

1.5%

Fecha: 2023-11-28 17:36 UTC

★ Todas las fuentes 11 | 🌐 Fuentes de internet 10 | 📄 Documentos propios 1

<input checked="" type="checkbox"/>	[0]	www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa	0.4%	7 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[1]	"35. TESIS - FINAL.pdf" fechado del 2023-11-28	0.6%	7 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[2]	economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html	0.4%	4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[3]	concepto.de/gestion-administrativa/	0.3%	3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[4]	repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95282/Yagual_SJE-SD.pdf?sequence=1	0.2%	6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[5]	library.co/article/resultados-analisis-descriptivo-gestion-administrativa.zwvpe0k0	0.2%	6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[6]	www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf	0.2%	3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[7]	scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200318	0.2%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[8]	www.lifeder.com/gestion-administrativa/	0.2%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[9]	blog.hubspot.es/marketing/plan-operativo-anual	0.1%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[10]	amayaco.com/blog/equipos-de-alto-desempeno-la-guia	0.1%	1 resultados

50 páginas, 8321 palabras

⚠ Se detectó un color de texto muy claro que podría ocultar caracteres utilizados para combinar palabras.

Nivel del plagio: 1.5% seleccionado / 3.2% en total

34 resultados de 11 fuentes, de ellos 10 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FACTORES DETERMINANTES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA
INSTUTICION PUBLICA DE EDUCACIÓN CAJAMARCA, 2023.**

PRESENTADO POR:

Br. HUACCHA SALDAÑA, Lenard Luthmier Lee

Br. PÉREZ CASTOPE, Alex William

Asesor:

Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz.

Cajamarca – Perú

Junio – 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FACTORES DETERMINANTES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA
INSTITUCION PUBLICA DE EDUCACIÓN CAJAMARCA, 2023.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

PRESENTADO POR:

Br. HUACCHA SALDAÑA, Lenard Luthmier Lee

Br. PÉREZ CASTOPE, Alex William

Asesor:

Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz.

Cajamarca – Perú

Noviembre – 2023

COPYRIGHT © 2023 by
HUACCHA SALDAÑA, Lenard Luthmier Lee
PÉREZ CASTOPE, Alex William
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS**

APROBACIÓN DE LICENCIATURA

**FACTORES DETERMINANTES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA
INSTUTICION PUBLICA DE EDUCACIÓN CAJAMARCA, 2023.**

Presidente: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz.

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza.

Vocal: Mg. Anthony E. Rabanal Soriano.

Asesor: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz.

DEDICATORIA

Al final del túnel siempre se volverá a ver la luz y hoy brilla más que antes.

El presente trabajo de investigación está dedicado a NUESTROS PADRES, quienes cada día nos han motivado y alentado a seguir luchando para ser mejores personas y profesionales y no dudaron en ningún momento de nuestras capacidades y nos apoyaron incondicionalmente, a ellos les dedicamos nuestros logros.

Lenard Luthmier Lee

Alex William

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a aquel que todo lo puede, y da esperanza al mundo: DIOS. A nuestra Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y maestros por su paciencia, enseñanza y dedicación para que finalmente hiciéramos realidad nuestra Titulación como profesionales en este mundo cada vez más competitivo.

A nuestros PADRES:

Quien me enseñó a luchar por cada sueño hasta hacerlo realidad, también a mi madre quien sigue siendo mi motivo e inspiración para seguir superándome, y a mis hijas ANDREA Y VALENTINA porque a ellas les dedico cada paso firme de mi vida.

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional e inculcarme los valores para ser una persona de bien y nunca rendirme ante las adversidades.

Lenard Luthmier Lee

Alex William

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
TABLA DE CONTENIDO	vii
LISTA DE TABLA	ix
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema de investigación	14
1.2 Formulación del Problema	16
1.3 Objetivos de la Investigación	16
1.3.1 Objetivo General	16
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 Justificación de la investigación	16

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de Investigación	19
2.1.1. A nivel internacional	19
2.1.2. A nivel nacional	21
2.1.3. A nivel local	23
2.2 Bases Teóricas	24
2.2.1 Gestión Administrativa	24
2.2.1.1 Definición de Gestión Administrativa	25
2.2.1.3 Dimensiones de Gestión Administrativa	27
2.3 Definición de términos básicos	29

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Unidad de análisis, universo y muestra	32
3.1.1. Unidad de análisis	32

3.1.2. Universo	32
3.1.3. Muestra	32
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación	33
3.3. Método de investigación	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5. Validez y Confiabilidad	34
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	35

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados	37
4.1.1. Análisis descriptivo	37
4.2. Discusión	45

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	49
Recomendaciones	50

REFERENCIAS

ANEXOS:

