a cabo, cuya denominación es "La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sañayca-Apurímac - 2016". Según la metodología empleada fue tipo básica, nivel descriptivo, no experimental de corte transeccional; el objeto de estudio estuvo integrado por un total de 25 servidores públicos, es desde allí que se logrado los resultados y conclusiones, pero para ello se formuló el siguiente objetivo principal, describir la evaluación del desempeño, siendo así las conclusiones alcanzadas: en esta organización gubernamental no se hacen evaluaciones periódicas, de manera que solo a veces se realizan evaluaciones por resultados, es por ello en las instituciones no logran fortalecer el desarrollo profesional de los servidores, percibiéndose que las diversas metas no alcanzan en su logro al 100%.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Gestión administrativa

De acuerdo Delgado y Ena (2008), la gestión administrativa “es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 15).

Según, Jabif (citado por Antunez 1993), la gestión administrativa de personal, es el conjunto de acciones que se realizan a fin de movilizar recursos (personas, tiempo, dinero, materiales, etc.) Para la consecución de los objetivos de la institución. Implica la planificación, la distribución de tareas y responsabilidades, la coordinación y la evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados, y a la vez, incluye actuaciones relativas a la toma de decisiones a la resolución de conflictos. (p. 7)

La gestión administrativa se puede resumir como un conjunto de acciones mediante las cuales los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo. Por otro lado, Stoner, Freeman y Gilbert (1996) hacen mención que la gestión se define como: “la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para alcanzar los resultados esperados” (p. 37).

Asimismo, Odgers (2005), también se puede señalar que la gestión administrativa es “la gestión de la información, los sistemas que albergan la información, la tecnología y las personas que maximizan la productividad” (p.7).

Del mismo modo, Stoner, Freeman y Gilbert (1996), definen la gestión administrativa como “el proceso de diseñar y mantener un ambiente correctamente utilizando los recursos de trabajo en grupo, individuos eficientemente preparados y objetivos específicos, es una función importante para toda organización exitosa y desempeña un papel esencial para asegurar que los negocios funcionen sin problemas” (p. 12).

Para Álvarez (2008), la gestión administrativa “es un conjunto de partes que presentan un alto grado de integración e interdependencia, que sus atributos conforman un todo, que persiguen un determinado objetivo” (p. 52).



Robbins y Coulter (2010), argumentan que “la administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz” (p. 6).

Por otro lado, la gestión administrativa, de acuerdo a Anzola (2002), está referida a “todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales” (p. 70).

Para, Münch (2007), “La gestión administrativa es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos” (p. 6). Esos recursos comprenden “Los recursos de una organización comprenden bienes, como la gente y sus capacidades, habilidades (know-how) y experiencia; la maquinaria, materias primas; tecnologías de cómputo y de información, y patentes, capital económico y empleados y clientes leales” (Jones y George, 2010, p. 5).

Bateman y Snell (2009), sostienen que la gestión administrativa es “El proceso de trabajar con personas y recursos para alcanzar las metas organizacionales” (p. 19).

Asimismo, Koontz, Weihrich y Cannice (2012), enfatizan que la gestión administrativa es “Un proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos, que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz” (p. 4).

Por tanto, gestión administrativa es una actividad que articula, da cumplimiento se hace realidad los objetivos, es de allí la importancia de la gestión administrativa del personal, debido a que depende los esfuerzos que hace para poder hacer que la metas sean ejecutadas al 100%, es por ello la importancia de la planeación, organización, dirección y el control.



3.2.1.1 La planeación administrativa

Teniendo en cuenta a Chiavenato (2007), la planificación permite a las organizaciones determinar el propósito a lograr y de modo que emplea estrategias que son detalladas para poder conseguirlo, por tanto, que “la planeación determina a donde se pretende llegar que debe hacerse, cuando, cómo y en qué orden” (p. 143).

Al respecto Munch (2010), Argumenta que la planeación ayuda a definir el rumbo de la organización, de manera a través de este proceso que reduce los riesgos, dando así una garantía para alcanzar resultados exitosos, por tanto, es importante responder a las siguientes interrogantes “¿qué queremos? ¿Quiénes somos? ¿Hacia dónde nos dirigimos?, de esta forma con la planeación se promueve la eficiencia, se optimizan los recursos, se reducen los costos y se incrementa la productividad al establecer claramente los resultados por alcanzar” (p. 41).

Por tanto, la planeación en cualquier organización permite dar dirección a todas las actividades y acciones que quiere encaminar, de manera que así que la organización logre resultados favorables.

3.2.1.2 El control administrativo

Con base a Chiavenato (2007), el propósito del control dentro de una organización es “Asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió” (p. 151). Entonces esto permite que no exista desviaciones en la consecución de los objetivos, de manera que es una guía para ejecutar las acciones o actividades que han sido determinados.

En esa misma línea, Hunt (1993) nos afirma que “El control comprende la fase de seguimiento, evaluación de procesos y resultados con el propósito de hacer las correcciones que puedan presentarse, también para prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (p. 221).

Además, Ruiz (2000), enfatiza claramente que el control permite a la organización asegurar la consecución de las acciones y actividades según



estuvieron programadas, es de allí que parte un diseño para llevar el logro de objetivo y metas. Por lo tanto, el control contribuye poder ajustar los recursos y desviaciones que se pueden dar, es detalle que “el control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización” (p. 130).

Como señala Munch (2010), a través del proceso del control se establece un estándar para poder enjuiciar los logros que se obtienen, por ello, “el control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planteado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso” (p. 125).

3.2.1.3 Características de la gestión administrativa

Según Delgado y Ena (2008), la gestión administrativa tiene las siguientes características como son: “la universalidad (proceso global), especialidad (específico), unidad temporal, unidad jerárquica (carácter de jefes), valor instrumental (medio), amplitud de ejercicio (niveles), interdisciplinariedad (principios, procesos, métodos) y flexibilidad (adaptación)” (p. 147). Órgano

3.2.1.4 Importancia de la gestión administrativa

Delgado y Ena (2008), expresa que la gestión administrativa contribuye a las organizaciones en lograr la efectividad, de manera que los recursos que son tan limitados en cualquier organización estos deben ser utilizados de manera adecuada, oportuna de manera que es la única manera que se logre optimizar los recursos que se utilizan y allí es el factor importante a considerar esos recursos humanos con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

En tal sentido, administración pública, que está constituido por diversas entidades que está a los ojos de la percepción de la ciudadanía, es importante saber manejar adecuadamente la gestión de la administración del personal,



de manera que ellos son los responsables para poder manejar eficientemente sus responsabilidades.

Muñiz, R. (2010), indica que “la razón de ser de una organización, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido la dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas y sin una misión clara es imposible practicar la dirección estratégica” (p. 25).

Tal como Stanton et al. (2004), considera que la misión “anuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface y qué tipos de productos ofrece. Por su parte, una declaración de misión indica, en términos generales, los límites de las actividades de la organización” (p. 56).

Gandolfo J. (2010), define “que la visión sirve para marcar un rumbo y genera actitudes proactivas, en lugar de actitudes negativas centradas en el pasado. Es lo que queremos ser y lograr en un determinado tiempo” (p. 47).

Objetivos Quinn (1993), expresa que “Los objetivos son enunciados que establecen qué se va a lograr, pero no cómo” (p. 39).

Thompson y Strickland (2003), los objetivos se “podrán definir como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica. Los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque establecen un curso, ayudan a la evaluación, revelan prioridades” (p.108).

Fred (2008), nos dice que “los objetivos a largo plazo representan los resultados que se esperan del seguimiento de ciertas estrategias. El marco de tiempo de los objetivos y las estrategias debe ser congruente, normalmente entre 2 y 5 años” (p.72)

Análisis externo: En el proceso de planeamiento estratégico las instituciones no solo deben tomar en cuenta las variables internas sobre las que pueden influir, sino también aquellas que están dadas por los usuarios o ambiente en

el que la organización se desarrolla. El análisis externo consiste en conocer, investigar y analizar todos los elementos externos que tiene que ver o que influyen, de una forma u otra en el desempeño institucional.

3.2.1.5 Teorías y modelo de la gestión administrativa

a) Teorías de la burocracia

Según Chiavenato (2014), la teoría de la burocracia en la administración se desarrolló alrededor de la década de 1940, en función de los siguientes aspectos: **“i) La fragilidad** y la parcialidad de la teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas, opuestas y contradictorias, que no ofrecían la posibilidad de construir un enfoque global e integrado de los problemas organizacionales; **ii) La necesidad** de un modelo de organización racional, capaz de contener todas las variables implicadas, así como el comportamiento de los miembros que conforman parte de ella; **iii) El tamaño y la complejidad** crecientes de las empresas, exigieron modelos organizacionales mucho más definidos. Además, señala que este surge por el surgimiento de la sociología de la burocracia, a partir del descubrimiento de los trabajos de Max Weber, su creador” (p. 187).

Además, Chiavenato (2014), hace referencia que “la burocracia es una forma de organización humana que se basa en la racionalidad, es decir, en adecuar los medios a los objetivos (fines) pretendidos con el propósito de garantizar la máxima eficiencia posible para alcanzar esos objetivos” (p. 189).

Agregando Chiavenato (2014), señala que “La burocracia es una estructura organizacional que es caracterizada por muchas reglas, procesos estandarizados, procedimientos y requisitos, número de escritorios división meticulosa de trabajo y responsabilidad, jerarquías claras y profesionales, interacciones casi impersonales entre los empleados” (p. 190).



Para Weber (citado en Chiavenato, 2014), señala que presenta tres tipos de autoridad legítima:

- i) **Autoridad tradicional:** existe cuando los subordinados aceptan las órdenes de los superiores por considerarlas justificadas, porque esa siempre ha sido la manera de hacer las cosas. Tipo de autoridad conservadora transmitida por herencia.
- ii) **Autoridad carismática:** existe cuando los subordinados aceptan las órdenes del superior por considerar que están justificadas, debido a la influencia de la personalidad y el liderazgo del superior con el cual se identifican. Poder sin base racional, inestable, y que adquiere características revolucionarias; y.
- iii) **Autoridad burocrática o legal o racional:** existen cuando los subordinados aceptan las órdenes de los superiores por considerar que están justificadas, porque se ajustan a un conjunto de preceptos o normas que consideran legítimos y de los cuales se deriva el mando. Tipo de autoridad técnica, meritocrática y administrativa. (Chiavenato, 2014, p. 190)

También Weber (citado en Chiavenato, 2014), los principios de la burocracia son los siguientes:

- i) **Especialización de las tareas:** Las tareas se dividen en categorías simples y rutinas basadas en competencias y especializaciones funcionales, cada empleado es responsable de lo que hace mejor y sabe exactamente lo que se espera de él/ella. Al dividir el trabajo sobre la base de la especialización, la organización se beneficia directamente, cada departamento u unidad tiene poderes específicos.
- ii) **Jerarquía de la autoridad:** Los gerentes están organizados en capas jerárquicas, donde cada capa de administración es responsable de su personal y el desempeño general, en las

estructuras organizacionales burocráticas, hay muchas posiciones jerárquicas, esta es esencialmente la marca y el fundamento de una burocracia.

- iii) **Selección formal:** Todos los empleados son seleccionados sobre la base de habilidades y competencias técnicas, que han adquirido a través de la capacitación, educación y experiencia. Uno de los principios básicos es que los empleados se les paga por sus servicios y que el nivel del salario depende de su posición.
- iv) **Reglas y requisitos:** Se requieren reglas y requisitos formales para garantizar la uniformidad, de modo que los empleados sepan exactamente qué se espera de ellos. En este sentido, las reglas y requisitos pueden considerarse predecibles, todos los procesos administrativos se definen por unas reglas oficiales.
- v) **Impersonal:** Las regulaciones y los requisitos claros crean relaciones distantes e impersonales entre los empleados, con la ventaja adicional de prevenir el nepotismo o la participación de personas externas o de la política, estas relaciones impersonales son un rasgo prominente de las burocracias. Las relaciones interpersonales se caracterizan únicamente por un sistema de derecho público, reglas y requisitos.
- Vi) **Orientación profesional:** Los empleados de una organización burocrática son seleccionados con base a su experiencia, esto ayuda en el despliegue de personas adecuadas en las posiciones correctas y, por lo tanto, la utilización óptima del capital humano. En una burocracia, es posible construir una carrera con base en la experiencia. (Chiavenato, 2014, p. 191)

Por otro lado, las características de la burocracia según Weber (citado en Chiavenato, 2014) son: Carácter legal de las normas y



los reglamentos, carácter formal de las comunicaciones, carácter racional y división de trabajo, impersonalidad de las relaciones, jerarquía de autoridad, rutinas y procedimientos estandarizados, competencia técnica y meritocracia, especialización de la administración, profesionalización de los participantes, total posibilidad de prever su funcionamiento. (p. 193)

b) Teoría de la productividad

“La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado” (Álvarez, 2002, p. 256).

El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando con un mínimo de recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y, por tanto, mayor será la eficiencia. (Álvarez, 2002, p. 257)

Además, Álvarez (2002), señala que “La productividad de la organización implica entonces eficiencia, efectividad y también asumir las responsabilidades sociales y humanas que se derivan de su relación con el hombre y la sociedad” (p. 259).

Asimismo, Álvarez (2002), hace referencia sobre los factores de la productividad como son: “Métodos y equipos, utilización de la capacidad instalada, los niveles de rendimiento de personal, la gestión gerencial, la estructura organizacional, las comunicaciones, el clima de trabajo, los insumos y materias primas, las relaciones obreros-patronales, los procesos evaluativos” (p. 256).



También, Álvarez (2000), nos indica que la productividad humana está referido a la economía y administración el cual está reflejado en el desempeño laboral el cual comprende la eficiencia y eficacia logrando alcanzar la efectividad.

c) **Teoría de Capacidad**

Según Álvarez (2002), una capacidad es en nuestro concepto “una condición personal, de carácter racional, que habilita a quien la posee para ejecutar con eficiencia acciones específicas” (p.12).

Rubinstein (1967), la define como “una complicada peculiaridad de la personalidad que caracteriza la adecuación de esta para una determinada actividad” (p. 707).

“En el concepto de este autor las capacidades se elaboran y se desarrollan en la actividad misma, en el desempeño, este término se trata entonces, de un mecanismo interno que promueve un modo de desempeño específico” (Rubinstein, 1967, p. 42).

3.2.1.6 Modelo de gestión administrativa

Como plantea Delgado y Ena (2008), quien deduce que la gestión administrativa comprende de un conjunto de etapas que están articulados entre sí de tal manera que permite que se lleven a cabo acciones y actividades por ello es importante hacer un “Análisis de la estructura funcional, descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas, las interrelaciones, los flujos de información entre ellas, análisis de las relaciones con terceros, identificar y caracterizar las entidades” (p. 11).

Como afirma Delgado y Ena (2008), “la colaboración por parte del personal que interviene en el proceso y permite la identificación de los puntos débiles

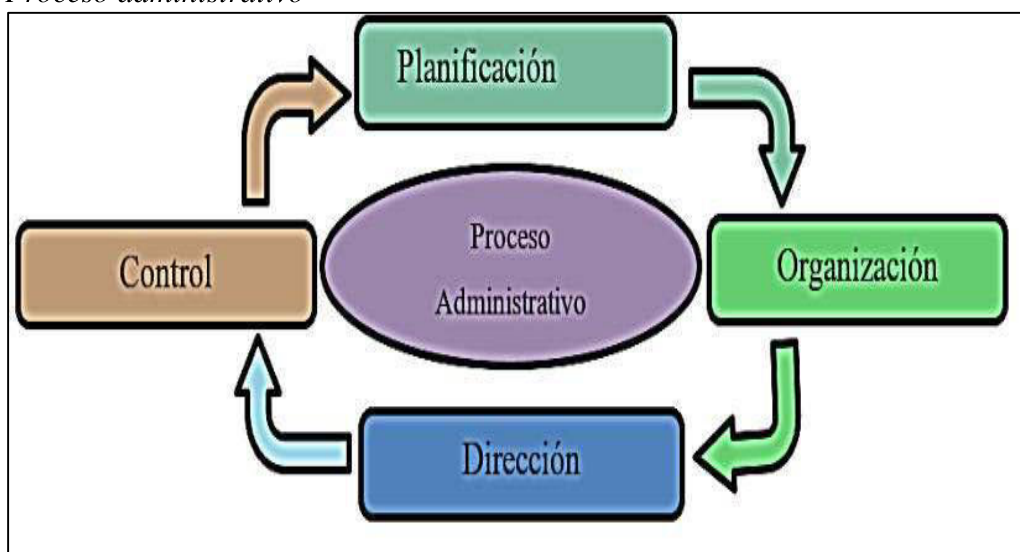


y de las etapas en que se produce un uso excesivo de recursos. Una de las claves del éxito de modelo de gestión administrativa está en el análisis de la organización y de sus procesos” (p. 6).

Además, Chiavenato (2001), nos habla sobre el proceso administrativo que son los siguientes:

Figura 1

Proceso administrativo



Nota. Extraído desde Chiavenato (2001)

- i) **Planificación:** El proceso comienza en la visión y misión de la organización, fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico, todo esto está teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA). La planificación abarca a largo plazo (de 5 años a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 año a 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente;
- ii) **Organización:** Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa, incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quienes reportan a quien y donde se toman las decisiones. La estructura organizacional debe diseñarse e tal manera que

quede claramente definido quien tiene que hacer determinadas tareas y quien es responsable de los resultados;

iii) Dirección: Es la influencia, persuasión que se ejerce por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones; y

iv) Control: Se basa en el seguimiento de las acciones y programas planificados que permitan supervisar que se conseguirán los objetivos más grandes., y cuando se detectan los posibles desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos (p.18).

3.2.1.7 Dimensiones de la gestión administrativa

a) **Efectividad**

Chiavenato I, (2014), la efectividad se define como la “Cuantificación del logro de la meta”. Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como “Capacidad de lograr el efecto que se desea”, es decir, cuando un dirigente es efectivo se refiere a que es apto, capaz, competente, ya que hace las cosas y desempeña una acción favorable para los intereses de la organización. Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción. Se aplica la cualidad de efectiva o efectividad a aquellas personas que generan a través de acciones los resultados apropiados y esperados para cada situación.” (p.153)

b) **Capacidad**

A juicio de Álvarez (2002), “una capacidad es en nuestro concepto una condición personal, de carácter racional, que habilita a quien la posee para ejecutar con eficiencia acciones específicas. En el concepto de este

autor las capacidades se elaboran y se desarrollan en la actividad misma, en el desempeño” (p. 42).

Rubinstein (1967), la “define como una complicada peculiaridad de la personalidad que caracteriza la adecuación de esta para una determinada actividad” (p. 707).

c) Productividad

“La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado” (Álvarez, 2002, p. 256)

Por lo tanto, “El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos” (Álvarez, 2002, p. 257).

Además, “La productividad de la organización implica entonces eficiencia, efectividad y también asumir las responsabilidades sociales y humanas que se derivan de su relación con el hombre y la sociedad” (Álvarez, 2002, p. 259). Por lo tanto, “La efectividad personal consiste en la obtención real de resultados que se ha propuesto una persona. En la perspectiva de la empresa y de la gerencia se trata de logro efectivo de las metas o resultados que se le han asignado a un trabajador” (Álvarez, 2002, p. 61)

3.2.2 Las tres “Es”

Chiavenato I, (2014), el intento de racionalizar y hacer eficiente el trabajo ha estado presente a lo largo de la historia de la teoría de las organizaciones, especialmente en el mundo de las empresas privadas. A finales del siglo XIX y principios del XX estaba de plena actualidad la denominada “organización científica del trabajo “(teoría taylorista), aplicada a labores manuales, repetitivas, de los procesos de producción.



