



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA
EFICIENCIA DEL GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI,
PERIODO 2017”**

Presentado Por:

Bach. Zandy Escarlenn Meléndez Salazar

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

**PUCALLPA – PERÚ
2018**

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y la fortaleza para culminar este importante trabajo denominado tesis, meta que me ayudara a obtener mi título profesional.

A mis padres, Alfonso Raúl Meléndez Shuña y Enma Eloísa Salazar Upiachihua, por inculcarme los valores, por la entrega y amor incondicional y por haberme brindado la educación y sabios consejos.

A mi esposo, Kenrry Abensur Rengifo, por el apoyo moral económico y sobre todo por la comprensión y cariño que me tiene, y a mis hijos que los amo mucho: Briana Abensur Meléndez y Moisés Alfonso Abensur Meléndez; quienes son mis más grandes tesoros.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad Alas Peruanas, en especial al Director de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales; por permitirme ser parte de la institución y por haber hecho posible mi formación profesional.

Agradezco a mi asesor de Tesis, por sus enseñanzas, dedicación y motivación en la elaboración de la presente tesis.

También agradezco a mis docentes de la Universidad Alas Peruanas, por haber contribuido de una y otra forma en el transcurso de mi carrera y por transmitirme sus conocimientos y experiencias profesionales.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: “Gestión Administrativa y su incidencia en la Eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, periodo 2017”, se realizó partiendo de la problemática percibida en los trabajadores, directivos y sociedad en general, sobre la mala gestión administrativa que impide elevar los niveles de eficiencia dentro de la institución, es por ello que se tomó la decisión de llevar a cabo la investigación, la cual tuvo como principal objetivo determinar si la gestión administrativa incide en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali.

La metodología utilizada, así como el análisis de los resultados de la evaluación de la gestión administrativa y su incidencia en los niveles de eficiencia se han obtenido mediante la recopilación de información del Gobierno Regional de Ucayali.

Como técnicas de recolección de datos se utilizaron la observación directa y la encuesta, y como instrumento el cuestionario, luego se procedió a la organización de los datos, su clasificación y tabulación, mediante la presentación de tablas estadísticas, que reflejan los niveles de eficiencia en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, así como el estado de opinión de los funcionarios encuestados.

Luego de haber aplicado los métodos y técnicas de la investigación, se concluyó que la gestión administrativa incide significativamente en la eficiencia y eficacia de los procesos dentro del Gobierno Regional de Ucayali, periodo 2017.

Palabras clave: Gestión, Administrativa, Eficiencia, Eficacia, Gobierno.

ABSTRACT

The present research work called "Administrative Management and its impact on the Efficiency of the Regional Government of Ucayali, period 2017", was made starting from the problems perceived in the workers, managers and society in general, about the bad administrative management that prevents raise the levels of efficiency within the institution, that is why the decision was taken to carry out the investigation, which had as its main objective to determine if the administrative management influences the efficiency of the Regional Government of Ucayali.

The methodology used, as well as the analysis of the results of the evaluation of the administrative management and its impact on the levels of efficiency have been obtained by gathering information from the Regional Government of Ucayali.

As data collection techniques, direct observation and the survey were used, and as an instrument the questionnaire, then proceeded to the organization of the data, its classification and tabulation, through the presentation of statistical tables, which reflect the levels of efficiency in the administrative management of the Regional Government of Ucayali, as well as the state of opinion of the officials surveyed.

After having applied the methods and techniques of the investigation, it was concluded that the administrative management has a positive impact on the efficiency and effectiveness of the processes within the Regional Government of Ucayali, 2017.

Keywords: Management, Administrative, Efficiency, Efficiency, Government.

ÍNDICE

	Pag.
- CARATULA	i
- DEDICATORIA	ii
- AGRADECIMIENTO	iii
- RESUMEN	iv
- ABSTRACT	v
- ÍNDICE	vi
- ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	viii
- INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	01
1.1. Planteamiento del problema	01
1.2. Formulación del problema	04
1.2.1. Problema principal	04
1.2.2. Problemas secundarios	04
1.3. Objetivos de la investigación	04
1.3.1. Objetivo general	04
1.3.2. Objetivos específicos	04
1.4. Justificación del estudio	05
1.5. Limitaciones de la investigación	06
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	07
2.1. Antecedentes del estudio	07
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Definición de términos básicos	36
2.4. Hipótesis	40
2.4.1. Hipótesis general	40
2.4.2. Hipótesis específicas	40
2.5. Variables	40
2.5.1. Definición conceptual de la variable	41
2.5.2. Definición operacional de la variable	41
2.5.3. Operacionalización de la variable	42

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	43
3.1. Tipo y nivel de investigación	43
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	44
3.3. Población y muestra	50
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	54
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	55
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	57
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	59
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	100
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
ANEXOS	115
– Anexo N° 01. Matriz de consistencia	116
– Anexo N° 02. Instrumento de recolección de datos	117
– Anexo N° 03. Procesamiento de la información	120
– Anexo N° 04. Valores de X^2 para los niveles de confianza	125
– Anexo N° 05. Carta de autorización para aplicación de cuestionario para la encuesta	126

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Pag.

TABLAS:

Tabla N° 01. Operacionalización de las Variables	42
Tabla N° 02. Relación de trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali	50
Tabla N° 03. Estadísticas de fiabilidad	56
Tabla N° 04. Escala de calificación de la encuesta	59
Tabla N° 05. Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores del GOREU	60
Tabla N° 06. Preguntas con mayor puntaje del total de encuestados	62
Tabla N° 07. Frecuencias del ITEM 01	63
Tabla N° 08. Frecuencias del ITEM 02	64
Tabla N° 09. Frecuencias del ITEM 03	65
Tabla N° 10. Frecuencias del ITEM 04	66
Tabla N° 11. Frecuencias del ITEM 05	67
Tabla N° 12. Frecuencias del ITEM 06	68
Tabla N° 13. Frecuencias del ITEM 07	69
Tabla N° 14. Frecuencias del ITEM 08	70
Tabla N° 15. Frecuencias del ITEM 09	71
Tabla N° 16. Frecuencias del ITEM 10	72
Tabla N° 17. Frecuencias del ITEM 11	73
Tabla N° 18. Frecuencias del ITEM 12	74
Tabla N° 19. Frecuencias del ITEM 13	75
Tabla N° 20. Frecuencias del ITEM 14	76
Tabla N° 21. Frecuencias del ITEM 15	77
Tabla N° 22. Frecuencias del ITEM 16	78
Tabla N° 23. Frecuencias del ITEM 17	79
Tabla N° 24. Frecuencias del ITEM 18	80
Tabla N° 25. Frecuencias del ITEM 19	81
Tabla N° 26. Frecuencias del ITEM 20	82
Tabla N° 27. Frecuencias del ITEM 21	83
Tabla N° 28. Frecuencias del ITEM 22	84
Tabla N° 29. Frecuencias del ITEM 23	85
Tabla N° 30. Frecuencias del ITEM 24	86

Tabla N° 31. Tabla cruzada de contingencia de las variables Gestion administrativa * Eficiencia	89
Tabla N° 32. Calculo del Chi-Cuadrado Hipótesis General	89
Tabla N° 33. Tabla cruzada de contingencia de las variables Planificación * Eficiencia	92
Tabla N° 34. Calculo del Chi-Cuadrado Hipótesis Especifica N° 01	92
Tabla N° 35. Tabla cruzada de contingencia de las variables Dirección * Eficiencia	95
Tabla N° 36. Calculo del Chi-Cuadrado Hipótesis Especifica N° 02	95
Tabla N° 37. Tabla cruzada de contingencia de las variables Toma de Decisiones * Eficiencia	98
Tabla N° 38. Calculo del Chi-Cuadrado Hipótesis Especifica N° 03	98

GRÁFICOS:

Gráfico N° 01. Funciones de la Gestión Administrativa	21
Gráfico N° 02. Dimensiones de la gestión administrativa	25
Gráfico N° 03. Gestión eficaz vs Gestión eficiente	29
Gráfico N° 04. Indicadores que miden la eficiencia organizacional	35
Gráfico N° 05. Ubicación geográfica del Departamento de Ucayali	47
Gráfico N° 06. Estructura Orgánica del Gobierno Regional de Ucayali	49
Gráfico N° 07. Gráfico de frecuencias del ITEM 01	63
Gráfico N° 08. Gráfico de frecuencias del ITEM 02	64
Gráfico N° 09. Gráfico de frecuencias del ITEM 03	65
Gráfico N° 10. Gráfico de frecuencias del ITEM 04	66
Gráfico N° 11. Gráfico de frecuencias del ITEM 05	67
Gráfico N° 12. Gráfico de frecuencias del ITEM 06	68
Gráfico N° 13. Gráfico de frecuencias del ITEM 07	69
Gráfico N° 14. Gráfico de frecuencias del ITEM 08	70
Gráfico N° 15. Gráfico de frecuencias del ITEM 09	71
Gráfico N° 16. Gráfico de frecuencias del ITEM 10	72
Gráfico N° 17. Gráfico de frecuencias del ITEM 11	73
Gráfico N° 18. Gráfico de frecuencias del ITEM 12	74
Gráfico N° 19. Gráfico de frecuencias del ITEM 13	75
Gráfico N° 20. Gráfico de frecuencias del ITEM 14	76

Gráfico N° 21. Gráfico de frecuencias del ITEM 15	77
Gráfico N° 22. Gráfico de frecuencias del ITEM 16	78
Gráfico N° 23. Gráfico de frecuencias del ITEM 17	79
Gráfico N° 24. Gráfico de frecuencias del ITEM 18	80
Gráfico N° 25. Gráfico de frecuencias del ITEM 19	81
Gráfico N° 26. Gráfico de frecuencias del ITEM 20	82
Gráfico N° 27. Gráfico de frecuencias del ITEM 21	83
Gráfico N° 28. Gráfico de frecuencias del ITEM 22	84
Gráfico N° 29. Gráfico de frecuencias del ITEM 23	85
Gráfico N° 30. Gráfico de frecuencias del ITEM 24	86
Gráfico N° 31. Consolidado de las frecuencias de los Ítems (01-24)	87
Gráfico N° 32. Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis General	90
Gráfico N° 33. Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis Esp. 1	93
Gráfico N° 34. Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis Esp. 2	96
Gráfico N° 35. Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis Esp. 3	99

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el servidor público, juega un papel importante dentro de los procesos de la gestión administrativa. El objetivo final de las entidades y/o instituciones públicas, es la prestación de los servicios que satisfagan las expectativas de la comunidad teniendo en cuenta como parte vital el recurso humano al interior de las organizaciones. Por tanto, el sector público requiere de líderes que obtengan su poder por el valor de sus ideas y por su capacidad persuasiva, que generen confianza hacia sus superiores y subordinados. Con habilidad para resolver situaciones difíciles al interior de la institucionalidad en particular como de la sociedad en general, mejorando así la eficiencia dentro de las instituciones públicas.

Lo mencionado anteriormente, demanda de un cambio de actitudes, comportamientos y compromisos personales y profesionales en el desarrollo de la actividad pública, que conlleve a identificar metodologías para elaborar e implementar representaciones de transformación organizacional. Así los gerentes, trabajadores y población en particular, son y deben ser los pioneros de los procesos de cambio en el interior de las entidades, hacia el logro de los objetivos trazados, de manera eficiente y eficaz.

La propuesta del presente trabajo, se suscribe al contexto general del quehacer institucional en el país y la localidad, observación directa por experiencias personales de trabajo y revisión de literatura.

En ese sentido, el objetivo del presente estudio es analizar y diagnosticar la situación de la actual gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, y detectar los puntos débiles y falencias que impiden mejorar la eficiencia de la institución, y poder sugerir las medidas correctivas que permitan mejorar la situación actual.

Son estas las razones que conllevaron a realizar este importante trabajo de investigación a nivel de tesis, el mismo que se dividió en cinco capítulos:

En el capítulo I, hablamos sobre el Problema de la Investigación y la formulación del mismo, los problemas principales, problemas secundarios, los objetivos de la investigación tanto general y específico, así como la justificación y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se describe el marco teórico, como antecedentes básicos y trabajos de investigación similares dentro y fuera del Perú, las definiciones de términos básicos y la hipótesis general y secundaria, también se hace referencias de la identificación y variables a medir durante el proceso del presente trabajo de investigación

En el capítulo III, la metodología, se desarrolla el diseño de investigación, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de la recolección de datos.

En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación, donde se exponen las tablas y gráficos estadísticos de las variables en estudio.

Por último en el capítulo V, se exponen las discusiones, conclusiones y recomendaciones de la investigación; como también los autores bibliográficos consultados para este importante trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La globalización ha provocado inevitables cambios en el mundo organizacional, generando particularmente impacto en las estructuras políticas y administrativas de las entidades e instituciones públicas y privadas, las cuales exigen modernizaciones y significativos progresos en relación con los nuevos estilos de gestión administrativa para responder a las demandas de la sociedad.

La implantación de un efectivo sistema de gestión, sirve de soporte para la realización de diversas actividades programadas por parte de instituciones públicas como es el caso de los gobiernos regionales y municipalidades. Para que esta gestión sea eficiente y eficaz, se deben incorporar nuevas herramientas administrativas; las que permitirán emplear de manera adecuada los recursos disponibles.

Las nuevas tendencias sobre la administración y la gestión administrativa, van en busca de enfoques, métodos, técnicas, políticas, objetivos, estrategias, tácticas, controles, etc., su utilización va a permitir ser cada vez más eficientes en cualquiera de las fases del proceso administrativo, el uso adecuado de los recursos propios o asignados, y de esta manera obtener resultados satisfactorios que propicien su permanencia como una institución exitosa.

Las organizaciones del estado, con el fin de modernizar sus actividades, han sufrido una serie de modificaciones frente a la globalización, así como el desarrollo tecnológico, la búsqueda de la calidad, la eficiencia, la eficacia y la efectividad, pero con el apoyo de las personas que trabajan, deciden, actúan, ejecutan, fortalecen la innovación y la visión.

El análisis de gestión administrativa es una herramienta de desarrollo empresarial, que permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual, los recursos humanos están cumpliendo la planificación, la organización, la integración del personal, la dirección, la coordinación, la ejecución y el control de los objetivos trazados por la alta gerencia.

El Gobierno Regional de Ucayali, es una institución pública encargada de la administración de la Región, tiene personería jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. El Gobierno Regional de Ucayali contribuye a elevar el bienestar de su población, para ello organiza y conduce la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias, a fin de lograr el desarrollo sostenible de la Región en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, promoviendo la inversión pública y privada, el empleo y garantizando el ejercicio pleno de los derechos e igualdad de oportunidades de sus habitantes.

Entre los problemas de mayor relevancia que se han observado dentro del Gobierno Regional de Ucayali, se encuentra que los procesos de la gestión administrativa son débiles e ineficientes, por la falta de planificación, falta de cumplimiento de objetivos, falta de diagnóstico, pronóstico, políticas, estrategias, tácticas y controles; minimizando así la eficiencia, eficacia y efectividad en las actividades que se le encomienda al personal que labora en la institución, reflejándose en el mal servicio que se presta a los usuarios y a la comunidad en general.

En tal sentido, con este tipo de gestión defectuosa en lo administrativo, no se puede desarrollar con eficiencia las actividades que permitan el logro de las metas y los objetivos en el corto, mediano y largo plazo; de igual manera, la institución ha elaborado los documentos de gestión como manuales, reglamentos, directivas; pero estos no se cumplen, impidiendo de esta manera el acatamiento de las normas, planes y proyectos regionales, perjudicando la calidad de los servicios.

Además, la inadecuada toma de decisiones por parte de las autoridades y directivos del Gobierno Regional de Ucayali, dificulta en elegir las mejores alternativas para la correcta toma de decisiones, con menos riesgo y/o margen de error; este problema dificulta satisfacer las necesidades colectivas y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Es por ello, que el propósito de esta investigación es conocer cómo se encuentra la gestión administrativa dentro del Gobierno Regional de Ucayali, y de qué manera incide en resultados eficientes en la institución; permitiéndome dar las recomendaciones necesarias para lograr un mejor desempeño en el ámbito laboral y corregir algunas deficiencias que pudieran existir; lo cual ayudara a tener un mejoramiento continuo, optimizar los servicios y mejorar la utilización de los recursos disponibles, conforme a los procedimientos, normas y políticas de una gestión administrativa idónea.

Todas las razones que se han expuesto fueron suficientes argumentos, para tomar como desafío el desarrollo de la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal:

¿Qué nivel de incidencia existe entre la gestión administrativa y la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?

1.2.2. Problemas secundarios:

- a) ¿Cómo incide la planificación en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?
- b) ¿Cómo incide la dirección en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?
- c) ¿Cómo incide la toma de decisiones en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo principal:

Determinar el nivel de incidencia entre la gestión administrativa y la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos:

- a) Especificar como la planificación incide en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.
- b) Evaluar como la dirección incide en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.
- c) Precisar como la toma de decisiones incide en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

1.4. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá determinar la eficacia de la gestión administrativa que ejerce el Gobierno Regional de Ucayali en la población Ucayalina, así como el nivel de eficiencia que ofrece la institución a sus administrados, usuarios y población en general, y en base al análisis correspondiente se formularán recomendaciones y acciones de mejora.

Los resultados del estudio también servirán para que los principales funcionarios tengan un referente sobre la gestión administrativa y su relación con la eficiencia de sus trabajadores; lo que les permitirá generar a futuro estrategias y acciones preventivas y correctivas para beneficio de la institución.

Facilitará la orientación de los trabajadores con nuevos procedimientos, por ende, ellos estarán más motivados y satisfechos de la actual gestión administrativa de la institución; lo que les permitirá a los servidores públicos desarrollar sus conocimientos y seguir creciendo en el ámbito laboral; en consecuencia cumplirán con sus obligaciones de manera eficiente.

Además si se implementan políticas o un modelo de gestión administrativa adecuado, se convertiría en una experiencia exitosa a nivel público que se puede replicar en otras instituciones públicas de similares características.

La presente investigación puede servir de base para llevar a cabo otras nuevas investigaciones tomando en cuenta las variables de estudio. La aceptación por parte de la institución y por tanto el acceso a la información, también ha influenciado en la elección y preferencia del tema de investigación.

1.5. Limitaciones de la investigación

Toda actividad humana tiene sus limitaciones, la investigación por ser una actividad de tipo intelectual no es ajena a esta realidad. En este sentido, para la elaboración del presente trabajo se encontraron las siguientes limitaciones:

- En relación al material bibliográfico, en nuestra región existe muy poca información y bibliografía reciente para sustentar el aspecto teórico de nuestro estudio.
- En el orden temporal, se estudió únicamente la gestión administrativa y su incidencia en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali en un solo momento, sería ideal para la obtención de mejores resultados que el tiempo de la investigación sea lo más prolongado posible.
- En cuanto a la amplitud, el estudio se circunscribe únicamente con los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali.
- En el aspecto metodológico, por ser una investigación no experimental, transversal, no se manipuló ninguna variable. Por ello, los resultados responden solo al momento, las cuales pueden variar según el contexto actual.
- En lo económico, debido a la limitación de recursos, los instrumentos sólo se aplicaron en un solo momento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Sobre el tema y variables elegidos en la presente investigación se han identificado y analizado los siguientes antecedentes:

2.1.1. Nivel internacional:

Galarza (2017) en su tesis de posgrado titulado: “**La Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad del Servicio a los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná Año 2015**”, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador. Concluye en lo siguiente:

Los resultados obtenidos en la presente investigación son los siguientes: deficiencias administrativas como: instalaciones inadecuadas, tecnología obsoleta, personal no capacitado, que no permite ofrecer un servicio de calidad al usuario. El nivel de satisfacción de los usuarios es bajo por la calidad del servicio recibido, reciben una atención lenta y deficiente. La infraestructura es limitada no presta las condiciones laborales necesarias por departamentos, además la tecnología es obsoleta inexistencia de procesos automatizados, modernos y eficaces para atender a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná.

Basantes (2014) en su tesis titulado: “**Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato**”, de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Concluye en lo siguiente:

- La mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular por lo que se concluye que la atención prestada no es la adecuada.
- Se concluye según las encuestas que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato le falta mejorar la calidad del servicio al cliente.
- Se concluye que los asesores de servicio al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato no tienen aptitud para atender al cliente.
- Se concluye que el trato brindado al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado fue indiferente por lo que los clientes no se sintieron a gusto el momento de realizar su trámite.

Gonzales (2014) en su tesis titulada: “**Modelo de Gestión Administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche, Provincia de Santa Elena, Año 2015**”, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena – Ecuador. Concluye en lo siguiente:

- La planificación está orientada hacia la eficiencia y eficacia mediante la formulación de elementos orientadores, con acciones, responsabilidades, e indicadores que permitirán dar seguimiento a las actividades que se ejecutan.
- El modelo de gestión administrativa contiene directrices y lineamientos para la mejora de los procesos administrativos

y alcance de la eficiencia y eficacia en la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche.

2.1.2. Nivel nacional:

Baldeos (2015) en su tesis titulada: “**La Gestion Administrativa en el Gobierno Regional de Lima**”, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho – Perú. Concluye en lo siguiente:

- La Gestión Administrativa influye significativamente en la Eficiencia del Gobierno Regional de Lima, por lo que los directivos determinan que acciones deben seguir para influir adecuadamente en la institución de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo.
- La Planificación en el Gobierno Regional de Lima incide adecuadamente en la eficiencia de la Gestión Administrativa.
- La ejecución de una adecuada Dirección influye significativamente en la eficiencia de la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Lima.
- La Toma de Decisiones Gerenciales eficientes influye adecuadamente en la eficiencia de la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Lima.

Calero (2016) en su tesis titulado: “**Gestion Administrativa y calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el Año 2015**”, de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú. Concluye en lo siguiente:

- La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique,

donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

- La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

Tirado (2014) en su tesis titulado: “**Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo**”, de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Concluye en lo siguiente:

Al formular las conclusiones, la más importante estipula que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos. Y finalmente al formular las recomendaciones resalta aquella que propone reforzar las áreas débiles, debiendo: capacitar al personal, mejorar la comunicación con los directivos; asimismo modernizar los programas de cómputo, dándoles un mantenimiento preventivo y mantener actualizadas las bases de datos, que permitan tomar decisiones acertadas.

2.1.3. Nivel local:

Paredes y Reátegui (2017) en su tesis titulado: **“Capacitación Empresarial y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Callería - Pucallpa, 2016”**, de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Privada de Pucallpa. El estudio se ha realizado con el propósito de demostrar que el desempeño laboral del personal que labora en la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería - Pucallpa mejora mediante la implementación de un plan de capacitación empresarial. De los resultados obtenidos del estudio se ha determinado que la implementación de la capacitación empresarial en la gestión administrativa influye significativamente en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa American Metal S.A.C., lo cual se vio reflejado en el fortalecimiento de habilidades gerenciales, relaciones laborales, satisfacción de los clientes y buen desempeño y productividad de los trabajadores, Concluye, que la implementación de un plan de capacitación empresarial en la gestión administrativa influye significativamente en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa American Metal S.A.C.

Tello (2017) en su tesis titulado: **“Auditoría Interna y Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, Pucallpa Perú 2016”**, de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Privada de Pucallpa. El objetivo principal fue determinar la relación entre la Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la empresa Credivargas, Pucallpa 2016. Se utilizó la estadística descriptiva, tablas de frecuencia, gráficos de barras, estadística inferencial, prueba de hipótesis de coeficiente de correlación de Pearson (r). Concluyo que, existe relación de las variables de la Auditoría interna y la Gestión

Administrativa de la empresa Credivargas, confirmadas por el coeficiente de Pearson que arrojó $r=0,9399$ positiva muy alta, así mismo su nivel de significancia fue $p= 0,018 < 0,05$; siendo significativo. Existe relación entre la dimensión Proceso de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente de Pearson arrojó $r =0,95$ positiva muy alta, siendo $P= 0,015 < 0,05$; es significativo. Existe relación entre la dimensión Normas de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente Pearson arrojó $r=0,932$ positiva muy alta, así mismo $P= 0,021 < 0,05$; es significativo.

Calero (2016) en su tesis titulado: “**Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Padre Abad, 2015**”, de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Sede Pucallpa. Los servidores del municipio forman un grupo humano de suma importancia en este proceso de cambio, puesto que, como potencial humanos se desenvuelven socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social, que influye en la Calidad de Servicio de la institución, frente a ello el objetivo de la investigación fue: determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Padre Abad en el año 2015. La razón fundamental de la investigación fue plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

a) Definiciones de gestión

El término gestión tiene varias acepciones, tales como: pilotaje de organizaciones, exploración y explotación de lo posible, pensamiento útil para la acción, reflexión para la decisión, liderazgo y visión de futuro, comunicación y resolución de conflictos; hacer diligencias, hilvanar las acciones, entretelar los esfuerzos, apalancar los procesos; todo ello para lograr los objetivos y resultados previamente establecidos.

Desde un punto de vista más ligado a la teoría organizacional, la gestión es vista como un conjunto de procesos teórico-prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema organizacional, para cumplir los mandatos sociales.

Gestión tiene que ver con gobernabilidad, integración entre lo técnico y lo político; la gestión articula los procesos teóricos y prácticos para dar sentido y razón de ser a la gobernabilidad y a la dirección de todos los equipos e individuos.