1. Matriz de consistencia
2. Encuesta Clima laboral

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de Operativización de Variables	30
Tabla 2. Determinación de la muestra	33
Tabla 3. Análisis descriptivo gestión administrativa	37
Tabla 4. Nivel de cumplimiento clima laboral	39
Tabla 5. Nivel de calificación de resultados gestión administrativa	41
Tabla 6. Resultado global gestión administrativa	41
Tabla 7. Plan de acción gestión administrativa	42

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Descripción gestión administrativa	-----	38
Figura 2. Nivel de cumplimiento gestión administrativa	-----	39

RESUMEN

En el presente estudio planteo como objetivo general establecer los factores determinantes de la gestión administrativa en una institución pública de educación de Cajamarca, 2023. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal; la encuesta se aplicó a 51 colaboradores entre directivos gerencial y personal de mando medio, la técnica empleada fue la encuesta y su confiabilidad estuvo determinado por alfa de cronbach con un valor de 0.98.

La investigación plantea determinar las dimensiones predominantes de la gestión administrativa de los colaboradores de la entidad pública, así como describir los niveles de cumplimiento y calificación de la gestión administrativa, para proponer acciones de mejora para cada dimensión de estudio.

Finalmente, los resultados de la investigación que los factores determinantes de la gestión administrativa, están representadas por las dimensiones más predominantes como son *competencia personal* con una media de 3.52; seguido por la dimensión *administración estratégica* con una media de 3.35; finalmente, la dimensión *dirección* con una media de 3.25; además la investigación estableció el nivel de cumplimiento para los factores de la gestión administrativa las dimensiones *competencia personal* que tiene un nivel de aprobación del 70% calificándolo como bueno, la dimensión *administración estratégica* con un nivel de aprobación de 67%, también las dimensiones *administración de personal* y *dirección* que tienen un nivel de aprobación del 65% calificándolos como regular y el resultado global de la aplicación de los instrumentos de medición dan la calificación de 65.36% indicando que dichas dimensiones califican a la variable gestión administrativa como regular.

Palabras clave: gestión administrativa, competencia personal, administración estratégica.

ABSTRACT

In this study, the general objective is to establish the determining factors of administrative management in a public educational institution in Cajamarca, 2023. The methodology used is a quantitative approach, applied, descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design; The survey was applied to 51 collaborators, including management executives and middle management personnel, the technique used was the survey and its reliability was determined by Cronbach's alpha with a value of 0.98.

The research aims to determine the predominant dimensions of the administrative management of the public entity's collaborators, as well as describe the levels of compliance and qualification of administrative management, to propose improvement actions for each dimension of study.

Finally, the research results show that the determining factors of administrative management are represented by the most predominant dimensions such as personal competence with an average of 3.52; followed by the strategic management dimension with an average of 3.35; finally, the direction dimension with a mean of 3.25; Furthermore, the research established the level of compliance for the administrative management factors, the dimensions of personal competence, which has an approval level of 70%, classifying it as good, the strategic administration dimension with an approval level of 67%, and also the administration dimensions. of personnel and management that have an approval level of 65%, qualifying them as regular and the overall result of the application of the measurement instruments gives the rating of 65.36%, indicating that these dimensions qualify the administrative management variable as regular.

Keywords: administrative management, personal competence, strategic administration.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema de Investigación.

En la actualidad, las instituciones sean públicas o privadas tienen un interés por entender y comprender la importancia de la gestión administrativa en el crecimiento de la organización; puesto que a partir de ésta se puede y debe planificar, organizar, dirigir y controlar las acciones y actividades que se diseñan para el cumplimiento de objetivos y metas en la empresa.

Por otro lado, la gestión administrativa tiene como objetivo el control de las organizaciones; para mantenerlas de manera eficaz en el cumplimiento de objetivos y metas y por otro lado mide la eficiencia con resultados positivos y con bajos costos para comercializar en mercados competitivos, con políticas y objetivos claros (Peña, Milligan & Galarza, 2022).

También, gestión administrativa es entendida como de estrategias que diseña la gerencia para mejor utilidad y desempeño de los recursos materiales, humanos y financieros de la organización con la única razón de alcanzar los objetivos y metas propuestas por la alta dirección; por eso se indica que es un esfuerzo de acciones y actividades de mediano y largo plazo donde se pueden medir y evidenciar los logros e indicadores (Chávez, 2022).

Desde la perspectiva pública, se indica que la gestión financiera es deficiente por un comportamiento desordenado, sin los controles administrativo y respeto a las normas y directivas para la ejecución del gasto; en ese sentido el sistema de integrado de administración financiera permite corregir, ordenar y racionar el uso de los recursos con un mejor control y fiscalización de parte del Estado mediante el uso de normas y directivas expresas para hacer más eficiente el uso de los recursos públicos (Aguilar, Palomino & Suarez, 2020).