Los métodos de trabajo se estudiaban y se dividían en operaciones elementales con medición de tiempos por parte de los ingenieros, y se ejecutaban por los trabajadores, incentivados por mejores resultados y mayores salarios. En el ámbito administrativo y gerencial, los términos eficiencia, eficacia y efectividad son utilizadas frecuentemente. (p. 116)

3.2.2.1 Eficiencia

Según Chiavenato (2009), la eficiencia o rendimiento se refiere a la relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados. Existen diversos tipos de eficiencia, que se aplican a áreas diferentes del conocimiento. Eficiencia es la capacidad de un administrador para conseguir productos más altos en relación con los insumos necesarios para obtenerlos. La capacidad de “hacer las cosas bien”. (p. 281)

El que indica Chiavenato (2014), la eficiencia económica se define como una situación en la que no hay nada mejor que mejorar sin empeorar otra cosa. Dependiendo del contexto, el término se utiliza para dos conceptos relacionados, pero no equivalentes: Eficiencia de asignación o eficiencia de Pareto: Arreglo ya ideal entre dos partes, en cualquier cambio para asistir a una parte perjudicaría a la otra eficiencia productiva: Arreglo ya ideal, en que ninguna producción adicional puede obtenerse sin aumentar los costos. La eficiencia económica es, por lo tanto, un término genérico dado a los valores determinados para una determinada situación, con el objetivo de estimar la cantidad de desperdicio o “fricción” (u otras características económicas indeseadas) presentes en el cuadro analizado. Logro de objetivos Establecer metas y objetivos para su equipo es el combustible que entusiasma y motiva a todos a contribuir en conjunto en la realización de los objetivos y resultados deseados. (p. 116)

Según Chiavenato (2006), “Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles”: no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia, se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. Al contrario, cuando se logran más objetivos con los

mismos o menos recursos. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente. El ser eficiente necesariamente implica haber actuado con eficacia, es decir eficiencia implica eficacia y la eficacia no siempre implica eficiencia. Seguidamente consideraremos las diferentes acepciones del término eficiencia según se trate del área donde se aplique, a saber: Lo verdaderamente importante para los directivos empresarios, es la eficiencia, es decir maximizar ganancias minimizando los costos de producción. Cuando se analiza y evalúa la gestión de un dirigente se dice que es eficiente, con una dimensión interna, de manera que hace las cosas bien, con el mínimo esfuerzo y consumo de recursos. En física, la eficiencia o rendimiento de un proceso o de un dispositivo es la relación entre la energía útil y la energía invertida. En economía, la eficiencia es la cantidad mínima de inputs (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.) para obtener un nivel dado de outputs (ganancias, objetivos cumplidos, productos, etc.) En Administración: Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo, o, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. Mientras que la eficacia consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos; el costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia. Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas. La eficacia tiene que ver con resultados, está relacionada con lograr los objetivos. La eficiencia, en cambio, se enfoca a los recursos, a utilizarlos de la mejor manera posible. ¿Se puede ser eficiente sin ser eficaz? ¿Qué tal ser eficaz sin ser eficiente?, la respuesta a ambas interrogantes es afirmativa. (p. 399)

3.2.3 Desempeño laboral

Chiavenato (2002), en su libro define el desempeño laboral como el resultado productivo de una jornada de trabajo. La propuesta de cambio se hace por medio de un ciclo para la acción del que se parte de la obvia realidad, hasta llegar al resultado deseado, un mejor desempeño laboral. A continuación, se explica cada etapa: Partimos de la obvia realidad: baja motivación y desempeño laboral, desconocimiento de las motivaciones adecuadas; ideas erróneas sobre el trabajo, mente cerrada y poco creativa. Conocimiento de los aspectos que rigen la motivación y el porqué del trabajo, por qué el individuo se siente motivado hacia algo y no hacia otra cosa en particular, cambio de actitud, búsqueda de conocimientos con los que se pueda motivar hacia un mejor desempeño en el trabajo, desarrollo de hábitos de pensamientos y acciones, desarrollo de nuevos hábitos para mantener la motivación, estar dispuesto. Compromiso con la acción y práctica de los hábitos aprendidos., desempeño óptimo laboral, resultado útil obtenido. (p. 199)

De acuerdo con García y Ruiz (2002), el desempeño son las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Es necesario entender también que el desempeño de una persona depende de las interacciones que tiene con las otras personas que trabajan en la misma empresa. La valorización del trabajo en equipo es sólo una evidencia de cómo este comportamiento se ha vuelto más visible e importante en los días de hoy. Ahora, si el desempeño es colectivo y nuestro trabajo ocurre en relaciones no lineales con otras personas, ¿tiene sentido establecer metas individuales o incluso medir la productividad de una persona? (p.26).

Vergara y Correa (2014), teniendo en cuenta a Taylor, “la gestión de la empresa debería separarse de la ejecución del trabajo. La ejecución del trabajo se divide en funciones y la eficiencia vendría de la mejora en la ejecución (tiempo y calidad) de cada parte del trabajo, mejorando cada parte, se mejora el todo. Así, cabía a la gestión medir y monitorear ese desempeño, tomando decisiones que aumentarían la eficiencia del trabajo, en ese contexto económico y fabril, eso funcionó muy bien, como no era

necesario pensar y ni innovar, como los mercados eran estables y existía poca competencia, entonces la búsqueda era incluso por la eficiencia” (p. 64).

3.2.4 Marco institucional y/o legal

Teniendo en cuenta la plataforma institucional del gobierno regional de Apurímac 2029, el marco institucional es importante conocer que existe una quinta política en el cual el estado estable acciones, considerando un planeamiento estratégico que están orientados de acuerdo a los recursos, es de allí que se plantea objetivo nacional con el fin de crecer, desarrollar e integrar la economía. Por el cual el artículo 32° de la ley orgánica de gobiernos regionales, están acorde al plan de desarrollo regional concertado considerando un determinado tiempo, pero, además, este comprende el plan anual y así mismo el presupuesto participativo, esto teniendo en cuenta las políticas que son nacionales, para ordenar jurídicamente vigencia. Por otro lado, en el artículo 10° de la ley orgánica, los gobiernos regionales son los que deben planificar el desarrollo integral y ejecutar según su economía, de manera que son competencias que debe asumirlos, pero también en el 29°, donde indica que establecer funciones, además, en el artículo 33° dispone en la cual se debe sustentar la planificación estratégica.

3.2.4.1 Declaración de la política institucional

La región de Apurímac, uno de los ejes principales es el desarrollo, mejoramiento de calidad de la educación, de manera que sea equitativo entre todos. Asimismo, otra política regional el acceso salud donde la calidad y así consolide su democracia, asimismo trae los lineamientos nacionales al acceso de la universalidad de manera que exista abastecimiento de agua, saneamiento y tratamiento de aguas residuales. Por otro lado, la región de Apurímac se centraliza en promover la agricultura, la comercialización e infraestructura económica oportuna y eficiente.

Asimismo, Apurímac es una región que apuesta por la sostenibilidad del medio ambiente, de manera que se basa en la protección y conservación de la biodiversidad y las áreas de la naturaleza.

3.2.4.2 Lineamientos

Entre tantos lineamientos establecido en la región de Apurímac se considera los más principales como son:

- a) Mejorar el servicio educativo
- b) Garantizar la cobertura y calidad de la atención de salud.
- c) Mejorar los niveles de competitividad de los agentes económicos.
- d) Promover cadenas productivas y de valor para la comercialización de productos.
- e) Asistencia técnica, capacitación y facilitación focalizada a los productores y a los nodos a intervenir en las cadenas productivas.
- f) Conservación prioritaria de la infraestructura de transporte en los distintos modos y nivel regional.
- g) Apoyo técnica y financiamiento, a los Gobiernos Locales en la prestación de servicios de saneamiento.
- h) Aprovechamiento sostenible de la diversidad biológica.
- i) Manejo eficiente de residuos.
- j) Fortalecer el desarrollo de capacidades en todas las instancias del sistema regional de gestión del riesgo de desastre.
- k) Fortalecer la cultura de prevención sustentada en los valores y saberes ancestrales.
- l) Implementar la política de modernización de la gestión pública.

3.2.5 Marco social

3.2.5.1 Visión de Apurímac al 2021

Saber a dónde quiere apuntarla región es importante por ello se plantea que “Apurímac es una región agroecológica y minera con paz social, producción diversificada, ambientalmente sostenible, que está erradicando la desnutrición crónica infantil y la violencia de género, mejorando la calidad de vida de sus habitantes”.

3.2.5.2 Objetivos regionales, indicadores y metas al año – PDRC

Dentro de la región de Apurímac, existe objetivos estratégicos. Valores y metas según el plan de desarrollo regional concertado.

3.2.5.3 Acciones estratégicas del PDRC Apurímac

Las acciones estratégicas están constituidas por el conjunto de actividades que están ordenadas con el fin de alcanzar los 10 objetivos del PDRC, los cuales son consensuados teniendo en cuenta el equipo técnico y socialización entre expertos, por el cual se presenta las siguientes acciones:

- a) **Acciones estratégicas del objetivo N° 1**, “Reducir las brechas de desigualdad en la población”.
- b) **Acciones estratégicas del objetivo N° 2**, “mejorar el acceso a la salud”
- c) **Acciones estratégicas del objetivo N° 3**, “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”
- d) **Acciones estratégicas del objetivo N° 4**, “Incrementar el acceso a vivienda y al servicio continuo de agua y saneamiento de calidad”
- e) **Acciones estratégicas del objetivo N° 5**, “Incrementar los niveles de producción y productividad de las unidades económicas”

f) **Acciones estratégicas del objetivo N° 6**, “Mejorar los niveles de competitividad en la región”

g) **Acciones estratégicas del objetivo N° 7**, “Incrementar el empleo de calidad”

h) **Acciones estratégicas del objetivo N° 8**, “Modernizar la institucionalidad de las entidades pública”

i) **Acciones estratégicas del objetivo N° 9**, “Mejorar la calidad ambiental”

j) **Acciones estratégicas del objetivo N°10**, “Disminuir la vulnerabilidad de la población ante fenómenos naturales y antrópicos”

3.2.5.4 Misión de la institución

La razón de ser del Gobierno Regional de Apurímac (2019) es “Promover el desarrollo integral sostenible en la región Apurímac de forma participativa, transparente, inclusiva y eficiente”.

3.3 Marco conceptual

- a) **Administración.** Esta referida el conjunto de actividades que tienen como origen la planificación, organización, dirección y control que cuenta cualquier tipo de institución sea privado o pública.
- b) **Administración científica.** “Es un sistema que tiende a aumentar la productividad del trabajo en las fábricas, mediante la simplificación de los procesos, la eliminación de los tiempos, mediante un cronometraje riguroso y una selección de personal adecuada” (Taylor, 1856, p. 89)
- c) **Capacitación administrativa.** Consiste al fortalecimiento de las capacidades a los servidores públicos, de manera que este es conocido como un proceso, con el fin que sea logre eficiencia, eficacia y efectividad en su desempeño.

- d) **Carrera administrativa.** Es el conjunto de principios, normas y procesos que regulan el ingreso, los derechos y los deberes que corresponden a los servidores públicos que, con el carácter de estables, prestan servicios permanentes en la administración pública.
- e) **Experiencia:** Nivel de conocimiento adquirido por cada individuo.
- f) **Gestión administrativa.** “Es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto” (Chiavenato, 2007, p.123).
- g) **Gestión pública.** “Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienen al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcadas por las políticas gubernamentales establecidas por el poder ejecutivo” (Chiavenato, 2007, p.23).
- h) **Gobierno regional.** Son organismos políticamente descentralizados y gozan de autonomía para la toma de decisiones en materia normativa y ejecutiva, así como en lo económico y administrativo. Sin embargo, como se desprende del análisis de las competencias de los gobiernos regionales, su autonomía política está sujeta a la expresa delegación de la competencia del poder ejecutivo, según lo establecido en la constitución.
- i) **Indicadores de eficiencia.** Actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos.
- j) **Indicadores de eficacia.** Eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.
- k) **Indicadores de gestión.** Teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso. Ejemplo: administración y/o gestión de los almacenes de productos en proceso de fabricación y de los cuellos de botella.

- l) **Liderazgo.** “Proceso de dirigir y orientar las actividades de los miembros de un grupo, influyendo en él para alcanzar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta” (Chiavenato, 201, p.45).
- m) **Medición de gestión.** Conjunto de instrumentos que permiten monitorear en forma continua, las variables que son claves críticas para el logro de los objetivos de una entidad.
- n) **Políticas:** “Principios que sirven de guía y dirigen los esfuerzos de una organización para alcanzar sus objetivos” (Chiavenato, 201, p. 119).
- o) **Proceso.** “Secuencia de actividades que tienen un producto con valor para su usuario o cliente” (Chiavenato, 201, p. 39).



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo, Carrasco (2007), el tipo de investigación es básica o pura: “la que está dirigida hacia un fin netamente cognoscitivo, repercutiendo en unos casos en correcciones, y en otros en perfeccionamiento de los conocimientos, pero siempre con un fin eminentemente perfectible de ellos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos” (p. 43).

Se desea describir el nivel de gestión administrativa del personal en el gobierno regional de Apurímac - 2019. De tal manera consiste en describir la situación actual de la gestión administrativa del gobierno regional, y los por último los hechos que se vienen sucediendo en nuestra realidad. De igual manera especifica las propiedades y características y el perfil de los trabajadores administrativos de la gestión regional.

4.1.2 Nivel de investigación

Según, Carrasco (2007), el nivel de investigación es descriptivo porque está basada en las premisas, que son válidas para reconocer la realidad de la gestión administrativa del gobierno regional de Apurímac, de antemano evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión administrativa, la capacidad y nivel de desempeño en el trabajo y la productividad en la gestión administrativa. En este nivel se conoce, “identifica y describe las características del fenómeno social en estudio, respondiendo las preguntas ¿cuál y cómo es?” (p. 50)

4.2 Diseño de investigación

Indica, Carrasco (2007), que el diseño de la investigación se desarrollará haciendo uso del “diseño no experimental, transeccional o transversal descriptivo, en vista de que, en este estudio, sólo se tratará de describir un conjunto de hechos, mas no intentaremos hacer variar intencionalmente las variables. A su vez este diseño será de tipo transversal, puesto que su propósito es describir los componentes (de gestión administrativa) y describir el nivel de gestión No experimental-Transversal o transaccional” (p. 60)

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

Nuestra población está integrada por 141 trabajadores administrativos nombrados del gobierno regional de Apurímac.

4.3.2 Muestra

La muestra que determinaremos es a través de la estadística probabilística. Aleatorio simple.

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza

E: Margen de error

p: Proporción de la población con interés

q: Proporción de la población desinteresada.

N = 141	p = 10%
E = 5%	q = 90%
Z = 1.96	

$$n = \frac{N Z^2 P q}{NE^2 + Z^2 P q}$$

$$n = \frac{141 (1.96)^2 (0.10) (0.90)}{141(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.10) (0.90)}$$

$$n = \frac{49}{0.698244}$$

$$n = 70 \text{ encuestas}$$

4.4 Procesamiento de la investigación

Para el procesamiento y análisis se tomará en cuenta los instrumentos de mayor importancia es el cuestionario presentado en forma esquemática el cual se desarrollará teniendo en cuenta la estadística con los siguientes aspectos:

4.5 Material de investigación

4.5.1 Técnicas

Sugiere, Carrasco (2007), que la técnica a utilizar en la presente investigación es: La encuesta, con la finalidad de obtener informaciones referentes sobre el nivel de gestión administrativa del personal del gobierno regional de Apurímac - 2019.

4.5.2 Instrumentos

Según, Carrasco (2007), “el instrumento a utilizar es el cuestionario constituyendo una herramienta fundamental para éxito en la obtención de datos y el procesamiento de la información” (p. 334). Por tanto, la presente investigación está constituido por un total de 25 ítems constituidos en escala de Likert de cinco puntos, lo que nos permitió recoger los datos de la investigación tal como se presentó la realidad, como es el caso de la gestión administrativa del gobierno regional de Apurímac.

Para lo cual se recurrió a la baremación como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 2

Escala de medición planteada en la presente investigación

Escala	1	2	3	4	5
Likert	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Categoría	Muy malo	Malo	Regular	Muy bueno	Bueno

Nota. La escala presentada fue planteada para poder ver el nivel de la gestión administrativa del personal en el gobierno regional de Apurímac



Por tanto, en la tabla 2 se presenta la escala de Likert y la equivalencia de la categoría para poder definir el nivel que se quiere demostrar según los resultados del procesamiento de los datos.

En tal caso, para la mejor comprensión se procedió a hacer la baremación lo que nos permite agrupar nuestro ítem a nivel de variable, dimensión e indicador.

Tabla 3
Baremación de la investigación

Descripción	Determinación del ancho del intervalo	Intervalos
Para determinar el nivel de la variable	Max = 125	25 – 45 = Muy malo
Total 25 ítems	Min = 25	46 – 66 = Malo
	Total = 100/5	67 – 87 = Regular
	Ancho del intervalo = 20	88 – 107 = Bueno
		108 - 125 = Muy bueno
Para determinar el nivel de la dimensión de efectividad	Max = 40	8 – 14 = Muy malo
Total 8 ítems	Min = 8	15 – 20 = Malo
	Total = 32/5	21 – 26 = Regular
	Ancho del intervalo = 6	31 – 32 = Bueno
		33 - 40 = Muy bueno
Para determinar el nivel de la dimensión de capacidad	Max = 40	8 – 14 = Muy malo
Total 8 ítems	Min = 8	15 – 20 = Malo
	Total = 32/5	21 – 26 = Regular
	Ancho del intervalo = 6	31 – 32 = Bueno
		33 - 40 = Muy bueno
Para determinar el nivel de la dimensión de productividad	Max = 45	9 – 16 = Muy malo
Total 9 ítems	Min = 9	17 – 24 = Malo
	Total = 36/5	28 – 32 = Regular
	Ancho del intervalo = 7	33 – 40 = Bueno
		41 - 45 = Muy bueno

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 3, se muestra el resumen de cómo está comprendido la baremación, la variable que es el nivel de gestión administrativa; nivel de dimensiones como es el nivel de efectividad, nivel de capacidad y nivel de productividad. Esta tabla nos permitió responder mejor a nuestros objetivos de nuestra investigación.

Con respecto al alfa de cronbach del instrumento empleado se obtuvo que este está muy cercano al 1 de manera que la confiabilidad es muy alta. Dichos datos se obtuvieron desde el procesamiento de datos, que fueron recogidos a través del cuestionario en escala de Likert como se explica en los párrafos anteriores.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

		N°	%
casos	Válido	70	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	70	100.0

Nota. Elaboración propia.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

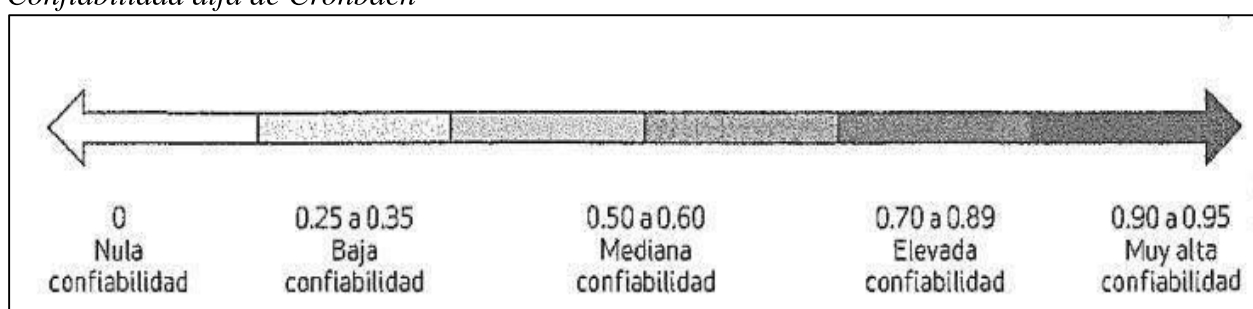
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.941	25

Nota. Elaboración propia, según resultados del Spss. (2020).

Según, Hernández et ál. (2017), señala que la confiabilidad se produce de acuerdo a la puntuación que se obtiene de una muestra ya sea Spearman, Pearson o Kendall, además estos deben estar en escala de Likert. Por tanto, se aplica el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, que puede variar entre 0 (nula confiabilidad o inexistente) y 1.00 (confiabilidad perfecta).

Figura 2

Confiabilidad alfa de Cronbach



Nota. Extraído desde Hernández et ál. (2017). Fundamentos de investigación. (p. 217)

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Habiendo recogido los datos del objeto del estudio, a través de la técnica de la encuesta e instrumento del cuestionario, hizo el tratamiento de los datos de tal manera que centralizo los datos en el software del Excel, para luego hacer, el debido procesamiento en el SPSS, es de allí que se logró obtener los resultados que nos permitió representar en figuras y tablas.

Entonces teniendo dichos resultados para proseguir se tuvo en claro que se recurrió a la estadística descriptiva, de manera que nos ayudó a poder lograr los objetivos y así para luego considerar la conclusión a las cuales se llegaron, Siendo esencial para hacer las recomendaciones de la investigación planteada.