Salgueiro (2001) lo considera como “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos”. Es decir, le llama gestión a aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo de objetivos que han debido establecerse con anterioridad. (p. 152)

Amat (2007) dice “la gestión se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar” relaciona de modo directo a la gestión y la administración; dándole a la gestión un carácter de desarrollo es decir de acción, tratando de diferenciarlo del concepto de administración tradicional, que es más que nada engorrosa y burocrática; aunque la administración moderna es todo lo contrario. (p. 84)

Beltrán (1999) define el término gestión como el “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente definidos”. (p. 127)

b) Niveles de gestión

Beltrán (1999) categoriza a la gestión en tres niveles: gestión estratégica, gestión táctica y gestión operativa. (p. 132)

- **La gestión estratégica**, que se desarrolla en los niveles de dirección y sus decisiones y acciones son de carácter corporativo y de largo plazo. Está relacionada con la definición general de la organización y su entorno.
- **La gestión táctica**, que considera como base a la gestión estratégica, al impacto de sus decisiones y acciones de mediano plazo, comprende las unidades estratégicas y enmarca las funciones de organización y coordinación.
- **La gestión operativa**, se basa en la gestión táctica, sus decisiones y acciones en el corto plazo, incluyendo los equipos de trabajo (maquinas e individuos) y determinando las funciones de ejecución y control.

c) **Semejanzas y diferencias entre administración y gestión**

Para (Arellano, 2004, p. 64), estos dos conceptos tienen una esencia común en cuanto refieren actividades de planeación, organización, dirección, evaluación y control. Sin embargo, difieren en sus orientaciones específicas:

- **La administración**, es una actividad que opera directamente en la coordinación de recursos. Se fundamenta en la teoría organizacional, la dirección estratégica y el comportamiento organizacional.
- **La gestión**, es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la actividad central de la empresa, dirige su estrategia hacia los objetivos de la empresa y hacia los medios para la consecución de sus objetivos organizacionales.

En conclusión podemos decir que la gestión se refiere a la parte dinámica operacional (las acciones, los resultados, las evaluaciones y las correcciones en el quehacer administrativo), mientras que la administración se enfoca en las reglas, normas, formas, estructura y los procedimientos establecidos; es decir se refiere a la parte estática y formal del fenómeno administrativo (esto si se refiere a la administración tradicional).

d) **Definición de gestión administrativa**

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”.

Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”.

“Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

Según Kaplan y Norton (2000, p. 27), “es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”. Ésta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Ejecución, Control.

La dimensión administrativa de la gestión, retomando la representación que de ésta hace (Antúnez, 1994, p. 183), 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 evaluación de procesos, el dar a conocer los resultados, y a la vez incluye actuaciones, toma de decisiones, resolución de conflictos, etc. (Jabif, 2004, p. 157).

Campos y Loza (2011) tomando el Diccionario de la Real Academia Española define a la Gestión Administrativa como “la acción de administrar, que se realiza para la consecución

de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar". (p. 64)

e) Origen y evolución de la gestión administrativa

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control.

Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina.

f) Precursores de la gestión administrativa

Para que la administración sea lo que es hoy día, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran: Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

- a) Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.

- b) Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
 - c) Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.
-
- **Adán Smith:** enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.
 - **Henry Metacalfe:** Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica.
 - **Woodrow Wilson:** Hizo una separación entre política y Administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario.
 - **Frederick W. Taylor:** se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajo entre los año 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de

empleo aumentarán la paga a los trabajadores más productivos.

g) Importancia de la gestión administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. La administración pone en orden los esfuerzos según (Terry, (1956, p. 208).

En situaciones complejas, donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública, ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y su cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, la maquinaria administrativa pública se ha constituido en la empresa más importante de un país.

Es en la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa.

La gestión administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar para alcanzar los objetivos señalados en el uso de seres humanos y otros recursos.

h) Funciones de la gestión administrativa

La gestión administrativa se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control (Ponjuán, 1998, p. 131):

- 1. Planeación:** consiste en fijar los resultados que se espera alcanzar (objetivos), así como las acciones que se deben realizar para lograrlos. Los factores internos y externos que pueden afectar al emprendimiento deben ser revisados en esta etapa, y se tomarán decisiones para llegar a los resultados deseados.
- 2. Organización:** es “el proceso de dividir el trabajo y coordinar el logro de resultados hacia un propósito común; es el acto de combinar habilidades, posibilidades técnicas, experiencias, recursos y todos los elementos que podrían convertirse en resultados”. Se debe tener un especial cuidado con esta etapa, porque involucra a las personas (recursos humanos), siendo necesario crear un ambiente adecuado de trabajo.
- 3. Dirección:** es el proceso de conducir y coordinar los esfuerzos laborales de las personas que integran una organización, ayudándolos a desarrollar tareas relevantes dentro de ella. Comprende el compromiso y liderazgo de un grupo, incluye la supervisión de las

actividades, la motivación de las personas para que contribuyan eficientemente a los objetivos, así como una adecuada comunicación para facilitar las actividades y evitar conflictos interpersonales.

- 4. Control:** incluye verificar durante los procesos o al final de los mismos el desempeño del grupo de trabajo. Esta verificación se realiza teniendo en cuenta los planes iniciales y las decisiones que se habían tomado en cuanto a las acciones a realizar. A partir del control, se deben tomar medidas correctivas que orienten el trabajo hacia los resultados esperados.

Gráfico N° 01

Funciones de la gestión administrativa



Fuente: Los Procesos Administrativos. Ponjuán (1998).

i) Medios utilizados en la gestión administrativa

Hazler y Cassini (2008) plantea los siguientes medios o recursos. (p. 92)

1. Recursos materiales, son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc.
- Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc.

2. Recursos técnicos, son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos. Pueden ser:

- Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- Fórmulas, patentes, marcas, etc.

3. Recursos humanos, estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- Posibilidad de desarrollo.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos.
- Experiencias, conocimientos, etc.

Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, directores, etc.

4. Recursos financieros, son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- Recursos financieros propios: se encuentran en dinero en efectivo, aportaciones de los socios, utilidades, etc.
- Recursos financieros ajenos: están representados por préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores (bonos).

5. Recursos tecnológicos, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (computadoras, máquinas, otros equipos) o intangibles (un sistema, un procedimiento, una aplicación virtual). En la actualidad, la tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas.

j) Dimensiones de la gestión administrativa

Según el autor Anzola (2002), menciona que la “gestión administrativa consiste en 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 como son: la planificación, dirección y toma de decisiones”. (Pág.70)

1. Planificación

“La Planeación es decir por adelantado, qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién ha de hacerlo. La planeación cubre la brecha que va desde donde

estamos hasta dónde queremos ir. La tarea de la planeación es exactamente: minimización del riesgo y el aprovechamiento de las oportunidades.” (Amador, 2008, pag. 48).

Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. Sin la planificación, los departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados e impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente

2. Dirección

La dirección es la supervisión directa de los empleados en las actividades diarias del negocio. La eficiencia del gerente en la dirección es un factor de importancia para lograr el éxito de la empresa. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Dirigir significa mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Según, (Reyes, 2007, p. 95) “es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado.”

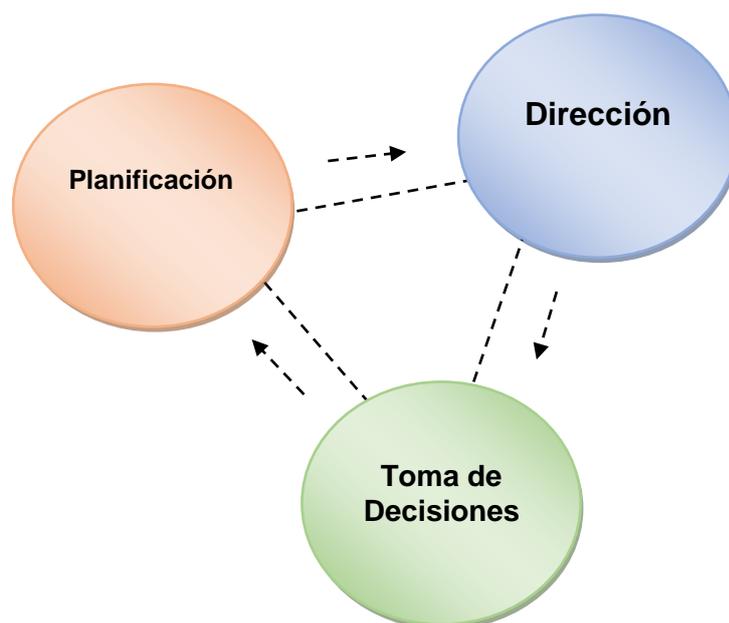
3. Toma de decisiones

Freeman y Gilbert (2008), afirman que “La toma de decisiones es un proceso en el que se plantean dos o más alternativas como soluciones tentativas a un problema, de las que, una vez evaluadas, se elige una y se aplica. (p. 109)

Diversos estudios han demostrado que las decisiones tomadas individualmente difieren de la tomada en grupo. El proceso de decisión comienza con un conflicto entre alternativas, este conflicto permanece hasta que una de las alternativas recibe un mayor peso, y en consecuencia, es escogida en el momento de la decisión, de ahí que decidir es optar por una o más alternativas. Después de tomada la decisión, el conflicto se vería atenuado, pero sobrevivirán algunos resquicios capaces de promover el inicio de un nuevo conflicto más intenso, así como la búsqueda de una decisión capaz de ponerle término.

Gráfico N° 02

Dimensiones de la gestión administrativa



Fuente: Administración de pequeñas empresas. Anzola (2002).

2.2.2. Eficiencia

a) Definición

Eficiencia, es virtud o facultad para lograr un efecto. También, es la acción con que se logra ese efecto. La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado.

El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción. Por ejemplo: "Demuestra tu eficiencia para hacer este trabajo y te quedarás en la empresa", "La eficiencia de este motor no puede ser discutida", "Sin eficiencia, la existencia de esta oficina no tiene sentido".

b) Eficiencia aplicada a la administración:

- Según (Chiavenato, 2006, p. 172), eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles.
- Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R. los recursos utilizados".
- Para (Koontz y Weihrich, 1998, p. 89), Eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".
- Según (Robbins y Coulter, 2010, p. 113), Eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión".

- Para (Da Silva, 2006, p. 94), Eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada".

c) Eficiencia aplicada a la economía:

- Samuelson y Nordhaus (2001) eficiencia "significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos". (p. 46)
- Mankiw (2004) eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos". (p. 96)
- Andrade (2005) define la eficiencia de la siguiente manera: "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos". (p. 164)
- En economía, se habla de la eficiencia de Pareto (por Wilfredo Pareto) para nombrar al estado que se alcanza cuando resulta imposible mejorar la situación del componente de un sistema sin atender contra otros.

Un ejemplo de la eficiencia de Pareto sería el siguiente: un hombre ingresa a una tienda a comprar una computadora. Cada una cuenta con distintas características y con su propio precio, que suele vincularse a la calidad.

d) Eficiencia aplicada a la mercadotecnia:

- Según el (Diccionario de Marketing de Cultural S.A., 1999, p. 67), eficiencia, es el nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima consecución de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.).
- Según el (Diccionario de la Real Academia Española, 2017, p. 147) eficiencia (Del lat. efficientTa) es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta.
- Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización. Es posible encontrar la idea de eficiencia en distintos ámbitos. En la física, por ejemplo, la eficiencia tiene que ver con el vínculo entre la energía que se invierte y la energía que se aprovecha en un procedimiento o en un sistema.
- En el área de la física, la eficiencia física se refiere a la energía que se invierte en comparación a la energía obtenida en un proceso o dispositivo. Además, como eficiencia física se observa a la habilidad que dispone el ser humano para realizar sus actividades diarias y, con suficiente energía en reserva para ser usada en los momentos de ocio, en este caso la eficiencia física implica la buena condición física que posee un ser

humano que puede atraer una agilidad mental y estabilidad emocional.

- En el área de educación, también se observa el término eficiencia terminal el mismo permite conocer el porcentaje de alumnos que termina un nivel educativo de manera regular, es decir, dentro del tiempo estipulado.

e) Eficiencia vs eficacia

El término eficiencia se confunde con el de eficacia y ambos son totalmente distintos. La eficiencia indica a la utilización apropiada de los recursos y los resultados obtenidos, en cambio, la eficacia es la capacidad que posee una persona para lograr sus objetivos o metas planteadas.

En ocasiones, se puede ser eficiente sin ser eficaz y viceversa, ya que una persona puede conseguir lo que desea, es decir, ser eficaz pero utilizando más recurso de lo normal por lo que no es eficiente. En referencia a este punto, lo ideal es que un individuo sea eficaz y eficiente, alcance lo que se proponga bajo la correcta utilización de recursos.



Fuente: Adaptado de El Ejecutivo Eficaz (Peter Drucker, 1999).

f) La eficiencia, eficacia y efectividad como producto del desempeño laboral

La eficiencia y eficacia ayuda a medir si la organización está siguiendo el horizonte hacia donde deben ir, cumpliendo sus metas y objetivos, utilizando los recursos de manera oportuna y adecuadamente.

- 1. Eficiencia:** La eficiencia es la utilización adecuada de los recursos, tareas actividades que realiza la organización para poder cumplir con las metas y objetivos.

López (2007) cita el Diccionario de la Real Academia y menciona: Eficiencia: “Del lat. *Efficientia*. Virtud y facultad para lograr un efecto determinado. Del mismo modo la define como: “capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles” aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el termino eficiente. (p. 68). El autor citado nos facilita también una formula la cual es la siguiente:

La eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos. Debido a que los gerentes cuentan con escasos recursos (incluidos personal, dinero equipo), se encargan de utilizar eficientemente dichos recursos. Con frecuencia a esto se le conoce como “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar recursos (Robbins y Coulter, 2010, p. 121).

La eficiencia con que se lleven las actividades nos ayuda a poder detectar y controlar, si las cosas ocurren de acuerdo a lo planeado, también permite conocer si

las personas se desempeñan de manera correcta, y si tienen o no las competencias que el puesto exige.

- 2. Eficacia:** La eficacia es el logro y cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. “La eficacia se suele describir como “hacer las cosas correctas”; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas” (Robbins y Coulter, 2010, p. 122).

La eficacia busca que muchas de las actividades o procesos desarrollados en una organización sean realizadas de manera sencilla, pero oportuna de tal forma que se puedan mejorar los cuellos de botella, que impiden el buen desarrollo organizacional.

López (2007) cita el Diccionario de la Real Academia y menciona: Eficacia: Del lat. Efficacia. Virtud, actividad, fuerza y poder para obrar. Y luego añade en otra de sus definiciones: “Capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados”. Esta es una aceptación a la usanza y su uso se limita a equipos de personas. (p. 69)

- 3. Efectividad:** Efectividad (del verbo latino *efficere*: ejecutar, llevar a cabo, producir, obtener como resultado), es otra categoría que subyace en este análisis y se entiende como “el grado de satisfacción de los miembros de la organización respecto a los resultados obtenidos”. El concepto de efectividad generalmente ha sido utilizado como sinónimo de eficacia, debido a una errónea traducción del término “effectiveness”.

Sin embargo, algunos autores, utilizan el concepto de efectividad englobando la eficiencia (forma en que se logran los objetivos) y la eficacia (logro de los objetivos). Mayo, Loredo, y Reyes (2009).

Refiriéndose al sector público, cuando se habla de eficacia se busca establecer el cumplimiento de planes y programas de la entidad, previamente determinados, de modo tal que se pueda evaluar la oportunidad (cumplimiento de la meta en el plazo estipulado), al igual que la cantidad (volumen de bienes y servicios generados en el tiempo). Cubillos y Núñez (2012).

g) La evaluación del desempeño:

La evaluación de desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización (Chiavenato, 1999, p. 164).

La evaluación es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

La evaluación de desempeño nos ayuda a verificar si las funciones, así como las tareas y actividades se llevan de

manera adecuada de tal manera que favorezca a la organización, lo cual a lo vez ayuda a que las personas que laboran tengan acceso a la información que los ayude a mejorar en el futuro.

h) Tipos de eficiencia

La literatura organizacional distingue habitualmente varias perspectivas de la eficiencia, hablándose por ejemplo de la eficiencia relativa, informativa, técnica y asignativa. Para efectos de la presente investigación, se desarrollarán los dos últimos conceptos:

1. Eficiencia técnica

La eficiencia técnica fue incorporada a la literatura económica por Koopmans en el año 1951, pero sin duda que el referente más importante es Farrell. Se dice que es un concepto tecnológico, que incide en los procesos productivos, al enfocarse en las cantidades y no en los valores. Este tipo de eficiencia puede expresarse tanto en términos de outputs como de inputs. En el primer caso, podría entenderse como el logro del máximo producto o servicio posible, para una combinación específica de factores. Por su parte, por el lado de los inputs, se dice que es la cantidad mínima requerida de inputs, combinados en una determinada proporción, para un nivel dado de producto o servicio. A diferencia de la eficiencia asignativa, en este caso se parte de una proporción concreta de factores cuyo coste se minimiza o cuya producción se maximiza. (Coll y Blasco, 2006, p. 128).

2. Eficiencia asignativa

La eficiencia asignativa, también conocida como eficiencia precio, fue definida por Farrel en el año 1957, como aquella eficiencia lograda por aquella unidad productiva que utiliza una combinación de inputs que, con el mínimo coste, logra un output determinado a unos precios preestablecidos (Delgado y Álvarez, 2004, p. 29). En este sentido Perdomo y Mendieta (2007) plantean que este tipo de eficiencia se refiere al logro del máximo nivel en producción posible, dada unas cantidades de insumos, es decir, se produce cuando la mixtura de insumos utilizados, permite la minimización de los costes involucrados en la respectiva producción. (p. 127).

i) indicadores de eficiencia

Como se ha indicado en más de alguna oportunidad, vivimos en un mundo en el cual las organizaciones están inmersas en ambientes muy exigentes y competitivos y, en este orden de cosas, el desempeño organizacional tiende a ser juzgado, cada vez más, por los niveles de eficiencia con las que operan las unidades productivas. Pero la evaluación de la eficiencia exige la definición, implícita o explícita, según la técnica aplicada de una función de producción que caracterice el proceso productivo de las entidades objeto de evaluación.

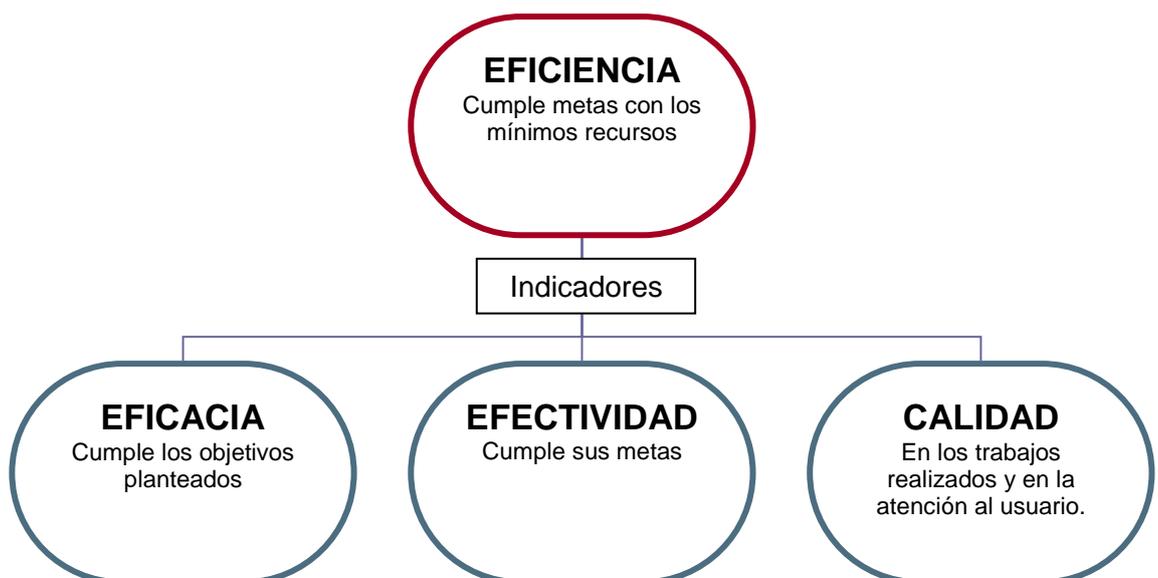
Por esta razón, es fundamental conocer la tecnología de producción del sector al que pertenecen las unidades objeto de evaluación, para definir las variables inputs y outputs que permitan caracterizar la función de producción (Martínez, 2003, pag. 25).

Cubillos y Núñez (2012); señalan que los indicadores de eficiencia llevan de forma inherente la definición previa de objetivos y el seguimiento de éstos a través de un sistema mínimo de información que permita informar sobre aspectos básicos del programa o la gestión a ser evaluada.

Hay múltiples indicadores que pueden ser utilizados para medir la eficiencia de las organizaciones. Se pueden citar: eficacia, efectividad, calidad, productividad, rentabilidad, entre otros tipos de variables (Escobar y Gil, 2004, p. 63). En este sentido, Gómez (2003), citando a Hopkins (1990), logra identificar tres principales indicadores, los cuales pueden servir de guía en la presente indagación. (p. 124).

Un detalle de los citados indicadores, puede visualizarse en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 04
Indicadores que miden la eficiencia organizacional



Fuente: Adaptado de El Ejecutivo Eficaz (Peter Drucker, 1999).

2.3. Definición de términos básicos

- **Administración:** Ciencia Social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permiten establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, para alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr. (Chiavenato, 2007, p. 12)
- **Administración pública:** La comprende a los organismos que desempeñan una función de interés público, especialmente de provisión de servicios y/o regulación de los comportamientos e intereses de la sociedad, el Mercado, así como del propio estado y sus instituciones. (Chiavenato, 2007, p. 15)
- **Calidad:** La totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas. (Jurán y Gryna, 1998, p. 85)
- **Calidad de trabajo:** Capacidad de efectuar con exactitud y confiabilidad las actividades de trabajo que le son asignadas. (Barra, 2007, p. 142)
- **Capacitación:** Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad. (Aguilar, 2004, p. 15)
- **Competencia:** conjunto de conocimientos, Habilidades y destrezas que poseen las personas para el cumplimiento de sus actividades dentro de la institución. (Aguilar, 2004, p. 22)
- **Comunicación:** La comunicación es el componente del Control que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento del

entramado de relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos. (Etzel y Walker, 2007, p. 511)

- **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Es el apoyo mutuo tanto de niveles superiores como inferiores. (Robbins y Coulter, 2005, p. 256)
- **Desempeño:** Grado de desenvolvimiento que una persona tiene con respecto a un fin esperado. (Alles, 2010, p. 136)
- **Desempeño laboral:** Es la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas previamente establecidos. (Alles, 2010, p. 153)
- **Dirección:** La dirección es la parte "esencial" y "central", de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los demás elementos. En efecto: si se prevé, planea, organiza, integra y controla, es sólo para bien realizar. (Koontz y Weihrich, 2007, p.134)
- **Efectividad:** Es el balance existente, entre los efectos deseados y los efectos indeseados que genera el producto durante su consumo. 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. (Robbins y Coulter, 2010, p. 108)
- **Eficacia:** Es la relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos, criterios aplicados a la administración pública que determine si el funcionamiento o rendimiento, asegura el debido y oportuno cumplimiento de las políticas y metas que cualitativamente

define la institución en beneficio del personal administrativo. (Robbins y Coulter, 2010, p. 111)

- **Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado y eficiente es el competente, que rinde en su actividad. Aunque es frecuente, no se recomienda el empleo de este adjetivo aplicado a cosas; para ello es preferible el empleo del término eficaz. (Robbins y Coulter, 2010, p. 113)
- **Evaluación:** Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. (Salgueiro, 2001, p. 131)
- **Gestión:** Realización de diligencias o desarrollo de funciones conducentes al logro de los objetivos y metas de un negocio o empresa. (Salgueiro, 2001, p. 152)
- **Gestión pública:** Es el conjunto de acciones mediante las cuales' las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. Por su función, la administración pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, satisfaciendo los intereses públicos de forma inmediata, por contraste con los poderes legislativo y judicial, que lo hacen de forma mediata. (Campos y Loza, 2011, p. 64)
- **Planeación:** Función administrativa de tomar decisiones en forma sistemática acerca de las metas y actividades que perseguirán en el futuro, un individuo, un grupo, una unidad de trabajo o toda la organización. (Ponjuán, 1998, p. 131)

- **Planeación estratégica:** Conjunto de procedimientos para la toma de decisiones con respecto a las metas y estrategias de largo plazo de la organización. (Ponjuán, 1998, p. 136)
- **Productividad:** Medida de la eficiencia con la cual se utiliza un recurso (humano o físico) considerando su rendimiento o resultados. (Alles, 2010, p. 176)
- **Responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. (Chiavenato, 2007, p. 134)
- **Servicios:** Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad. Función o prestación desempeñadas por estas Organizaciones y su personal. (Kotler, Bloom y Hayes, 2004, p. 10)
- **Servicio al cliente:** Velocidad y confiabilidad con la que una organización puede proveer lo que quieren los clientes. (Kotler, Bloom y Hayes, 2004, p. 26)
- **Satisfacción:** Determina que se da como resultado de la diferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del desempeño del producto o servicio. (Morales y Hernández, 2004, p. 73)
- **Toma de decisiones:** La toma de decisiones es un proceso en el que se plantean dos o más alternativas como soluciones tentativas a un problema, de la que, una vez evaluadas, se elige una y se aplica. (Claver, 2000, p. 38)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis principal

La gestión administrativa incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

2.4.2. Hipótesis secundaria

- a) La planificación incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.
- b) La dirección incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.
- c) La toma de decisiones incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

2.5. Variables

❖ **Variable independiente:** X = Gestión Administrativa.

- **Indicadores:**

- Planificación
- Dirección
- Toma de decisiones

❖ **Variable dependiente:** Y = Eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali.

- **Indicadores:**

- Eficacia
- Efectividad
- Calidad

2.5.1. Definición conceptual de la variable

❖ **Gestión administrativa.**

“Es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”. Kaplan y Norton (2000, p. 27).

❖ **Eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali.**

“Es la capacidad de conseguir un efecto de desempeño en productividad y servicios”. (Robbins et al., 2010, p. 113).