Para Vásquez (2022), existe una baja calidad en la gestión administrativa lo que implica dificultad para la toma de decisiones y por consecuencia se tiene muchos desaciertos al momento de ejecutar sus actividades, lo que implica que el factor humano es de vital importancia para corregir dichos errores de administración como

planificar, organizar y sobre todo dirigir la organización que lleve al éxito organizacional y por ende se convierta en eficiente y líder en el mercado.

También, la gestión administrativa se vuelve compleja en el sentido de crecimiento y giro del negocio, tamaño de la empresa, infraestructura y número de colaboradores que se requieren para desarrollar y cumplir con las actividades y obtener los resultados esperados; en efecto ello implica conocer de planificación, organización y dirección de actividades y toma de decisiones para cumplir los objetivos institucionales y tener los resultados esperados (Díaz, 2022).

Además, cuando se indica gestión administrativa nos lleva al análisis de una severa crisis en las instituciones públicas orientados a la limitada asignación presupuestal, deficiencia logística para contratar, escasos recursos materiales y humanos para la gestión; lo que implica que la atención hacia los clientes sea deficiente y por lo tanto los indicadores de corrupción, poca transparencia, insatisfacción sean percibidas como poco un factor crítico para el desarrollo y fortalecimiento institucional (Peñaflor, 2022).

En efecto, se indica que si las empresas, organizaciones e instituciones tienen funcionalidad en sus órganos directivos, es porque se tienen implementadas acciones y actividades generadas por sus colaboradores que son un plus para la organización, lo que implica un sentido de identificación con su empresa y por lo tanto buscan cumplir los objetivos y metas que se verán apreciados en los resultados de la empresa (Ancheliya, Inga, Olivares & Escalante, 2021).

Finalmente, en la presente investigación se buscó identificar los factores determinantes de la gestión administrativa en una Institución Pública de Educación, para proponer las mejoras en la variable y proponer acciones y actividades que mejoren la toma de decisiones en la organización.

1.2. Formulación del Problema.

La interrogante a resolver con el presente estudio de investigación es la siguiente
¿Cuáles son los factores determinantes de la gestión administrativa en una Institución Pública de Educación, Cajamarca, 2023?

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo General.

Establecer los factores determinantes de la gestión administrativa en una Institución Pública de Educación, Cajamarca, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- 1) Describir los niveles de cumplimiento de los factores de la gestión administrativa en una Institución Pública de Educación, Cajamarca, 2023.
- 2) Identificar el nivel de calificación de los factores de la gestión administrativa en una Institución Pública de Educación, Cajamarca, 2023.

1.4. Justificación de la investigación.

- **A nivel teórico**, con el presente estudio se busca contribuir con trabajos que aporten a temas de gestión administrativa en las organizaciones con énfasis en planificación, organización, dirección y control para entender las percepciones de los colaboradores del sector público en el desarrollo de sus actividades cotidianas y como resuelven y afrontan los problemas de gestión en su institución.
- **A nivel metodológico**, el estudio cumple con los protocolos de investigación científica pues cuenta con el problema, los objetivos, marco teórico, metodología – tipo de investigación, nivel de investigación, diseño y método – y también presento los resultados y las recomendaciones que permitirán proponer acciones

de mejora para implementar en la entidad y puedan tener niveles altos de desempeño a partir de una gestión administrativa.

- **Finalmente, a nivel práctico** la investigación pretende colaborar con la administración de la Institución Educativa y en especial con el área de administración a fin de determinar la problemática y establecer los estándares de gestión que requiere la institución para proponer con la investigación las mejoras a implementar para mantener resultados positivos y niveles satisfacción en los usuarios internos y externos. Los resultados se compartirán para que la organización entienda la problemática no evidenciada y la propuesta de acciones para mejorar rendimiento de los colaboradores, en el marco de la eficacia y eficiencia del sector público.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. A nivel internacional

Vélez, Rodríguez, Belduma, Del Pezo & Calle (2023), en su investigación propusieron como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad educativa en una institución educativa ecuatoriana, el estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario; los resultados muestran que la gestión administrativa es considerada como muy favorable con un 45% de aceptación del personal administrativo; la dimensión planificación de acciones es considerada como muy favorable con el 40% de los docentes,

Rodriguez (2022), en su investigación propuso como objetivo determinar la gestión administrativa y su incidencia en la productividad de la microempresa PALIM; la investigación es de nivel descriptivo los resultados señalan que el 80% manifiesta que la empresa tiene un manual de procedimientos para el desarrollo de las actividades administrativas y operativas en la empresa; por otro lado la investigación indica que el 60% de encuestados manifiesta que no conoce las etapas del proceso administrativo; además el 100% de los colaboradores coincide que la empresa coordina y planifica las actividades encaminadas a mejorar las ventas de la empresa; finalmente el 80% señala que existe un control de gestión administrativa en cada proceso realizado para el desarrollo de las actividades.