Por lo tanto, se presenta las tablas y figuras que a continuación se interpretara los resultados, con el fin que los datos se transformen en información obtenida, desde la percepción del servidor público del gobierno regional de Apurímac.

5.1 Análisis y descripción de los resultados

5.1.1 Resultados de la variable nivel de gestión administrativa

Tabla 6

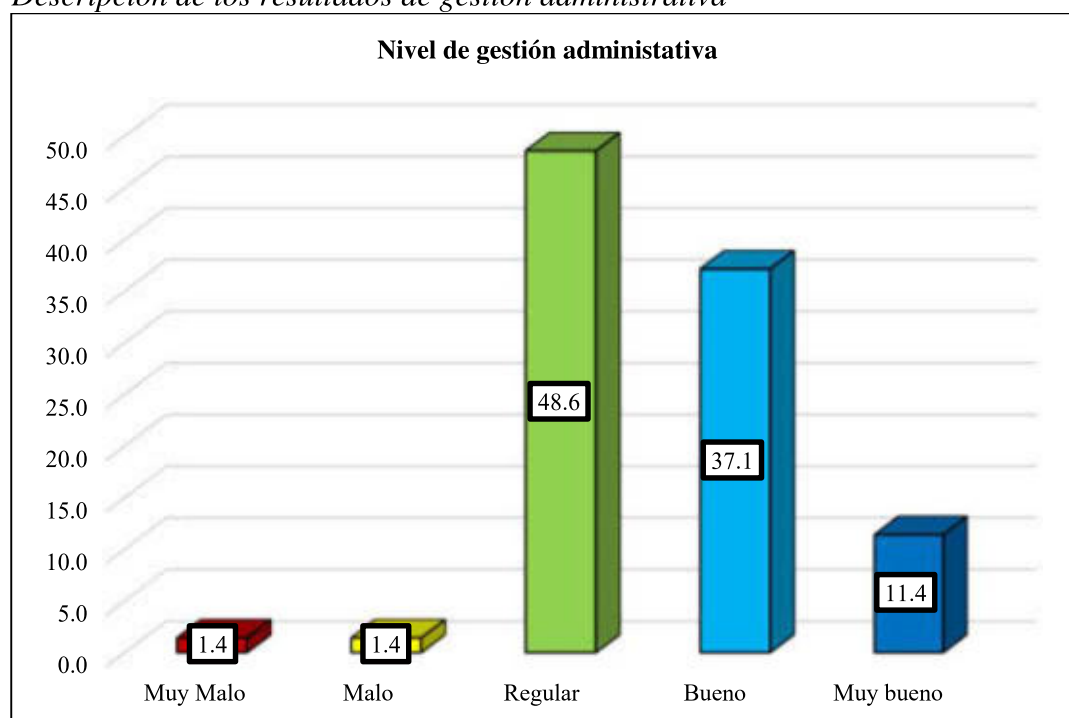
Nivel de gestión administrativa del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	1.4	1.4	1.4
	Malo	1	1.4	1.4	2.9
	Regular	34	48.6	48.6	51.4
	Bueno	26	37.1	37.1	88.6
	Muy bueno	8	11.4	11.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 3

Descripción de los resultados de gestión administrativa



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 6 y figura 3, se aprecia de un total de 70 colaboradores del gobierno regional, el 48.6% del personal perciben que la gestión administrativa está en un nivel regular; seguido por el 37.1% de nivel bueno. Además, el 11.4% perciben que la gestión administrativa está en un nivel muy bueno y sólo el 1.4 % del personal indica que la gestión administrativa está en un nivel malo y muy malo. Esto considerando aspectos como el nivel de efectividad, capacidad y productividad.

5.1.2 Resultados en su dimensión nivel efectividad

Tabla 7

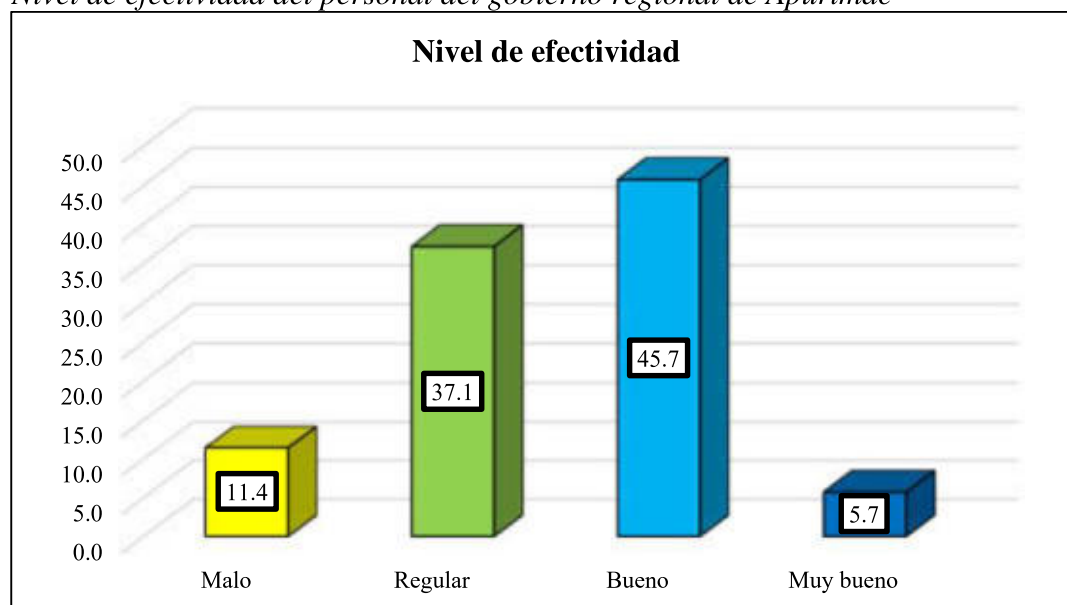
Nivel de efectividad del personal del gobierno regional del Apurímac

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	11.4	11.4	11.4
	Regular	26	37.1	37.1	48.6
	Bueno	32	45.7	45.7	94.3
	Muy bueno	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 4

Nivel de efectividad del personal del gobierno regional de Apurímac



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 7 y figura 4 de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, el 45.7%, se encuentra en un nivel bueno en cuanto a la efectividad; seguido del 37.1% del personal en un nivel regular. Asimismo, existe un 11.4% del personal se encuentra en un nivel malo y por último un 5.7% del personal tiene un nivel muy bueno. Esto considerando aspectos tan importantes como es la eficacia y la eficiencia que tiene el colaborador en su desempeño durante sus actividades.

5.1.2.1 Dimensión efectividad en su indicador eficacia

Tabla 8

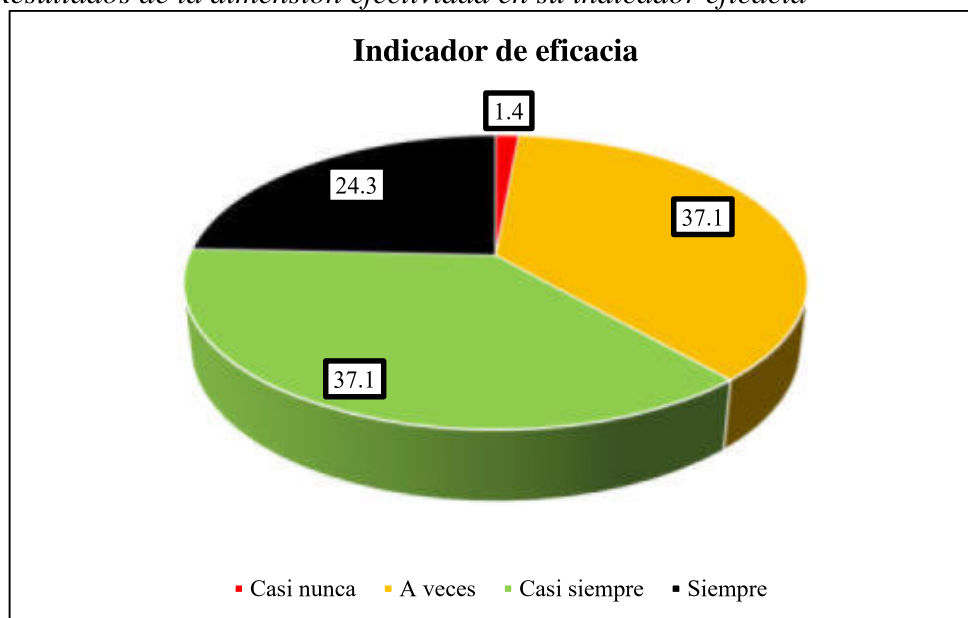
Resultados de la dimensión efectividad en su indicador eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1.4	1.4	1.4
	A veces	26	37.1	37.1	38.6
	Casi siempre	26	37.1	37.1	75.7
	Siempre	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 5

Resultados de la dimensión efectividad en su indicador eficacia



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

De la tabla 8 y figura 5, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, el 37.1% manifiestan que casi siempre son eficaces en la gestión administrativa; seguido por el 37.1 % a veces, el 24.3% siempre y el 1.4% casi nunca. En conclusión, en su gran mayoría de los colaboradores son eficaces, esto considerando como el cumplimiento de las metas, realización de las funciones tal como se les asignan, además, los colaboradores planean, ejecutan y controlan sus responsabilidades y tareas de manera adecuada.

5.1.2.2 Análisis de la efectividad en su indicador eficiencia

Tabla 9

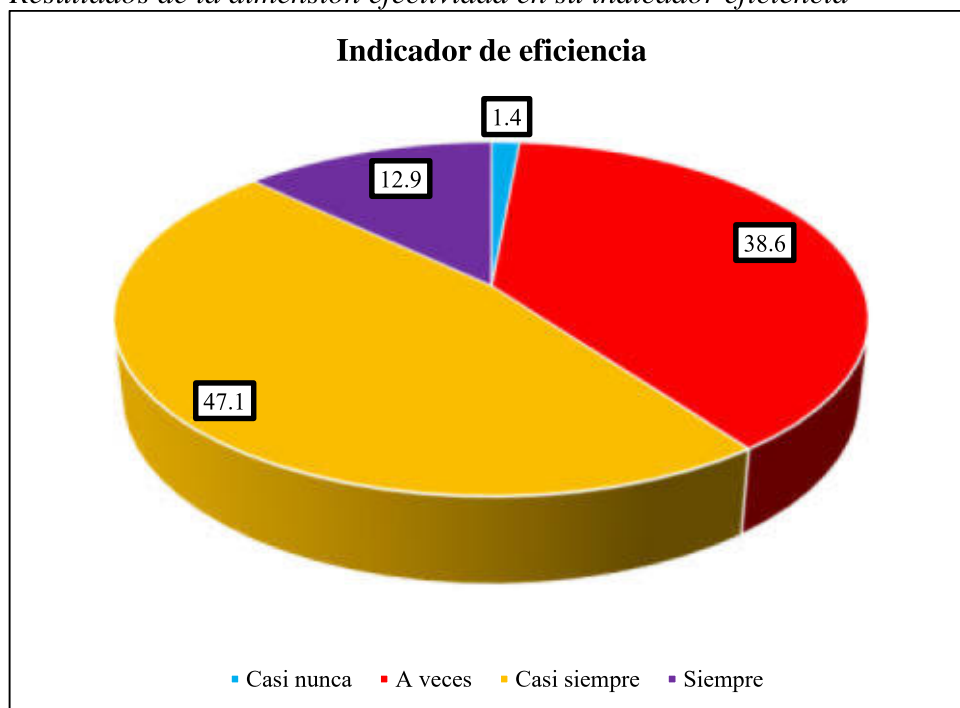
Resultados de la dimensión efectividad en su indicador eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1.4	1.4	1.4
	A veces	27	38.6	38.6	40.0
	Casi siempre	33	47.1	47.1	87.1
	Siempre	9	12.9	12.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 6

Resultados de la dimensión efectividad en su indicador eficiencia



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

De la tabla 9 y figura 6, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, el 47.1% manifiestan que casi siempre los empleados son eficientes. Seguido del 38.6% a veces; mientras que el 12.9% siempre; y por ultimo 1,4% casi nunca. Por tanto, se concluye que la gran mayoría de los colaboradores manifiestan que muestra una eficiencia. Pero aún existe un pequeño grupo que todavía no están logrando dicho indicador.

5.1.3 Resultados de la dimensión nivel de capacidad

Tabla 10

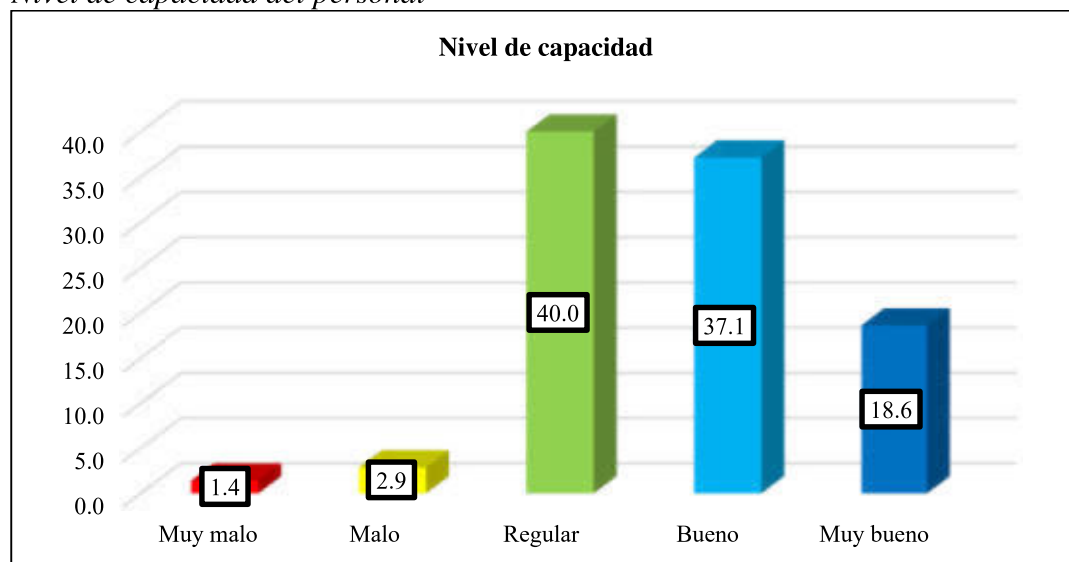
Nivel de capacidad del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	1	1.4	1.4	1.4
	Malo	2	2.9	2.9	4.3
	Regular	28	40.0	40.0	44.3
	Bueno	26	37.1	37.1	81.4
	Muy bueno	13	18.6	18.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 7

Nivel de capacidad del personal



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 10 y figura 7, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac se observa que el 40% de personal se encuentra en nivel regular con respecto a la capacidad del personal; seguido por el 37.1% de personal con un nivel bueno y el 18.6% de personal en un nivel muy bueno. Pero también existe en un 2.9% del personal que se encuentran en un nivel malo y un 1.4% en un nivel muy malo. Esto considerando aspectos como los estudios y la especialidad para ocupar un cargo, el desempeño laboral de cada trabajador, el trabajo en equipo y la solidaridad y confianza entre compañeros de trabajo.

5.1.3.1 Resultados de la capacidad en su indicador estudios y especialidad

Tabla 11

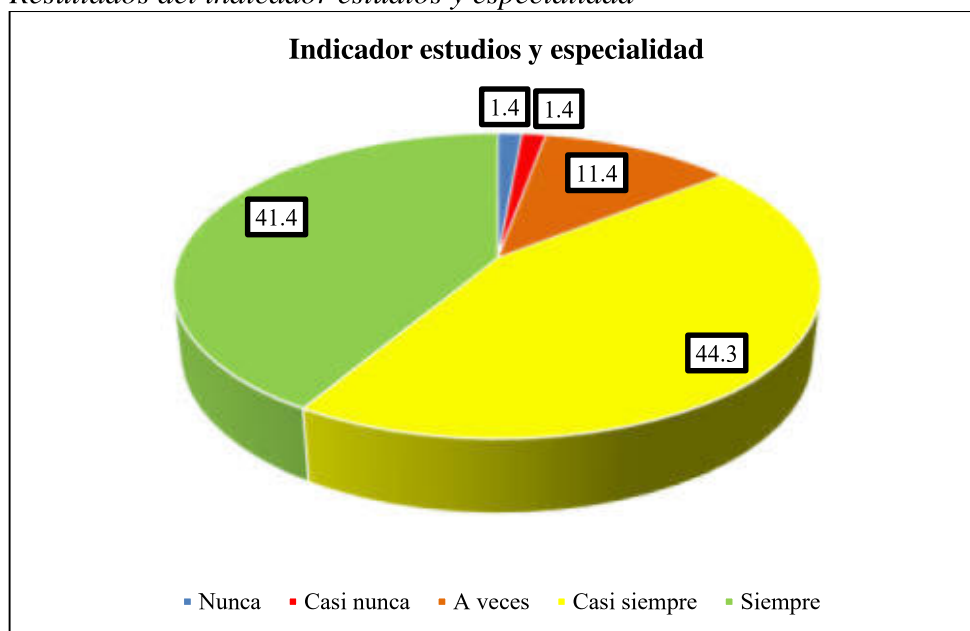
Resultados Análisis del indicador estudios y especialidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	1	1.4	1.4	2.9
	A veces	8	11.4	11.4	14.3
	Casi siempre	31	44.3	44.3	58.6
	Siempre	29	41.4	41.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 8

Resultados del indicador estudios y especialidad



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 11 y figura 8, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac manifiesta que el 44.3% de personal casi siempre están ceñidos a los estudios que cuenta y a la especialidad en la cual se desarrollan; seguido por el 41.4% de servidor siempre y el 11.4% a veces y el 1.4% nunca y casi nunca. Por tanto, en conclusión, se puede señalar que los estudios y la especialidad en la gran mayoría del personal está acorde al cargo que se ocupa o a las responsabilidades que se requiere. Pero, también señalan que existe un grupo que no cumple con dichos requerimientos.

5.1.3.2 Resultados del desempeño laboral del servidor público

Tabla 12

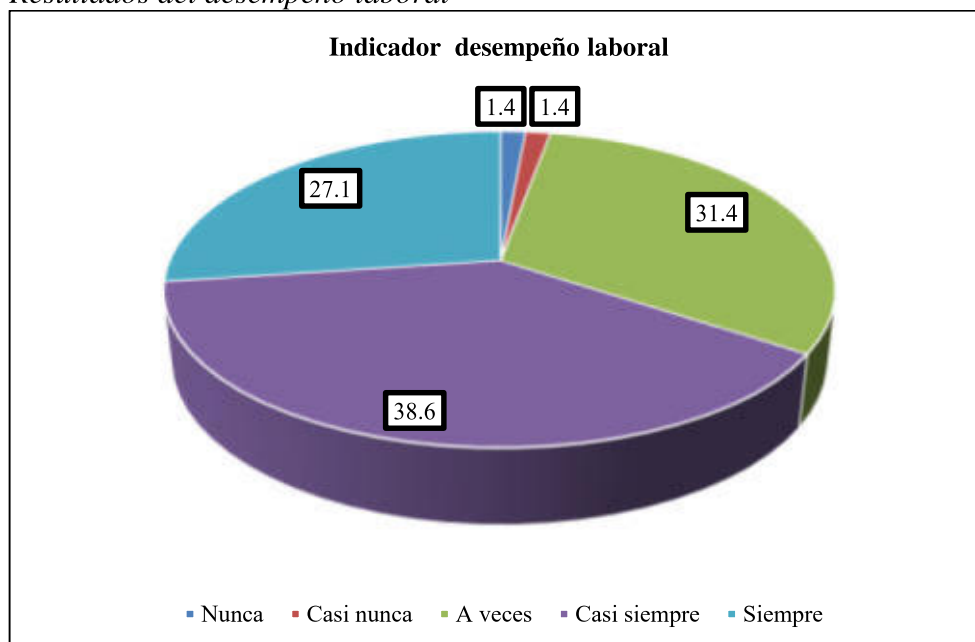
Resultados de nivel de desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	1	1.4	1.4	2.9
	A veces	22	31.4	31.4	34.3
	Casi siempre	27	38.6	38.6	72.9
	Siempre	19	27.1	27.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 9

Resultados del desempeño laboral



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 12 y figura 9, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 38,6% de trabajadores expresan que casi siempre se desempeñan laboralmente de manera adecuada; seguido por el 31,4% a veces, 27,1% siempre; y el 1,4% casi nunca y nunca. Por tanto, en conclusión, se puede señalar que la gran mayoría de los trabajadores se desempeñan laboralmente de forma adecuada. Aunque todavía un pequeño grupo de trabajadores que manifiestan que a solo a veces logran con dicho indicador.