2.5.2. Definición operacional de la variable

❖ **Gestión administrativa.**

La gestión administrativa se puede definir operativamente a través de sus procesos como son: la planificación, dirección y toma de decisiones.

❖ **Eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali.**

La eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali se puede definir operativamente a través de la eficacia, efectividad y calidad de los trabajadores o usuarios de una institución.

2.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla Nº 01
Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA
<p>Variable Independiente: Gestión Administrativa</p>	<p>“Es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”. (Kaplan y Norton, 2000, p. 27).</p>	<p>La gestión del talento humano se puede definir operativamente a través de sus procesos como son: la planificación, la dirección y la toma de decisiones.</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora Políticas, Objetivos Estrategias, Metas y Actividades. 	24 Ítems	<ul style="list-style-type: none"> • Observación, • Análisis Bibliográfico y Documental, • Encuesta, • Cuestionario 	<p>El cuestionario contiene en total 24 ítems, el cual fue dirigido a los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, según la muestra calculada; y se utilizó una escala de respuesta en formato Likert que presentó 5 opciones: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo.</p>
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora y aplica documentos de gestión. • Promueve la Motivación y el Liderazgo. 			
			Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona y elige la mejor alternativa. • Efectividad de la Decisión. 			
<p>Variable Dependiente: Eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali</p>	<p>“Es la capacidad de conseguir un efecto de desempeño en productividad y servicios”. (Robbins et al., 2010, p. 113).</p>	<p>La eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali se puede definir operativamente a través de eficacia, efectividad y calidad de los trabajadores o usuarios de una institución.</p>	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de objetivos propuestos. • Predisposición para lograr objetivos. 			
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Uso adecuado los recursos asignados. • Cumplimiento de actividades en el tiempo requerido. 			
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso en el trabajo. • Conocimiento del trabajo que se realiza. 			
							<p>La calificación será entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala de respuesta mencionada, en donde 1 representa la opción “Totalmente en desacuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.</p>

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se considera una Investigación Aplicada porque está interesada en buscar la solución del problema de manera inmediata a las interrogantes u objetivos de la información, utilizando conocimientos de las ciencias administrativas.

Como lo señala (Sánchez, 1987, p. 12) “la investigación aplicada se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación y las consecuencias prácticas que de ella se deriven”.

3.1.2. Nivel de investigación

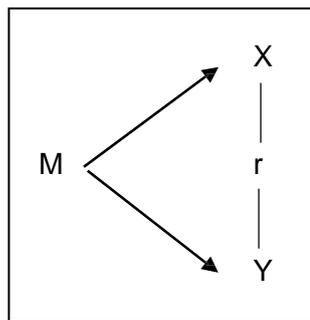
Conforme a los propósitos de la investigación, se centra en el nivel explicativo correlacional, porque se estudió la relación de las dos variables.

Al respecto, (Hernández, Fernández y Baptista, 1997, p. 126) refiere que “los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales”.

3.1.3. Diseño de la investigación

Según (Sampieri, 2010, p. 113). El diseño utilizado en la presente investigación fue del tipo no experimental, transeccional correlacional; los diseños transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado.

No experimental, porque no se manipuló ninguna de las variables dentro de las áreas de estudio. Donde para efectos de estudio se simboliza con "X" y "Y". Mediante el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

X = Variable Independiente (Gestión Administrativa)

Y = Variable Dependiente (Eficiencia)

r = Relación entre las variables de estudio.

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

3.2.1. Unidad de análisis

La "unidad de análisis" está conformada por la totalidad de trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, los cuales corresponden a los objetivos de la presente investigación.

Gobierno Regional de Ucayali

El Gobierno Regional de Ucayali es un organismo con personería jurídica de derecho público, creado por Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, emanados de la voluntad popular, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, constituyéndose para su administración económica y financiera un pliego Presupuestal.

Tenemos como finalidad esencial fomentar el desarrollo regional sostenible, promoviendo la inversión pública y privada, el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de nuestros habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo.

Historia

El Gobierno Regional de Ucayali es uno de las 25 Gobiernos Regionales del Perú establecidos para realizar la regionalización del país. La máxima autoridad es el Gobernador Regional. Inició desde la década de 1980, pese a ello fue restaurada 10 años después por la crisis constitucional de 1992.

Su sede está ubicada en el centro urbano de Pucallpa, distrito de Callería, la cual es administrada por varios representantes provinciales y de mantenimiento.

Ubicación política

- País : Perú
- Departamento : Ucayali
- Provincia : Coronel Portillo
- Distrito : Callería
- Unidad Ejecutora : Gobierno Regional de Ucayali
- Abreviatura: GR-Ucayali

- Dirección: Jr. Raymondi 220 Pucallpa
- Teléfono: 061-586120 / 061-575018
- Fax: 061-571506
- Página Web: www.regionucayali.gob.pe

Ubicación geográfica

El Gobierno Regional de Ucayali se encuentra ubicado en el departamento del mismo nombre, el cual es uno de los veinticuatro departamentos que, junto a la Provincia Constitucional del Callao, forman la República del Perú. Su capital y ciudad más poblada es Pucallpa. Está ubicado al sur del país, en la región Amazonía, limitando al norte con Loreto, al este con Brasil, al sur con Madre de Dios y Cuzco, al suroeste con Junín y al oeste con Pasco y Huánuco. Con 102 199.28 km² es el segundo departamento más extenso, por detrás de Loreto, y con 4,2 hab/km² es el tercero menos densamente poblado, por delante de Loreto y Madre de Dios, el menos densamente poblado. Se fundó el 18 de junio de 1980.

Está formado por las provincias de Coronel Portillo, Atalaya, Padre Abad y Purús. Su capital, la ciudad de Pucallpa, se encuentra en la provincia de Coronel Portillo que está situada al norte del departamento y al lado del río Ucayali. Esta región cuenta con una población, según el censo de 2007, de 432 159 habitantes y está poblado por diversas etnias indígenas del grupo Pano, shipibos y del grupo Arawak. Este departamento recibe su nombre del principal y mayor río que lo cruza de sur a norte: el río Ucayali.

Gráfico N° 05
Ubicación geográfica del Departamento de Ucayali



Fuente: Google Maps.

Misión

Organizar y conducir la gestión regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región Ucayali.

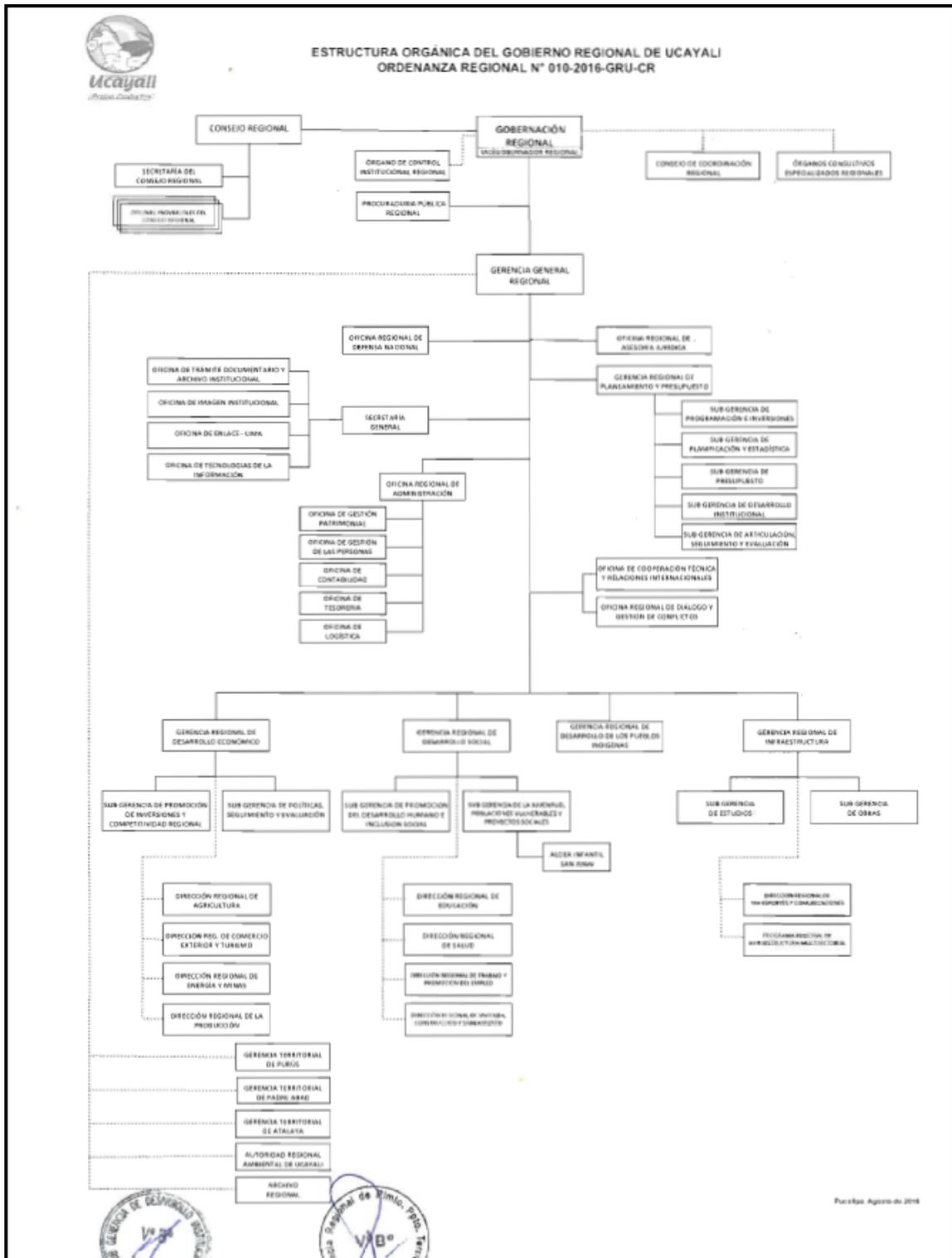
Visión

“Ucayali es una región competitiva e integrada, basada en los sectores productivos, industriales y turísticos con servicios básicos de calidad, equitativa e inclusiva con enfoque de cambio climático; reconocida como modelo de desarrollo sostenible y posicionada en el país y el mundo”.

Estructura

Su estructura está compuesta por el gobernador regional, su vicegobernador y los consejeros. Además contiene varias gerencias regionales: las generales son encargadas del mantenimiento y las sub generales son los representantes de sus respectivas provincias; y las direcciones regionales son derivaciones de la administración externa. Esto es elegido por la Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales cada 4 años, salvo irregularidades.

Gráfico N° 06
Estructura orgánica del Gobierno Regional de Ucayali



Fuente: Portal de Transparencia – www.regionucayali.gob.pe

❖ Ámbito geográfico temporal

El presente trabajo de investigación tiene un radio de acción o ámbito regional (Región de Ucayali) durante los meses de noviembre 2017 hasta febrero del año 2018.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Hernández, 1997, p. 108).

El universo de nuestro estudio está constituido por N = 672 trabajadores de las diversas áreas del Gobierno Regional de Ucayali, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 02
Relación de trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali

N°	GERENCIA/SUB GERENCIA/AREA/OFICINA	N° TRAB.
01	Presidencia Regional	08
02	Vice Presidencia Regional	02
03	Gerencia General Regional	02
04	Gerencia Regional de Desarrollo Económico	12
05	Gerencia Regional de Desarrollo Social	12
06	Gerencia Regional de Infraestructura	14
07	Gerencia Regional de Planeamiento	06
08	Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente	30
09	Sub Gerencia de Ejecución y Supervisión de Proyectos	03
10	Sub Gerencia de Promoción y Desarrollo Humano	22
11	Sub Gerencia de Ordenamiento Territorial	05
12	Sub Gerencia de Obras	09
13	Sub Gerencia de Planificación y Estadística	08
14	Sub Gerencia de Promoción e Inversiones	04

15	Sub Gerencia de Recursos Naturales	03
16	Sub Gerencia de Estudios	01
17	Sub Gerencia de Proyectos	05
18	Sub Gerencia de Presupuesto y Tributación	08
19	Sub Gerencia del Medio Ambiente y Conservación	03
20	Sub Gerencia de Desarrollo Institucional	05
21	Secretaría General	09
22	Secretaría del Consejo Regional	10
23	Archivo Regional	05
24	Dirección Ejecutiva Forestal y de Fauna Silvestre	53
25	Ex Dirección Ejecutiva Forestal y de Fauna Silvestre	70
26	Programa de Desarrollo Vial	09
27	Aldea Infantil San Juan	26
28	Parque Natural	23
29	Sede del Gobierno Regional Ucayali	60
30	Instituto Regional de Desarrollo de las Comunidades Nativas	03
31	Oficina de Contabilidad	17
32	Oficina de Control Institucional	15
33	Oficina de Cooperación Técnica Internacional	01
34	Oficina de Enlace Lima	05
35	Oficina de Gestión Patrimonial Regional	14
36	Oficina de Imagen Institucional	07
37	Oficina de Logística	71
38	Oficina de Procuraduría Pública Regional	11
39	Oficina de Programación e Inversiones Regional	05
40	Oficina de Recursos Humanos	26
41	Oficina de Sistemas	12
42	Oficina de Tesorería	14
43	Oficina de Trámite Documentario y Archivo Institucional	06
44	Oficina Regional de Administración	04
45	Oficina Regional de Asesoría Jurídica	11
46	Oficina Regional de Defensa Nacional y Defensa Civil	23
Total de trabajadores GOREU		672

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal – CAP 2017, GOREU.

3.3.2. Muestra

La muestra de nuestra investigación está representada por los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali. Ha sido considerada por muestreo no probabilístico, también llamada muestra dirigida, ya que supone un procedimiento de selección informal, porque a criterio del investigador los elementos son elegidos sobre lo que él cree que pueden aportar al estudio.

Hernández, Fernández, y Baptista (1997, p. 126) refiere que las muestra no probabilísticas, puede llamarse también muestras dirigidas, pues la elección de los sujetos depende del criterio del investigador. En este caso se ha considerado el criterio de disponibilidad y facilidades para el trabajo de investigación.

Tamaño de la muestra.

Se determinó el tamaño de la muestra utilizando la fórmula que propone (Hernández, 2006, p. 37), que tiene en cuenta el tamaño de la población, el nivel de confianza expresado en un coeficiente de confianza redondeando y el margen de error.

La fórmula utilizada es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 (p*q) N}{E^2 (N - 1) + Z^2 (p*q)}$$

Donde:

N= Población conocida = 672 trabajadores

n= Muestra inicial de la población = ¿?

Z2= Nivel de confianza = 95% = 1.96

p=Probabilidad de éxito = 0.5

q= Probabilidad de fracaso = 0.5

E2= Error muestral = 5% = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5*0.5) 672}{0.05^2 (672 - 1) + 1.96^2 (0.5*0.5)}$$

$$n = 244.6600705106334584$$

$$n = 245$$

Muestra ajustada

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Dónde:

$$N = \text{Población conocida} = 672$$

$$n = \text{Muestra ajustada} = ?$$

$$n' = \text{Muestra sin ajustar} = 245$$

$$n = \frac{245}{1 + \frac{245}{672}}$$

$$n = 179.5419847328244275$$

$$n = 180$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra estuvo conformada por 180 trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, lo que equivale al 27% del total de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Las técnicas son el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por el cual el investigador se vale para acercarse a los hechos y acceder al conocimiento. Las técnicas utilizadas son las siguientes:

- **Observación directa:** Dentro de la investigación se realizó algunas Observaciones Directas a las diferentes actividades, tareas y funciones desarrolladas por el personal de las diferentes áreas y gerencias que tiene el Gobierno Regional de Ucayali.
- **Encuesta:** La encuesta fue aplicada al personal que labora dentro de todas las sede del Gobierno Regional de Ucayali. La encuesta, por técnica de investigación fue no probabilística intencional o por conveniencia; es decir que la muestra se seleccionó en base a la conveniencia de accesibilidad y proximidad del investigador.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento que se empleó para la recolección de datos fue el **cuestionario**, el cual, mediante preguntas adecuadamente formuladas, fueron aplicadas a los sujetos materia de investigación, es decir a los trabajadores administrativos y funcionarios del Gobierno Regional de Ucayali.

El cuestionario contiene 24 preguntas. Las alternativas de los ítems de las dos variables tienen la siguiente valoración, según la escala tipo Likert: (01) Totalmente en desacuerdo, (02) en

desacuerdo, (03) ni de acuerdo/ ni en desacuerdo, (04) de acuerdo y (05) totalmente de acuerdo.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Para obtener la información se utilizó como instrumento: el Cuestionario, dicho medio de recolección de datos está compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y así alcanzar los objetivos del estudio.

En palabras de (Hernández, et al., 2010, p. 201), la validez de un instrumento se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, es decir, que no se obvie ningún aspecto importante de la variable. Para cumplir con este criterio, se sometió el instrumento a una prueba denominada “Juicio de Expertos” mediante el cual, un especialista en metodología, en este caso el asesor de la Tesis designado por la universidad, evaluó el instrumento, la redacción y contenido del cuestionario, indicando que el instrumento es válido y aplicable a la unidad de estudio.

En cuanto a la confiabilidad, dicho instrumento fue sometido a la escala de correlación de Alfa de Cronbach, el cual indicó si existe una alta consistencia interna de los datos, por lo que se puede considerar que el instrumento es confiable. Como a continuación se detalla:

Coefficiente de Alfa de Cronbach, el cual requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento, el procesamiento se realizara mediante la siguiente fórmula matemática:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K = Número de preguntas o ítems.

ΣS_i^2 = Varianza del ítem i.

S_T^2 = Varianza de los valores totales observados.

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Prueba Piloto

Para validar la calidad de los instrumentos se debe determinar la cantidad de ítems de la encuesta y el tiempo de aplicación, así como evaluar la eficacia de los encuestados (Iraossi, 2006, p.89)

Para la confiabilidad del cuestionario se aplicó el instrumento a 30 trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, con una prueba piloto, donde los encuestados son de características similares que la muestra del estudio. La confiabilidad de estos instrumentos, se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, en razón que los ítems del instrumento son politómicos se le aplicó la escala de likert, dando como resultado que existe una muy alta confiabilidad.

En ese sentido, se procedió a ingresar los datos del instrumento al software estadístico SPSS ver. 23, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N° 03
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,853	,855	24

Fuente: Software SPSS Ver. 23.

Como criterio general, (George y Mallery, 2003, p. 88) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > ,9 es excelente
- Coeficiente alfa > ,8 es bueno
- Coeficiente alfa > ,7 es aceptable
- Coeficiente alfa > ,6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > ,5 es pobre
- Coeficiente alfa < ,5 es inaceptable

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario es de 0.853 evidenciando que el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Toda vez que los instrumentos ya han sido elaborados, se inició solicitando la autorización de la aplicación del cuestionario, mediante una carta de solicitud dirigida al Jefe de Personal del Gobierno Regional de Ucayali. Una vez conseguido el permiso se coordinó los horarios con las áreas de trabajo para la aplicación de los instrumentos.

Para el procesamiento de los datos recolectados, se utilizó las técnicas de la estadística descriptiva; la información obtenida se procesó en el paquete estadístico (SPSS); este paquete almacena los datos, realiza los cálculos y proporciona información relevante para el estudio. Los procesos básicos fueron: tabulación, agrupación de datos, análisis de estadísticos descriptivos, elaboración de tablas de regresión lineal, correlación bivariadas y gráficos estadísticos.

En el caso de la información secundaria que se encontró en las tablas y gráficos estadísticos, simplemente se realizó el análisis correspondiente con respecto a la variable y las dimensiones establecidas en el lenguaje

de programación de Excel. Para el análisis de los resultados se describieron e interpretaron utilizando tablas, gráficos y matrices, estableciéndose conclusiones parciales para cada una de las preguntas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Para establecer los resultados de este importante trabajo de investigación, según los objetivos planteados, las cuales fueron determinar si la gestión administrativa incide en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, para ello se procedió a ejecutar la herramienta “encuesta” en una población de 672 trabajadores a una muestra porcentual de 180 trabajadores, y posteriormente se realizó trabajos de gabinete que consistió en hacer tablas, gráficos y resumen de las respuestas que dieron los encuestados llegando a los resultados siguientes:

Las preguntas realizadas a los trabajadores fueron en base a dos aspectos importantes de este estudio, para lo cual se utilizaron una escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones según su clasificación en la siguiente tabla:

Tabla N° 04

Escala de calificación de la encuesta

ESCALA	DESCRIPCION
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: Escala de calificación de tipo Likert.

4.1. Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali.

Tabla N° 05

Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores del GOREU

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	¿La Gestión Administrativa es necesaria para determinar la eficiencia en el Gobierno Regional de Ucayali?	1	2	19	86	72
02	¿La Planificación en el Gobierno Regional de Ucayali está implementada con políticas administrativas y de servicios para optimizar los resultados?	13	21	47	48	51
03	¿La Planificación de las Actividades Administrativas y de Servicios es necesaria para lograr la eficiencia en el Gobierno Regional de Ucayali?	0	0	11	91	78
04	¿Los Objetivos del Plan del Gobierno Regional de Ucayali están establecidos con claridad y precisión para brindar servicios eficientes y de calidad al usuario?	13	19	32	69	47
05	¿La Alta Dirección del Gobierno Regional de Ucayali, planifica oportunamente las acciones institucionales y aplica coherentemente los Planes?	4	9	27	77	63
06	¿La Dirección en el Gobierno Regional de Ucayali aplica los Documentos de Gestión como: Leyes, Manuales, Normas, Directivas y otros para alcanzar la eficiencia en la Gestión Administrativa?	2	37	39	50	52
07	¿El Liderazgo y la Comunicación entre las autoridades y administrativos del Gobierno Regional de Ucayali son necesarios, porque incide en la actitud de los trabajadores y mejora el servicio de atención al público?	0	0	5	82	93
08	¿La Comunicación fluida de los trabajadores con los directivos del Gobierno Regional de Ucayali es política de motivación en la Toma de Decisiones mejorando la calidad de vida?	17	27	44	59	33
09	¿La Capacitación permanente de los Directivos y de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali permite lograr la eficiencia y la eficacia en la institución?	0	0	21	63	96
10	¿La Toma de Decisiones que adoptan los funcionarios del Gobierno Regional de Ucayali solucionan los diferentes problemas administrativos y de servicios alcanzando la eficiencia de la Gestión Administrativa?	44	51	42	29	14
11	¿La Toma de Decisiones de los Directivos del Gobierno Regional de Ucayali se utiliza para el cumplimiento y logro de los objetivos?	38	66	38	23	15

12	¿El Control Preventivo y Control Concurrente que se aplica para las actividades realizadas en el Gobierno Regional de Ucayali lo audita el Órgano de Control Institucional – OCI?	12	30	32	50	56
13	¿Los Controles Estratégicos aplicados a la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Ucayali conllevan a lograr la eficiencia y la eficacia en la calidad de servicios de los usuarios?	68	49	21	20	22
14	¿La Eficiencia y la Eficacia Administrativa y de Servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali permiten lograr el éxito institucional?	5	7	30	65	73
15	¿Los Servicios de Atención al Público que brindan los trabajadores conllevan a la mejora continua en el Gobierno Regional de Ucayali?	8	23	37	66	46
16	¿La Satisfacción del Usuario está directamente relacionada con la Gestión Administrativa de las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali?	3	9	17	72	79
17	¿Está usted de acuerdo en que el trámite documentario de la institución donde labora funciona adecuadamente?	4	9	27	77	63
18	¿En su área correspondiente, es necesario planificar adecuadamente sus actividades, para un desarrollo más eficiente del trabajo?	2	7	19	83	69
19	¿Está usted de acuerdo en que la institución en la que usted labora, valora el esfuerzo de sus trabajadores?	51	55	46	22	6
20	¿Está usted de acuerdo en que los trabajos en su institución deben ser entregados de manera oportuna?	0	0	8	94	78
21	¿En su institución existe predisposición para el logro de los objetivos que persigue la institución?	16	10	26	84	44
22	¿Está usted de acuerdo que en su institución existe participación de los trabajadores para el logro de los proyectos asignados?	14	29	42	51	44
23	¿Está usted de acuerdo que en su institución existe sinergia en los resultados finales de un objetivo?	15	23	38	66	38
24	¿Está usted de acuerdo que en su institución se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas?	12	30	32	50	56

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del GOREU.

Según la tabla N° 05, sobre los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores del GOREU, nos demuestra que existen votaciones de alta significancia referente a la gestión administrativa, con la finalidad de mejorar la eficiencia en la institución.

Estos resultados detallados con mayor significancia fueron:

Tabla N° 06
Preguntas con mayor puntaje del total de encuestados

N°	ITEM	Cantidad de trabajadores votantes	Escala	
1	03	91	4	De acuerdo
2	07	93	5	Totalmente de acuerdo
3	09	96	5	Totalmente de acuerdo
4	20	94	4	De acuerdo

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del GOREU.