Medranda (2022), en su investigación propuso como objetivo analizar la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial de ASOPROCOMSAL, la investigación es de enfoque cualitativo, de nivel descriptivo y correlacional; los resultados indican que el 47% considera que siempre se practica el modelo de gestión administrativa en la empresa; por otro lado el 74% señalan que no existe un plan de tareas y actividades en la empresa, también el 40% de los colaboradores indican que casi siempre las actividades que desempeña el personal están acorde a sus puestos de trabajo; finalmente, el 96%

de los colaboradores coinciden que evaluar el rendimiento de los trabajos es responsabilidad de la gestión administrativa.

Hill (2022), en su investigación propuso como objetivo determinar la importancia de la planificación estratégica, táctica y operativa para mejorar los desafíos de las instituciones de educación superior; la investigación es de enfoque cualitativo; el método es el documental; la investigación concluye que las prácticas de gestión administrativa impactan el desarrollo de proyectos de innovación, lo que implica replantear modelos de gestión y organización que generen ambientes de aprendizajes orientados al desarrollo de los estudiantes y de la institución.

Parrales, Aguirre, Ledesma & Garafalo (2022), en su investigación propusieron como objetivo analizar la gestión administrativa como factor fundamental para la productividad de las pequeñas y medianas empresas; la investigación fue documental, de enfoque cualitativo y cuantitativo, de nivel explicativo; el estudio concluye que en la empresa elegida no se planifica, organiza, dirige ni controla de manera correcta; los responsables trabajan de manera empírica, además carece de conocimientos técnicos – administrativos; información y asesoramiento que solo puede dar un especialista de la administración, la falta de proceso administrativo en el almacén ha ocasionado que la producción de muebles haya disminuido por la falta de pedidos de clientes mayoristas y por lo tanto las ventas han disminuido, pérdida de clientes y ha repercutido en la productividad de la empresa.

Peña, Sánchez & Sancan (2022), en su investigación propusieron como objetivo explorar determinantes que puedan coadyuvar a plantear alternativas favorables para la mejora sustantiva de las actividades que desarrollan; la investigación diseñó una guía para registrar las fuentes bibliográficas, la investigación fue documental, de nivel descriptivo con enfoque cualitativo y se utilizó la encuesta para recoger la información; el estudio concluye que para un negocio tener éxito debe utilizar herramientas que ayuden agilizar el proceso de trabajo, *la gestión administrativa* es un proceso clave para que la organización cumpla con los

objetivos planteados, implementada las *estrategias* se puede realizar la ejecución y potencialidad del servicio y por ende contribuye a mejorar la calidad, por otro lado se indica que cada organización debe tomar en cuenta emplear las herramientas administrativas que permitan competir en los mercados, el uso de tecnologías para innovar el servicio y sea de calidad para los usuarios o clientes.

2.1.2. A nivel nacional

Torres (2022), en su investigación propuso como objetivo determinar la relación entre la administración y calidad de servicio; el estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional, los datos se recogieron mediante un cuestionario de 24 preguntas; el trabajo concluye que las dimensiones de planificación, organización, dirección y control se relacionan con la calidad de servicio, lo cual indica que el fortalecimiento y la mejora en dicha área estarán reflejados en las mejores atenciones a los ciudadanos con el reconocimiento de sus autoridades.

Bernardo (2022), en su investigación propuso como objetivo determinar la relación en los procesos de gestión administrativa y calidad de servicio en la dirección de educación; la investigación es sustantiva, de nivel descriptivo – correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta; los resultados indican que para el 83% la gestión administrativa es regular, el 17% señala que es eficiente, en cuanto a las dimensiones planificación, organización, dirección y control los resultados señalan que regular con los porcentajes siguientes 75%, 85%, 79% y 85% respectivamente. En efecto, el estudio indica que la gestión administrativa es un factor importante para el éxito de la dirección de educación Piura, por lo tanto los directivos deben sentar bases sólidas para fortalecer su organización, realizar proceso de mejora continua y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Aparicio (2022), en su investigación propuso como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en el clima organizacional según los trabajadores de la UGEL Quispicanchi; el tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, de diseño no experimental; los

resultados señalan que la gestión administrativa es moderada con el 82% de aceptación; las dimensiones planificación, organización, dirección y control son calificados como moderados según los resultados siguientes 57.8%, 75.8%, 62.2% y 64.4% respectivamente.