5.1.3.3 Resultados de nivel de trabajo en equipo del servidor

Tabla 13

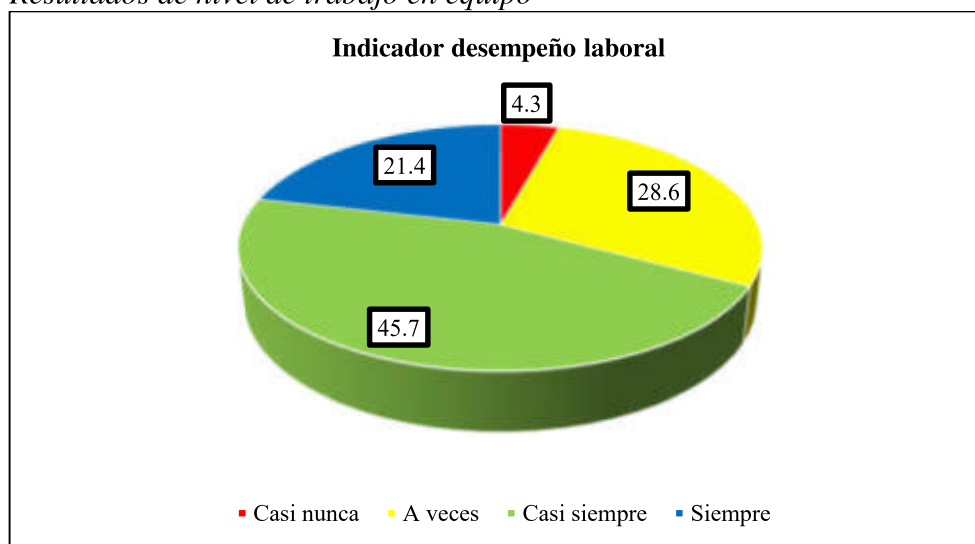
Resultados de nivel de trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	4.3	4.3	4.3
	A veces	20	28.6	28.6	32.9
	Casi siempre	32	45.7	45.7	78.6
	Siempre	15	21.4	21.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 10

Resultados de nivel de trabajo en equipo



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 13 y figura 10, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 45.7% de trabajadores indican que casi siempre cumplen con su desempeño en su labor, seguido por el 28.6% a veces, 21.4% siempre; y el 4.3% casi nunca. Por tanto, en conclusión, se puede señalar la gran mayoría de los trabajadores si logran desempeñarse en su labor. Aunque, todavía existe un grupo pequeño que señala que solo a veces se logra con este indicador.

5.1.3.4 Resultados de solidaridad y confianza del personal

Tabla 14

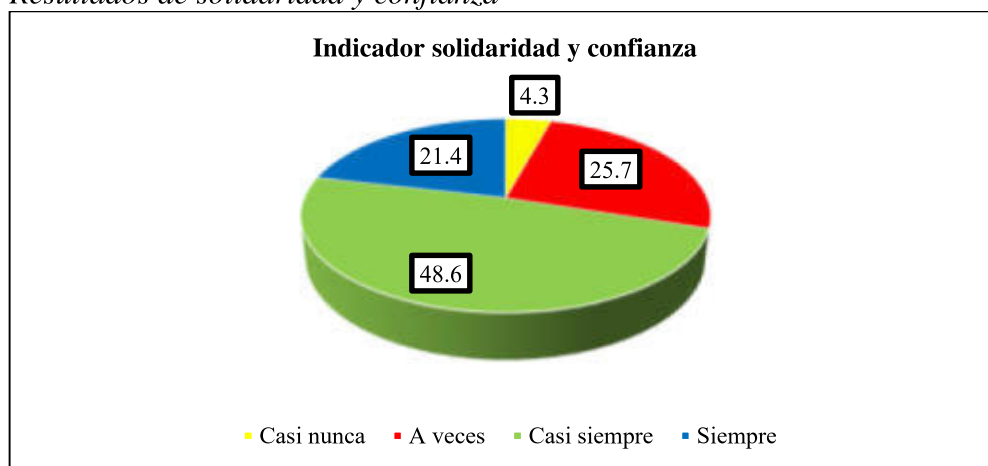
Resultados de solidaridad y confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	4.3	4.3	4.3
	A veces	18	25.7	25.7	30.0
	Casi siempre	34	48.6	48.6	78.6
	Siempre	15	21.4	21.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 11

Resultados de solidaridad y confianza



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 14 y figura 11, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 48.6% de trabajadores expresan que casi siempre se logra la solidaridad y confianza entre trabajadores del gobierno regional de Apurímac; seguido por el 25.7% a veces, 21.4% siempre; y el 4.3% casi nunca. Por tanto, se concluye, que la gran mayoría de los trabajadores logran la solidaridad y la confianza entre compañeros de trabajo. Aunque, todavía existe un grupo reducido que señala que todavía falta fortalecer este vínculo de gran importancia.

5.1.4 Descripción de los resultados de la dimensión nivel de productividad

Tabla 15

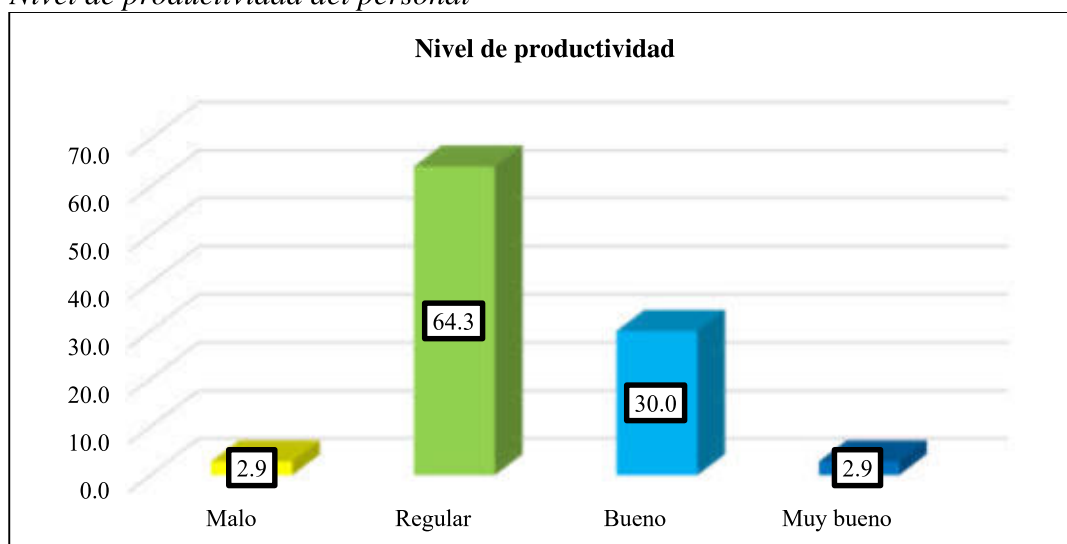
Nivel de productividad del personal del gobierno regional de Apurímac

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	2.9	2.9	2.9
	Regular	45	64.3	64.3	67.1
	Bueno	21	30.0	30.0	97.1
	Muy bueno	2	2.9	2.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 12

Nivel de productividad del personal



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 15 y figura 12 de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, el 64.3% del personal se encuentran en un nivel regular respecto a la productividad; seguido por el 30% de personal en un nivel bueno y sólo el 2.9% del nivel muy bueno. Pero también existe un 2.9% del personal en un nivel malo. Esto considerando aspectos tan imprescindibles como es los lineamientos estratégicos para el cumplimiento de los objetivos; la utilización de los recursos y materiales de manera adecuada; y la percepción de la calidad por parte del usuario así su desempeño de cada uno de los que son integrantes.

5.1.4.1 Resultados de nivel de lineamientos estratégicos

Tabla 16

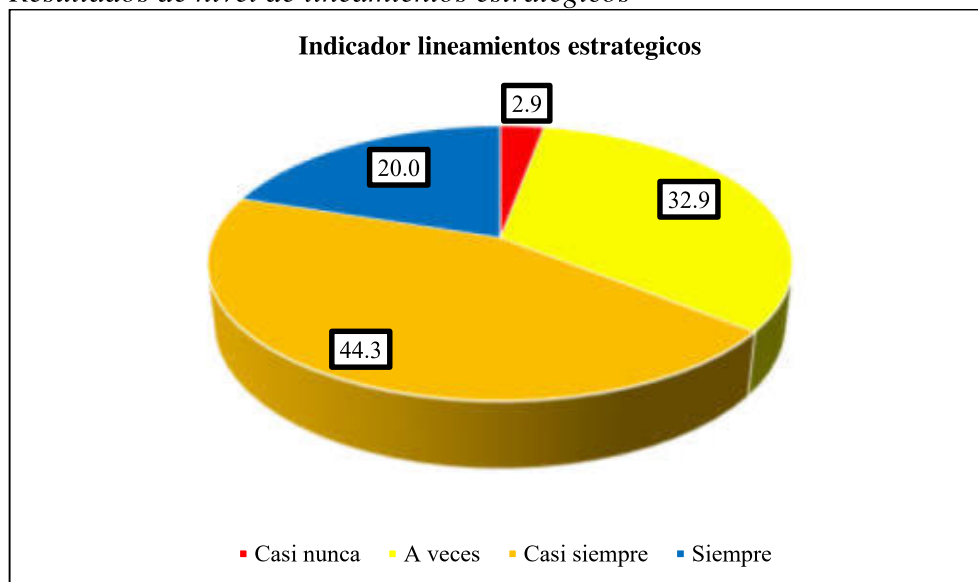
Resultados de nivel de lineamientos estratégicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2.9	2.9	2.9
	A veces	23	32.9	32.9	35.7
	Casi siempre	31	44.3	44.3	80.0
	Siempre	14	20.0	20.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 13

Resultados de nivel de lineamientos estratégicos



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 16 y figura 13, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 44.3% de los trabajadores expresan casi siempre logran adecuarse a los lineamientos estratégicos de la gestión del gobierno regional de Apurímac; seguido por el 32.9% solo a veces, 20% siempre; y el 2.9% casi nunca. Por tanto, se concluye, más del 50% de los trabajadores se encuentran logrando este indicador. Aunque, todavía existe un pequeño grupo que todavía le falta fortificar en este indicador de gran relevancia, para el aporte de la institución gubernamental.

5.1.4.2 Descripción de los resultados del material y equipo

Tabla 17

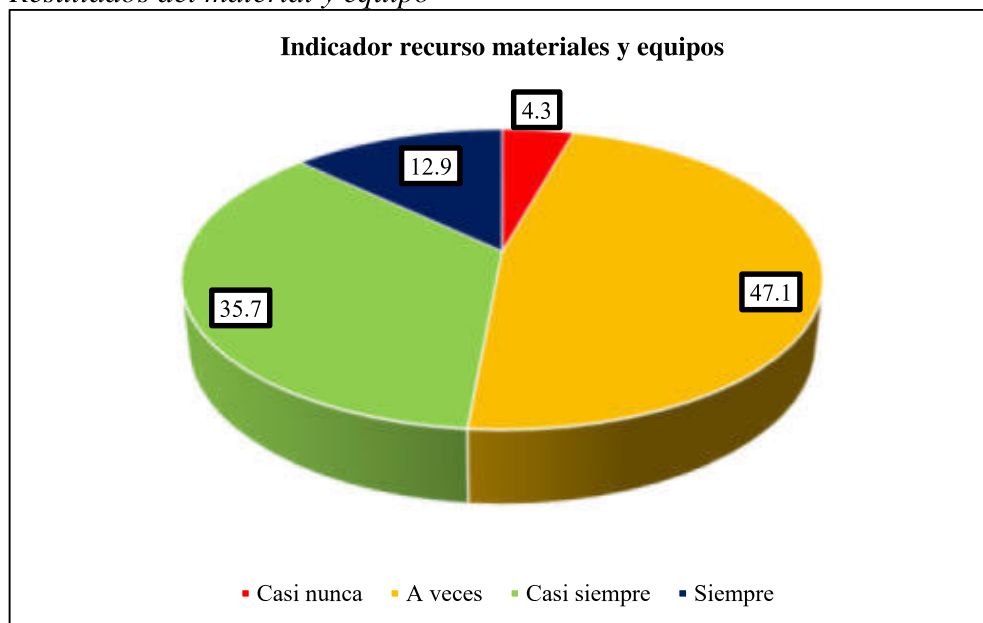
Resultados del material y equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Casi nunca	3	4.3	4.3
	A veces	33	47.1	47.1
	Casi siempre	25	35.7	35.7
	Siempre	9	12.9	12.9
	Total	70	100.0	100.0

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 14

Resultados del material y equipo



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 17 y figura 14, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 47.1% de los trabajadores logran a veces con este indicador de gran relevancia que está referido al manejo adecuado de equipos y materiales; seguido por el 35.7% casi siempre, 12.9% siempre; y el 4.3% casi nunca. Por tanto, se concluye, en su gran mayoría de los trabajadores a veces, casi siempre y siempre lograr con este indicador. Sin embargo, existe un mínimo grupo del personal que todavía no se reafirma con dicha expresión.

5.1.4.3 Análisis del indicador calidad

Tabla 18

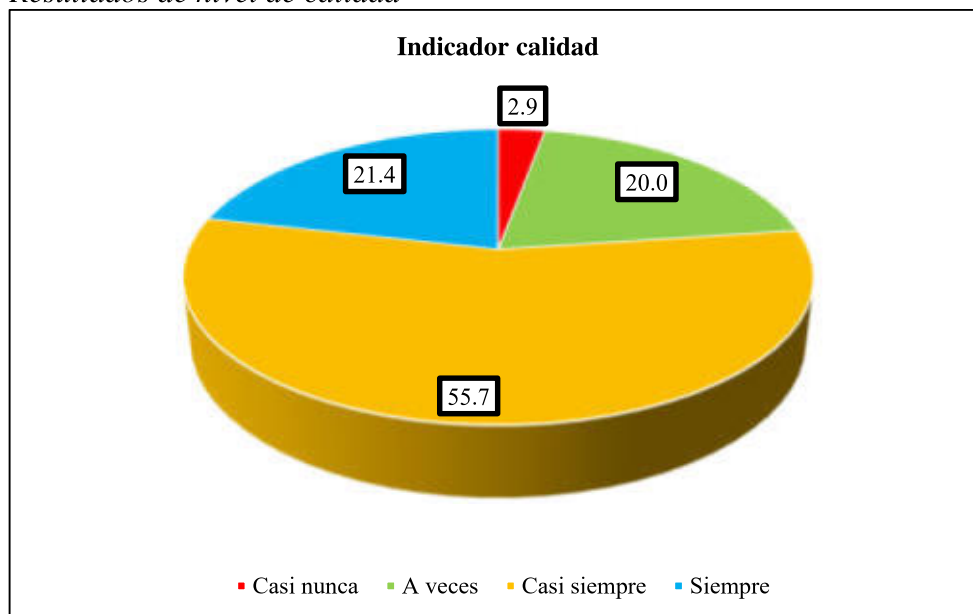
Resultados de nivel de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2.9	2.9	2.9
	A veces	14	20.0	20.0	22.9
	Casi siempre	39	55.7	55.7	78.6
	Siempre	15	21.4	21.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 15

Resultados de nivel de calidad



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 18 y figura 15, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 55.7% de los trabajadores logran casi siempre con este indicador que es la calidad; seguido por el 21.4% siempre, 20% a veces; y el 2.9 % casi nunca. Por tanto, se concluye, en su gran mayoría de los trabajadores casi siempre, siempre y a veces se logra con dicho indicador que es la calidad. Sin embargo, existe un pequeño grupo del personal que todavía no logra con este indicador.

5.2 Discusión

Recurriendo a los hallazgos se contrasta los resultados con los antecedentes y las bases teóricas que sustentan la investigación. El objetivo de la presente investigación fue identificar el nivel de la gestión administrativa del personal en el Gobierno Regional de Apurímac - 2019. La administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña, el desarrollo de este trabajo es al inicio de una nueva gestión, por lo tanto, el comportamiento siempre variará, el periodo en estudio a pesar que se distingan las etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único y por lo mismo, en todo momento de la vida de una institución se están dando en mayor a menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. sí, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar y planificar en periodos y/o gestiones diferentes, que repercutirá en los resultados finales.

Por lo tanto, el nivel de gestión administrativa del personal en el Gobierno Regional de Apurímac - 2019, es percibido en un 48.6% en un nivel regular; seguido el 37.1% nivel bueno; 11.4% muy bueno; y el 1.4% de los colaboradores todavía se encuentran en un nivel malo y muy malo. Esto considerando tres aspectos importantes en la gestión administrativa que es la efectividad, capacidad y productividad. El mismo que coincide con, Arnold (2016), donde pudo llegar a la siguiente conclusión que el nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial “San Martín” es medio, debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplican estrategias de gestión administrativa. Además, Guanilo (2018), encontró que la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo – 2018, es desfavorable. Sin embargo, diferimos con Herrera (2018), donde encontró que el 45.2% del personal de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2018, opinan que el nivel alcanzado en la gestión administrativa, es de un nivel regular, asimismo, el 42.6% consideran buena gestión administrativa, mientras que el 12.2% manifiestan que es una mala gestión.

Por otro lado, la efectividad del personal en la gestión administrativa del gobierno regional de Apurímac - 2019, en 45.7% se encuentra en un nivel bueno, seguido del 37.1% nivel regular y 5.7% nivel muy bueno. Aunque una representación de un 11.4% de los colaboradores todavía se encuentran en un nivel malo. Esto considerando aspectos



importantes como es la eficacia y la eficiencia dentro de su desempeño. Por lo que, se difiere con Odeyna y Fernández (2018), quienes encontraron resultados donde la mayoría de los encuestados manifestaron desconocer el nivel de eficiencia y eficacia alcanzando en sus funciones. Además, Chiavenato, I. (2014), la efectividad se define como la “Cuantificación del logro de la meta”. Por lo tanto, la cualidad de efectiva o efectividad a aquellas personas que generan a través de acciones los resultados apropiados y esperados para cada situación. Por lo tanto, la capacidad para lograr un fin, no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia, se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente, por lo tanto, ser eficiente necesariamente implica haber actuado con eficacia, es decir eficiencia implica eficacia y la eficacia no siempre implica eficiencia.

En cuanto, al nivel de capacidad del personal en la gestión administrativa de cada área de trabajo en el gobierno región de Apurímac - 2019, el 40% se encuentran en un nivel regular, seguido por el 37.1% nivel bueno; el 18.6% nivel muy bueno. Aunque todavía hay colaboradores que se encuentran en un nivel malo en un 2.9% y el 1.4% en un nivel muy malo. Rubinstein (1967), la define como una complicada peculiaridad de la personalidad que caracteriza la adecuación de esta para una determinada actividad. (p. 707). En la misma línea, Álvarez (2002), considera que una capacidad es en nuestro concepto una condición personal, de carácter racional, que habilita a quien la posee para ejecutar con eficiencia acciones específicas. En el concepto de este autor las capacidades se elaboran y se desarrollan en la actividad misma, en el desempeño, por lo tanto, está en éxito conforme a los resultados esto dependerá de la capacidad de sus funcionarios ya que los trabajadores cuentan con una capacidad se optimizan los recursos, se reducen los costos y se incrementa la productividad al establecer claramente los resultados institucionales por alcanzar.