A continuación graficaremos los 24 ítems del cuestionario con sus tablas de frecuencias y respectivos gráficos:

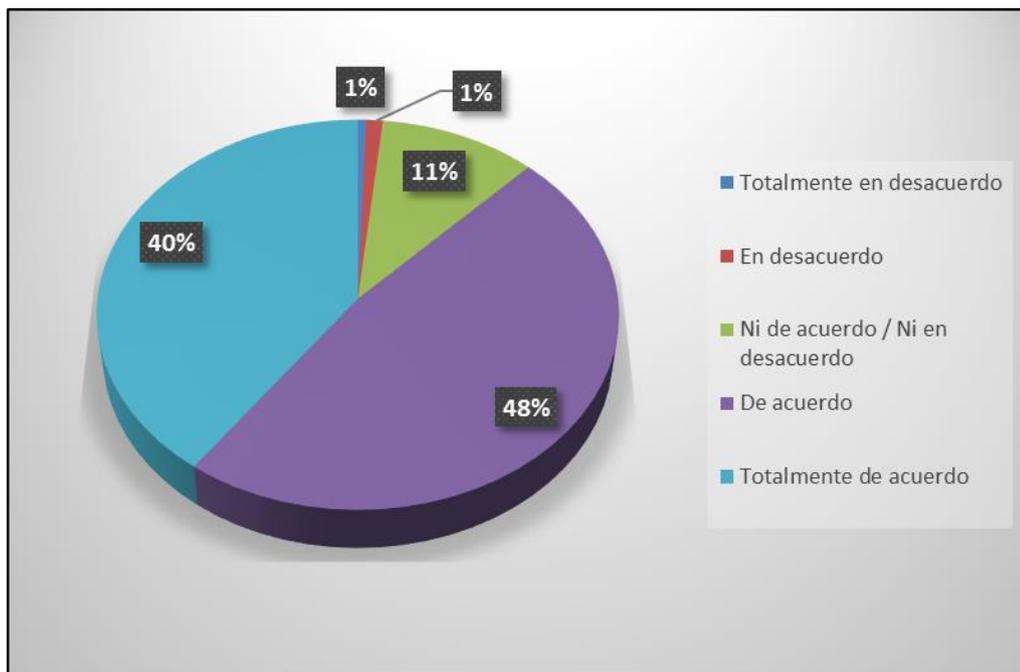
- ¿La Gestión Administrativa es necesaria para determinar la eficiencia en el Gobierno Regional de Ucayali?

Tabla N° 07
Frecuencias del ITEM 01

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	1	1
02	En desacuerdo	2	1
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	19	11
04	De acuerdo	86	48
05	Totalmente de acuerdo	72	40
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 07
Gráfico de frecuencias del ITEM 01



Fuente: Frecuencias del ITEM 01.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 48% afirmaron estar de acuerdo que la Gestión Administrativa es necesaria para determinar la eficiencia en el Gobierno Regional de Ucayali, el 40% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 11% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

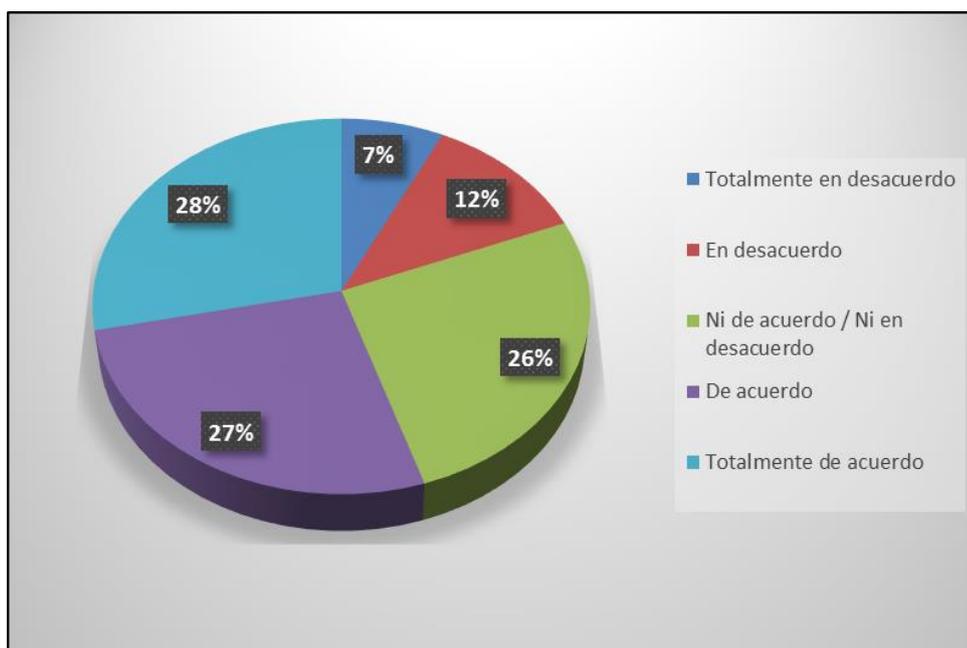
2. ¿La Planificación en el Gobierno Regional de Ucayali está implementada con políticas administrativas y de servicios para optimizar los resultados?

Tabla N° 08
Frecuencias del ITEM 02

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	13	7
02	En desacuerdo	21	12
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	47	26
04	De acuerdo	48	27
05	Totalmente de acuerdo	51	28
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 08
Gráfico de frecuencias del ITEM 02



Fuente: Frecuencias del ITEM 02.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 28% afirmaron estar totalmente de acuerdo que la Planificación en el Gobierno Regional de Ucayali está implementada con políticas administrativas y de servicios para optimizar los resultados, el 27% afirmó estar de acuerdo y el 26% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

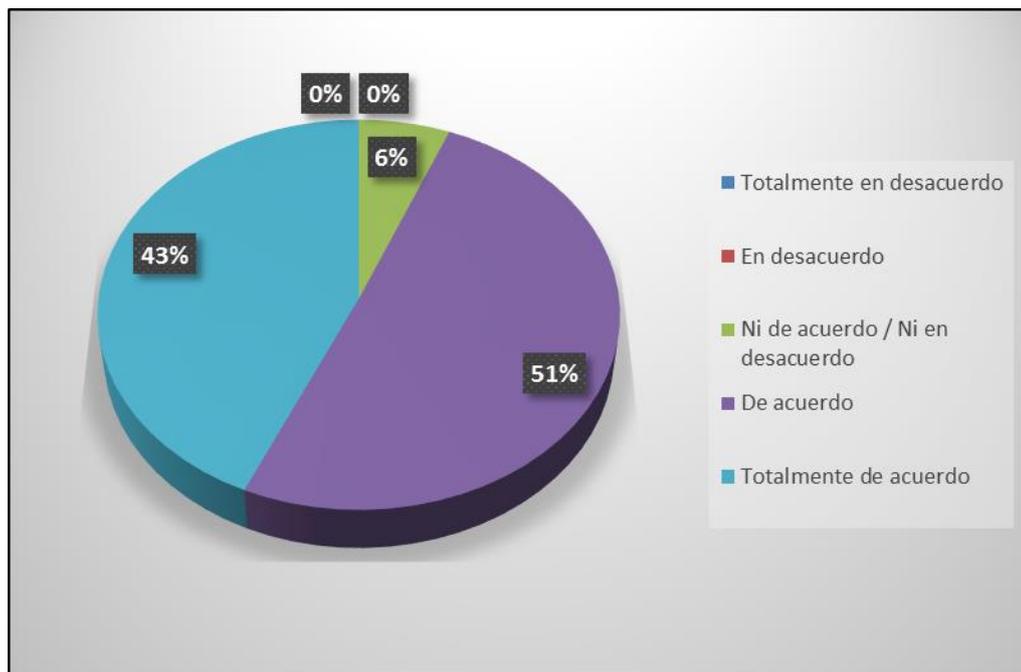
3. ¿La Planificación de las Actividades Administrativas y de Servicios es necesaria para lograr la eficiencia en el Gobierno Regional de Ucayali?

Tabla N° 09
Frecuencias del ITEM 03

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	0	0
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	11	6
04	De acuerdo	91	51
05	Totalmente de acuerdo	78	43
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 09
Gráfico de frecuencias del ITEM 03



Fuente: Frecuencias del ITEM 03.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 51% afirmaron estar de acuerdo que la Planificación de las Actividades Administrativas y de Servicios es necesaria para lograr la eficiencia en el Gobierno Regional de Ucayali, el 43% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 6% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

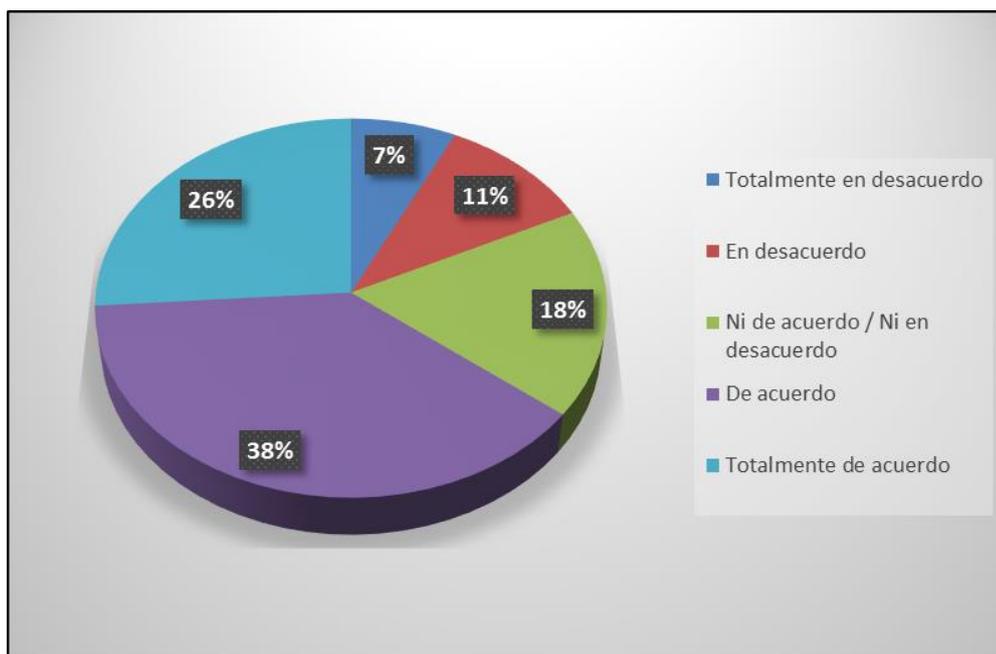
4. ¿Los Objetivos del Plan del Gobierno Regional de Ucayali están establecidos con claridad y precisión para brindar servicios eficientes y de calidad al usuario?

Tabla N° 10
Frecuencias del ITEM 04

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	13	7
02	En desacuerdo	19	11
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	32	18
04	De acuerdo	69	38
05	Totalmente de acuerdo	47	26
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 10
Gráfico de frecuencias del ITEM 04



Fuente: Frecuencias del ITEM 04.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 38% afirmaron estar de acuerdo que los Objetivos del Plan del Gobierno Regional de Ucayali están establecidos con claridad y precisión para brindar servicios eficientes y de calidad al usuario, el 26% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 18% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

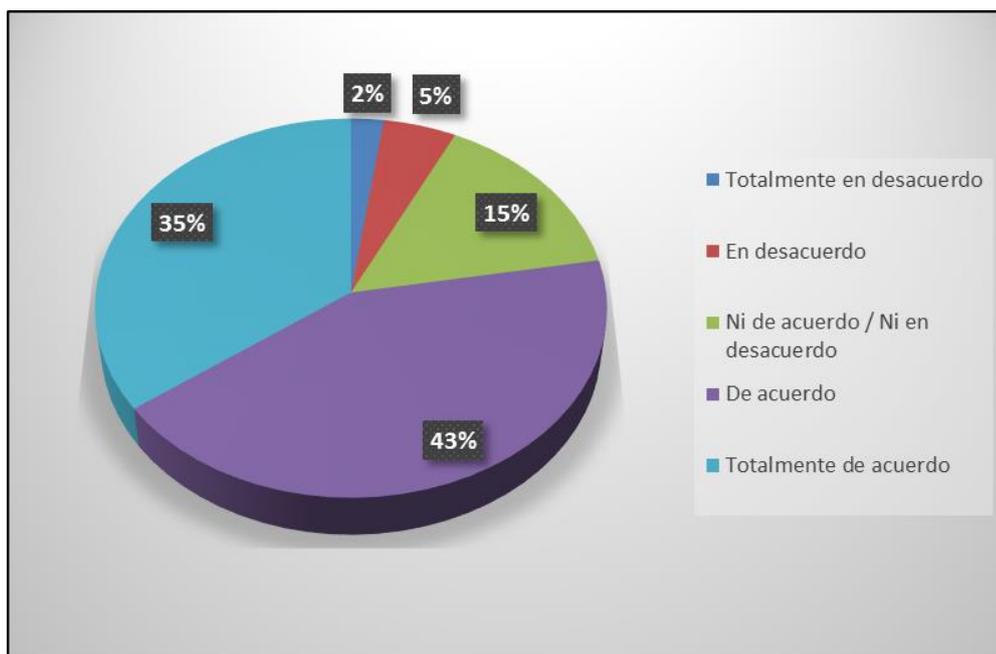
5. ¿La Alta Dirección del Gobierno Regional de Ucayali, planifica oportunamente las acciones institucionales y aplica coherentemente los Planes?

Tabla N° 11
Frecuencias del ITEM 05

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	4	2
02	En desacuerdo	9	5
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	27	15
04	De acuerdo	77	43
05	Totalmente de acuerdo	63	35
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 11
Gráfico de frecuencias del ITEM 05



Fuente: Frecuencias del ITEM 05.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 43% afirmaron estar de acuerdo que la Alta Dirección del Gobierno Regional de Ucayali, planifica oportunamente las acciones institucionales y aplica coherentemente los Planes, el 35% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 15% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

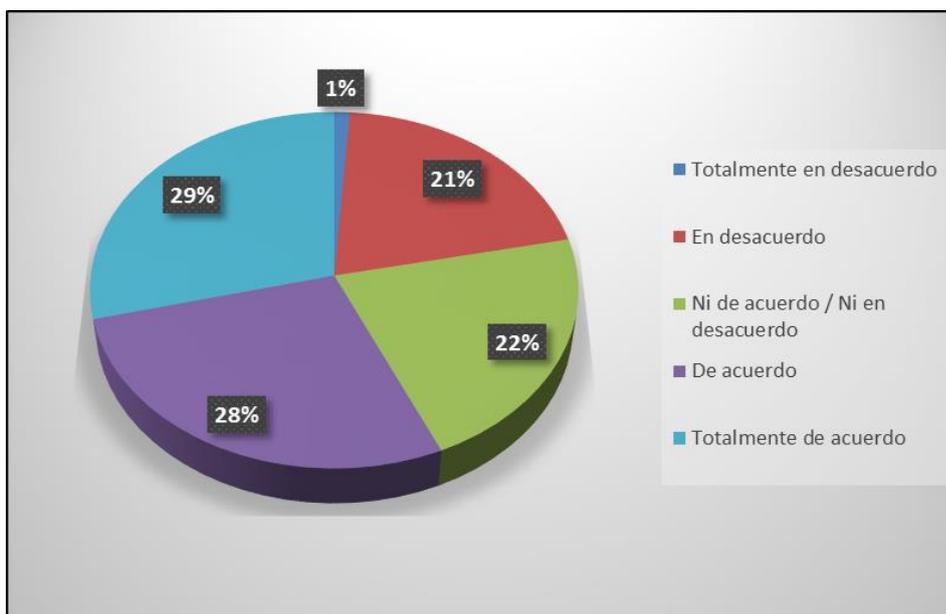
6. ¿La Dirección en el Gobierno Regional de Ucayali aplica los Documentos de Gestión como: Leyes, Manuales, Normas, Directivas y otros para alcanzar la eficiencia en la Gestión Administrativa?

Tabla N° 12
Frecuencias del ITEM 06

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	2	1
02	En desacuerdo	37	21
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	39	22
04	De acuerdo	50	28
05	Totalmente de acuerdo	52	29
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 12
Gráfico de frecuencias del ITEM 06



Fuente: Frecuencias del ITEM 06.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 29% afirmaron estar totalmente de acuerdo que la Dirección en el Gobierno Regional de Ucayali aplica los Documentos de Gestión como: Leyes, Manuales, Normas, Directivas y otros para alcanzar la eficiencia en la Gestión Administrativa, el 28% afirmó estar de acuerdo y el 22% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

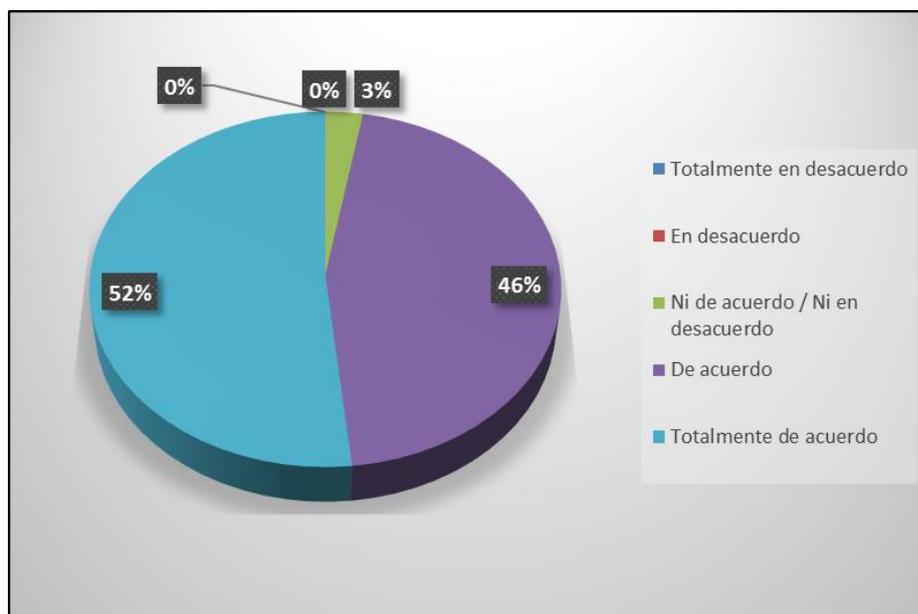
7. ¿El Liderazgo y la Comunicación entre las autoridades y administrativos del Gobierno Regional de Ucayali son necesarios, porque incide en la actitud de los trabajadores y mejora el servicio de atención al público?

Tabla N° 13
Frecuencias del ITEM 07

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	0	0
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	5	3
04	De acuerdo	82	46
05	Totalmente de acuerdo	93	52
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 13
Gráfico de frecuencias del ITEM 07



Fuente: Frecuencias del ITEM 07.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 52% afirmaron estar totalmente de acuerdo que el Liderazgo y la Comunicación entre las autoridades y administrativos del Gobierno Regional de Ucayali son necesarios, porque incide en la actitud de los trabajadores y mejora el servicio de atención al público, el 46% afirmó estar de acuerdo y el 3% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

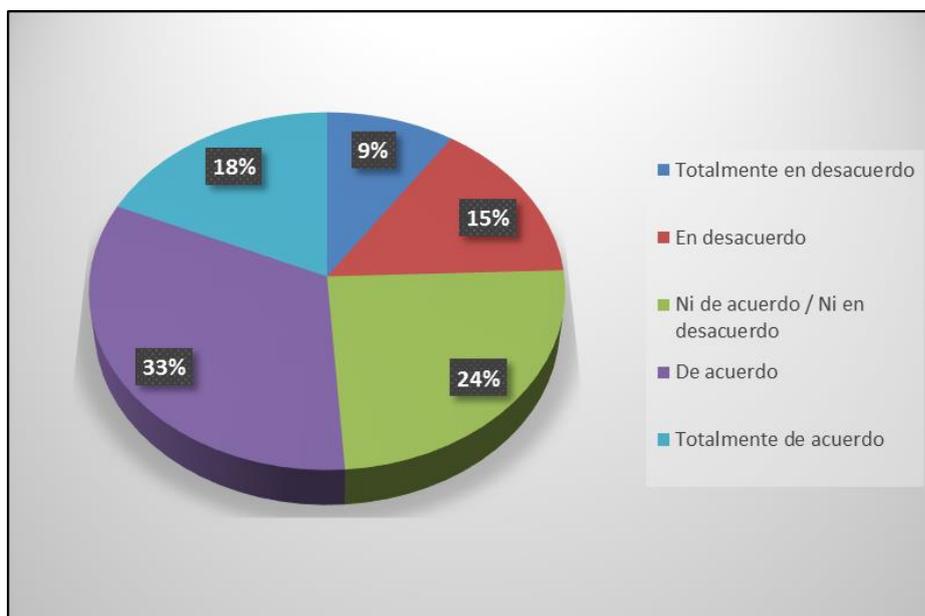
8. ¿La Comunicación fluida de los trabajadores con los directivos del Gobierno Regional de Ucayali es política de motivación en la Toma de Decisiones mejorando la calidad de vida?

Tabla N° 14
Frecuencias del ITEM 08

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	17	9
02	En desacuerdo	27	15
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	44	24
04	De acuerdo	59	33
05	Totalmente de acuerdo	33	18
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 14
Gráfico de frecuencias del ITEM 08



Fuente: Frecuencias del ITEM 08.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 33% afirmaron estar de acuerdo que la Comunicación fluida de los trabajadores con los directivos del Gobierno Regional de Ucayali es política de motivación en la Toma de Decisiones mejorando la calidad de vida, el 24% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 18% afirmó estar totalmente de acuerdo.

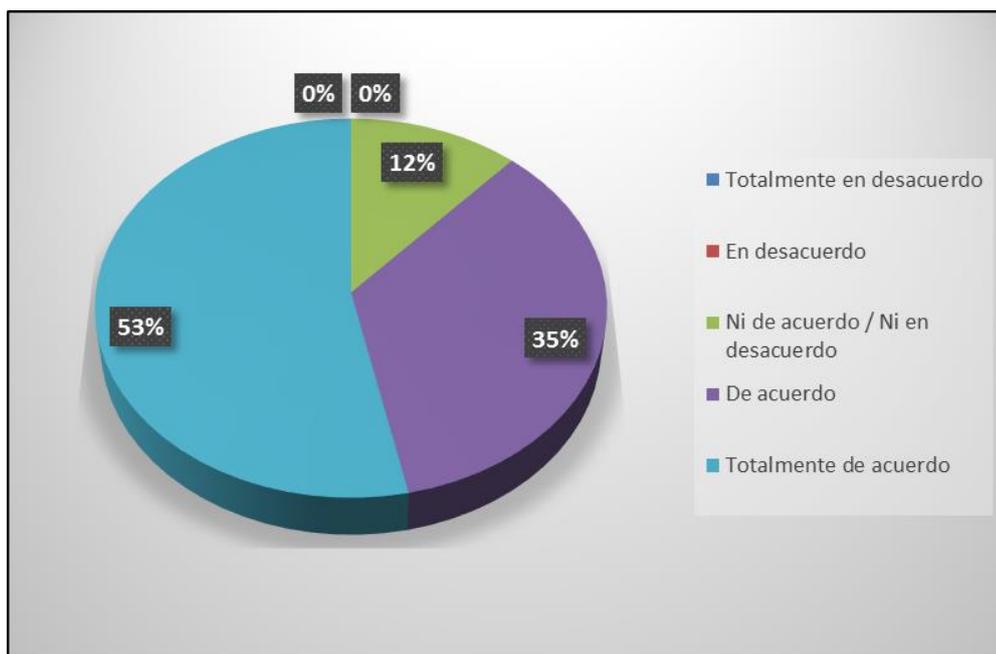
9. ¿La Capacitación permanente de los Directivos y de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali permite lograr la eficiencia y la eficacia en la institución?

Tabla N° 15
Frecuencias del ITEM 09

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	0	0
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	21	12
04	De acuerdo	63	35
05	Totalmente de acuerdo	96	53
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 15
Gráfico de frecuencias del ITEM 09



Fuente: Frecuencias del ITEM 09.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 53% afirmaron estar de totalmente acuerdo que la Capacitación permanente de los Directivos y de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali permite lograr la eficiencia y la eficacia en la institución, el 35% afirmó estar de acuerdo y el 12% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

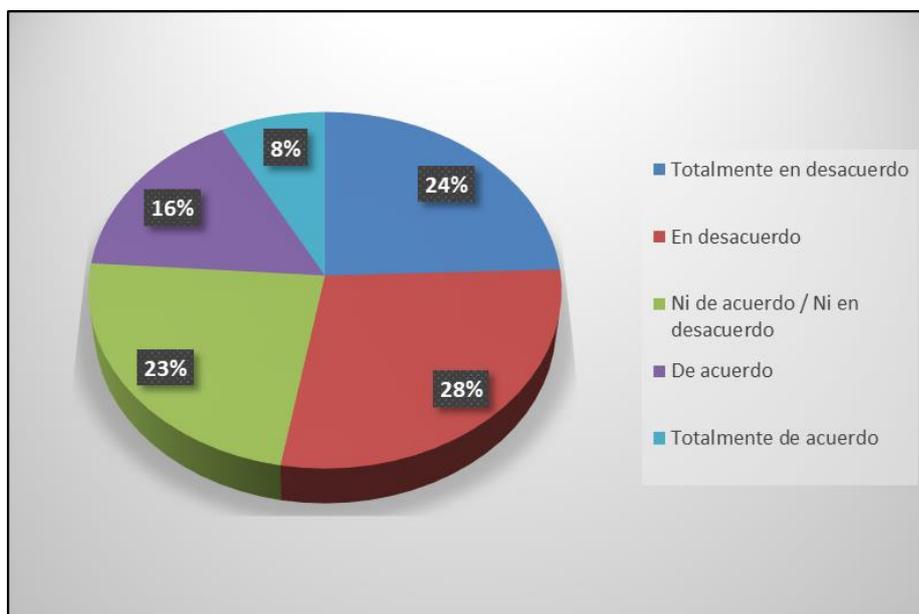
10. ¿La Toma de Decisiones que adoptan los funcionarios del Gobierno Regional de Ucayali solucionan los diferentes problemas administrativos y de servicios alcanzando la eficiencia de la Gestión Administrativa?