Aliaga (2022), en su investigación propuso como objetivo determinar la relación que existe entre gestión administrativa y habilidades blandas; el tipo de investigación fue básica, método hipotético deductivo, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal; los resultados indican que el 47% de los encuestados indican que la gestión administrativa es regular y el 42% indican que es bueno; en cuanto a las dimensiones planificación, organización, dirección y control señalan que es bueno según los resultados siguientes 33%, 58%, 33% y 58% respectivamente; en sentido, el autor recomienda estructurar un trabajo cooperativo como política de la organización para alcanzar las metas de acuerdo a los planes de la organización.

Chapa (2022), en su investigación propuso como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la institución 5022, con una investigación de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional; el estudio recomienda que el trabajo debe estar vinculado a los documentos normativos como el ROF, MOF para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de funciones u omisiones, la planificación debe estar vinculado con el plan operativo institucional que están orientados a brindar soporte al servicio educativo, por otro lado el organigrama debe ser el fiel reflejo de las necesidades institucionales concordante con la Ley N° 27444.

Barrera & Ysuiza (2018), en su investigación propusieron como objetivo determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que se brinda a los contribuyentes de la municipalidad provincial del Alto Amazonas, la investigación es de tipo no experimental de corte transversal de diseño descriptivo-explicativo, la técnica empleada fue la encuesta; el estudio concluye que el 38% de los trabajadores están de acuerdo con la evaluación de

gestión administrativa, para el 43% de los encuestados califica a la gestión administrativa como estas de acuerdo. Por otro lado, el 23% de los trabajadores administrativos considera a la gestión administrativa que no se desarrolla adecuadamente, para la dimensión planificación el 41% esta de acuerdo, para la dimensión organización el 25% esta en desacuerdo y el 35% se muestra indiferente, para la dimensión dirección el 55% esta de acuerdo y para la dimensión control el 39% se muestra indiferente.

2.1.3. A nivel local

Colorado & Tenorio (2021), en su investigación propusieron como objetivo determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en el restaurant la cochera de Monkey; el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es correlacional de diseño no experimental, los resultados indican que la gestión administrativa es regular para el 89.1% de los colaboradores; mientras que para las dimensiones planificación, organización, dirección y control los resultados señalan que es regular para el 54.3%, 71.7%, 56.5% y 63% de los colaboradores respectivamente.

Urrunaga & Vargas (2020), en su investigación propusieron como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la dirección regional de energía y minas Cajamarca; la investigación es de tipo básico, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional de diseño no experimental; los resultados indican que la relación entre gestión administrativa y desempeño casi siempre es respaldado por el 52%; por otro lado la relación planificación y desempeño casi siempre es respaldado por el 68%, la relación organización y desempeño casi siempre es respaldado por el 20% y siempre por el 52%, la relación dirección y desempeño casi siempre es respaldado por el 50% y siempre por el 50% y la relación control y desempeño casi siempre es respaldado por el 4% y a veces por el 80%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

Entender a la gestión administrativa como el conjunto de procesos internos de la empresa que implica planificar, organiza, dirigir, coordinar y evaluar adecuadamente los resultados de la organización (Quesada, 2022).

Para entender la gestión administrativa se debe analizar el comportamiento organizacional de las empresas, Taylor planteo que para una mejor administración las empresas deben analizar el tiempo, los puestos de trabajo, las tareas y funciones que cada empleado desempeña en su área de trabajo, con el fin de tener resultados positivos en la organización.

Además, se indica que los recursos humanos constituyen el elemento esencial en cada componente de la organización, su administración eficaz se fundamenta en la responsabilidad de cada gerente en las distintas áreas de la organización (Anchelia et al 2021).

Además, las organizaciones buscan lograr sus objetivos con cambios mínimos en su gestión y desarrollar de manera eficaz sus actividades para obtener rentabilidad en su producción y ventas; siempre se cumple con personal o colaboradores calificados, motivados y dentro de un clima laboral que permita el desarrollo empresarial (Medranda, 2022).

Por otro lado, la gestión administrativa en las instituciones públicas o privadas se han debilitado a causa de los efectos que generó el Covid-19 por varios motivos entre ellas los de tipo político, económico que afectan la institucionalidad de las organizaciones (Córdova, Garcia, Puicón & Merino, 2022, p. 294).

También, se indica que la gestión administrativa es un proceso sistémico que está asociado al pensamiento crítico que se debe practicar al interior de la organización para el logro de objetivos y metas mediante el cumplimiento de ciertas funciones que deben desempeñar los colaboradores en la institución (Mendoza, 2017).