Por ultimo para, el nivel de productividad del personal en la gestión administrativa en el gobierno regional de Apurímac - 2019, el 64.3% se encuentran en nivel regular; seguido por el 30% se encuentran en nivel bueno y el 2.9% de un nivel muy bueno. Aunque existe un grupo del personal en un 2.9% en un nivel malo. Esto considerando aspectos tan imprescindibles como es los lineamientos estratégicos para el cumplimiento de los objetivos; la utilización de los recursos y materiales de manera adecuada; y la percepción de la calidad

por parte del usuario así su desempeño de cada uno de los que son integrantes. Por tanto, se discrepa con Cajo (2018), quien pudo constatar que del 100 % de la muestra encuestada considera que el personal que labora en su área cumple con la productividad requerida, el 4% está totalmente de acuerdo, el 13% está de acuerdo. El 21% indiferente, el 52% está en desacuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo. Además, el objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y, por tanto, mayor será la eficiencia. (Álvarez, 2002, p. 257), el objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos, por lo que estos resultados confirman que el nivel de productividad de los trabajadores es óptimo en esta institución.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Por tanto, se llegó a las siguientes conclusiones como a continuación presentamos:

1. El nivel de gestión administrativa del personal en el Gobierno Regional de Apurímac - 2019, es percibido en un 48.6% en un nivel regular; seguido el 37.1% nivel bueno; 11.4% muy bueno. Aunque existe un grupo del personal en un 1.4% en un nivel malo y muy malo, Por tanto, se señala que en su gran mayoría de los colaboradores del gobierno regional de Apurímac son efectivos, capaces y productivos en cuanto a sus responsabilidades, tareas que se les asignan.
2. Se determinó que la efectividad del personal en la gestión administrativa del gobierno regional de Apurímac - 2019, en donde 45.7% se encuentra en un nivel bueno, seguido del 37.1% nivel regular y 5.7% nivel muy bueno. Aunque una representación de un 11.4% de los colaboradores todavía se encuentran en un nivel malo. Esto considerando aspectos importantes como es la eficacia y la eficiencia dentro de su desempeño.
3. Se describió que el nivel de capacidad del personal en la gestión administrativa de cada área de trabajo en el gobierno región de Apurímac - 2019, donde el 40% se encuentran en un nivel regular, seguido por el 37.1% nivel bueno; el 18.6% nivel muy bueno. Aunque todavía hay colaboradores que se encuentran en un nivel malo en un 2.9% y el 1.4% en un nivel muy malo.

4. Se conoció el nivel de productividad del personal en la gestión administrativa en el gobierno regional de Apurímac - 2019, el 64.3% se encuentran en nivel regular; seguido por el 30% se encuentran en nivel bueno y el 2.9% de un nivel muy bueno. Aunque existe un grupo del personal en un 2.9% en un nivel malo. Esto considerando aspectos tan imprescindibles como es los lineamientos estratégicos para el cumplimiento de los objetivos y meta; la utilización de los recursos y materiales de manera adecuada; y la percepción de la calidad por parte del usuario así su desempeño de cada uno de los que son integrantes.

6.2 Recomendaciones

Teniendo las conclusiones, podemos hacer las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes e investigadores) de nuestro país seguir profundizando y ampliando el caudal del conocimiento en este tema de gran relevancia que es la gestión administrativa desde el punto de vista del servidor público y además abordar en entidades privadas sean estas pequeñas, medianas o grandes organizaciones empresariales. Por tanto, se propone a los estudiantes hacer estudios en un nivel descriptivo, correlacional o explicativo de manera que la investigación realizada sirva como antecedente para futuras investigaciones.
2. Basándonos en la información obtenida, a nivel de gestión administrativa del personal en el gobierno regional de Apurímac, se recomienda seguir manteniendo este nivel que representa un logro integrado en cuanto a la efectividad, capacidad y productividad y comparar el nivel de trabajo con los funcionarios, para el nivel regular se debe fomentar capacitación de gestión administrativa en cada uno de sus áreas técnicas.
3. Teniendo la información lograda, a nivel de gestión administrativa del personal en el gobierno regional de Apurímac, la dimensión de efectividad del trabajo, la institución muestra gran importancia en cuanto a la eficacia y eficiencia, seguir consolidando el nivel, por lo tanto, se recomienda seguir con las estrategias o políticas que ayude en este aspecto y debiendo comparar el resultado cuantitativo de la gestión. Para el nivel regular y malo, se debe realizar supervisión técnica por parte de los funcionarios responsables en cada área de la gestión administrativa.

4. Habiendo alcanzado al objetivo de nivel de gestión administrativa del personal en el gobierno regional de Apurímac, en la dimensión de capacidad de los trabajadores de la región de Apurímac, se recomienda seguir fomentando de acuerdo a la especialidad hacer la ubicación adecuada para el puesto, en la cual se desempeña con la motivación, donde el liderazgo sea el eje central para llevar una responsabilidad más integral el cual involucre a todos, si se trata por el logro de resultados. Para los trabajadores del gobierno regional que están en el nivel regular, malo y muy malo, es necesario una capacitación permanente en sus áreas técnicas y evaluar el proceso de asimilación de los colaboradores.
5. Considerando la información obtenida de la gestión administrativa del personal en el gobierno regional de Apurímac, en la dimensión de la productividad, se recomienda que el gobierno regional de Apurímac, a nivel de su personal se debe realizar el seguimiento de cumplimiento de objetivos y metas, en las acciones y actividades que realizan día a día, lo que conlleva a una mejor distribución de carga laboral, de tal manera que se refleje en la evaluación periódica de la ejecución presupuestal, en el cumplimiento de metas establecidas del periodo determinado, procesos estandarizados, procedimientos y requisitos, división meticulosa de trabajo y responsabilidad, jerarquías claras y profesionales especialistas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Redacción de PQS. (10 de Marzo de 2015). *Escasez de talento: En el Perú existe la dificultad de cubrir puestos ejecutivos*. Obtenido de <https://pqs.pe/actualidad/economia/escasez-de-talento-en-el-peru-existe-la-dificultad-de-cubrir-puestos-ejecutivos/>
- Aldave Olivarez, M., & Melgarejo Montañez, G. (2017). *Clima laboral y la gestión administrativa en la dirección regional de educación de Ancash- Huaraz- año 2016*. Lima: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4188/T033_44116402_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ampuero, N., & De la Cruz, D. (2017). *La relacion de la gestion administrativa con la satisfaccion de los trabajadores de la pastoral social de dignidad humana del arzobispado de huancayo-2016*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1280/TESIS%20FINAL%20PASSDIH%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arcos Bautista, R., & Torres Chipana, M. T. (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay, 2017*. Abancay: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Obtenido de https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/623/T_0346.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: McGRAW-HILL.
- Berrio. (2004). *Nueva Ley y Reglamento de bases de la carrera Administrativa*.
- Cadena Santana, J. (2016). *La administración del talento humano en las empresas del sector público*. Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.
- Cajo Escudero, L. (2018). *Influencia d ela gestión administrativa en el desempeño de los trabajadores del Ministerio de agricultura y riego, Lima, 2018*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2392/TESIS_%20CAJO%200ESCUERO%20LICIA%20DELMY.pdf?sequence=2&isAllowed=y



- Campos Encalada, S., & Loza Chávez, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TE SIS.pdf>
- Cárdenas Mendoza, J. (2015). *Gestión administrativa y desempeño laboral en el personal de la oficina general de seguridad y protección del Ministerio de Defensa, Lima-2015*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4890>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGRAW-HILL/INTER AMERICAN EDITORES, S.A. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Concepción Godoy, Y. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 32318 Jorge Chávez Dartner*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2251/TM%20CE-%20Ge%203355%20C1%20-%20Concepcion%20Godoy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ena Ventura, B., Delgado Gonzáles, S., & Ena Ventura, T. (2008). *Gestión administrativa del personal*. España: Internacional Thonsom editores paraninfo S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=eIzca6xvzk4C&printsec=frontcover&dq=inauthor:DELGADO+GONZALEZ,+SUSANA&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=inauthor%3ADELGADO%20GONZALEZ%2C%20SUSANA&f=false
- Gestión. (02 de Febrero de 2018). *Escasez de talento: La dificultad de las empresas para cubrir sus vacantes*. Obtenido de Economía: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/escasez-talento-dificultad-empresas-cubrir-vacantes-226576-noticia/?ref=gesr>
- Gobierno Regional de Apurímac. (2017). *Proyecto plan concertado (2017-2021). Gobierno Regional de Apurímac*. Apurímac: Gobierno Regional de Apurímac. Obtenido de <http://www.regionapurimac.gob.pe/2013/transparencia/wp-content/uploads/2019/03/Plan%20de%20Desarrollo%20Regional%20Concertado%20Apurimac%202017-2021.pdf>
- Gobierno Regional de Apurímac. (20 de Enero de 2019). *Misión y visión*. Obtenido de <https://www.regionapurimac.gob.pe/mision-vision/>



- Guanilo Amancio, C. J. (2018). *Percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera, Trujillo - 2018*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27012/guanilo_ac.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerrero, M. (2008). *La nueva Gestión Pública: un modelo privatizador del proceder del estado*. México: IAPE México.
- Hernández Sanpieri, R., Méndez Valencia, S., Mendoza Torres, C., & Cuevas Romo, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Herrera Castillo, S. Z. (2018). *Gestión administrativa según el personal de la Municipalidad distrital de la Punta Callao, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38338/Herrera_CSZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herrera Herrera, Y. C. (2017). *La importancia de la evaluación de desempeño en las Entidades públicas en Colombia*. Bogotá - Colombia: Univerdad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16941/HerreraHerreaYenny2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Inciarte, A., Marcano, N., & Reyes, M. (2006). Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 221-243. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29003405.pdf>
- Jara, O. (2000). *Legislación Laboral para trabajadores de la administración pública*. .
- Jones, G., & George, J. (2010). *Administración contemporanea*. México: McGRAW-HILL.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. McGRAW-HILL: México.
- MBA y Educación ejecutiva. (19 de Diciembre de 2018). *¿A quién afecta más la escasez de talento humano?* Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/quien-afecta-mas-la-escasez-de-talento-humano>
- Mercado negro. (26 de Diciembre de 2018). *Enpresas peruanas atraviesan crisis de talento humano*. Obtenido de <https://www.mercadonegro.pe/medios/informes/empresas-peruanas-atraviesan-crisis-de-talento-humano/>
- Münch Galindo, L. (2007). *Adminsitración. Escuelas, proceso administrativo, areas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: PEARSON EDUCACIÓN.



Odeyna Pina, H. F. (2008). (2007-2008). “*Gestión administrativa, su articulación con la gestión pedagógica en los centros educativos mercedes consuelo matos y francisco del rosario Sánchez, año2007- 2008*”.

Piña Medina, H., & Fernández García, M. (2008). “*Gestión administrativa, su articulación con la gestión pedagógica en los centros educativos mercedes consuelo matos y francisco del rosario Sánchez, año2007- 2008*”. San Juan de la Maguana: Instituto Superior de Formación Docente Salome Ureña. Obtenido de <http://hilmapina.blogspot.com/2010/06/investigacion-gestion-administrativa.html>

Quichca Torres , G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1694/Quichca_tg.pdf?sequence=1

Revista EnFoco. (23 de Noviembre de 2018). *¿Donde falla la gestión de talento en el estado?* Obtenido de http://files.servir.gob.pe/WWW/files/Revista%20EnFoco%20p%C3%A1g_%2024%20-%2029.pdf

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional (decimo tercera ed.)*. . México: Pearson Educación.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Rodriguez, P. (2014). *Modelo de gestion administrativa para la competitividad de las microempresas en la zona sur de la provincia de Manabi”Ecuador*. .

Romero, C. (1987). *Metodología de la Investigación Científica*. . España: Editorial Técnico Científico S.A. .

Roque Bonilla , J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en la mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial San Martín - Chiclayo*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rosales., P. (2010). *Diccionario De Administración. Edición Quinta, Editorial San Marcos*. Santiago de Chile: LOM Ediciones. Obtenido de https://www.academia.edu/3236253/Pr%C3%B3logo_y_edici%C3%B3n_Vicente_P%C3



%A9rez_Rosales_Diccionario_de_El_Entrometido_Sue%C3%B1os_que_parecen_verdad es_verdades_que_parecen_sue%C3%B1os

SERVIR. (2017). *Estudio de gobiernos locales 2016. Principales hallazgos sobre los puestos con los que cuentan y las personas que los ocupan*. Lima: Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. Obtenido de <https://storage.servir.gob.pe//archivo/2017/Estudio-de-Gobiernos-Locales-2016-SERVIR.pdf>

Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall.

Sumba Bustamante, R. (2014). *Modelo de gestión administrativa para la competitividad de las microempresas en la zona sur de la provincia de manabí, república de Ecuador*. Lima: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/739>

Taype Molina , M. (13 de OCTUBRE de 2011). *Carencia de talentos en el sector público en Perú. Mito o realidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/carencia-talentos-sector-publico-peru-mito-realidad/>

Toro Álvarez, F. (2002). Productividad y desempeño. *Cielo*, 255-263.

Transparencia economica Perú. (Diciembre de 11 de 2018). *Consulta amigable*. Obtenido de <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx?y=2018&ap=ActProy>

Veintimilla Pauta, E. (2014). *La gestion administrativa y su influencia en el desempeño laboral de las secretarias que laboran en la empresa agricola prieto S.A. del canton pasaje*. Machala: Universidad de Tecnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4862/1/TUACE-2016-SE-CD00003.pdf>

Zegarra Casablanca, C. (2016). *La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sañayca-Apurímac*. Abancay: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Obtenido de https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/537/T_0267.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS



Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: “Nivel de Gestión Administrativa del Personal en el Gobierno Regional de Apurímac - 2019.”						
Problema	Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Índices	Metodología
P.G: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa del personal en el gobierno regional de Apurímac - 2019?	O.G: Identificar el nivel de la gestión administrativa del personal en el Gobierno Regional de Apurímac - 2019.	Nivel de Gestión Administrativa	Nivel de Efectividad	Eficacia	- Metas - Actividades y funciones, - Tareas y responsabilidades, - Planear ejecutar y controlar	Tipo: es Básica o Pura Nivel: El nivel de investigación es descriptivo
P.E1: ¿Cuál es el nivel de efectividad del personal en la gestión administrativa en el gobierno regional de Apurímac - 2019?	O.E1: Definir el nivel de efectividad del personal en la gestión administrativa del gobierno regional de Apurímac - 2019.			Eficiencia	- Optimizar recursos. - Tiempo establecido - Cumplimientos de la tareas o actividades asignadas - Orden, limpieza y cuidados de los materiales	Diseño: No experimental-transversal o transeccional descriptivo
P.E2: ¿Cómo es el nivel de capacidad del personal en la gestión administrativa de cada área de trabajo en el gobierno regional de Apurímac - 2019?	O.E2: Describir el nivel de capacidad del personal en la gestión administrativa de cada área de trabajo en el gobierno regional de Apurímac - 2019.			Estudios y especialidad	- Estudios y cargo - Especialidad y experiencia.	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.
P.E3: ¿Cuál es el nivel de productividad del personal en la gestión administrativa en el gobierno regional de Apurímac - 2019?	O.E3: Conocer el nivel de productividad del personal en la gestión administrativa en el gobierno regional de Apurímac - 2019.	Nivel de Productividad	Nivel de Capacidad	Desempeño laboral	- Conocimiento, - Técnicas y/o herramientas.	
				Trabajo en equipo	- Coordinar actividades - Buscar soluciones	
				Solidaridad y Confianza	- Valores y compromiso - Colaborar.	
P.E3: ¿Cuál es el nivel de productividad del personal en la gestión administrativa en el gobierno regional de Apurímac - 2019?	O.E3: Conocer el nivel de productividad del personal en la gestión administrativa en el gobierno regional de Apurímac - 2019.	Nivel de Productividad	Nivel de Productividad	Lineamientos estratégicos	- Definición de los valores, principios y compromisos - objetivos estratégicos trazados - Sensibilización acerca la misión y visión	Población de estudio: 141 trabajadores administrativos nombrados del gobierno regional de Apurímac. Muestra: 70 Trabajadores.
				Recursos materiales	- Utilización de materiales - Eficiente información - Utilización eficiente.	Procesamiento metodológico: Excel, SSPS v. 23
				Calidad	- Clara definición - Atención de usuarios - Atención satisfactorio.	

Anexo 02: Cuestionario**DATOS GENERALES:****Régimen laboral** : Nombrado ()**Nivel Ocupacional:** Funcionario () Profesional () Técnico () Auxiliar ()**Cargo:** **Género:** Masculino () o Femenino ()**Área laboral:**

INSTRUCCIONES: La presente encuesta tiene por finalidad conocer el “**Nivel de Gestión Administrativa del Personal en el Gobierno Regional de Apurímac - 2019**”, el mismo que requiere de información veraz y objetiva que permita aproximarnos a la realidad y facilitar el logro de los objetivos de la investigación. Gracias por su colaboración.

Alternativas de Respuesta: marque una con (X), (sigla, nominación y peso valorativo)		
SI	Siempre	(5)
CS	Casi Siempre	(4)
AV	A veces	(3)
CN	Casi Nunca	(2)
NU	Nunca	(1)

Dimensión 01: Efectividad		Alternativas (Siglas)				
	Indicador eficacia					
11	¿Su compañero cumple con la meta que se proponen en el tiempo establecido?	NU	CN	AV	CS	SI
22	¿Realiza sus actividades de acuerdo con las funciones asignadas a su puesto?	NU	CN	AV	CS	SI
33	¿Lleva acabo sus tareas en el marco de las responsabilidades asignadas?	NU	CN	AV	CS	SI
44	¿Puede por sí solo planear, ejecutar y controlar sus tareas?	NU	CN	AV	CS	SI
	Indicador eficiencia					
45	¿Los recursos asignados para la realización de las actividades son utilizados en forma adecuada?	NU	CN	AV	CS	SI
56	¿Los recursos asignados para la realización de las actividades son utilizados en tiempo establecido?	NU	CN	AV	CS	SI
67	¿Realiza en su totalidad los servicios requeridos?	NU	CN	AV	CS	SI
88	¿Realiza sus actividades atendiendo al orden, limpieza y cuidados de los materiales conforme lo programado?	NU	CN	AV	CS	SI
Dimensión nivel de capacidad						
	Indicador estudios y especialidades					
9	¿Tiene estudios de acuerdo al nivel y cargo que ocupa?	NU	CN	AV	CS	SI
10	¿Tiene especialidad y experiencia en el cargo que desempeña?	NU	CN	AV	CS	SI

Indicador desempeño laboral		Alternativas (Siglas)				
	¿Cuenta con los conocimientos para desarrollar sus tareas?	NU	CN	AV	CS	SI
12	¿Muestra interés en aprender nuevas técnicas, elementos o herramientas que contribuya al mejor desempeño de sus funciones?	NU	CN	AV	CS	SI
Indicador trabajo en equipo						
13	¿Coordina y verifica sus actividades de su grupo de trabajo para realizar con calidad y oportunidad?	NU	CN	AV	CS	SI
14	¿Busca las mejores soluciones para situaciones y problemas que integra los elementos necesarios para resolverlos?	NU	CN	AV	CS	SI
Indicación solidaridad y confianza						
15	¿Se identifica con los valores de la institución y se compromete con las necesidades de estas?	S NU	C CN	A AV	CS	SI
16	¿Muestra interés para realizar o colaborar en trabajos adicionales requeridos por la organización, incluyendo situaciones extraordinarias de servicio, lugar y tiempo?	NU	CN	AV	CS	S SI
Dimensión nivel de productividad						
Indicador lineamientos estratégicos						
17	¿Realiza su trabajo con una clara definición de los valores, principios y compromisos que establece la institución para el logro de los objetivos?	NU	CN	AV	CS	SI
18	¿Sé cumple con los objetivos estratégicos trazados según los plazos establecidos?	NU	CN	AV	CS	SI
19	Existe sensibilización acerca la misión y visión institucional	NU	CN	AV	CS	SI
Indicador recurso materiales y equipos						
20	¿La utilización de los materiales asignados para sus actividades es utilizada de manera oportuna y adecuada?	NU	CN	AV	CS	SI
21	¿Tiene un manejo fluido y eficiente de la información y equipos con relación a sus actividades?	NU	CN	AV	CS	SI
22	¿La utilización de los equipos y muebles son eficientes y adecuados para el logro de las metas?	NU	CN	AV	CS	SI
Indicador calidad						
23	¿Realiza su trabajo con una clara definición de los resultados esperados y con los menores errores posibles?	NU	CN	AV	CS	SI
24	¿Se reconoce la atención y el tiempo u horarios que realiza para con los usuarios?	NU	CN	AV	CS	SI
25	¿La atención y trabajo que realiza o brinda a los usuarios es satisfactorio?	NU	CN	AV	CS	SI
Fecha de encuesta:..... Lugar: Encuestado por:..... Firma: V°B° por:..... Firma:						

Fin de la encuesta. Muchas gracias por tu colaboración

Anexo 03: Validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional de Administración



I. INFORMACIÓN

1.1. DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres: ESCALANTE CARDENAS MAURICIO R.

1.2. DEL AUTOR DEL INSTRUMENTO

Proyecto de investigación:

"NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL EN EL GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC"Responsable: AÑO 2019

Instrumento:

Cuestionario

☒

Formato de entrevista

☐

FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	CRITERIOS	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH				
			Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Buena (41-60%)	Muy Buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado					X
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					X
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica					X
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad				X	
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7	CONSISTENCIA	Sustenta en aspectos teórico científicos					X
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices				X	
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito del problema					X
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					X