Tabla N° 16
Frecuencias del ITEM 10

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	44	24
02	En desacuerdo	51	28
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	42	23
04	De acuerdo	29	16
05	Totalmente de acuerdo	14	8
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 16
Gráfico de frecuencias del ITEM 10



Fuente: Frecuencias del ITEM 10.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 28% afirmaron estar en desacuerdo que la Toma de Decisiones que adoptan los funcionarios del Gobierno Regional de Ucayali solucionan los diferentes problemas administrativos y de servicios alcanzando la eficiencia de la Gestión Administrativa, el 24% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 23% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

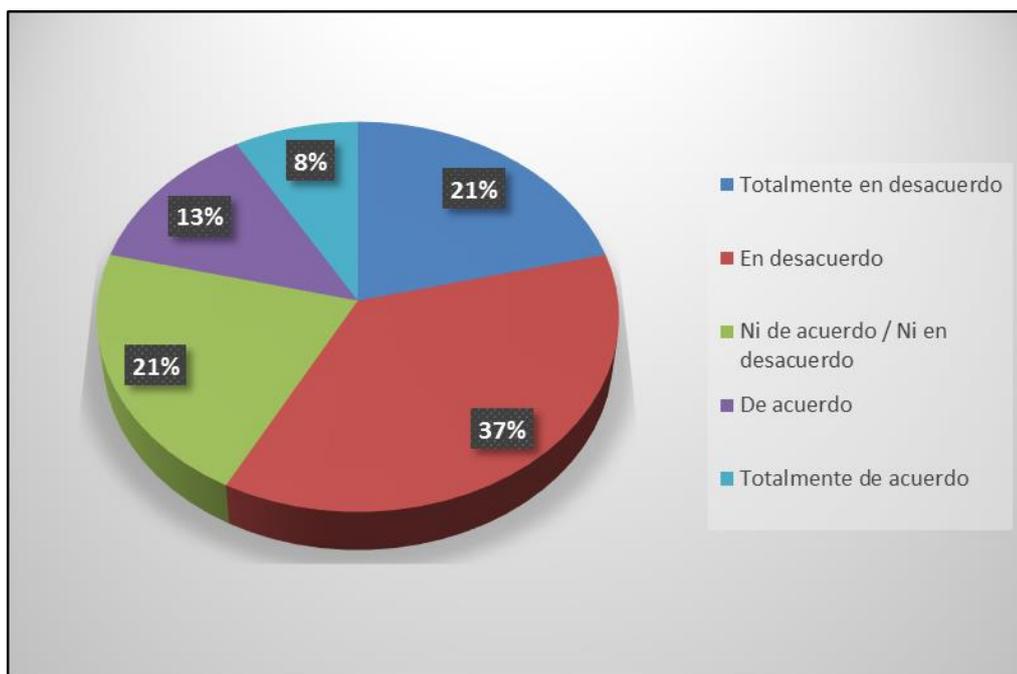
11. ¿La Toma de Decisiones de los Directivos del Gobierno Regional de Ucayali se utiliza para el cumplimiento y logro de los objetivos?

Tabla N° 17
Frecuencias del ITEM 11

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	38	21
02	En desacuerdo	66	37
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	38	21
04	De acuerdo	23	13
05	Totalmente de acuerdo	15	8
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 17
Gráfico de frecuencias del ITEM 11



Fuente: Frecuencias del ITEM 11.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 37% afirmaron estar en desacuerdo que la Toma de Decisiones de los Directivos del Gobierno Regional de Ucayali se utiliza para el cumplimiento y logro de los objetivos, el 21% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 21% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

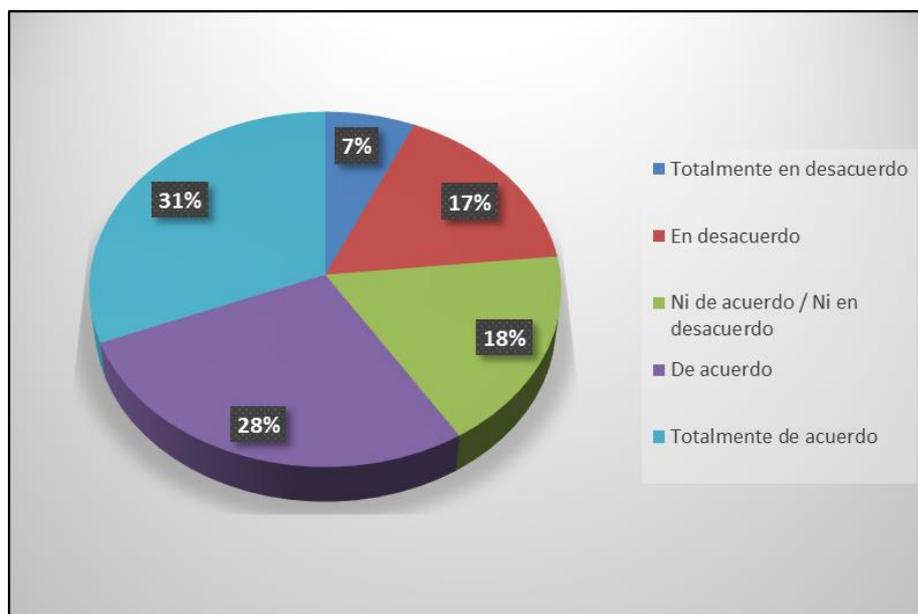
12. ¿El Control Preventivo y Control Concurrente que se aplica para las actividades realizadas en el Gobierno Regional de Ucayali lo audita el Órgano de Control Institucional – OCI?

Tabla N° 18
Frecuencias del ITEM 12

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	12	7
02	En desacuerdo	30	17
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	32	18
04	De acuerdo	50	28
05	Totalmente de acuerdo	56	31
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 18
Gráfico de frecuencias del ITEM 12



Fuente: Frecuencias del ITEM 12.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 31% afirmaron estar totalmente de acuerdo que el Control Preventivo y Control Concurrente que se aplica para las actividades realizadas en el Gobierno Regional de Ucayali lo audita el Órgano de Control Institucional – OCI, el 28% afirmó estar de acuerdo y el 18% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

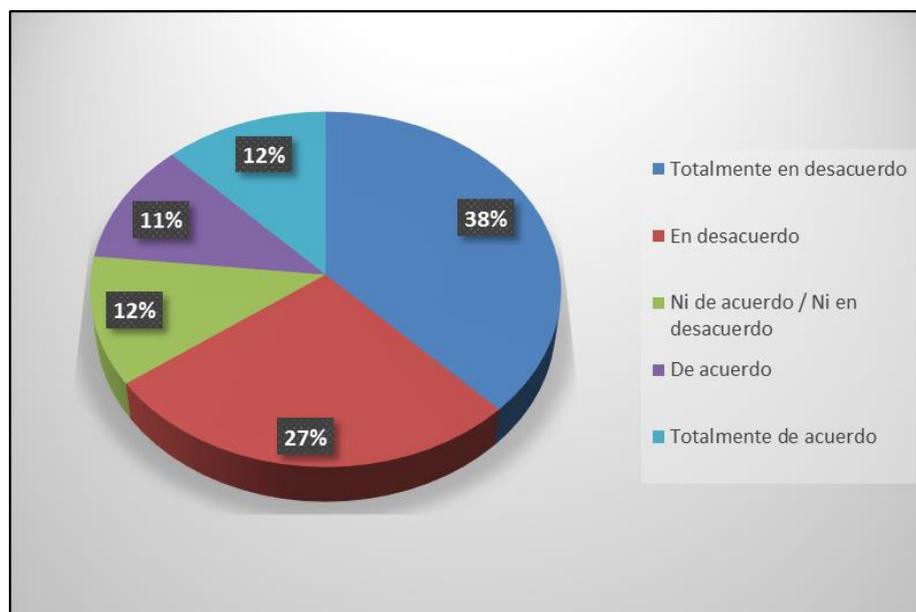
13. ¿Los Controles Estratégicos aplicados a la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Ucayali conllevan a lograr la eficiencia y la eficacia en la calidad de servicios de los usuarios?

Tabla N° 19
Frecuencias del ITEM 13

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	68	38
02	En desacuerdo	49	27
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	21	12
04	De acuerdo	20	11
05	Totalmente de acuerdo	22	12
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 19
Gráfico de frecuencias del ITEM 13



Fuente: Frecuencias del ITEM 13.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 38% afirmaron estar totalmente de acuerdo que los Controles Estratégicos aplicados a la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Ucayali conllevan a lograr la eficiencia y la eficacia en la calidad de servicios de los usuarios, el 27% afirmó estar en desacuerdo y el 12% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

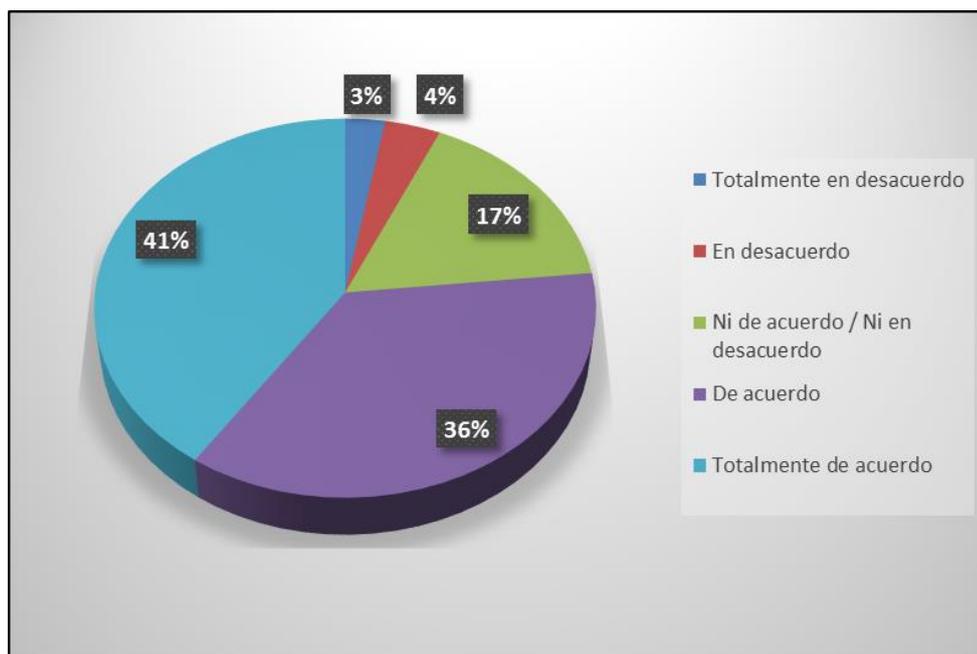
14. ¿La Eficiencia y la Eficacia Administrativa y de Servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali permiten lograr el éxito institucional?

Tabla N° 20
Frecuencias del ITEM 14

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	5	3
02	En desacuerdo	7	4
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	30	17
04	De acuerdo	65	36
05	Totalmente de acuerdo	73	41
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 20
Gráfico de frecuencias del ITEM 14



Fuente: Frecuencias del ITEM 14.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 41% afirmaron estar de totalmente acuerdo que la Eficiencia y la Eficacia Administrativa y de Servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali permiten lograr el éxito institucional, el 36% afirmó estar de acuerdo y el 17% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

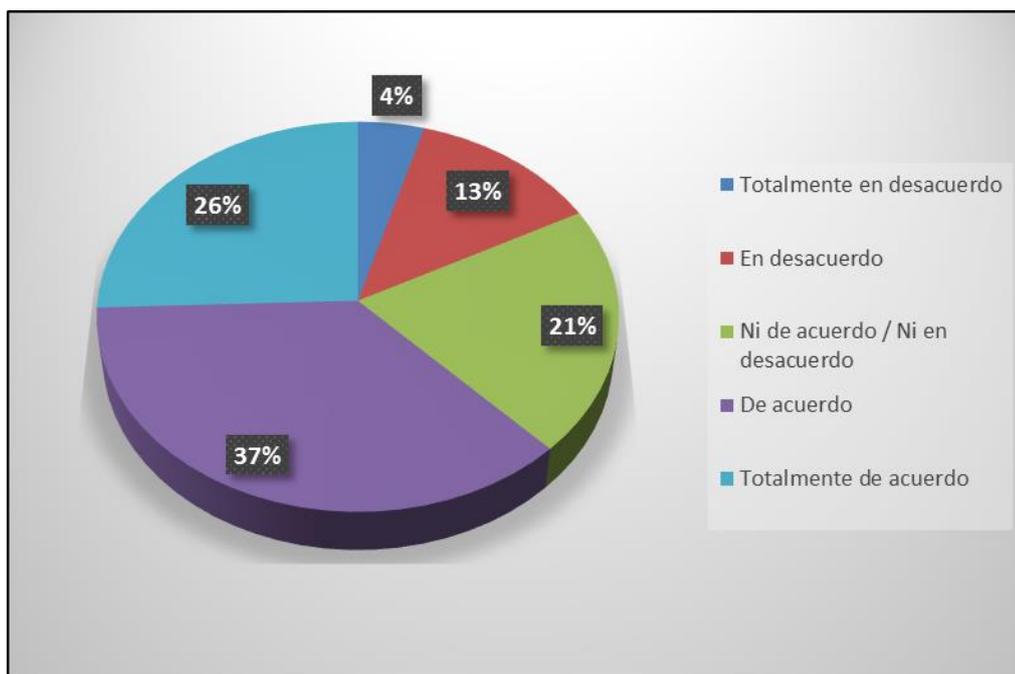
15. ¿Los Servicios de Atención al Público que brindan los trabajadores conllevan a la mejora continua en el Gobierno Regional de Ucayali?

Tabla N° 21
Frecuencias del ITEM 15

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	8	4
02	En desacuerdo	23	13
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	37	21
04	De acuerdo	66	37
05	Totalmente de acuerdo	46	26
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 21
Gráfico de frecuencias del ITEM 15



Fuente: Frecuencias del ITEM 15.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 37% afirmaron estar de acuerdo que los Servicios de Atención al Público que brindan los trabajadores conllevan a la mejora continua en el Gobierno Regional de Ucayali, el 26% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 21% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

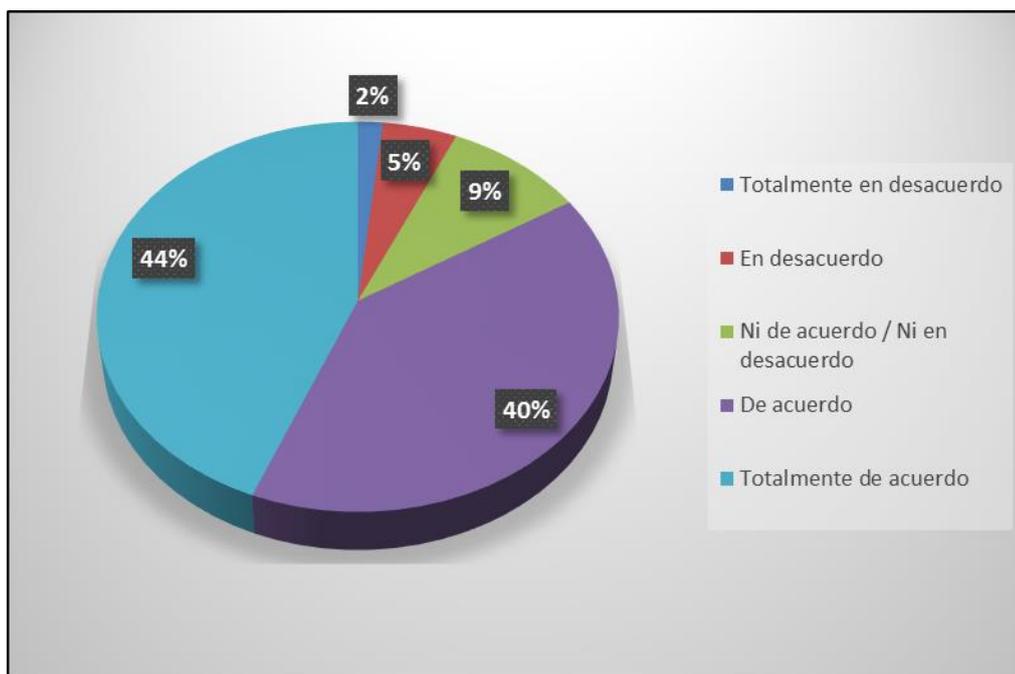
16. ¿La Satisfacción del Usuario está directamente relacionada con la Gestión Administrativa de las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali?

Tabla N° 22
Frecuencias del ITEM 16

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	3	2
02	En desacuerdo	9	5
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	17	9
04	De acuerdo	72	40
05	Totalmente de acuerdo	79	44
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 22
Gráfico de frecuencias del ITEM 16



Fuente: Frecuencias del ITEM 16.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 44% afirmaron estar totalmente de acuerdo que la Satisfacción del Usuario está directamente relacionada con la Gestión Administrativa de las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali, el 40% afirmó estar de acuerdo y el 9% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

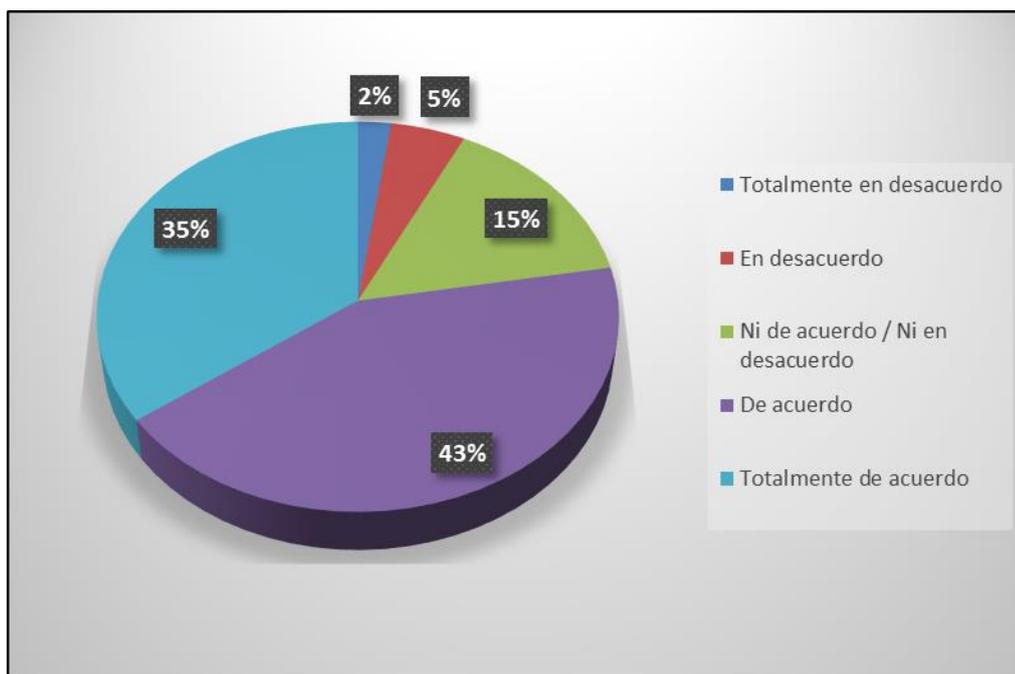
17. ¿Está usted de acuerdo en que el trámite documentario de la institución donde labora funciona adecuadamente?

Tabla N° 23
Frecuencias del ITEM 17

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	4	2
02	En desacuerdo	9	5
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	27	15
04	De acuerdo	77	43
05	Totalmente de acuerdo	63	35
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 23
Gráfico de frecuencias del ITEM 17



Fuente: Frecuencias del ITEM 17.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 43% afirmaron estar de acuerdo en que el trámite documentario de la institución donde labora funciona adecuadamente, el 35% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 15% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

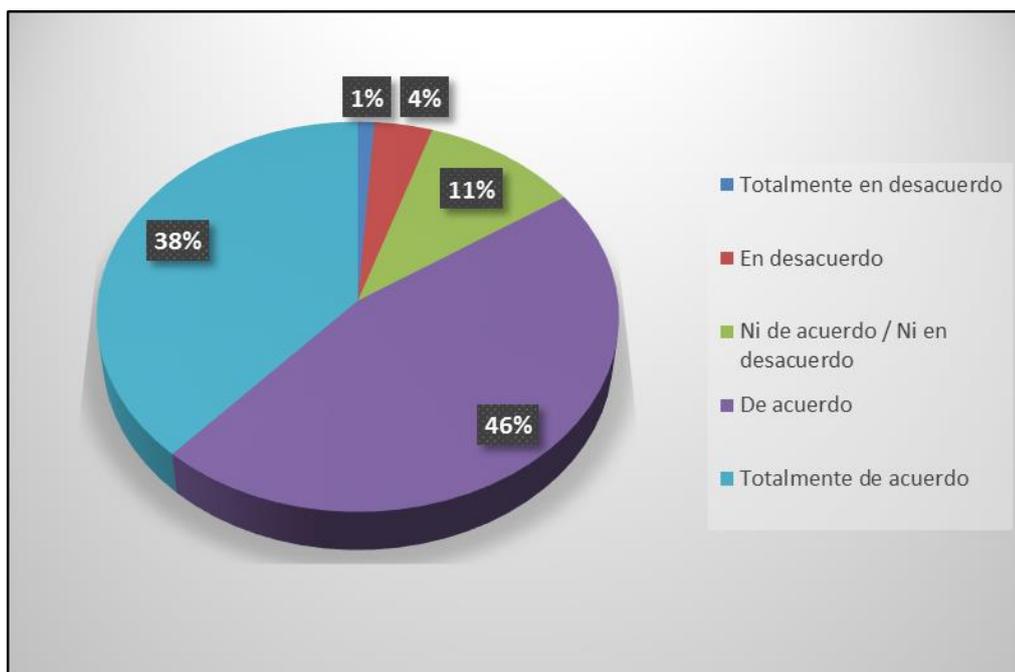
18. ¿En su área correspondiente, es necesario planificar adecuadamente sus actividades, para un desarrollo más eficiente del trabajo?

Tabla N° 24
Frecuencias del ITEM 18

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	2	1
02	En desacuerdo	7	4
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	19	11
04	De acuerdo	83	46
05	Totalmente de acuerdo	69	38
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 24
Gráfico de frecuencias del ITEM 18



Fuente: Frecuencias del ITEM 18.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 46% afirmaron estar de acuerdo que en su área correspondiente, es necesario planificar adecuadamente sus actividades, para un desarrollo más eficiente del trabajo, el 38% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 11% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

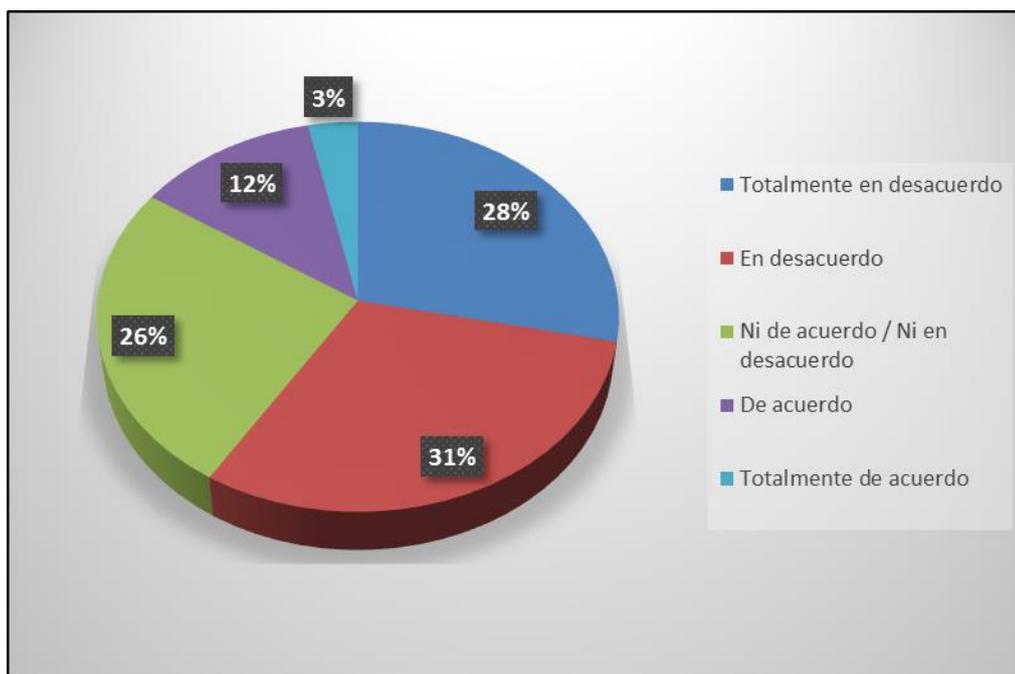
19. ¿Está usted de acuerdo en que la institución en la que usted labora, valora el esfuerzo de sus trabajadores?

Tabla N° 25
Frecuencias del ITEM 19

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	51	28
02	En desacuerdo	55	31
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	46	26
04	De acuerdo	22	12
05	Totalmente de acuerdo	6	3
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 25
Gráfico de frecuencias del ITEM 19



Fuente: Frecuencias del ITEM 19.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 31% afirmaron estar en desacuerdo en que la institución en la que labora, valora el esfuerzo de sus trabajadores, el 28% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 26% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

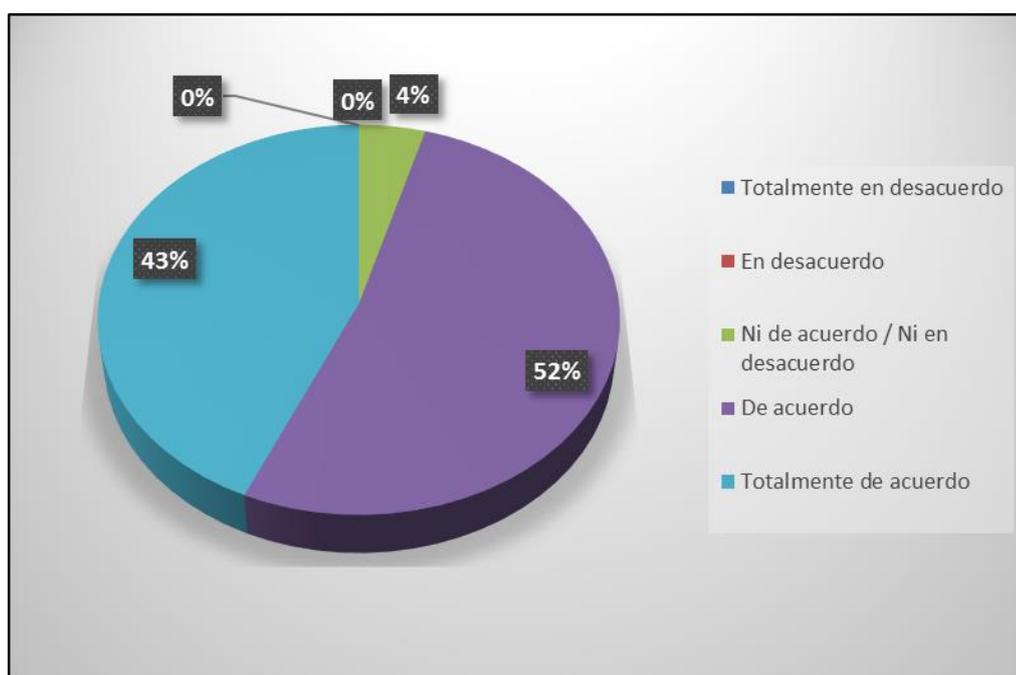
20. ¿Está usted de acuerdo en que los trabajos en su institución deben ser entregados de manera oportuna?