Gestión administrativa es la responsable y encargada de utilizar los recursos de la empresa de manera eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos y metas programados por la alta dirección de la organización a fin de reducir costos y agilizar los procesos internos de cada una de las organizaciones (Peña et al, 2022).

2.2.1.1. Definición de gestión administrativa

Para Chiavenato (2007, Citado en Peñafiel, 2022, p. 5) lo define como el proceso de gestionar de forma estratégica una organización basada en proceso de administración como planificación, dirección, organización y control para cumplir con los objetivos institucionales.

Gestión administrativa es una serie de operaciones dirigidas a conseguir las metas específicas en una organización, mediante la observancia de las tareas dirigenciales y una eficiente ejecución de un procedimiento formal, que conserva un entorno en el que los empleados que laboran en diversos equipos, desempeñan tareas establecidas de modo eficaz (Córdova, García, Puicón & Merino, 2022, p. 297).

Gestión administrativa, es la aplicación de técnicas y procedimientos para darle un uso eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una empresa (Peña et al, 2022, p.122).

Para Manes (2014; Citado en Quesada, 2022, pp. 7-8) gestión administrativa es diseñar, implementar y ejecutar un conjunto de políticas institucionales que harán que la enseñanza sea más efectiva, y a su vez, brindará acceso a una instrucción valiosa e importante entre los colaboradores.

En efecto, gestión administrativa es la parte funcional de todos los procesos administrativos y está dividida en planificación, organización, dirección y control de las actividades de la organización; con acciones oportunas y toma de decisiones para cumplir con los objetivos y metas de la empresa (Ramírez et al. 2017; Citado en Quispe, 2022).

2.2.1.2. Objetivo y función de la gestión administrativa

Para, Quiroga (2020; Citado en Medranda, 2022, p.18) los objetivos para implementar la gestión administrativa deben ser los siguientes:

- a. Maximizar los procesos administrativos para lograr un mayor desempeño.
- b. Mejorar el seguimiento y control de los procesos internos para medir y evaluar los resultados de manera objetiva.
- c. Simplificar los procesos internos para que el trámite administrativo sea sencillo y eficaz.
- d. Ofertar bienes y servicios al mercado de calidad con la utilización de tecnología e investigación.

Por otro lado, Martín (2019; Citado en Medranda, 2022, pp.18-19) plantea que la gestión administrativa debe cumplir las siguientes funciones:

1. **Técnica;** ligadas a la producción de la organización para brindar los mejores productos para el mercado.
2. **Comercial;** orientadas a la actividades de compra, venta e intercambio de bienes y servicios, mediante una producción eficaz y eficiente.
3. **Financiera;** contempla en análisis y búsqueda de capital para la inversión, entre las entidades financieras que ofrezcan las mejores tasas de interes del mercado.
4. **Contable;** toda organización debería supervisar los gastos de la empresa mediante sus libros correpondientes e informar de manera oportuna la liquidez, solvencia, capacidad de endeudamiento, cuentas por cobrar y pagar para la toma de decisiones oportunas.
5. **Administraiva;** son aquellas que integran la planificación, organización, dirección y control de la organización para tener los resultados esperados.
6. **Seguridad;** es la encargada de brindar el bienestar a la empresa y sus colaboradores relacionado con seguridad y salud dentro y fuera de la entidad.

2.2.1.3. Dimensiones de gestión administrativa

Para medir la gestión administrativa se trabajó las dimensiones propuestas en la Guía para la evaluación del proceso de control interno (2008; Citado en Becerra & Cabrera, 2021), que a continuación se detalla

1. **Valores éticos;** establecidos por la entidad constituyen el sustento formal de la conducta del funcionario, fortalecido con el establecimiento de un comité de ética.

2. **Administración estratégica;** comprende los planes, programas, proyectos de la institución para el logro de los objetivos y metas de corto, mediano y largo plazo, considerando con principal instrumento la misión de la entidad.
3. **Sistema organizativo;** la estructura orgánica debe estar a los resultados de los procesos de planificación, evitando burocratizar los procesos para lograr una eficiencia operativa. Formalizados en los documentos de gestión como ROF, MOF, CAP entre otros.
4. **Autoridad;** como la asignación de funciones y responsabilidades, que deben ser consistentes con los objetivos de la entidad y se formalizan en los planes operativos anuales.
5. **Dirección;** es la imagen que trasciende por medio de los actos y las actitudes de los funcionarios de la entidad, influye en el proceso de toma de decisiones, es necesario que la entidad cumpla y exija controles con responsabilidad.
6. **Competencia personal;** es un prerrequisito para las incorporaciones del personal que se debe evaluar y perfeccionar mediante el entrenamiento y capacitación específica, consignando los objetivos asignados a cada funcionario.
7. **Administración de personal;** constituyen las guías de acción de la entidad para regular las relaciones con los servicios públicos, reconociendo la importancia del recurso humano y la necesidad de cuidarlo mediante el respeto a sus derechos.