II. OPINIÓN DEL EXPERTO

Vistos en instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices, y en cumplimiento dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos – UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

☒ Se valida☐ No se valida

Abancay, ... de enero del 2020

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Escuela Profesional de Administración



I. INFORMACIÓN

1.1. DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres: José Abdón Sotomayor Chahuaylla

1.2. DEL AUTOR DEL INSTRUMENTO

Proyecto de investigación:

"NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL EN EL GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC AÑO 2019"

Responsable: Américo Rodríguez Rabelo

Instrumento:

Cuestionario ☒

Formato de entrevista ☐

FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	CRITERIOS	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH				
			Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Buena (41-60%)	Muy Buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				☒	
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					☒
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					☒
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica				☒	
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad					☒
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias				☒	
7	CONSISTENCIA	Sustenta en aspectos teórico científicos				☒	
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices					☒
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito del problema				☒	
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					☒

II. OPINION DEL EXPERTO

Vistos en instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices, y en cumplimiento dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos – UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

☒ Se valida

☐ No se valida

Abancay, ... de enero del 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
ESCUELA DE POSTGRADO
Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla
DIRECTOR DE POSTGRADO
Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional de Administración

**I. INFORMACIÓN****1.1. DEL EXPERTO**Apellidos y Nombres: Mollocondo Flores Wilson John**1.2. DEL AUTOR DEL INSTRUMENTO**

Proyecto de investigación:

"Nivel de Gestión Administrativa del Personal en el Gobierno Regional de Apurímac - 2019"

Responsable:

Instrumento:

Cuestionario

(X)

Formato de entrevista

()

FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	CRITERIOS	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH				
			Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Buena (41-60%)	Muy Buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				X	
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					X
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica					X
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad					X
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias				X	
7	CONSISTENCIA	Sustenta en aspectos teórico científicos					X
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices				X	
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito del problema					X
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno				X	

II. OPINION DEL EXPERTO

Vistos en instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices, y en cumplimiento dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos - UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

(X) Se valida

() No se valida

Abancay, ... de enero del 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Dr. Wilson J. Mollocondo

Firma y sello del experto

Anexo 04: Tabulación de datos

N°	1. ¿Su compañero cumple con la meta que se proponen en el tiempo establecido?	2. ¿Realiza sus actividades de acuerdo con las funciones asignadas a su puesto?	3. ¿Lleva acabo sus tareas en el marco de las responsabilidades asignadas?	4. ¿Puede por sí solo planear, ejecutar y controlar sus tareas?	5. ¿Los recursos asignados para la realización de las actividades son utilizados en forma adecuada?	6. ¿Los recursos asignados para la realización de las actividades son utilizados en tiempo establecido?	7. ¿Realiza en su totalidad los servicios requeridos?	8. ¿Realiza sus actividades atendiendo al orden, limpieza y cuidados de los materiales conforme lo programado?	9. ¿Tiene estudios de acuerdo al nivel y cargo que ocupa?	10. ¿Tiene especialidad y experiencia en el cargo que desempeña?	11. ¿Cuenta con los conocimientos para desarrollar sus tareas?	12. ¿Muestra interés en aprender nuevas técnicas, elementos o herramientas que contribuya al mejor desempeño de sus funciones?
1	4	4	5	3	3	4	4	2	4	5	4	3
2	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3
6	4	3	4	2	3	4	3	2	5	4	4	5
7	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
8	4	5	5	2	2	4	5	4	5	5	5	5
9	4	4	5	3	3	4	3	2	4	5	4	3
10	3	4	3	2	3	4	3	2	5	4	4	3
11	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	3
12	5	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	5
13	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3
14	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	4	3
15	3	3	3	2	2	3	5	3	3	4	3	3
16	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
19	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5
20	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
21	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
22	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	3
23	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5
26	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4
27	3	4	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5
28	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3
29	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
31	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3
32	5	4	3	2	4	4	5	3	2	3	5	5
33	3	3	4	2	3	3	3	2	4	5	4	3

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

N°	13. ¿Coordina y verifica sus actividades de su grupo de trabajo para realizar con calidad y oportunidad?	14. ¿Busca las mejores soluciones para problemas que integra los elementos necesarios para resolverlos?	15. Se identifica con los valores de la institución y se compromete con las necesidades de estas?	16. ¿Muestra interés para realizar o colaborar en trabajos adicionales requeridos por la organización, incluyendo situaciones extraordinarias de servicio, lugar y tiempo?	17. ¿Realiza su trabajo con una clara definición de los valores, principios y compromisos que establece la institución para el logro de los objetivos?	18. ¿Sé cumple con los objetivos trazados según los plazos establecidos?	19. Existe sensibilización acerca la misión y visión institucional	20. ¿La utilización de los materiales asignados para sus actividades es utilizada de manera oportuna y adecuada?	21. ¿Tiene un manejo fluido y eficiente de la información y equipos con relación a sus actividades?	22. ¿La utilización de los muebles son eficientes y adecuados para el logro de las metas?	23. ¿Realiza su trabajo con una clara definición de los resultados esperados y con los menores errores posibles?	24. ¿Se reconoce la atención y el tiempo que horarios que realiza para con los usuarios?	25. ¿La atención y trabajo que realiza o brinda a los usuarios es satisfactorio?
1	3	4	4	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4
2	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3
4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5
5	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
8	4	3	5	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3
9	5	3	4	5	3	3	2	2	4	2	4	3	4
10	4	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	4
11	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4
12	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4
15	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
16	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
17	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	5	4	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
19	5	4	5	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4
20	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
21	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
22	4	5	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	4
23	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4
26	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4
27	5	4	4	4	2	3	4	5	5	4	2	4	5
28	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	4	3	1	4	3	4	4	4	4
30	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	4	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	4
32	4	3	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	4
33	4	3	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	4
34	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4

35	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 05: Resultados por cada ítem

a. Análisis del indicador de eficacia por cada ítem de la eficacia

i) ¿Su compañero cumple con la meta que se proponen en el tiempo establecido?

Tabla 19

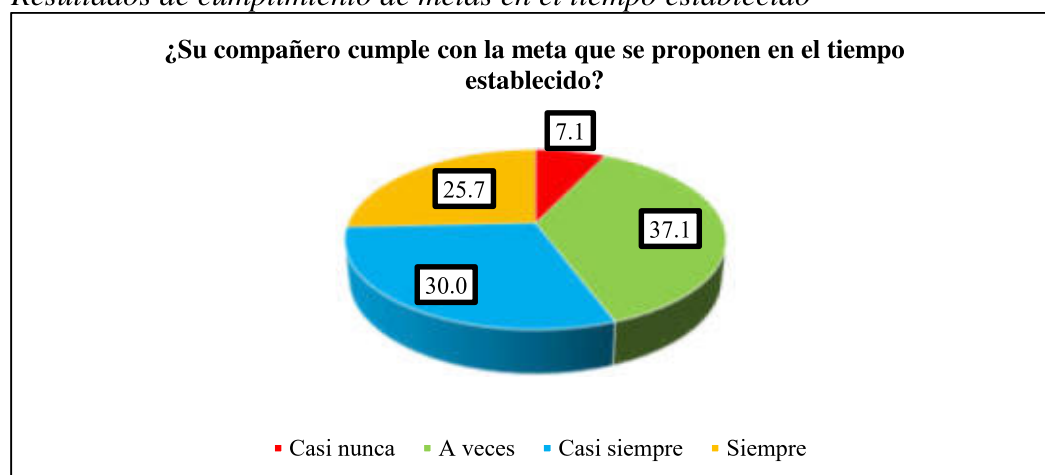
Resultados de cumplimiento de metas en el tiempo establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	7.1	7.1	7.1
	A veces	26	37.1	37.1	44.3
	Casi siempre	21	30.0	30.0	74.3
	Siempre	18	25.7	25.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 16

Resultados de cumplimiento de metas en el tiempo establecido



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

De la tabla 19 y figura 16, de un total de 70 trabajadores del gobierno regional de Apurímac, el 37.1% de los colaboradores manifiestan que solo a veces su compañero cumple con la meta que se proponen en el tiempo establecido; seguido del 30% casi siempre; 25.7% casi siempre y casi nunca en un 7.1%. En tal sentido, la gran mayoría de los trabajadores perciben que sus compañeros de trabajo solo a veces, casi siempre y siempre cumplen con las metas en tiempo establecido. Aunque existe un mínimo de personas que casi nunca se cumple con dichos propósitos.

ii) **¿Realiza sus actividades de acuerdo con las funciones asignadas a su puesto?**

Tabla 20

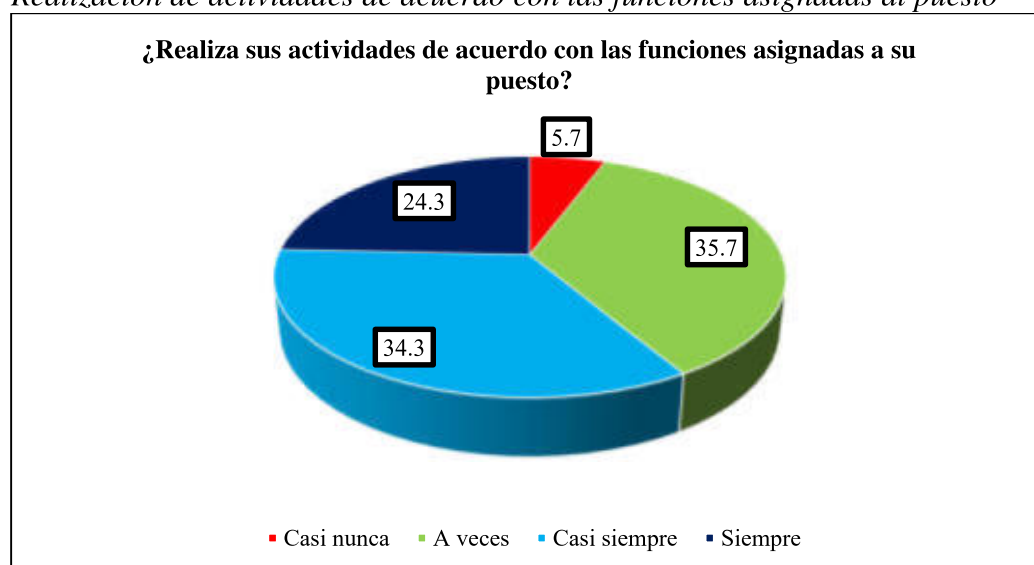
Realización de actividades de acuerdo con las funciones asignadas al puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	5.7	5.7	5.7
	A veces	25	35.7	35.7	41.4
	Casi siempre	24	34.3	34.3	75.7
	Siempre	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 17

Realización de actividades de acuerdo con las funciones asignadas al puesto



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

De la tabla 20 y figura 17, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional, el 35.7% expresan que solo a veces realizan sus actividades de acuerdo con las funciones asignadas a su puesto en la gestión administrativa del gobierno regional de Apurímac; seguido de un 34.3% casi siempre; el 24.3% siempre y casi nunca el 5.7%. Por lo tanto, se puede señalar que la gran mayoría de los colaboradores a veces, casi siempre y siempre realizan las actividades según sus funciones y tareas asignadas. Pero, sin embargo, todavía existe un mínimo número de colaboradores que todavía perciben que casi nunca de logra con estas acciones.

iii) ¿Lleva acabo sus tareas en el marco de las responsabilidades asignadas?

Tabla 21

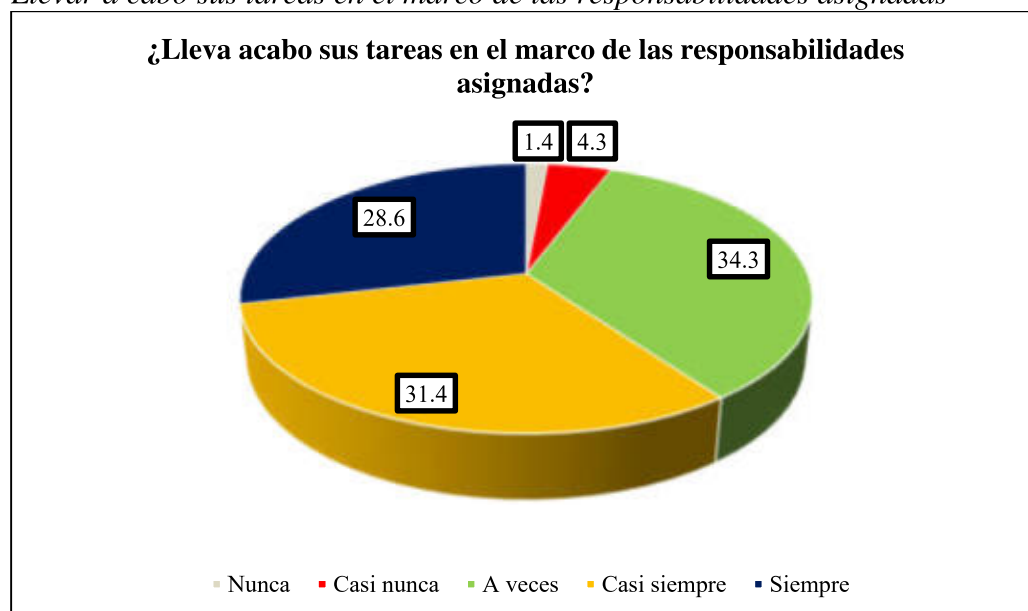
Llevar a cabo sus tareas en el marco de las responsabilidades asignadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	3	4.3	4.3	5.7
	A veces	24	34.3	34.3	40.0
	Casi siempre	22	31.4	31.4	71.4
	Siempre	20	28.6	28.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 18

Llevar a cabo sus tareas en el marco de las responsabilidades asignadas



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

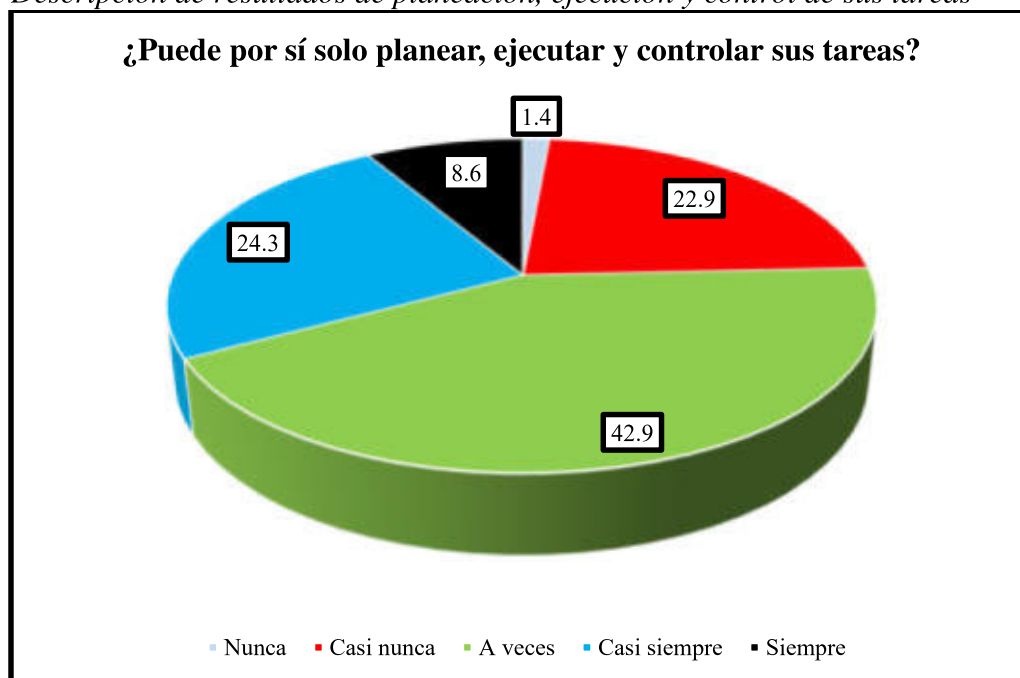
De la tabla 21 y figura 18, del total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, el 34.3% manifiestan que solo a veces llevan a cabo sus tareas en el marco de las responsabilidades asignadas en la gestión administrativa del gobierno regional de Apurímac; seguido del 31.4% casi siempre, 28.6% siempre, 4.3% casi nunca; y nunca en un 1.4%. en tanto se puede decir que la gran mayoría de los colaboradores a veces, casi siempre y siempre los trabajadores muestran llevar a cabo las tareas que se les asignan en el marco de sus responsabilidades. Sin embargo, existe un grupo de trabajadores que no logran dichas acciones.

iv) ¿Puede por sí solo planear, ejecutar y controlar sus tareas?

Tabla 22*Descripción de resultados de planeación, ejecución y control de sus tareas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	16	22.9	22.9	24.3
	A veces	30	42.9	42.9	67.1
	Casi siempre	17	24.3	24.3	91.4
	Siempre	6	8.6	8.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 19*Descripción de resultados de planeación, ejecución y control de sus tareas*

Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

De la tabla 22 y figura 19, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, el 42.9% manifiestan que a veces logran planificar, ejecutar y controlar sus tareas que son asignadas. Seguido del 24% casi siempre; mientras que el 22.9% casi nunca; además, el 8.6% siempre y por ultimo 1,4% nunca. Por tanto, se concluye Que la gran mayoría del personar todavía no lograr planificar, ejecutar y controlas las tareas asignadas con plenitud.

b. Análisis del indicador eficiencia por cada ítem de la eficiencia

i) ¿Los recursos asignados para la realización de las actividades son utilizados en forma adecuada?

Tabla 23

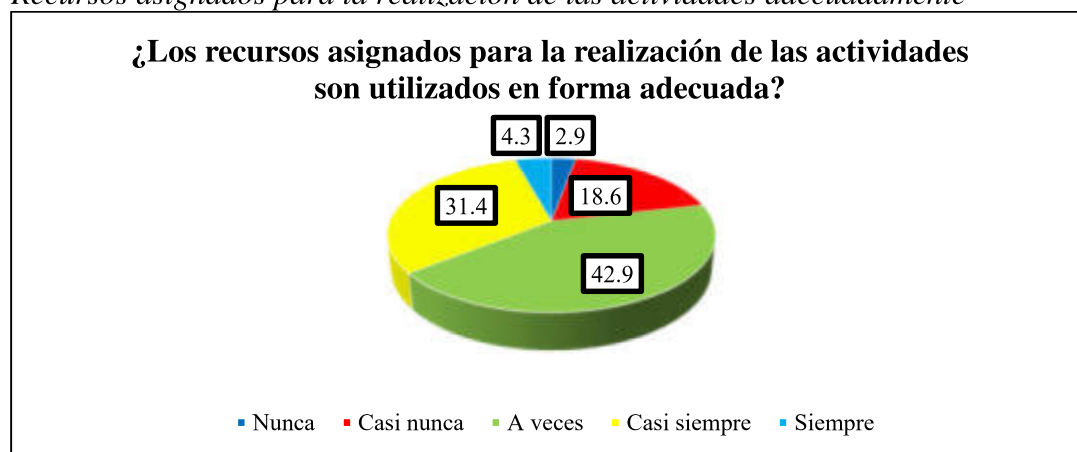
Recursos asignados para la realización de las actividades adecuadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2.9	2.9	2.9
	Casi nunca	13	18.6	18.6	21.4
	A veces	30	42.9	42.9	64.3
	Casi siempre	22	31.4	31.4	95.7
	Siempre	3	4.3	4.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 20

Recursos asignados para la realización de las actividades adecuadamente



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 23 y figura 20, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, el 42,9% expresan que solo a veces los recursos asignados para la realización de las actividades son utilizados en forma adecuada; seguido, por el casi siempre en un 31.4%; casi nunca el 18.6%; siempre en un 4.3% y nunca en un 2.9%. Por tanto, se concluye que a la gran mayoría de los colaboradores todavía le falta ser eficientes, esto quizás se debe a ciertos factores que puedan impedir su desarrollo de sus actividades u otros aspectos.

ii) ¿Los recursos asignados para la realización de las actividades son utilizados en forma oportuna?