Tabla N° 26
Frecuencias del ITEM 20

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	0	0
02	En desacuerdo	0	0
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	8	4
04	De acuerdo	94	52
05	Totalmente de acuerdo	78	43
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 26
Gráfico de frecuencias del ITEM 20



Fuente: Frecuencias del ITEM 20.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 52% afirmaron estar de acuerdo en que los trabajos en su institución deben ser entregados de manera oportuna, el 43% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 4% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

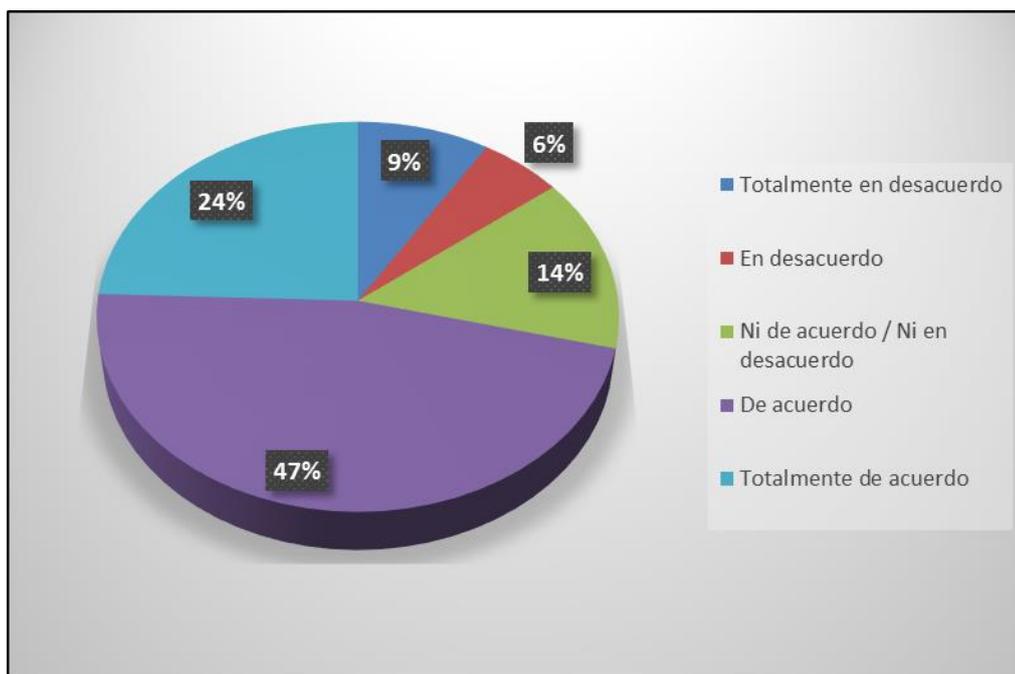
21. ¿En su institución existe predisposición para el logro de los objetivos que persigue la institución?

Tabla N° 27
Frecuencias del ITEM 21

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	16	9
02	En desacuerdo	10	6
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	26	14
04	De acuerdo	84	47
05	Totalmente de acuerdo	44	24
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 27
Gráfico de frecuencias del ITEM 21



Fuente: Frecuencias del ITEM 21.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 47% afirmaron estar de acuerdo que en su institución existe predisposición para el logro de los objetivos que persigue la institución, el 24% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 14% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

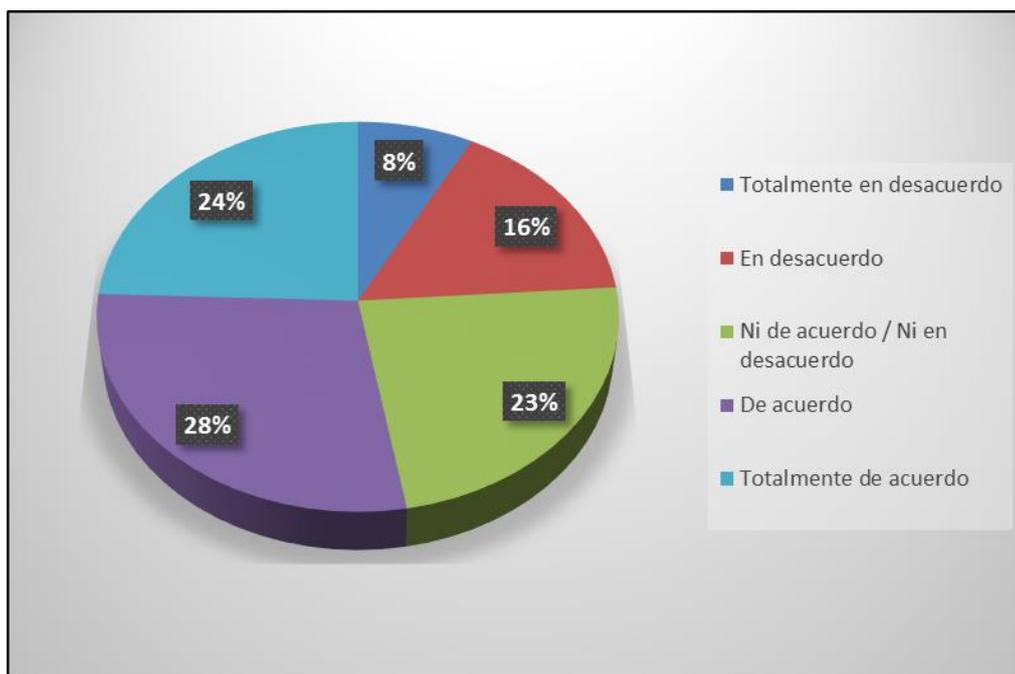
22. ¿Está usted de acuerdo que en su institución existe participación de los trabajadores para el logro de los proyectos asignados?

Tabla N° 28
Frecuencias del ITEM 22

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	14	8
02	En desacuerdo	29	16
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	42	23
04	De acuerdo	51	28
05	Totalmente de acuerdo	44	24
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 28
Gráfico de frecuencias del ITEM 22



Fuente: Frecuencias del ITEM 22.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 28% afirmaron estar de acuerdo que en su institución existe participación de los trabajadores para el logro de los proyectos asignados, el 24% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 23% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

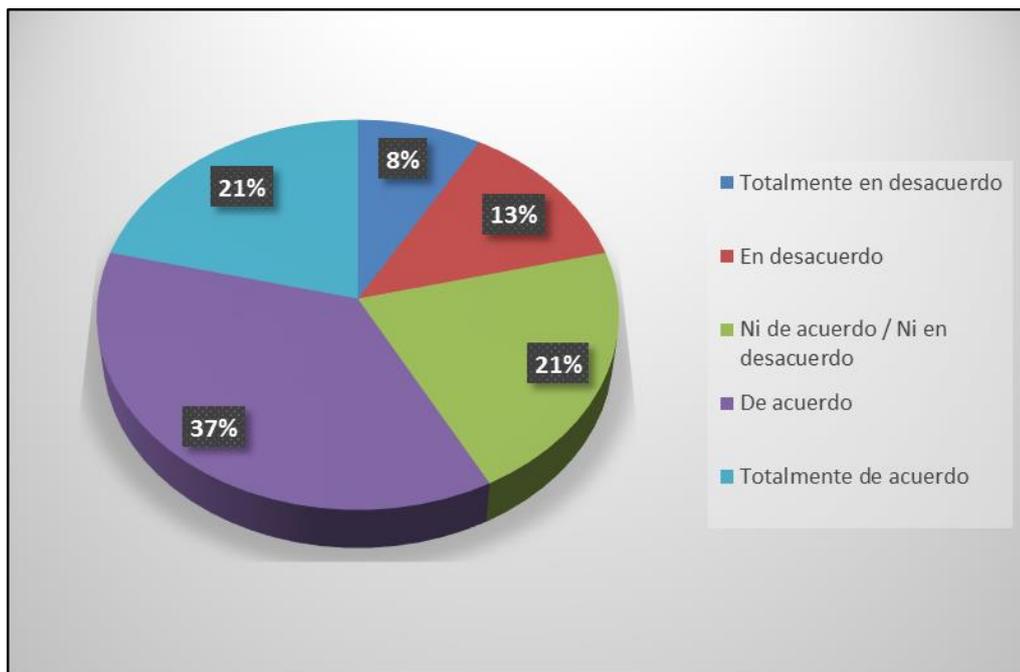
23. ¿Está usted de acuerdo que en su institución existe sinergia en los resultados finales de un objetivo?

Tabla N° 29
Frecuencias del ITEM 23

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	15	8
02	En desacuerdo	23	13
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	38	21
04	De acuerdo	66	37
05	Totalmente de acuerdo	38	21
TOTAL		180	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

Gráfico N° 29
Gráfico de frecuencias del ITEM 23



Fuente: Frecuencias del ITEM 23.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 37% afirmaron estar de acuerdo que en su institución existe sinergia en los resultados finales de un objetivo, el 21% afirmó estar de acuerdo y el 21% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

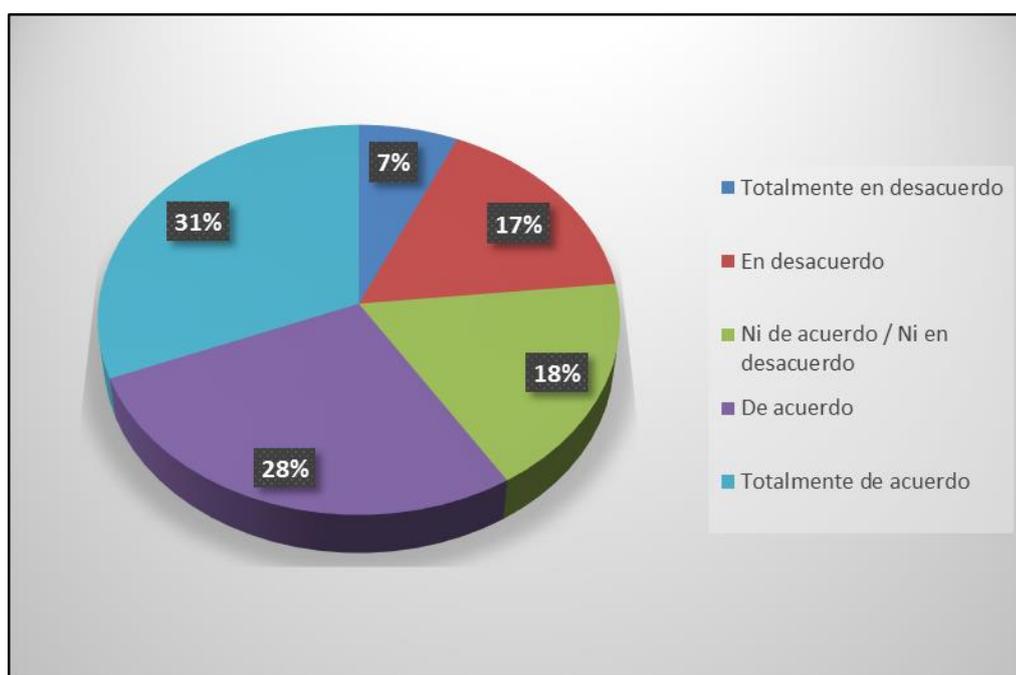
24. ¿Está usted de acuerdo que en su institución se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas?

Tabla N° 30
Frecuencias del ITEM 24

N°	ESCALA	fi	%
01	Totalmente en desacuerdo	12	7
02	En desacuerdo	30	17
03	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo	32	18
04	De acuerdo	50	28
05	Totalmente de acuerdo	56	31
TOTAL		180	180

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

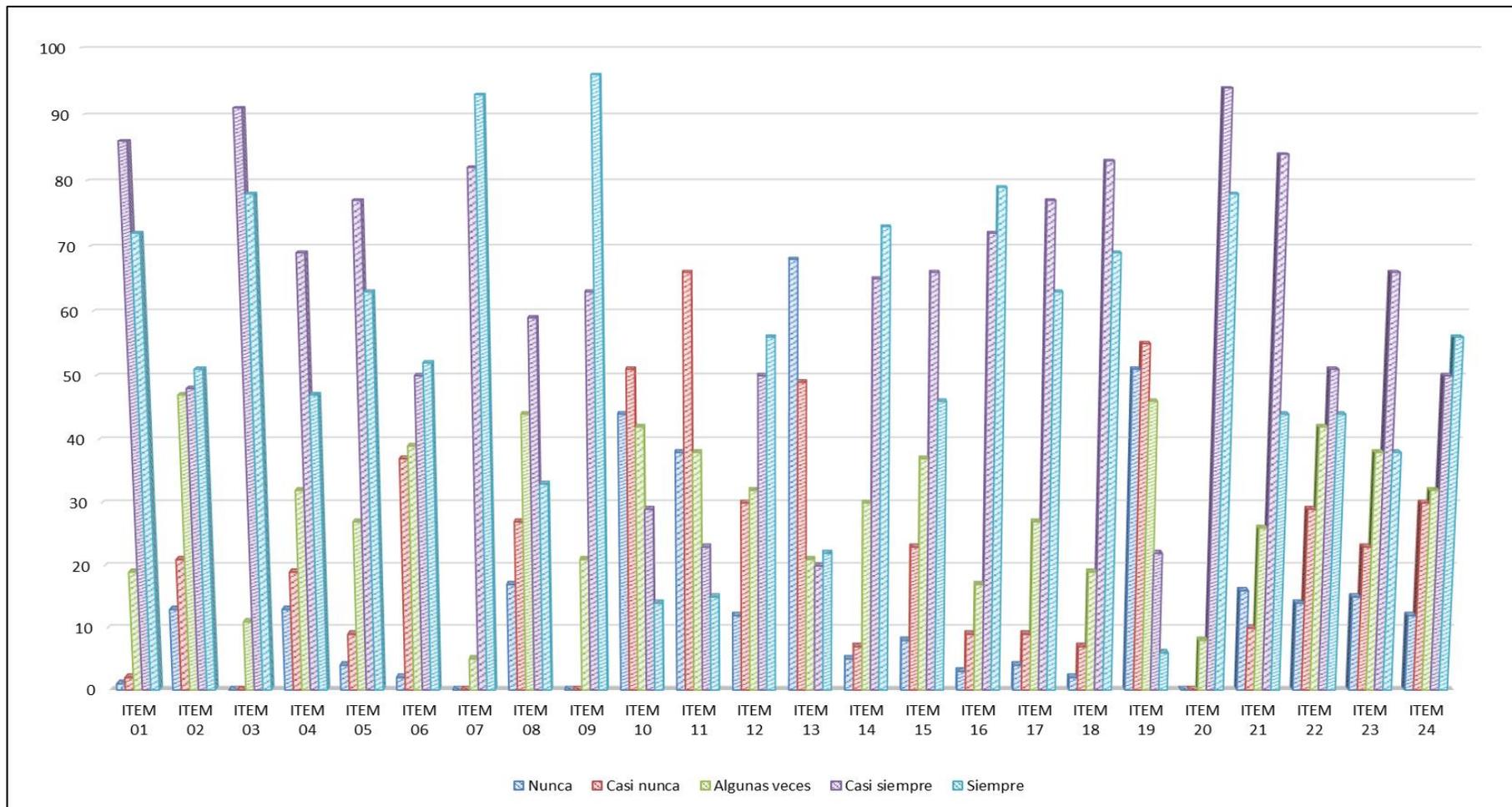
Gráfico N° 30
Gráfico de frecuencias del ITEM 24



Fuente: Frecuencias del ITEM 24.

Resumen: Del total de los 180 trabajadores encuestados, el 31% afirmaron estar totalmente de acuerdo que en su institución se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas, el 28% afirmó estar de acuerdo y el 18% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfico N° 31
Consolidado de las frecuencias de los Ítems (01-24)



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Goreu.

4.2. Contrastación de hipótesis.

4.2.1. Hipótesis general

Para contrastar la hipótesis general se ha utilizado la prueba no paramétrica empleando la distribución Chi-Cuadrado mediante tablas de contingencia, puesto que los datos disponibles para el análisis están distribuidos en frecuencias absolutas o frecuencias observadas. La distribución Chi-cuadrado es la más adecuada porque las variables son cualitativas nominales.

Para la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson se planteó la siguiente hipótesis alternativa y la nula:

Hipótesis alterna (H₁)

La gestión administrativa incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

Hipótesis nula (H₀)

La gestión administrativa no incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

a) Elaboración de la tabla de contingencia

El procedimiento para realizar una tabla de contingencia son los siguientes:

- Construir una tabla que contenga los valores esperados.
- Sumar los totales de los renglones y columnas de los valores observados.
- Debajo de cada valor observado poner el valor esperado, utilizando la fórmula:

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglón)\ (total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

Tabla N° 31

**Tabla cruzada de contingencia de las variables Gestión administrativa *
Eficiencia**

VARIABLES		Eficiencia					TOTAL
		TED	ED	NDA/ NED	DA	TA	
Gestión Administrativa	Totalmente en desacuerdo (TED)	16	32	18	0	2	68
	En desacuerdo (ED)	6	14	21	6	2	49
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo (ND/NED)	4	9	3	5	0	21
	De acuerdo (DA)	1	7	8	4	0	20
	Totalmente de acuerdo (TA)	6	3	0	2	11	22
	TOTAL	33	65	50	17	15	180

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

b) Calculo del X² (Chi cuadrado)

Donde el valor de Chi cuadrada se calcula a través de la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X² = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Tabla N° 32

Calculo del Chi-Cuadrado Hipótesis General

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	90,355	16	.000
Razón de verosimilitud	81,739	16	.000
N de casos válidos	180		

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

$$(GL) = (filas - 1) (columnas - 1)$$

$$(GL) = (5 - 1) (5 - 1)$$

$$(GL) = (4) (4)$$

$$(GL) = 16$$

- Adoptamos un nivel de confianza de $\alpha = 0,05 = 5\%$
- De la tabla de valores del anexo 4, hallamos el valor límite de Chi Cuadrado $X^2 (0,05; 16gl) = 26,269$ (valor que se requiere igualar o superar).

c) Decisión

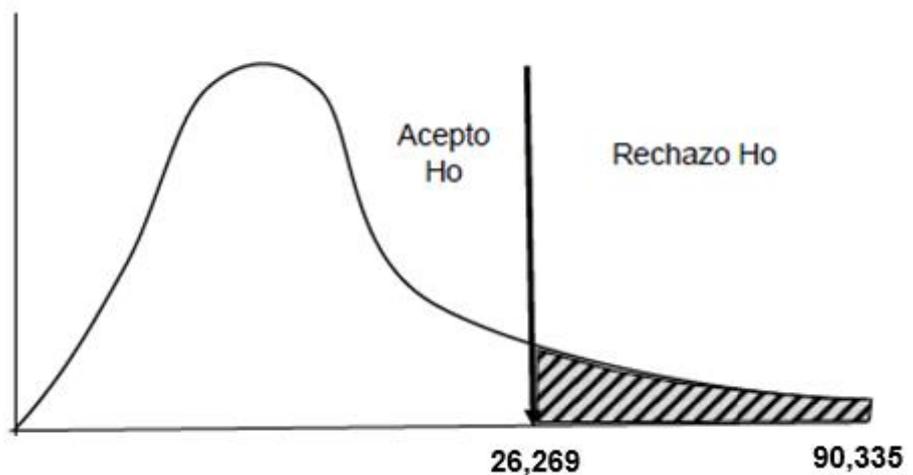
$$X^2 \text{ calculado} = 90,355$$

$$X^2 \text{ tabla} = 26,269 \text{ al } 95\% \text{ de confianza}$$

Como el X^2 calculado es mayor que el de la tabla (Anexo 04), se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se confirma que: “La gestión administrativa incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017”.

Gráfico N° 32

Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis General



Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

4.2.2. Hipótesis específica N° 01

Para contrastar la hipótesis específica N° 01 se ha utilizado la prueba no paramétrica empleando la distribución Chi-Cuadrado mediante tablas de contingencia, puesto que los datos disponibles para el análisis están distribuidos en frecuencias absolutas o frecuencias observadas.

Para la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson se planteó la siguiente hipótesis alternativa y la nula:

Hipótesis alterna (H₁)

La planificación incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

Hipótesis nula (H₀)

La planificación no incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

a) Elaboración de la tabla de contingencia

El procedimiento para realizar una tabla de contingencia son los siguientes:

- Construir una tabla que contenga los valores esperados.
- Sumar los totales de los renglones y columnas de los valores observados.
- Debajo de cada valor observado poner el valor esperado, utilizando la fórmula:

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglón)\ (total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

Tabla N° 33

Tabla cruzada de contingencia de las variables Planificación * Eficiencia

VARIABLES		Eficiencia					TOTAL
		TED	ED	NDA/ NED	DA	TA	
Planificación	Totalmente en desacuerdo (TED)	17	17	9	1	2	46
	En desacuerdo (ED)	12	18	15	11	10	66
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo (ND/NED)	3	20	14	0	0	37
	De acuerdo (DA)	0	10	11	2	0	23
	Totalmente de acuerdo (TA)	1	0	1	3	3	8
	TOTAL	33	65	50	17	15	180

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

b) Calculo del X² (Chi cuadrado)

Donde el valor de Chi cuadrada se calcula a través de la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X² = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Tabla N° 34

Calculo del Chi-Cuadrado Hipótesis Especifica N° 01

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	64,340	16	.000
Razón de verosimilitud	71,065	16	.000
N de casos válidos	180		

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

$$(GL) = (\text{filas} - 1) (\text{columnas} - 1)$$

$$(GL) = (5 - 1) (5 - 1)$$

$$(GL) = (4) (4)$$

$$(GL) = 16$$

- Adoptamos un nivel de confianza de $\alpha = 0,05 = 5\%$
- De la tabla de valores del anexo 4, hallamos el valor límite de Chi Cuadrado $X^2 (0,05; 16gl) = 26,269$ (valor que se requiere igualar o superar).

c) Decisión

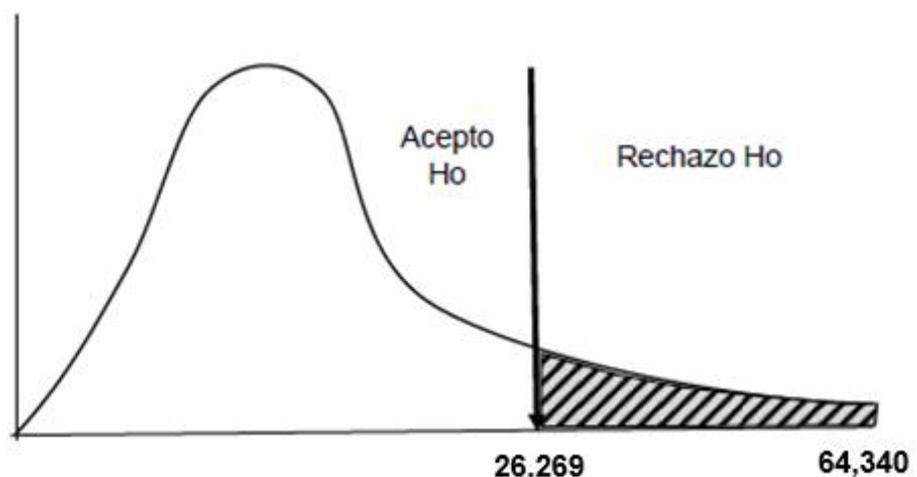
$$X^2 \text{ calculado} = 64,340$$

$$X^2 \text{ tabla} = 26,269 \text{ al } 95\% \text{ de confianza}$$

Como el X^2 calculado es mayor que el de la tabla (Anexo 04), se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se confirma que: “La planificación incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017”.

Gráfico N° 33

Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis Especifica N° 01



Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

4.2.3. Hipótesis específica N° 02

Para contrastar la hipótesis específica N° 02 se ha utilizado la prueba no paramétrica empleando la distribución Chi-Cuadrado mediante tablas de contingencia, puesto que los datos disponibles para el análisis están distribuidos en frecuencias absolutas o frecuencias observadas.