2.3. Definición de términos básicos

Control se genera a partir de la implementación de normas y reglas internas que ayudan a ejercer maximizar el cumplimiento de las funciones de cada colaborador.

Desempeño es la capacidad de los colaboradores para desarrollar una actividad con calidad y eficacia en relación a sus funciones definidas en el perfil de puesto de cada organización.

Evaluación es la verificación de las acciones y actividades que desarrollan los colaboradores en relación a los estándares definidos por la organización.

Políticas administrativas relacionadas con los principios y normas internas que rigen en la organización para su funcionamiento.

Supervisión brinda las condiciones para el manejo y funcionamiento de la organización, además es necesario monitorear las actividades de los colaboradores para que cumplan sus metas.

Tareas conjunto de actividades programadas en el plan operativo institucional que sirven para cumplir los objetivos institucionales en un periodo de tiempo determinado.

2.4. Operacionalización de variable

Variable X: Gestión Administrativa

Tabla 1. Cuadro de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Gestión administrativa	Es diseñar, implementar y ejecutar un conjunto de políticas institucionales que harán que la enseñanza sea más efectiva, y a su vez, brindará acceso a una instrucción valiosa e importante entre los colaboradores. (Manes 2014; Citado en Quesada, 2022, pp. 7-8)	Valores éticos	- Creación comité de ética - Documentan acciones disciplinarias	Encuesta
		Administración estratégica	- Objetivos estratégicos - POA de la entidad - Seguimiento a planes	Encuesta
		Sistema organizativo	- Documentos de gestión - MAPRO	Encuesta
		Autoridad	- Reglamento interno de trabajo - Cuadro de asignación de personal	Encuesta
		Dirección	- Cumplimiento de objetivos - Control sobre POA	Encuesta
		Competencia personal	- Formación profesional de directivos - Comités de selección - Conocimientos y habilidades	Encuesta
		Administración de personal	- Políticas de personal - Promoción de personal - Capacitación del personal	Encuesta

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS, UNIVERSO Y MUESTRA

3.1.1. Unidad de análisis

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), señalan que unidad de análisis es el conjunto de personas, organizaciones, documentos, archivos entre otros, que ayudan con la recolección de información para la investigación; en la investigación la unidad de análisis está conformada por los colaboradores de la entidad pública de educación.

3.1.2. Universo

La población esta constituida para la totalidad de los trabajadores de la institución educativa que son 211 colaboradores.

3.1.3. Muestra

Según Arias (2006, p. 83); muestra representativa es “aquella que por su tamaño y características son similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido”. En el presente estudio se utilizó el método probabilístico que es básico en estudios de investigación por encuesta, donde todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, la formula se detalla a continuación:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N= Población

Z= Nivel de confianza

e= Margen de error esperada p= probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

n= Muestra

Tabla 2. Determinación de la muestra

N	211
N-1	210
P:	0.50
Q:	0.50
Z:	95%
e:	0.05
n:	51

Nota. Elaboración propia.

El muestreo que se aplicó en la investigación fue el muestreo no probalístico de tipo intencional, ya que permite elegir individuos, son escogidos con base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador (Arias, 2006; p. 85).

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada puesto que busca resolver problemas en la organización (Hernández et al, 2014).

Es de nivel descriptivo. Porque describe la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio, brindando información acerca de qué, cómo, cuándo y dónde relacionado al problema, sin dar respuesta al *porque* ocurre dicho problema (Mejía, 2020; Citado en Medranda, 2022, pp. 32-33).

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipularán las variables. Transversal descriptivo por los datos se recopilaron en un momento único con el propósito de describir las variables y así analizar su relación en un periodo determinado (Arias, 2006).

3.3. Método de investigación

Para el presente estudio se definió el método inductivo-deductivo, puesto que facilito el razonamiento lógico en torno al problema de investigación, se emplearon premisas particulares para llegar a una conclusión general (gestión administrativa), así como los

principios generales para llegar a una conclusión específica - factores determinantes de la gestión administrativa (Samaniego, 2022; p. 21).

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

En el presente estudio se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario adaptado de trabajos previos que permitió recoger los datos de las variables de estudio. El cuestionario diseñado para el estudio consta de preguntas cerradas mediante el uso de una escala del 1 al 5 para cada una de las preguntas.

Hernández et al, (2014) sostienen que existen dos tipos de instrumentos de medición a) uno estructurado y listo para ser usado que puede ser ajustado a las necesidades del investigador y b) un nuevo constructo de medición que pasa proceso de validez y fiabilidad, antes de ser aplicada.