Tabla 24

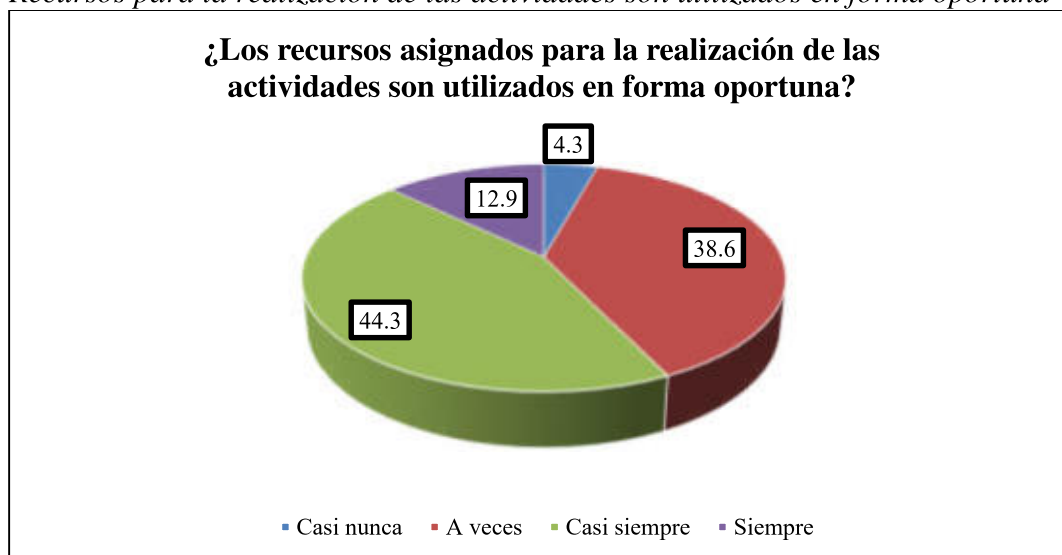
Recursos para la realización de las actividades son utilizados en forma oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	4.3	4.3	4.3
	A veces	27	38.6	38.6	42.9
	Casi siempre	31	44.3	44.3	87.1
	Siempre	9	12.9	12.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 21

Recursos para la realización de las actividades son utilizados en forma oportuna



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 24 y figura 21, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, el 44,3% declaran que solo casi siempre los recursos asignados para la realización de las actividades son utilizados en forma oportuna; seguido, por a veces en un 38.6%; siempre el 12.9%; y casi nunca en un 4.3%. Por tanto, se concluye que a la gran mayoría de los colaboradores todavía le falta ser eficientes, con respecto al uso de los recursos asignados de manera oportuna. Aunque todavía existe un grupo considerable que señala que no se logra como debe ser.

iii) ¿Realiza en su totalidad los servicios requeridos?

Tabla 25

Resultados sobre la realización de los servicios requeridos del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	8.6	8.6	8.6
	A veces	34	48.6	48.6	57.1
	Casi siempre	19	27.1	27.1	84.3
	Siempre	11	15.7	15.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 22

Resultados sobre la realización de los servicios requeridos del personal



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 25 y figura 22, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, el 48.6% expresan que solo a veces se logra realizar en su totalidad los servicios requeridos; seguido, por casi siempre en un 27.1%; siempre el 15.7%; y casi nunca en un 8.6%. Por tanto, se concluye que a la gran mayoría de los colaboradores solo a veces logran realizar en su totalidad los servicios requeridos. Aunque también existe un número considerable de trabajadores que manifiestan que a veces, casi siempre y siempre se logra con esta acción.

iv) **¿Realiza sus actividades atendiendo al orden, limpieza y cuidados de los materiales conforme lo programado?**

Tabla 26

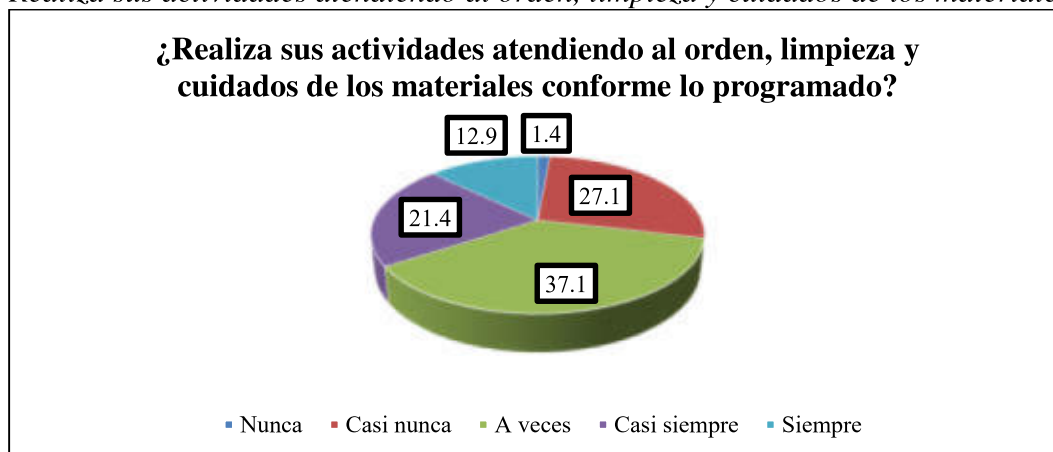
Realiza sus actividades atendiendo al orden, limpieza y cuidados de los materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	19	27.1	27.1	28.6
	A veces	26	37.1	37.1	65.7
	Casi siempre	15	21.4	21.4	87.1
	Siempre	9	12.9	12.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 23

Realiza sus actividades atendiendo al orden, limpieza y cuidados de los materiales



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 26 y figura 23, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, el 37.1% indican que a veces se logra realizar las actividades atendiendo al orden, limpieza y cuidados de los materiales conforme lo programado; seguido, por casi nunca en un 27.1%; casi siempre el 21.4%; siempre el 12.9% y nunca en un 1.4%. Por tanto, se concluye que a la gran mayoría de los colaboradores solo a veces logran realizar en su totalidad los servicios requeridos. Aunque también existe un número considerable de trabajadores que manifiestan que a veces, casi siempre y siempre se logra con esta acción.

c. Descripción de los resultados del indicador estudios y especialidad por cada ítem

i) ¿Tiene estudios de acuerdo al nivel y cargo que ocupa?

Tabla 27

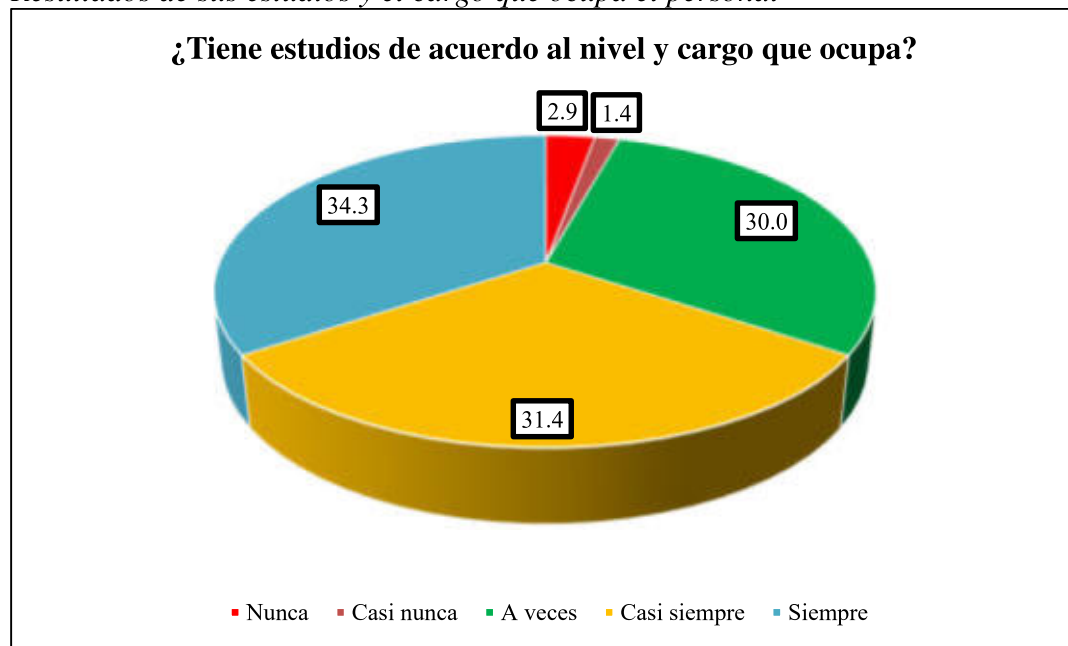
Resultados de sus estudios y el cargo que ocupa el personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2.9	2.9	2.9
	Casi nunca	1	1.4	1.4	4.3
	A veces	21	30.0	30.0	34.3
	Casi siempre	22	31.4	31.4	65.7
	Siempre	24	34.3	34.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 24

Resultados de sus estudios y el cargo que ocupa el personal



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 27 y figura 24, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac expresaron que el 34.3% de colaboradores siempre se consideraron los estudios de acuerdo al nivel y cargo que ocupa; seguido por el 31.4% casi siempre, 30% a veces; 2.9 nunca y el 1.4% casi nunca. Por tanto, en conclusión, se puede señalar la gran mayoría de los trabajadores ocupan un puesto o cargo de acuerdo a los estudios y especialidad. Aunque que existe una minoría que señala que esto no ocurre en esta institución gubernamental.

ii) ¿Tiene especialidad y experiencia en el cargo que desempeña?

Tabla 28

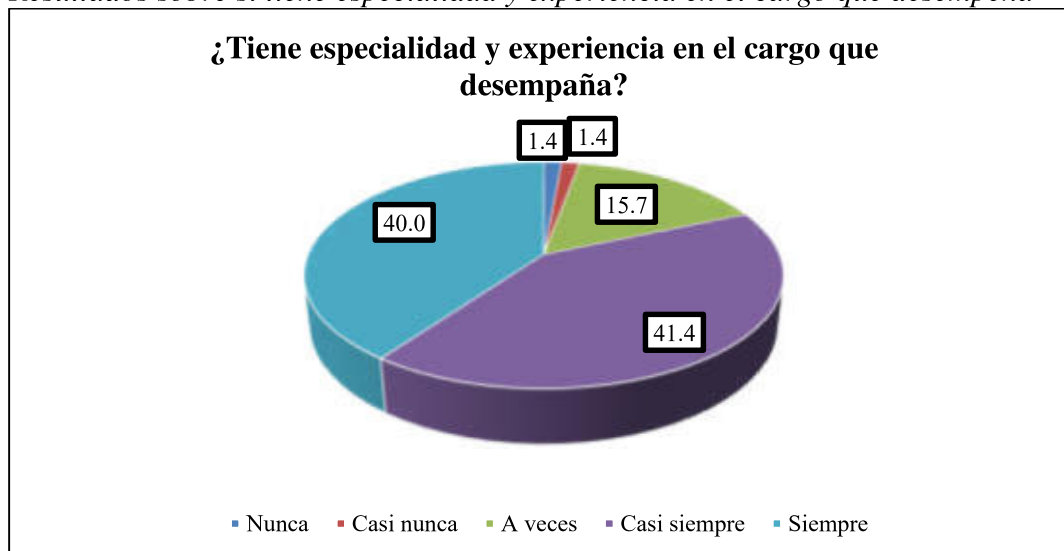
Resultados sobre si tiene especialidad y experiencia en el cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	1	1.4	1.4	2.9
	A veces	11	15.7	15.7	18.6
	Casi siempre	29	41.4	41.4	60.0
	Siempre	28	40.0	40.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 25

Resultados sobre si tiene especialidad y experiencia en el cargo que desempeña



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 28 y figura 25 de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 41.4% de trabajadores muestran que casi siempre se tomó como referencia la especialidad y experiencia en el cargo que desempeña; seguido por el 40% siempre, 15.7% a veces; y el 1.4% casi nunca y nunca. Por tanto, en conclusión, se puede señalar la gran mayoría de los trabajadores ocupan un puesto o cargo de acuerdo a la especialidad y la experiencia que requiere las labores en la cual se desempeñan.

d. Descripción de los resultados del indicador estudios y especialidad por cada ítem

i) ¿Cuenta con los conocimientos para desarrollar sus tareas?

Tabla 29

Conocimientos en el desempeño de labores en la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	2	2.9	2.9	4.3
	A veces	22	31.4	31.4	35.7
	Casi siempre	32	45.7	45.7	81.4
	Siempre	13	18.6	18.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 26

Conocimientos en el desempeño de labores en la gestión administrativa



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 29 y figura 26, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 45.7% de trabajadores indican que casi siempre cuentan con los conocimientos para desarrollar sus tareas; seguido por el 31.4% a veces, 18.6% siempre; el 2.9% casi nunca; y el 1.4% nunca. Por tanto, en conclusión, se puede señalar la gran mayoría de los trabajadores cuentan con los conocimientos para desarrollar sus tareas. Aunque, todavía existe un grupo considerable que solo a veces se manifiesta dicha afirmación.

ii) **¿Muestra interés en aprender nuevas técnicas, elementos o herramientas que contribuya al mejor desempeño de sus funciones?**

Tabla 30

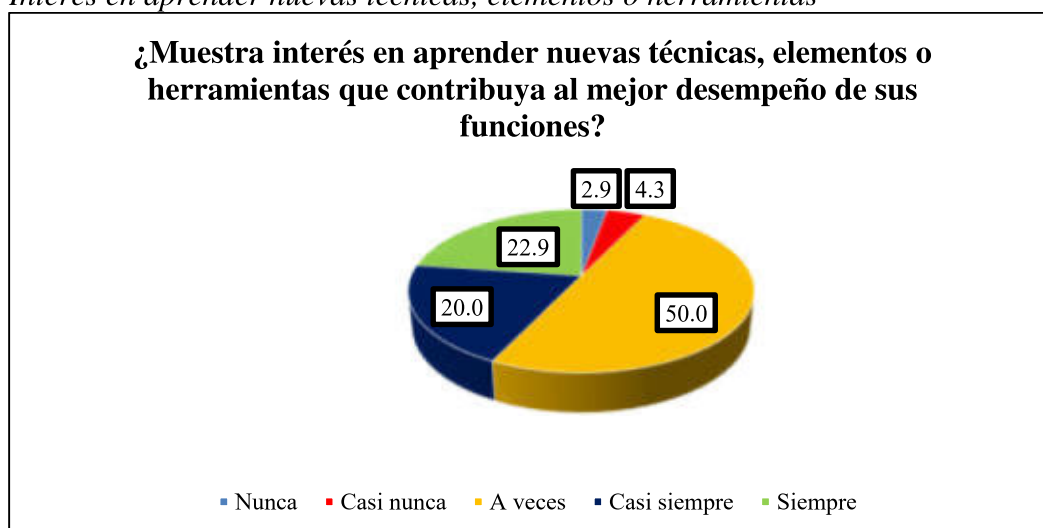
Interés en aprender nuevas técnicas, elementos o herramientas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2.9	2.9	2.9
	Casi nunca	3	4.3	4.3	7.1
	A veces	35	50.0	50.0	57.1
	Casi siempre	14	20.0	20.0	77.1
	Siempre	16	22.9	22.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 27

Interés en aprender nuevas técnicas, elementos o herramientas



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 30 y figura 27, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 50% de trabajadores afirman que a veces se muestra interés en aprender nuevas técnicas, elementos o herramientas que contribuyan al mejor desempeño de sus funciones; seguido por el 22.9% siempre, 20% casi siempre; el 4.3% casi nunca; y el 2.9% nunca. Por tanto, en conclusión, se puede señalar la gran mayoría de los trabajadores muestran interés en aprender nuevas técnicas, elementos o herramientas que contribuyan al mejor desempeño de sus funciones. Aunque, todavía existe un grupo pequeño que indican los trabajadores no se presentan para dichos intereses.

e. Descripción del indicador trabajo en equipo por cada ítem

i) ¿Coordina y verifica sus actividades de su grupo de trabajo para realizar con calidad y oportunidad?

Tabla 31

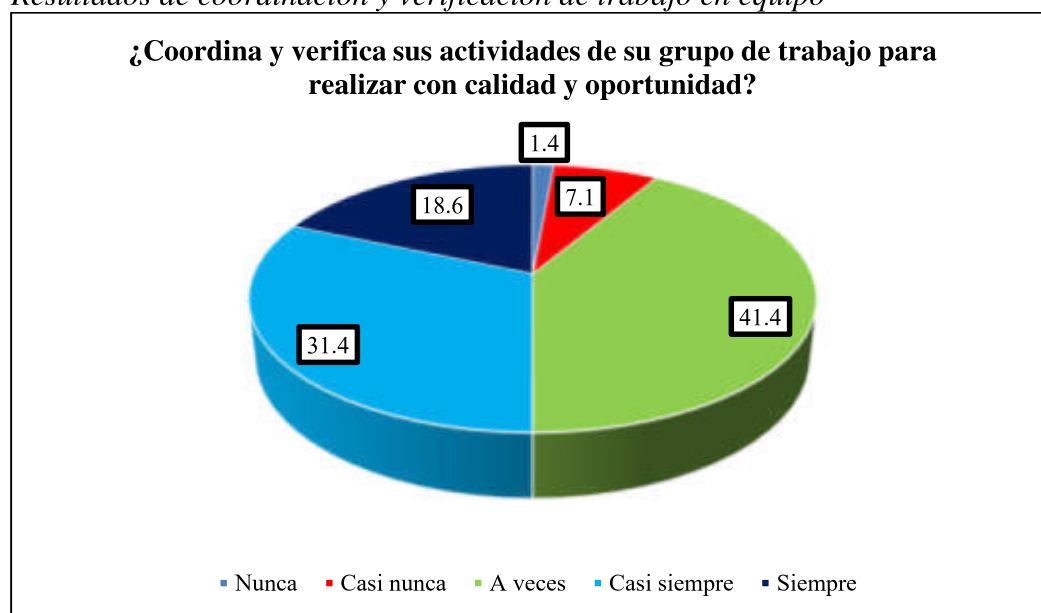
Resultados de coordinación y verificación de trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	5	7.1	7.1	8.6
	A veces	29	41.4	41.4	50.0
	Casi siempre	22	31.4	31.4	81.4
	Siempre	13	18.6	18.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 28

Resultados de coordinación y verificación de trabajo en equipo



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 31 y figura 28, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 41.4% de trabajadores indican que solo a veces se logra coordinar y verifica sus actividades de su grupo de trabajo para realizar con calidad y oportunidad; seguido por el 31.4% casi siempre, 18.6% siempre; el 7.1% casi nunca; y el 1.4 nunca. Por tanto, en conclusión, se puede señalar la gran mayoría de los trabajadores si logran desempeñarse en su labor. Aunque, todavía existe un grupo que señala que solo a veces se logra con este indicador.

ii) **¿Busca las mejores soluciones para situaciones y problemas que integra los elementos necesarios para resolverlos?**

Tabla 32

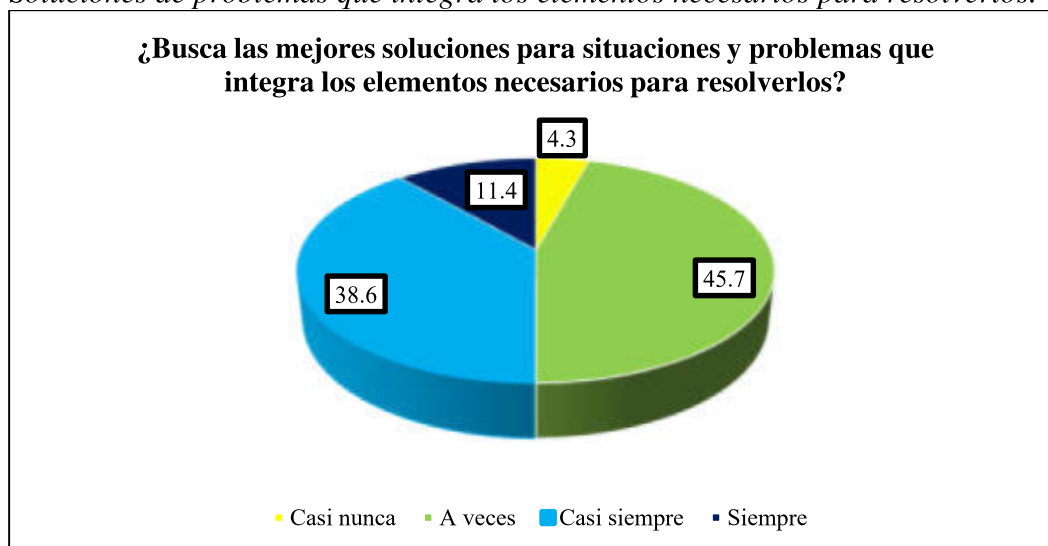
Soluciones de problemas que integra los elementos necesarios para resolverlos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	4.3	4.3	4.3
	A veces	32	45.7	45.7	50.0
	Casi siempre	27	38.6	38.6	88.6
	Siempre	8	11.4	11.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 29

Soluciones de problemas que integra los elementos necesarios para resolverlos.