Para la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson se planteó la siguiente hipótesis alternativa y la nula:

Hipótesis alterna (H₁)

La dirección incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

Hipótesis nula (H₀)

La dirección no incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

a) Elaboración de la tabla de contingencia

El procedimiento para realizar una tabla de contingencia son los siguientes:

- Construir una tabla que contenga los valores esperados.
- Sumar los totales de los renglones y columnas de los valores observados.
- Debajo de cada valor observado poner el valor esperado, utilizando la fórmula:

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglón)\ (total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

Tabla N° 35

Tabla cruzada de contingencia de las variables Dirección * Eficiencia

VARIABLES		Eficiencia					TOTAL
		TED	ED	NDA/ NED	DA	TA	
Dirección	Totalmente en desacuerdo (TED)	15	16	6	1	4	42
	En desacuerdo (ED)	8	21	16	4	1	50
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo (ND/NED)	5	15	18	5	6	49
	De acuerdo (DA)	4	13	10	6	4	37
	Totalmente de acuerdo (TA)	1	0	0	1	0	2
	TOTAL	33	65	50	17	15	180

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

b) Calculo del X² (Chi cuadrado)

Donde el valor de Chi cuadrada se calcula a través de la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X² = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Tabla N° 36

Calculo del Chi-Cuadrado Hipótesis Especifica N° 02

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,247	16	.022
Razón de verosimilitud	29,623	16	.020
N de casos válidos	180		

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

$$(GL) = (\text{filas} - 1) (\text{columnas} - 1)$$

$$(GL) = (5 - 1) (5 - 1)$$

$$(GL) = (4) (4)$$

$$(GL) = 16$$

- Adoptamos un nivel de confianza de $\alpha = 0,05 = 5\%$
- De la tabla de valores del anexo 4, hallamos el valor límite de Chi Cuadrado $X^2 (0,05; 16gl) = 26,269$ (valor que se requiere igualar o superar).

c) Decisión

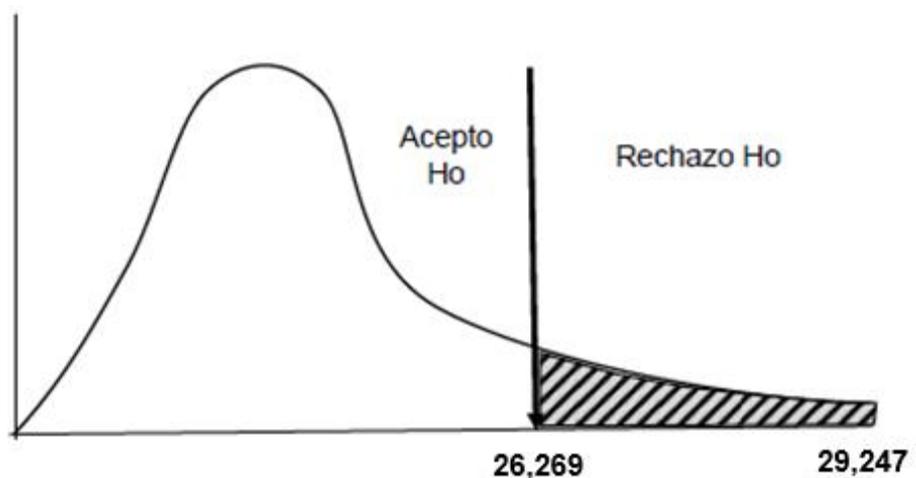
$$X^2 \text{ calculado} = 29,247$$

$$X^2 \text{ tabla} = 26,269 \text{ al } 95\% \text{ de confianza}$$

Como el X^2 calculado es mayor que el de la tabla (Anexo 04), se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se confirma que: “La dirección incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017”.

Gráfico N° 34

Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis Especifica N° 02



Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

4.2.4. Hipótesis específica N° 03

Para contrastar la hipótesis específica N° 03 se ha utilizado la prueba no paramétrica empleando la distribución Chi-Cuadrado mediante tablas de contingencia, puesto que los datos disponibles para el análisis están distribuidos en frecuencias absolutas o frecuencias observadas.

Para la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson se planteó la siguiente hipótesis alternativa y la nula:

Hipótesis alterna (H₁)

La toma de decisiones incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

Hipótesis nula (H₀)

La toma de decisiones no incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.

a) Elaboración de la tabla de contingencia

El procedimiento para realizar una tabla de contingencia son los siguientes:

- Construir una tabla que contenga los valores esperados.
- Sumar los totales de los renglones y columnas de los valores observados.
- Debajo de cada valor observado poner el valor esperado, utilizando la fórmula:

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglón)\ (total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

Tabla N° 37

**Tabla cruzada de contingencia de las variables Toma de Decisiones *
Eficiencia**

VARIABLES		Eficiencia					TOTAL
		TED	ED	NDA/ NED	DA	TA	
Toma de Decisiones	Totalmente en desacuerdo (TED)	13	17	7	1	6	44
	En desacuerdo (ED)	12	16	18	2	3	51
	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo (ND/NED)	3	19	9	6	5	42
	De acuerdo (DA)	1	6	14	7	1	29
	Totalmente de acuerdo (TA)	4	7	2	1	0	14
	TOTAL	33	65	50	17	15	180

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

b) Calculo del X² (Chi cuadrado)

Donde el valor de Chi cuadrada se calcula a través de la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X² = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Tabla N° 38

Calculo del Chi-Cuadrado Hipótesis Especifica N° 03

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,432	16	.001
Razón de verosimilitud	42,945	16	.000
N de casos válidos	180		

Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

$$(GL) = (filas - 1) (columnas - 1)$$

$$(GL) = (5 - 1) (5 - 1)$$

$$(GL) = (4) (4)$$

$$(GL) = 16$$

- Adoptamos un nivel de confianza de $\alpha = 0,05 = 5\%$
- De la tabla de valores del anexo 4, hallamos el valor límite de Chi Cuadrado $X^2 (0,05; 16gl) = 26,269$ (valor que se requiere igualar o superar).

c) Decisión

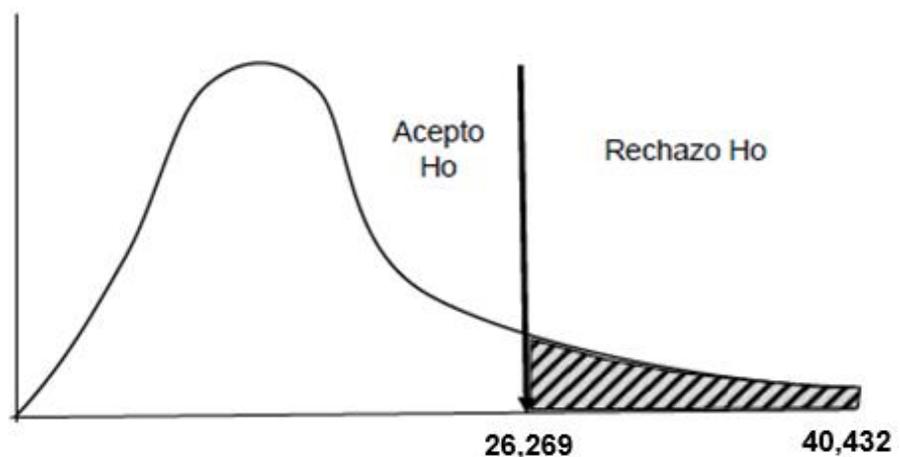
$$X^2 \text{ calculado} = 40,432$$

$$X^2 \text{ tabla} = 26,269 \text{ al } 95\% \text{ de confianza}$$

Como el X^2 calculado es mayor que el de la tabla (Anexo 04), se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se confirma que: “La toma de decisiones incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017”.

Gráfico N° 35

Gráfico de aceptación y/o rechazo de la Hipótesis Especifica N° 03



Fuente: SPSS Ver. 23 – Elaboración propia.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Como se pudo apreciar en las bases teóricas que fundamentan las dos variables en estudio, gestión administrativa y eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, se ha realizado la discusión a lo planteado en la presente investigación.

Al iniciar la investigación, el objetivo general se enmarcó en determinar el nivel de incidencia entre la gestión administrativa y la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali. En ese sentido se procedió a discutir los resultados de cada variable considerando sus resultados, sus antecedentes y el marco teórico.

Los resultados a las que arribamos en cuanto a la aplicación del instrumento que mide nuestras variables en estudio, según la tabla N° 07 y el gráfico N° 05 sobre los resultados obtenidos del ítem 01 se observa que del total de trabajadores encuestados (180 trabajadores), el 48% afirmaron estar “de acuerdo” que la gestión administrativa es necesaria para determinar la eficiencia en el Gobierno Regional de Ucayali, el 40% afirmó estar “totalmente de acuerdo”, el 11% afirmó no estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 1% afirmó estar es “desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”. Lo que nos indica que la mayoría de los trabajadores perciben que es necesario implementar una buena gestión administrativa para así mejorar la eficiencia en el Gobierno Regional de Ucayali.

En relación a lo anterior, Kaplan y Norton, citado por Tirado (2014) sostiene que la gestión administrativa: “Es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

Además, según la tabla N° 25 y el gráfico N° 23 sobre los resultados obtenidos se observa que del total de los 180 trabajadores encuestados, el 31% afirmaron estar “en desacuerdo” en que la institución en la que labora, valora el esfuerzo de sus trabajadores, el 28% afirmó estar “totalmente de acuerdo” y el 26% afirmó “no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Es decir, existe un buen porcentaje de trabajadores que no se sienten valorados por su institución.

Lo que difiere con el autor Ponjuán (1998) quien menciona, que una de las principales funciones de la gestión administrativa es saber conducir y coordinar los esfuerzos laborales de las personas que integran una organización, ayudándolos a desarrollar tareas relevantes dentro de ella. Comprende el compromiso y liderazgo de un grupo, incluyen la supervisión de las actividades, la motivación de las personas para que contribuyan eficientemente al objetivo, así como una adecuada comunicación para facilitar las actividades y evitar conflictos interpersonales.

Es por ello, que la toma de decisión de la dirección de una organización es muy importante para mejorar la gestión administrativa y la eficiencia de la institución. En ese sentido, según la tabla N° 16 y el gráfico N° 14 sobre los resultados obtenidos se observa que del total de los 180 trabajadores encuestados, el 28% afirmaron estar en desacuerdo que la toma de decisiones que adoptan los funcionarios del Gobierno Regional de Ucayali solucionan los diferentes problemas administrativos y de servicios alcanzando la eficiencia de la gestión administrativa, el 24% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 23% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Mientras que según la tabla N° 17 y el gráfico N° 15 sobre los resultados obtenidos se observa que del total de los 180 trabajadores encuestados, el 37% afirmaron estar en desacuerdo que la toma de decisiones de los directivos del Gobierno Regional de Ucayali se utiliza para el cumplimiento y logro de los objetivos, el 21% afirmó estar totalmente de acuerdo y el 21% afirmó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

De lo anterior, se puede observar que un buen porcentaje de los trabajadores perciben que no existe una buena toma de decisión por parte de los directivos del Gobierno Regional de Ucayali, lo que se puede reflejar en una deficiente gestión administrativa y por ende una baja eficiencia del mismo.

Por ello, la toma de decisiones constituye un proceso imprescindible para el adecuado y acertado funcionamiento de una organización. En ese sentido, Roberto Zapata (2004) afirma que el desempeño organizacional satisfactorio requiere una toma de decisiones eficiente y una efectiva implementación. Precisamente esta eficiente y efectiva implementación recae en manos de aquellos individuos que tiene la responsabilidad de tomar decisiones, es decir, los directivos de las organizaciones.

Los resultados a las que arribamos en cuanto a la variable “eficiencia”, según la tabla N° 20 y el gráfico N° 18 sobre los resultados obtenidos se observa que del total de los 180 trabajadores encuestados, el 41% afirmaron estar de “totalmente acuerdo” que la eficiencia y la eficacia administrativa y de servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali permiten lograr el éxito institucional, el 36% afirmó estar “de acuerdo” y el 17% afirmó “no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que solo el 4% afirmó estar “en desacuerdo” y por último el 3% afirmó “en total desacuerdo”.

Esto quiere decir, que la mayoría de los trabajadores afirman que una mayor eficiencia y eficacia en los servicios brindados por los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali, mejoraría significativamente el éxito institucional y por ende la gestión administrativa del mismo.

Esto concuerda con lo definido por Scriven (1995) el cual sugiere que si definimos la eficacia en términos del grado de cumplimiento de unos objetivos predefinidos, resulta ser un mero sinónimo de “éxito” y reconoce que se puede construir una medida que se refiera al logro de algún resultado que puede o no haber sido parte de los objetivos iniciales de la iniciativa.

Por los resultados obtenidos, se acerca con el trabajo de investigación elaborado por Baldeos (2015) en su tesis titulado: “La Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Lima” de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho – Perú. Cuya investigación se realizó con la finalidad de determinar si la Gestión Administrativa, es necesario para ser eficientes y eficaces en el Gobierno Regional de Lima; así como brindar servicios de calidad a la sociedad. Se consideró una muestra de 192 funcionarios entre Directivos y Trabajadores que laboraban en el Gobierno Regional de Lima, durante el periodo 2015. Para luego proceder a aplicar el instrumento de recolección de datos, arribando así a las siguientes conclusiones:

- La Gestión Administrativa influye significativamente en la Eficiencia del Gobierno Regional de Lima, por lo que los directivos determinan que acciones deben seguir para influir adecuadamente en la institución de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo.
- La Planificación en el Gobierno Regional de Lima incide adecuadamente en la eficiencia de la Gestión Administrativa.
- La ejecución de una adecuada Dirección influye significativamente en la eficiencia de la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Lima.
- La Toma de Decisiones Gerenciales eficientes influye adecuadamente en la eficiencia de la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Lima.

Esta investigación demostró la importancia de brindar una buena gestión administrativa que permita el éxito institucional mediante la eficiencia y eficacia de los funcionarios y trabajadores de la organización.

CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general, se concluye que el valor obtenido respecto a la prueba estadística es mayor que el de la tabla ($X^2_{\text{calc}} > X^2_{\text{tabla}}$; es decir $90,355 > 26,269$; 0.05 con $gl=16$) por lo tanto existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación entre las variables. Por lo tanto, se puede afirmar que la gestión administrativa incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017. En tal sentido, se pudo demostrar que la implementación de una buena gestión administrativa en el Gobierno Regional de Ucayali permite lograr una mayor eficiencia en los trabajadores y los servicios brindados por la institución; y además determina que acciones deben seguir de acuerdo con los planes y programas regionales de desarrollo.
2. En relación con el primer objetivo específico, se concluye que el valor obtenido respecto a la prueba estadística es mayor que el de la tabla ($X^2_{\text{calc}} > X^2_{\text{tabla}}$; es decir $64,340 > 26,269$; 0.05 con $gl=16$) por lo tanto existe suficiente evidencia estadística para aceptar la primera hipótesis específica. Por lo tanto, se puede afirmar que la planificación incide significativamente en la eficiencia de la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali en el año 2017. Es por ello, que una buena planificación estratégica participativa plantea un cambio eficiente en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, ya que en ella se definen las políticas, los objetivos, las estrategias, las metas, y las actividades que se realizarán y sobre todo servirán de guía a cada uno de los directivos y trabajadores de la Institución.
3. En relación con el segundo objetivo específico, se concluye que el valor obtenido respecto a la prueba estadística es mayor que el de la tabla ($X^2_{\text{calc}} > X^2_{\text{tabla}}$; es decir $29,247 > 26,269$; 0.05 con $gl=16$) por lo tanto existe suficiente evidencia estadística para aceptar la segunda hipótesis específica. Por lo tanto, se puede afirmar que la Dirección incide

significativamente en la eficiencia de la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali en el año 2017. En tal sentido, un buen liderazgo en la dirección plantea un cambio eficiente en los funcionarios y trabajadores de esta institución, porque permite a los directivos gestionar con habilidades de líder la conducción y el control de los trabajadores y para ello debe tener claras las normas que describen las funciones, responsabilidades, ubicación, líneas de dependencia dentro de la estructura general de la entidad, y así desarrollar las estrategias que le faciliten el trabajo y puedan crear una nueva forma de gestión administrativa más eficiente.

4. En relación con el tercer objetivo específico, se concluye que el valor obtenido respecto a la prueba estadística es mayor que el de la tabla ($X^2_{\text{calc}} > X^2_{\text{tabla}}$; es decir $40,432 > 26,269$; 0.05 con $gl=16$) por lo tanto existe suficiente evidencia estadística para aceptar la tercera hipótesis específica. Por lo tanto, se puede afirmar que la toma de decisiones incide significativamente en la eficiencia de la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali en el año 2017. En tal sentido, se pudo demostrar que la toma de decisiones constituye un proceso imprescindible para el adecuado y acertado funcionamiento de una organización, por lo que es de suma importancia que los directivos, gerentes y ejecutivos adopten decisiones haciendo un análisis situacional para crear un adecuado ambiente de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Según los resultados obtenidos en la investigación respecto a las variables gestión administrativa y eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, se evidencia la relación directa que existe entre estas, por lo que se recomienda la implementación de una buena gestión administrativa, lo cual resultara satisfactorio para mejorar la eficiencia de los funcionarios y trabajadores de la institución, además se debe responsabilizar a los directivos para que gestionen utilizando los Documentos de Gestión Administrativa como Manuales, Reglamentos, Directivas quienes deben aplicarlos institucionalmente, para lograr el desarrollo del Gobierno Regional de Ucayali.
2. Según los resultados obtenidos en la investigación respecto a las variables planificación y eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, se evidencia la relación directa que existe entre estas, por lo que se recomienda aplicar la metodología de la planificación estratégica participativa para priorizar las necesidades y formular los planes de desarrollo a corto, mediano y de largo plazo acorde a la realidad regional, lo cual permitirá a las regiones a razonar y operar con sentido estratégico; logrando así una eficiente gestión administrativa en la institución.
3. Según los resultados obtenidos en la investigación respecto a las variables dirección y eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, se evidencia la relación directa que existe entre estas, sin embargo, respecto a la aplicación del cuestionario, se han encontrado resultados negativos referente a la variable Dirección, dentro del Gobierno Regional de Ucayali, en ese sentido, se recomienda que la dirección dentro de la institución debe ser participativo, para lo cual es necesario promover el cambio de actitud, comportamiento y habilidades de los funcionarios y trabajadores, a través de eventos de capacitación, inculcando una gestión democrática, el liderazgo, trabajo en equipo y participación activa de la sociedad civil en general.

4. Según los resultados obtenidos en la investigación respecto a las variables toma de decisiones y eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, se evidencia la relación directa que existe entre estas, sin embargo, respecto a la aplicación del cuestionario, se han encontrado resultados negativos referente a la variable Toma de Decisiones dentro del Gobierno Regional de Ucayali, por lo que, se recomienda a las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali, que la toma de decisiones debe ser en forma racional, coherente y oportuna con eficiencia en base a las funciones previamente definidas y contenidas en los documentos normativos y en concordancia con la misión, visión, objetivos, estrategias del plan de desarrollo regional y con metas presupuestales previstas en el presupuesto institucional.
5. Incentivar y promover proyectos de investigación que analicen de una manera más profunda las causas e influencias de las variables de estudio identificados en el presente trabajo, de manera que busquen mejorar e incrementar la eficiencia de las personas en sus puestos y centros laborales, promoviendo así nuevos modelos de gestión administrativa en las instituciones públicas.
6. Que la universidad Alas Peruanas difunda los trabajos de investigación en revistas indexadas; y así motivar a los egresados y alumnos de los últimos ciclos a que continúen realizando trabajos de investigación en el mismo tema, pero en otras instituciones del estado dentro de la región de Ucayali.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUILAR, L. (2004). Gobernanza y gestión pública. (1ª Ed.) México: Fondo de cultura económica.
- ALLES, M. A. (2010). Desempeño por competencias: evaluación de 360° (2da ed.). Argentina: Ediciones Granica.
- AMAT, J.M. (2007). Control de Gestión: Una perspectiva de dirección. Barcelona: Ed. Gestión 2000.
- AMADOR, J. (2008). El significado de la obra de arte. Conceptos básicos para la interpretación de las artes visuales. México: UNAM.
- ANDRADE SIMÓN (2005). “Diccionario de Economía”, Tercera Edición, Editorial Andrade. México.
- ANTÚNEZ, S. (1994). Claves para la organización de centros educativos. ICE-Horsori. Barcelona.
- ANZOLA, S. (2002). Administración de pequeñas empresas, México, McGraw-Hill.
- ARELLANO G., DAVID (2004). Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional. México: Fondo de Cultura Económica.
- BALDEOS Y. (2015). La gestión administrativa en el Gobierno Regional de Lima, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho – Perú.

- BARRA, A. (2007). El valor social del cliente. Recuperado el 28 de marzo del 2008, de: <http://www.albertbarra.com/marketing-hotelero/el-valor-social-del-cliente/>
- BASANTES S. (2014). Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.
- BELTRÁN, J. (1999). Indicadores de Gestión. Herramientas para lograr la Competitividad. Tercera Edición. 3R Editores.
- CALERO J. (2016). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú.
- CAMPOS S. Y LOZA 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, Ecuador.
- CALERO (2016). Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Padre Abad, 2015, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Sede Pucallpa.
- CHIAVENATO, IDALBERTO. (2007). Administración de los nuevos tiempos . Editorial MC Graw-Hill interamericana. Colombia.
- CHIAVENATO, IDALBERTO. (1999) Administración de Recursos Humanos. Editorial Me Graw-Hill Interamericana S.A. 6ta Edición Colombia.
- CHIAVENATO, IDALBERTO (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Ed. McGraw-Hill. México.

- COLL, V. Y BLASCO, O. (2006). Frontier Analyst, una herramienta para medir la eficiencia. Universidad de Málaga.
- CLAVER, E. L. (2000). Manual de administración de empresas (4a. ed.). Madrid.
- CUBILLOS, M. Y NÚÑEZ, S. (2012). "Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión"; Departamento Administrativo de la Función Pública; Bogotá.
- DA SILVA, REINALDO (2002). Teorías de la Administración, International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- DELGADO, M. Y ALVAREZ, I. (2004). Capital público y eficiencia productiva: evidencia para la UE-15. Instituto de Estudios Fiscales. Revista de Economía Pública.
- DICCIONARIO DE MARKETING, DE CULTURAL S.A. (1999). "Eficiencia" p. 67.
- DRUCKER, Peter F. (1999) Los desafíos de la Administración en el siglo XXI. Editorial Sudamericana. Argentina.
- ESCOBAR, L. Y GIL, M. (2004). Algunos indicadores de eficiencia, eficacia y calidad del sistema de financiación de la Universidad. España: Ponencia presentada en la XIII Jornadas de la Asociación de Economía de la Educación. Septiembre.
- ETZEL Y WALKER (2007). "Fundamentos de Marketing", Decimocuarta Edición, de Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, McGraw-Hill Interamericana, 2007.
- FREEMAN Y GILBERT (2008). Características del líder efectivo. Mc Graw-Hill. México.

- GALARZA M. (2017). La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná año 2015, Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador.
- GEORGE, D. Y MALLERY, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update (4.^a ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- GÓMEZ, J. (2003). La evaluación de la eficiencia en las universidades públicas españolas. España: Ponencia presentada en la XII Jornada de la Asociación de Economía de la Educación. Septiembre.
- GONZALES G. (2014). Modelo de gestión administrativa para el gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Colonche, Provincia de Santa Elena, año 2015, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena – Ecuador.
- HAZLER y CASSINI (2008). “Gestión administrativa”. Editorial Poncepo; Caraca.
- HERNÁNDEZ, R. (2006). Metodología de la Investigación. (4^a Ed.) McGraw Hill. Mexico. p. 112.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA (1997). Metodología de la Investigación. México, Mc Graw Hill, Cap. 4 y 5). p. 310.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. & OTROS (2010). Metodología de la Investigación. México, Mc Graw Hill, Cap. 4 y 5). p. 310.
- HOPKINS, D.S.P. (1990). “The higher education production function: theoretical foundations and empirical findings”, en Hoenack, Stephen A. y Collins, E.L.: “The Economics of American universities: management, operations

and fiscal environment”, Albany, State University of New York Press, 11-32.

IRAOSI, G. (2006). El poder del diseño de la encuesta: una guía del usuario para la gestión de encuestas, interpretar resultados e influenciar a los encuestados. Washington D.C., USA: The World Bank.

JABIF, L. (2004). Módulos de formación en competencias para la gestión escolar en contextos de pobreza. Buenos Aires, IIPE UNESCO, 2004.

JURAN, J. M. Y GRZYNA, F. M. (1998). Análisis y planeación de la calidad (3era ed). México: McGraw Hill. p.5.

KAPLAN, R. Y NORTON D. (2000). Como utilizar el cuadro de mando integral: para implantar y gestionar su estrategia. España. Edit. Gestión 2000.

KOONTZ, HAROLD., HEINZ, WEHRICH (1998). Administración una Perspectiva Global. Ed. McGraw -Hill. México.

KOONTZ, H. Y WEHRICH, H. (2007). "Elementos de Administración, un Enfoque Internacional". McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.

KOTLER PHILIP, BLOOM PAUL Y HAYES THOMAS (2004). “El marketing de Servicios Profesionales”, Editorial Paidós SAICF, 2004, Págs. 9 y 10.

LÓPEZ DEL AMO, M.P. (2007). “La eficiencia de las organizaciones hospitalarias”. Papeles de Economía, 35: 95-225. España.

MANKIWI GREGORY (2004). “Economía”, Tercera Edición, McGraw-Hill Interamericana de España.

- MARTÍNEZ, M. (2003). La medición de la eficiencia en las instituciones de educación superior. España: Fundación BBVA.
- MAYO, J.; LOREDO, N. Y REYES, S. (2009). "Procedimiento para evaluar la eficacia organizacional"; Revista electrónica Contribuciones a la Economía; Cuba.
- MORALES V. Y HERNÁNDEZ A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Buenos Aires: Revista Digital; 10 (73).
- PAREDES Y REÁTEGUI (2017). Capacitación Empresarial y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Callería - Pucallpa, 2016, Universidad Privada de Pucallpa.
- PERDOMO, J. Y MENDIETA, J. (2007). Factores que afectan la eficiencia técnica y asignativa en el sector cafetero colombiano: una aplicación con análisis envolvente de datos. Revista Desarrollo y Sociedad. Segundo semestre.
- PONJUÁN DANTE G. (1998). Gestión de Información en las Organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: CECAPI, 222 p.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2017). Diccionario esencial de la lengua española. Madrid. Espasa-Calpe.
- REYES M. E. (2007). Gestión académico-administrativa en la educación básica. Revista Venezolana de Gerencia, 11, 221-243.
- ROBBINS & COULTER (2010). Fundamentos de la gestión: conceptos y aplicaciones esenciales. 8ed. Pearson. p. 45.
- ROBBINS STEPHEN Y COULTER MARY, (2005). "Administración", Octava Edición, Pearson Educación de México, 2005, Pág.256.