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 32 y figura 29, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 45.7% de trabajadores expresan que solo a veces se logra dar mejores soluciones para situaciones y problemas que integra los elementos necesarios para resolverlos; seguido por el 38.6% casi siempre, 11.4% siempre; y el 4.3% casi nunca. Por tanto, en conclusión, se puede señalar la gran mayoría de los trabajadores todavía no logran establecer un trabajo en equipo que ayude a dar soluciones a los problemas como debería ser. Aunque, todavía existe un grupo que señala casi siempre y siempre existe personal preparado para poder afrontar tales situaciones.

f. Análisis indicador solidaridad y confianza por cada ítem

i) ¿Se identifica con los valores de la institución y se compromete con las necesidades de estas?

Tabla 33

Resultados de identificación de valores y compromisos institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	4	5.7	5.7	7.1
	A veces	11	15.7	15.7	22.9
	Casi siempre	44	62.9	62.9	85.7
	Siempre	10	14.3	14.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 30

Resultados de identificación de valores y compromisos institucionales



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 33 y figura 30, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 62.9% de los trabajadores manifiestan que casi siempre se identifican con los valores de la institución y se compromete con las necesidades de estas; seguido por el 15.7% a veces, 14.3% siempre; el 5.7% casi nunca y el 1.4% nunca. Por tanto, se concluye, que la gran mayoría de los trabajadores se identifican con los valores de la institución y se compromete con las necesidades de estas. Aunque, todavía existe un pequeño grupo que señala que todavía falta fortalecer este aspecto fundamental por parte del trabajador

ii) Resultados de interés y colaboración institucional

Tabla 34

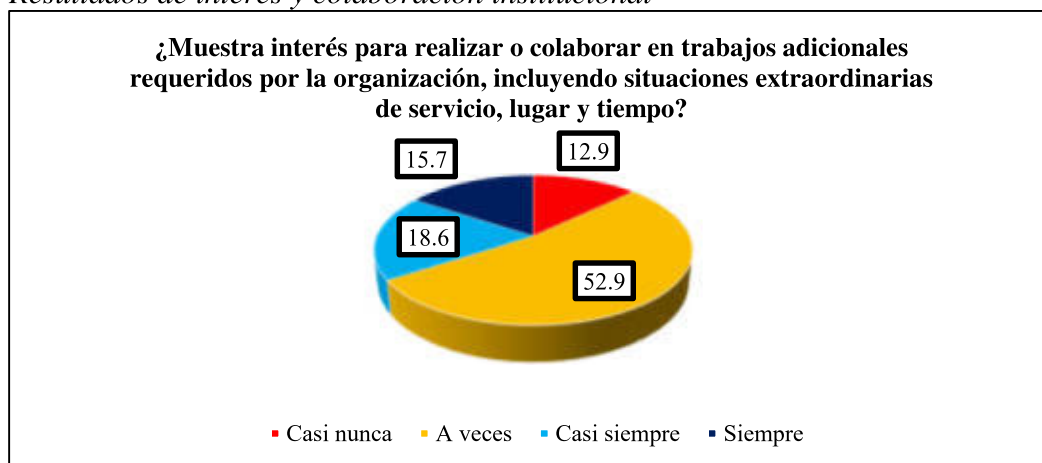
Resultados de interés y colaboración institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	12.9	12.9	12.9
	A veces	37	52.9	52.9	65.7
	Casi siempre	13	18.6	18.6	84.3
	Siempre	11	15.7	15.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 31

Resultados de interés y colaboración institucional



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 34 y figura 31, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 52.9% de los trabajadores expresan solo a veces se muestra interés para realizar o colaborar en trabajos adicionales requeridos por la organización, incluyendo situaciones extraordinarias de servicio, lugar y tiempo por parte del trabajador; seguido por el 18.6% casi siempre, 15.7% siempre; y el 12.9% nunca. Por tanto, se concluye, que la gran mayoría de los trabajadores se muestra interés para realizar o colaborar en trabajos adicionales requeridos por la organización, incluyendo situaciones extraordinarias de servicio, lugar y tiempo por parte del trabajador. Aunque, todavía existe un pequeño grupo que señala que todavía falta fortalecer este aspecto fundamental por parte del considerable que señala que nunca se lleva a cabo dicha afirmación.

g. Descripción de los resultados del indicador lineamientos estratégicos por cada ítem

i) ¿Realiza su trabajo con una clara definición de los valores, principios y compromisos que establece la institución para el logro de los objetivos?

Tabla 35

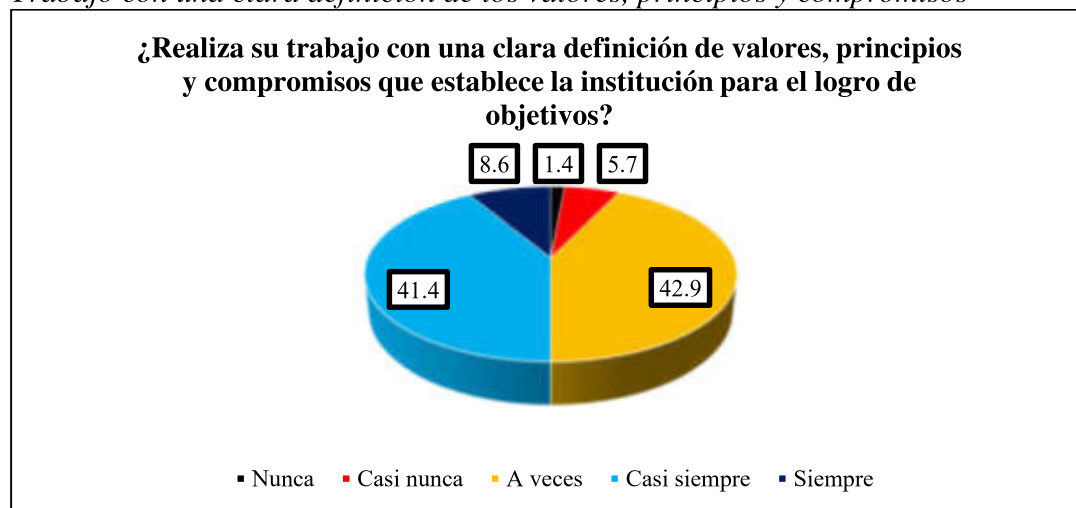
Trabajo con una clara definición de los valores, principios y compromisos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	4	5.7	5.7	7.1
	A veces	30	42.9	42.9	50.0
	Casi siempre	29	41.4	41.4	91.4
	Siempre	6	8.6	8.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 32

Trabajo con una clara definición de los valores, principios y compromisos



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 35 y figura 32, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 42.9% de los trabajadores indican que solo a veces realizan su trabajo con una clara definición de los valores, principios y compromisos que establece la institución para el logro de los objetivos; seguido por el 41.4% casi siempre, 8.6% siempre; 5.7% casi nunca y el 1.4% nunca. Por tanto, se concluye, más del 50% de los trabajadores realizan su trabajo con una clara definición de los valores, principios y compromisos que establece la institución para el logro de los objetivos. Sin embargo, existe un mínimo grupo del personal que no está logrando con esta actividad.

ii) ¿Sé cumple con los objetivos estratégicos trazados según los plazos establecidos?

Tabla 36

Resultados sobre cumplimiento con los objetivos estratégicos trazados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	3	4.3	4.3	5.7
	A veces	35	50.0	50.0	55.7
	Casi siempre	26	37.1	37.1	92.9
	Siempre	5	7.1	7.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 33

Resultados sobre cumplimiento con los objetivos estratégicos trazados



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 36 y figura 33, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 50% de los trabajadores manifiestan que solo a veces sé cumple con los objetivos estratégicos trazados según los plazos establecidos; seguido por el 37.1% casi siempre, 7.1% siempre; 4.3% casi nunca y el 1.4% nunca. Por tanto, se concluye, en su gran mayoría de los trabajadores se cumple con los objetivos estratégicos trazados según los plazos establecidos. Sin embargo, existe un mínimo grupo del personal que no está conforme con el cumplimiento de las programaciones.

iii) ¿Existe sensibilización acerca de la misión y visión institucional?

Tabla 37

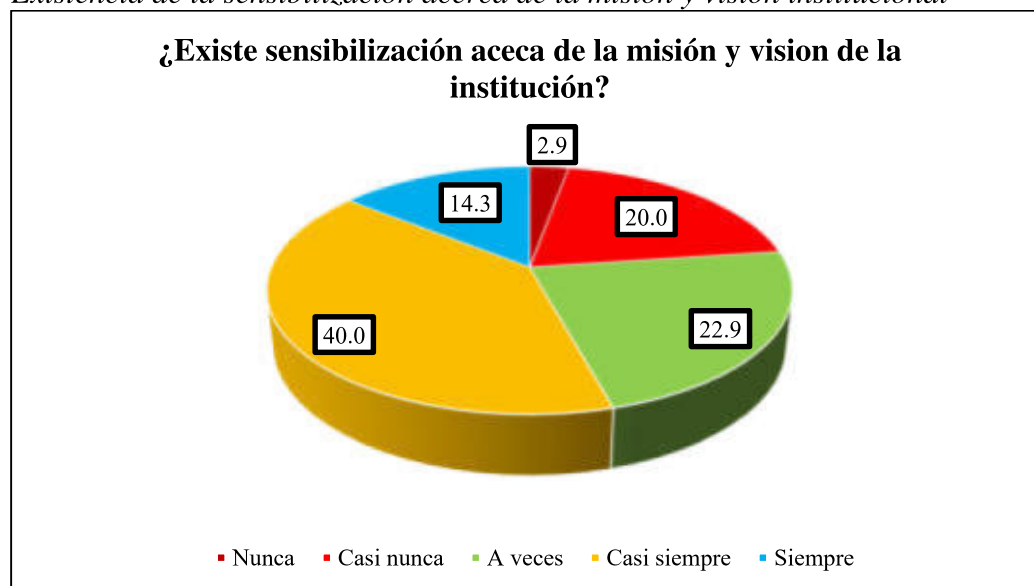
Existencia de la sensibilización acerca de la misión y visión institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2.9	2.9	2.9
	Casi nunca	14	20.0	20.0	22.9
	A veces	16	22.9	22.9	45.7
	Casi siempre	28	40.0	40.0	85.7
	Siempre	10	14.3	14.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 34

Existencia de la sensibilización acerca de la misión y visión institucional



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 37 y figura 34, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 40% de los trabajadores expresan que casi siempre se realiza sensibilización acerca de la misión y visión institucional; seguido por el 22.9% a veces, 20% casi nunca; 14.3% casi nunca y el 2.9% nunca. Por tanto, se concluye, en su gran mayoría de los trabajadores manifiestan que en el gobierno regional de Apurímac se hacen sensibilización acerca de la misión y visión de la organización. Sin embargo, existe un mínimo grupo del personal que no percibe dicha afirmación.

h. Descripción de los resultados del indicador recurso materiales y equipos por cada ítem

i) ¿La utilización de los materiales asignados para sus actividades es utilizada de manera oportuna y adecuada?

Tabla 38

Utilización de los materiales de manera oportuna y adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	21	30.0	30.0	31.4
	A veces	27	38.6	38.6	70.0
	Casi siempre	17	24.3	24.3	94.3
	Siempre	4	5.7	5.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 35

Utilización de los materiales de manera oportuna y adecuada



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 38 y figura 35, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 38.6% de los trabajadores manifiestan que a veces utilizan los materiales asignados para sus actividades de manera oportuna y adecuada; seguido por el 30% casi nunca, 24.3% casi siempre; 5.7% siempre; y el 1.4 % nunca. Por tanto, se concluye, en su gran mayoría de los trabajadores a veces, casi siempre y siempre lograr con este indicador. Sin embargo, existe un mínimo grupo del personal no logra con estas actividades que son importantes para el desarrollo de las actividades.

ii) **¿Tiene un manejo fluido y eficiente de la información y equipos con relación a sus actividades?**

Tabla 39

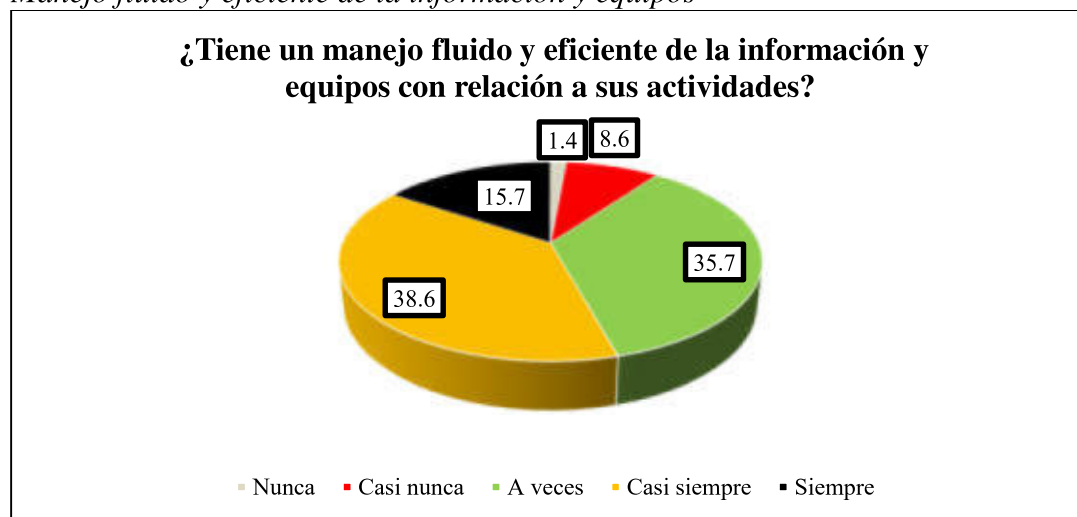
Manejo fluido y eficiente de la información y equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.4	1.4	1.4
	Casi nunca	6	8.6	8.6	10.0
	A veces	25	35.7	35.7	45.7
	Casi siempre	27	38.6	38.6	84.3
	Siempre	11	15.7	15.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 36

Manejo fluido y eficiente de la información y equipos



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 39 y figura 36, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 38.6% de los trabajadores expresan que casi siempre tienen un manejo fluido y eficiente de la información y equipos con relación a sus actividades; seguido por el 35.7% a veces, 15.7% siempre; 8.6% casi nunca; y el 1.4 % nunca. Por tanto, se concluye, en su gran mayoría de los trabajadores casi siempre, a veces y siempre tienen un fluido manejo de información y el uso de los equipos de manera eficiente. Sin embargo, existe un mínimo grupo del personal no que todavía muestra dificultades, de tal manera que deben de ser reforzadas.

iii) ¿La utilización de los equipos y muebles son eficientes y adecuados para el logro de las metas?

Tabla 40

Utilización de los equipos y muebles son eficientes y adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	16	22.9	22.9	22.9
	A veces	31	44.3	44.3	67.1
	Casi siempre	15	21.4	21.4	88.6
	Siempre	8	11.4	11.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 37

Utilización de los equipos y muebles son eficientes y adecuados



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 40 y figura 37, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 44.3% de los trabajadores manifiestan que solo a veces utilizan los equipos y muebles de manera eficiente y adecuado para el lograr las metas establecidas; seguido por el 22.9% casi nunca, 21.4% casi siempre; y el 11.4 % siempre. Por tanto, se concluye, en su gran mayoría de los trabajadores solo a veces, casi siempre y siempre utilizan los equipos y muebles de manera eficiente y adecuado para el lograr las metas establecidas. Sin embargo, existe un mínimo grupo del personal que afirma que casi nunca, el personal hace dicha afirmación.

i. Descripción de los resultados del indicador calidad por cada ítem

i) ¿Realiza su trabajo con una clara definición de los resultados esperados y con los menores errores posibles?

Tabla 41

Realización de su trabajo con una clara definición de los resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	5.7	5.7	5.7
	A veces	36	51.4	51.4	57.1
	Casi siempre	19	27.1	27.1	84.3
	Siempre	11	15.7	15.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 38

Realización de su trabajo con una clara definición de los resultados



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 41 y figura 38, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 51.4% de los trabajadores manifiestan que solo a veces se realizan su trabajo con una clara definición de los resultados esperados y con los menores errores posibles; seguido por el 27.1% casi siempre, 15.7% siempre; y el 5.7% casi nunca. Por tanto, se concluye, en su gran mayoría de los trabajadores a veces, casi siempre y siempre realiza su trabajo con una clara definición y con menores errores posibles. Sin embargo, existe un pequeño grupo del personal que casi nunca se realiza dicha acción.

ii) ¿Se reconoce la atención y el tiempo u horarios que realiza para con los usuarios?

Tabla 42

Sobre si se reconoce la atención y el tiempo u horarios que realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	5.7	5.7	5.7
	A veces	34	48.6	48.6	54.3
	Casi siempre	24	34.3	34.3	88.6
	Siempre	8	11.4	11.4	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 39

Sobre si se reconoce la atención y el tiempo u horarios que realiza



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 42 y figura 39, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 48.6% de los trabajadores expresan que solo a veces se reconoce la atención y el tiempo u horarios que realiza para con los usuarios; seguido por el 34.3% casi siempre, 11.4% siempre; y el 5.7% casi nunca. Por tanto, se concluye, en su gran mayoría de los trabajadores a veces, casi siempre y siempre se reconoce la atención y el tiempo u horario que brinda para con los usuarios. Sin embargo, existe un pequeño grupo del personal que casi nunca se reconoce la atención que se brinda, el tiempo y a un peor los horarios.

iii) ¿La atención y trabajo que realiza o brinda a los usuarios es satisfactorio?

Tabla 43

La atención y trabajo que realiza o brinda a los usuarios es satisfactorio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	5.7	5.7	5.7
	A veces	17	24.3	24.3	30.0
	Casi siempre	39	55.7	55.7	85.7
	Siempre	10	14.3	14.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Nota. La presente tabla fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

Figura 40

La atención y trabajo que realiza o brinda a los usuarios es satisfactorio



Nota. La presente figura fue de elaboración propia a partir del procesamiento de datos, 2020.

En la tabla 43 y figura 40, de un total de 70 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, que el 55.7% de los trabajadores perciben que casi siempre la atención y trabajo que realiza o brinda a los usuarios es satisfactorio por parte del personal; seguido por el 24.3% a veces, 14,3% siempre; y el 5.7% casi nunca. Por tanto, se concluye, en su gran mayoría de los trabajadores a casi siempre, a veces y siempre muestran una atención y trabajo hacia la satisfacción del usuario. aunque, existe un pequeño grupo del personal del gobierno regional de Apurímac que casi nunca el personal hace dichas acciones.

Anexo 06: Documentos de formalidad



SOLICITO: Realizar la Encuesta al Personal del Gobierno Regional de Apurímac

SEÑOR:

DIRETOR DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ESCALAFON DEL GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC.

Yo, **AMÉRICO RODRÍGUEZ RABELO** identificado con DNI N° 45582240, Estudiante de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA), ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que, por intermedio de la presente me es grato de dirigirme a su despacho y asimismo hacerlo de su conocimiento como estudiante, es un requisito construir una tesis de investigación para optar el título profesional de licenciado en administración, para ello efectue la tesis titulado "Nivel de Gestión Administrativa del Personal en el Gobierno Regional de Apurímac – 2019". Por tal motivo, solicito Sr. Director poder realizar la encuesta al personal del Gobierno Regional de Apurímac, con el objetivo de medir la gestión administrativa del personal. Para lo cual adjunto el siguiente documento:

1.- El cuestionario de encuesta.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted, acceder a mi petición por ser de justicia que espero alcanzar.

Abancay, 10 de Enero del 2020.


AMÉRICO RODRÍGUEZ RABELO
DNI N° 45582240



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

DIRECCIÓN REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ESCALAFÓN
"Año de la Universalización de la Salud"



CONSTANCIA DE ENCUESTA

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS Y ESCALAFÓN DEL GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC;

HACE CONSTAR:

Que, El Sr. **AMERICO RODRIGUEZ RABELLO**, identificado con D.N.I. N° 45582240, efectuó encuesta 141 personal nombrado del Gobierno Regional de Apurímac como tesista para elaborar el trabajo de Tesis titulado "NIVEL DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL EN EL GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC-2019", de la Estudiante de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA).

Se le expide la presente constancia a solicitud verbal del interesado, para los fines que considere conveniente.

Abancay, 10 de Diciembre de 2020.

Dirección: Jr. Puno 107 Abancay | Teléfono: 083 321022 | Email: transparencia@goreapurimac.gob.pe