- SALGUEIRO, A. (2001). Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España.
- SAMUELSON P. Y NORDHAUS W. (2001). Economía. McGraw-Hill. Decimoséptima Edición. Madrid. 701 pp.
- SAMPIERI H. (2010). Metodología de la investigación. 5ta. ed. D.F., México: McGraw Hill. p. 37.
- SÁNCHEZ CARLESSI, HUGO (1987). Metodología y diseños en la investigación científica; aplicados a la psicología, educación y ciencias sociales. Mantaro, Código de clasificación: 001.42 S21.
- SCRIVEN, MICHAEL, (1995). "The Logic of Evaluation and Evaluation Practice", en New Directions in Evaluations 68, San Francisco: Jossey Bass, Winter.
- TAYLOR, F. W. (1973). Principios de la Administración Científica. Editorial Ateneo: Buenos Aires.
- TELLO (2017). Auditoria Interna y Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, Pucallpa Perú 2016, Universidad Privada de Pucallpa.
- TERRY, GEORGE R. (1986). Principios de administración. CECSA, 5ª ed., México, 1998.
- TIRADO K. (2014). Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo, Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- ZAPATA, ROBERTO (2004). Medición del impacto de la capacitación en la empresa (ROI). Apuntes del Curso impartido por Chilecapacita en octubre de 2004, Santiago de Chile.

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de consistencia

“La Gestión Administrativa y su Incidencia en la Eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, Periodo 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
<p>Problema Principal</p> <p>¿Qué nivel de incidencia existe entre la Gestión Administrativa y la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿Cómo incide la planificación en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?</p> <p>b) ¿Cómo incide la dirección en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?</p> <p>c) ¿Cómo incide la toma de decisiones en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de incidencia entre la Gestión Administrativa y la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Especificar como la planificación incide en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p> <p>b) Evaluar como la dirección incide en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p> <p>c) Precisar como la toma de decisiones incide en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión administrativa incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>a) La planificación incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p> <p>b) La dirección incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p> <p>c) La toma de decisiones incide significativamente en la eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, 2017.</p>	<p>Variable Independiente: Gestion Administrativa</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora Políticas, Objetivos Estrategias, Metas y Actividades. 	24 ítems	<ul style="list-style-type: none"> • Observación, • Análisis Bibliográfico y Documental, • Encuesta, • Cuestionario
				Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora y aplica documentos de gestión. • Promueve la Motivación y el Liderazgo. 		
				Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona y elige la mejor alternativa. • Efectividad de la Decisión. 		
			<p>Variable Dependiente: Eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali</p>	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de objetivos propuestos. • Predisposición para lograr objetivos. 		
				Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Uso adecuado los recursos asignados. • Cumplimiento de actividades en el tiempo requerido. 		
				Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso en el trabajo. • Conocimiento del trabajo que se realiza. 		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 02. Instrumento de recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

ENCUESTA:

Estimado

Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, al brindar su opinión sobre el Gobierno Regional de Ucayali, para el trabajo de investigación titulado:

“La Gestión Administrativa y su Incidencia en la Eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, Periodo 2017”.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio, según la siguiente escala:

ESCALA	DESCRIPCION
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

ENCUESTA

Datos Generales:

Género: Hombre _____ Mujer _____

Edad: 18-25 años _____ 26-35 años _____ 36-45 años _____ 46 a mas _____

Nivel Educativo: Básica _____ Media _____ Superior _____

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
01	¿La Gestión Administrativa es necesaria para determinar la eficiencia en el Gobierno Regional de Ucayali?					
02	¿La Planificación en el Gobierno Regional de Ucayali está implementada con políticas administrativas y de servicios para optimizar los resultados?					
03	¿La Planificación de las Actividades Administrativas y de Servicios es necesaria para lograr la eficiencia en el Gobierno Regional de Ucayali?					
04	¿Los Objetivos del Plan del Gobierno Regional de Ucayali están establecidos con claridad y precisión para brindar servicios eficientes y de calidad al usuario?					
05	¿La Alta Dirección del Gobierno Regional de Ucayali, planifica oportunamente las acciones institucionales y aplica coherentemente los Planes?					
06	¿La Dirección en el Gobierno Regional de Ucayali aplica los Documentos de Gestión como: Leyes, Manuales, Normas, Directivas y otros para alcanzar la eficiencia en la Gestión Administrativa?					
07	¿El Liderazgo y la Comunicación entre las autoridades y administrativos del Gobierno Regional de Ucayali son necesarios, porque incide en la actitud de los trabajadores y mejora el servicio de atención al público?					
08	¿La Comunicación fluida de los trabajadores con los directivos del Gobierno Regional de Ucayali es política de motivación en la Toma de Decisiones mejorando la calidad de vida?					
09	¿La Capacitación permanente de los Directivos y de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali permite lograr la eficiencia y la eficacia en la institución?					

10	¿La Toma de Decisiones que adoptan los funcionarios del Gobierno Regional de Ucayali solucionan los diferentes problemas administrativos y de servicios alcanzando la eficiencia de la Gestión Administrativa?					
11	¿La Toma de Decisiones de los Directivos del Gobierno Regional de Ucayali se utiliza para el cumplimiento y logro de los objetivos?					
12	¿El Control Preventivo y Control Concurrente que se aplica para las actividades realizadas en el Gobierno Regional de Ucayali lo audita el Órgano de Control Institucional – OCI?					
13	¿Los Controles Estratégicos aplicados a la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Ucayali conllevan a lograr la eficiencia y la eficacia en la calidad de servicios de los usuarios?					
14	¿La Eficiencia y la Eficacia Administrativa y de Servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Ucayali permiten lograr el éxito institucional?					
15	¿Los Servicios de Atención al Público que brindan los trabajadores conllevan a la mejora continua en el Gobierno Regional de Ucayali?					
16	¿La Satisfacción del Usuario está directamente relacionada con la Gestión Administrativa de las autoridades del Gobierno Regional de Ucayali?					
17	¿Está usted de acuerdo en que el trámite documentario de la institución donde labora funciona adecuadamente?					
18	¿En su área correspondiente, es necesario planificar adecuadamente sus actividades, para un desarrollo más eficiente del trabajo?					
19	¿Está usted de acuerdo en que la institución en la que usted labora, valora el esfuerzo de sus trabajadores?					
20	¿Está usted de acuerdo en que los trabajos en su institución deben ser entregados de manera oportuna?					
21	¿En su institución existe predisposición para el logro de los objetivos que persigue la institución?					
22	¿Está usted de acuerdo que en su institución existe participación de los trabajadores para el logro de los proyectos asignados?					
23	¿Está usted de acuerdo que en su institución existe sinergia en los resultados finales de un objetivo?					
24	¿Está usted de acuerdo que en su institución se ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N° 03. Procesamiento de la información

Software Excel 2013:

ENCUESTA	ITEM																								TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
E1	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	76
E2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	5	2	46
E3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	4	4	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	4	4	2	58
E4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
E5	2	5	2	1	3	2	5	5	5	3	2	1	2	5	2	1	3	2	5	5	5	3	2	1	72
E6	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	32
E7	3	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	42
E8	1	2	1	2	1	1	2	1	4	5	3	4	1	2	1	2	1	1	2	1	4	5	3	4	54
E9	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	5	4	82
E10	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	104
E11	2	2	4	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	3	2	2	50
E12	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	1	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	1	70
E13	3	2	4	4	1	1	1	1	2	3	3	1	3	2	4	4	1	1	1	1	2	3	3	1	52
E14	2	3	3	4	5	3	3	2	1	2	5	2	2	3	3	4	5	3	3	2	1	2	5	2	70
E15	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	1	3	50
E16	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	38
E17	3	2	4	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	1	2	3	2	2	3	56
E18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
E19	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	62
E20	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	72
E21	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	70
E22	1	2	2	2	4	2	4	3	2	4	2	4	1	2	2	2	4	2	4	3	2	4	2	4	64
E23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
E24	1	3	2	3	1	2	1	3	1	2	2	4	1	3	2	3	1	2	1	3	1	2	2	4	50
E25	5	1	1	2	1	3	1	5	2	2	2	2	5	1	1	2	1	3	1	5	2	2	2	2	54
E26	5	5	1	1	1	4	4	1	2	4	1	5	5	5	1	1	1	4	4	1	2	4	1	5	68
E27	5	5	2	2	4	4	1	1	2	2	5	1	5	5	2	2	4	4	1	1	2	2	5	1	68
E28	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	62
E29	2	3	4	2	3	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	4	2	2	4	2	4	68
E30	2	5	1	5	5	1	3	3	2	2	5	5	2	5	1	5	5	1	3	3	2	2	5	5	78
E31	5	5	2	1	3	3	2	2	3	3	5	5	5	5	2	1	3	3	2	2	3	3	5	5	78
E32	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	54
E33	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	44
E34	2	2	1	1	3	3	3	3	4	5	4	5	2	2	1	1	3	3	3	3	4	5	4	5	72
E35	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	68
E36	5	5	5	5	3	3	2	3	1	1	3	4	5	5	5	5	3	3	2	3	1	1	3	4	80
E37	1	1	2	1	3	4	2	4	2	2	1	1	1	1	2	1	3	4	2	4	2	2	1	1	48
E38	2	3	2	4	1	2	1	1	1	4	1	3	2	3	2	4	1	2	1	1	1	4	1	3	50
E39	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	40
E40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24

E41	1	2	2	3	2	4	2	4	5	5	4	1	1	2	2	3	2	4	2	4	5	5	4	1	70
E42	5	5	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	5	5	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	56
E43	5	4	2	1	5	5	1	1	4	4	2	2	5	4	2	1	5	5	1	1	4	4	2	2	72
E44	2	3	4	4	2	1	2	1	3	2	3	1	2	3	4	4	2	1	2	1	3	2	3	1	56
E45	2	3	4	1	2	2	2	5	2	3	1	1	2	3	4	1	2	2	2	5	2	3	1	56	
E46	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	4	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	4	54
E47	4	4	1	1	3	3	2	1	1	2	4	5	4	4	1	1	3	3	2	1	1	2	4	5	62
E48	2	2	3	3	2	4	2	4	2	1	1	1	2	2	3	3	2	4	2	4	2	1	1	1	54
E49	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	36
E50	3	4	2	1	1	2	1	2	1	3	1	4	3	4	2	1	1	2	1	2	1	3	1	4	50
E51	1	3	1	1	2	2	5	5	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	5	5	1	1	1	1	48
E52	3	2	3	1	2	3	4	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	3	4	2	2	1	2	2	54
E53	4	3	3	2	3	1	3	2	2	4	2	4	4	3	3	2	3	1	3	2	2	4	2	4	66
E54	1	2	1	2	1	3	4	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	4	2	2	3	2	2	50
E55	2	3	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	66
E56	1	2	3	2	2	1	2	4	2	3	4	2	1	2	3	2	2	1	2	4	2	3	4	2	56
E57	5	1	2	4	2	2	4	4	5	5	1	1	5	1	2	4	2	2	4	4	5	5	1	1	72
E58	4	2	3	2	2	4	4	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	4	4	2	2	3	4	2	68
E59	2	2	2	3	1	1	1	5	5	5	2	3	2	2	2	3	1	1	1	5	5	5	2	3	64
E60	1	3	2	3	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	2	3	2	3	1	2	3	1	3	1	50
E61	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	1	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	1	74
E62	5	5	2	1	2	1	3	5	2	3	4	5	5	5	2	1	2	1	3	5	2	3	4	5	76
E63	2	2	3	1	2	4	3	2	2	4	2	4	2	2	3	1	2	4	3	2	2	4	2	4	62
E64	1	5	5	5	3	1	1	1	2	3	1	5	1	5	5	5	3	1	1	1	2	3	1	5	66
E65	1	2	3	2	2	3	2	4	3	2	1	1	1	2	3	2	2	3	2	4	3	2	1	1	52
E66	1	5	2	5	2	4	1	5	1	3	2	5	1	5	2	5	2	4	1	5	1	3	2	5	72
E67	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	4	1	44
E68	1	1	3	3	2	2	4	5	2	4	2	5	1	1	3	3	2	2	4	5	2	4	2	5	68
E69	1	1	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	42
E70	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	38
E71	4	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	4	1	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	46
E72	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	34
E73	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	48
E74	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	48
E75	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	48
E76	1	3	1	2	4	3	4	3	1	2	1	2	1	3	1	2	4	3	4	3	1	2	1	2	54
E77	3	1	3	1	2	1	2	3	1	3	3	1	3	1	3	1	2	1	2	3	1	3	3	1	48
E78	1	1	1	1	2	1	4	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	1	5	1	40
E79	1	2	1	3	2	4	2	2	3	3	3	1	1	2	1	3	2	4	2	2	3	3	3	1	54
E80	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	56
E81	4	4	4	3	4	3	1	3	5	3	1	1	4	4	4	3	4	3	1	3	5	3	1	1	72
E82	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	38
E83	4	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	4	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	56
E84	5	5	2	2	1	3	3	5	1	1	3	4	5	5	2	2	1	3	3	5	1	1	3	4	70
E85	1	2	1	3	3	4	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	3	4	2	2	3	1	2	1	50
E86	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	3	46
E87	1	1	1	5	3	3	2	3	3	5	3	2	1	1	1	5	3	3	2	3	3	5	3	2	64

E88	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	5	1	40	
E89	2	2	1	2	1	3	1	5	1	2	3	4	2	2	1	2	1	3	1	5	1	2	3	4	54
E90	1	3	4	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	3	4	2	1	3	1	3	1	2	3	3	54
E91	4	2	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	4	2	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	46
E92	1	3	3	5	2	4	3	3	4	4	2	5	1	3	3	5	2	4	3	3	4	4	2	5	78
E93	1	1	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	42
E94	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	50
E95	4	3	4	1	1	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	1	1	2	2	2	2	2	4	4	62
E96	5	4	5	5	2	3	3	2	4	4	2	4	5	4	5	5	2	3	3	2	4	4	2	4	86
E97	5	1	5	5	1	5	5	1	5	2	2	5	5	1	5	5	1	5	5	1	5	2	2	5	84
E98	5	5	5	5	1	1	1	5	5	2	2	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	2	2	5	84
E99	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	38
E100	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	46
E101	1	3	2	4	3	2	3	4	1	2	3	4	1	3	2	4	3	2	3	4	1	2	3	4	64
E102	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	32
E103	2	4	2	1	2	4	3	2	2	3	4	2	2	4	2	1	2	4	3	2	2	3	4	2	62
E104	5	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	5	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	44
E105	1	2	1	4	2	1	3	2	5	4	5	3	1	2	1	4	2	1	3	2	5	4	5	3	66
E106	1	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	42
E107	2	3	1	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	4	2	2	3	2	2	3	58
E108	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	5	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	5	1	46
E109	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	1	56
E110	2	3	4	3	2	4	1	3	2	5	3	3	2	3	4	3	2	4	1	3	2	5	3	3	70
E111	2	3	2	1	1	1	1	5	5	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	5	5	2	2	3	56
E112	2	4	5	3	1	3	2	1	3	4	1	4	2	4	5	3	1	3	2	1	3	4	1	4	66
E113	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	5	4	76
E114	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	100
E115	2	2	3	1	1	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	4	3	2	2	52
E116	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1	66	
E117	3	2	3	4	1	2	1	1	2	3	3	1	3	2	3	4	1	2	1	1	2	3	3	1	52
E118	2	3	3	4	5	3	4	2	1	2	5	2	2	3	3	4	5	3	4	2	1	2	5	2	72
E119	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	1	3	56
E120	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	3	42
E121	3	2	4	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	1	2	3	2	2	3	58
E122	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	28
E123	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	2	66
E124	2	2	3	2	2	4	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	4	2	3	2	1	1	1	50
E125	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	40
E126	3	4	2	2	1	2	1	2	2	3	1	4	3	4	2	2	1	2	1	2	2	3	1	4	54
E127	1	3	1	1	2	2	5	5	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	5	5	2	1	1	2	52
E128	3	2	4	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	4	1	2	3	3	2	2	1	2	2	54
E129	4	3	3	2	3	1	3	2	2	4	2	4	4	3	3	2	3	1	3	2	2	4	2	4	66
E130	1	2	2	2	1	3	4	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	4	3	2	3	2	2	54
E131	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	70
E132	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	56
E133	5	2	2	4	2	2	4	4	5	5	2	1	5	2	2	4	2	2	4	4	5	5	2	1	76
E134	4	2	3	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	2	2	2	4	2	66

E135	5	5	2	2	1	3	3	4	1	1	3	3	5	5	2	2	1	3	3	4	1	1	3	3	66
E136	1	2	2	3	3	4	2	3	3	1	2	1	1	2	2	3	3	4	2	3	3	1	2	1	54
E137	2	2	4	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	4	3	2	1	2	2	2	1	2	3	52
E138	2	1	1	5	3	3	2	4	3	5	3	2	2	1	1	5	3	3	2	4	3	5	3	2	68
E139	1	1	1	1	2	4	1	2	1	2	5	1	1	1	1	1	2	4	1	2	1	2	5	1	44
E140	2	3	1	2	1	3	3	5	1	2	3	4	2	3	1	2	1	3	3	5	1	2	3	4	60
E141	1	3	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	58
E142	4	2	3	1	2	1	3	2	1	2	3	2	4	2	3	1	2	1	3	2	1	2	3	2	52
E143	1	3	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	1	3	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	74
E144	5	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	5	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	48
E145	1	2	1	3	2	1	3	2	5	4	4	3	1	2	1	3	2	1	3	2	5	4	4	3	62
E146	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	46
E147	3	4	2	2	1	2	1	2	2	3	1	4	3	4	2	2	1	2	1	2	2	3	1	4	54
E148	1	3	1	1	2	2	5	5	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	5	5	2	1	1	2	52
E149	3	2	4	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	4	1	2	3	3	2	2	1	2	2	54
E150	4	3	3	2	3	1	3	2	2	4	2	4	4	3	3	2	3	1	3	2	2	4	2	4	66
E151	1	2	2	2	1	3	4	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	4	3	2	3	2	2	54
E152	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	70
E153	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	56
E154	5	2	2	4	2	2	4	4	5	5	2	1	5	2	2	4	2	2	4	4	5	5	2	1	76
E155	4	2	3	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	2	2	2	4	2	66
E156	5	5	2	2	1	3	3	4	1	1	3	3	5	5	2	2	1	3	3	4	1	1	3	3	66
E157	1	2	2	3	3	4	2	3	3	1	2	1	1	2	2	3	3	4	2	3	3	1	2	1	54
E158	2	2	4	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	4	3	2	1	2	2	2	1	2	3	52
E159	2	1	1	5	3	3	2	4	3	5	3	2	2	1	1	5	3	3	2	4	3	5	3	2	68
E160	1	1	1	1	2	4	1	2	1	2	5	1	1	1	1	1	2	4	1	2	1	2	5	1	44
E161	2	3	1	2	1	3	3	5	1	2	3	4	2	3	1	2	1	3	3	5	1	2	3	4	60
E162	1	3	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	3	1	3	2	2	3	3	58
E163	4	2	3	1	2	1	3	2	1	2	3	2	4	2	3	1	2	1	3	2	1	2	3	2	52
E164	1	3	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	1	3	3	4	2	4	3	3	4	4	2	4	74
E165	5	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	5	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	48
E166	1	2	1	3	2	1	3	2	5	4	4	3	1	2	1	3	2	1	3	2	5	4	4	3	62
E167	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	46
E168	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	40
E169	3	4	2	2	1	2	1	2	2	3	1	4	3	4	2	2	1	2	1	2	2	3	1	4	54
E170	1	3	1	1	2	2	5	5	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	5	5	2	1	1	2	52
E171	3	2	4	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	4	1	2	3	3	2	2	1	2	2	54
E172	4	3	3	2	3	1	3	2	2	4	2	4	4	3	3	2	3	1	3	2	2	4	2	4	66
E173	1	2	2	2	1	3	4	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	4	3	2	3	2	2	54
E174	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	3	70
E175	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	56
E176	5	2	2	4	2	2	4	4	5	5	2	1	5	2	2	4	2	2	4	4	5	5	2	1	76
E177	4	2	3	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	2	2	2	4	2	66
E178	5	5	2	2	1	3	3	4	1	1	3	3	5	5	2	2	1	3	3	4	1	1	3	3	66
E179	1	2	2	3	3	4	2	3	3	1	2	1	1	2	2	3	3	4	2	3	3	1	2	1	54
E180	2	2	4	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	4	3	2	1	2	2	2	1	2	3	52
SUB TOTAL	419	456	421	425	354	447	417	476	410	458	451	432	419	456	421	425	354	447	417	476	410	458	451	432	8340

Software SPSS Ver.23:

CUESTIONARIO TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

3: P3 2 Visible: 32 de 32 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	5	2	4	3	4	5	5	4	3
3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	4	2	3	4
5	2	5	2	1	3	2	5	5	5	3	2	1	5	5	2	1	2	3	5
6	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1
7	3	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	4	3	1	3	2
8	1	2	1	2	1	1	2	1	4	5	3	4	2	3	3	4	2	3	1
9	3	4	4	3	3	3	3	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
10	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
11	2	2	4	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	5	5	5	4
12	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	1	3	4	5	5	5	5	5
13	3	2	4	4	1	1	1	1	2	3	3	1	5	5	5	5	5	3	4
14	2	3	3	4	5	3	3	2	1	2	5	2	4	2	5	5	5	3	4
15	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	1	3	1	2	3	2	2	1	2
16	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3	3
17	3	2	4	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	3
19	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	3	1	2	2
20	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	3	2	2	3	2
21	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	1	1	2	1	2	4	2
22	1	2	2	2	4	2	4	3	2	4	2	4	1	5	1	5	3	3	3
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4
24	1	3	2	3	1	2	1	3	1	2	2	4	1	2	2	1	2	1	2
25	5	1	1	2	1	3	1	5	2	2	2	2	5	3	4	4	2	2	4
26	5	5	1	1	1	4	4	1	2	4	1	5	1	2	5	5	2	2	1
27	5	5	2	2	4	4	1	1	2	2	5	1	1	2	1	5	2	3	3
28	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2
29	2	3	4	2	3	2	4	2	2	4	2	4	2	1	2	3	2	3	1
30	2	5	1	5	5	1	3	3	2	2	5	5	3	2	5	1	1	1	4
31	5	5	2	1	3	3	2	2	3	3	5	5	1	3	2	2	1	1	3
32	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	1	2	1
33	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3
34	2	2	1	1	3	3	3	3	4	5	4	5	1	1	2	2	5	5	5
35	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	1	2	4
36	5	5	5	5	3	3	2	3	1	1	3	4	1	3	3	2	1	1	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Anexo N° 04. Valores de χ^2 para los Niveles de Confianza

Grados de libertad (gl).	.05	.01
1	3.841	6.635
2	5.991	9.210
3	7.815	11.345
4	9.488	13.277
5	11.070	15.086
6	12.592	16.812
7	14.067	18.475
8	15.507	20.090
9	16.919	21.666
10	18.307	23.209
11	19.675	24.725
12	21.026	26.217
13	22.362	27.688
14	23.685	29.141
15	24.996	30.578
16	26.296	32.000
17	27.587	33.409
18	28.869	34.805
19	30.144	36.191
20	31.410	37.566
21	32.671	38.932
22	33.924	40.289
23	35.172	41.638
24	36.415	42.980
25	37.652	44.314
26	38.885	45.642
27	40.113	46.963
28	41.337	48.278
29	42.557	49.588
30	43.773	50.892
35	49.802	57.342
40	55.758	63.691
45	61.656	69.957
50	67.505	76.154
60	79.082	88.379
70	90.531	100.425
80	101.879	112.329
90	113.145	124.116
100	124.342	135.807

Fuente: Wayne W Daniel, (1977). *Estadística con Aplicaciones a las Ciencias Sociales y a la Educación, México, D.E.: McGraw-Hill.*
Fuente original: "A Table of Percentage Points of the X Distribution", *Skandinavisk Aktuarietidskrift*, 33 (1950), 168-175.

Anexo N° 05. Carta de autorización para aplicación de cuestionario para la encuesta

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Pucallpa, 14 de Febrero del 2018

CARTA N° 001-2018-ZEMS

Señor
Lic. Adm. FERNANDO FLORES VELA
Director de Gestion de las Personas
Gobierno Regional de Ucayali

Presente-

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo mencionarle lo siguiente:

Yo, Zedy Escarlenn Meléndez Salazar, Bachiller de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, identificada con DNI N° 46236382, que por motivos académicos profesionales es necesario el desarrollo de mi proyecto de tesis denominado: "Gestión Administrativa y su Incidencia en la Eficiencia del Gobierno Regional de Ucayali, Periodo 2017"; siendo éste requisito indispensable para la obtención de mi Título Profesional.

En ese sentido, Solicito a usted, me autorice desarrollar la tesis antes mencionada, el cual constará en realizar una encuesta a los trabajadores de algunas oficinas y/o áreas del Gobierno Regional de Ucayali, con el fin de demostrar la importancia de la gestión administrativa para mejorar la eficiencia y eficacia de los trabajadores y funcionarios.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para la institución y que se tomarán las medidas necesarias para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades de los trabajadores.

Sin otro particular me despido de usted, agradeciéndole de antemano por la atención a la presente.

Atentamente,

ZEDY ESCARLENN MELENDEZ SALAZAR
DNI N° 46236382