Variable	Técnica	Instrumento
Clima laboral	Encuesta	Cuestionario

3.5. Validez y Confiabilidad

La validez del instrumento en el proceso de investigación está referido a la veracidad de la información, mientras que confiabilidad es la cualidad de un instrumento de medición, que permite tener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a grupos diferentes.

El cuestionario fue sometido a la prueba de alfa de cronbach para estimar su confiabilidad y su posterior aplicación. En efecto, valores entre 0.70 y 0.90 señalan una buena consistencia del instrumento.

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

Donde:

- K:** El número de ítems
- SSi²:** Sumatoria de Varianzas de los ítems
- S_T²:** Varianza de la suma de los ítems
- a:** Coeficiente de Alfa de Cronbach

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
K: El número de ítems					43
Σ Si ² : Sumatoria de las Varianzas de los Items					40.90
S _T ² : La Varianza de la suma de los Items					889.30
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach:					
43	[1	-	0.05]
42					
1.02	[0.95]		
α =		0.98			

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los datos, resultados del presente estudio se utilizó la estadística descriptiva y se presentan los datos mediante tablas y gráficos procesados en una hoja de cálculo de Excel.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En presente capítulo, se muestran los resultados del proceso de aplicación y tabulación de las encuestas, aplicadas a los colaboradores de la entidad pública, los datos y la información obtenida sirven para presentar los resultados, discusión y recomendaciones para mejorar la gestión administrativa.

Los instrumentos para el recojo de información fueron procesados con el alfa de cronbach para determinar su confiabilidad, desarrollado en el capítulo III.

4.1.1. Análisis descriptivo

4.1.1.1 Análisis descriptivo gestión administrativa

En la tabla 3, se muestran los resultados de la aplicación del instrumento para medir la gestión administrativa en la institución pública, identificándose la dimensión más predominante *competencia personal* con una media de 3.52; seguido de *administración estratégica* con una media de 3.35; finalmente, la dimensión *dirección* con una media de 3.25.

Tabla 3. Análisis descriptivo gestión administrativa

Gestión Administrativa	Media	Mínimo	Máximo
Valores Éticos	3.15	1.00	5.00
Administración Estratégica	3.35	1.00	5.00
Sistema Organizativo	3.17	1.00	5.00
Autoridad	3.20	1.00	5.00
Dirección	3.25	1.00	5.00
Competencia Personal	3.52	1.00	5.00
Administración de Personal	3.24	1.00	5.00

Nota. Encuesta aplicada a colaboradores. 2023

En efecto, indicar que la entidad pública debe evaluar continuamente su gestión administrativa a fin de mantener control y evaluación constante donde predomine la dimensión dirección y autoridad para tener resultados positivos y los colaboradores cumplan con tareas y metas programadas.

Además, indicar que la entidad pública debe tomar acciones para mejorar la dimensión *valores éticos* con una media de 2.15 lo que implica que se debe fortalecer los mecanismos de transparencia y gestión de puertas abiertas a fin de disminuir la percepción de corrupción y alta burocracia administrativa. También, las dimensiones *sistema organizativo* y *autoridad* que tienen una media de 3.17 y 3.20 respectivamente.



Figura N° 1. Estadísticos descriptores gestión administrativa. Encuesta aplicada a los trabajadores, 2023.

4.1.1.2 Niveles de cumplimiento de los factores determinante del clima laboral

La tabla 4, describe el porcentaje de cumplimiento de cada una de las dimensiones de la gestión administrativa en la entidad pública, donde la percepción de los colaboradores determino que la dimensión *competencia de personal* tiene una aprobación del 70% calificándolo como bueno, igualmente la dimensión *administración estratégica* tiene una aprobación

del 67% calificándolos como como regular la entidad deberá mejorar las estrategias para fortalecer la variable gestión administrativa; también la dimensión *valores éticos y sistema organizativo* tienen una aprobación del 63%; la dimensión *autoridad* tiene una aprobación del 64%, la dimensión *dirección y administración de personal* tienen una aprobación del 65% calificándolos a dicha dimensión como regular.

Tabla 4. Nivel de cumplimiento gestión administrativa

Gestión Administrativa	Media	Meta	% Cumplimiento
Valores Éticos	3.15	5.00	0.63
Administración Estratégica	3.35	5.00	0.67
Sistema Organizativo	3.17	5.00	0.63
Autoridad	3.20	5.00	0.64
Dirección	3.25	5.00	0.65
Competencia Personal	3.52	5.00	0.70
Administración de Personal	3.24	5.00	0.65

Nota. Encuesta aplicada a colaboradores. 2023

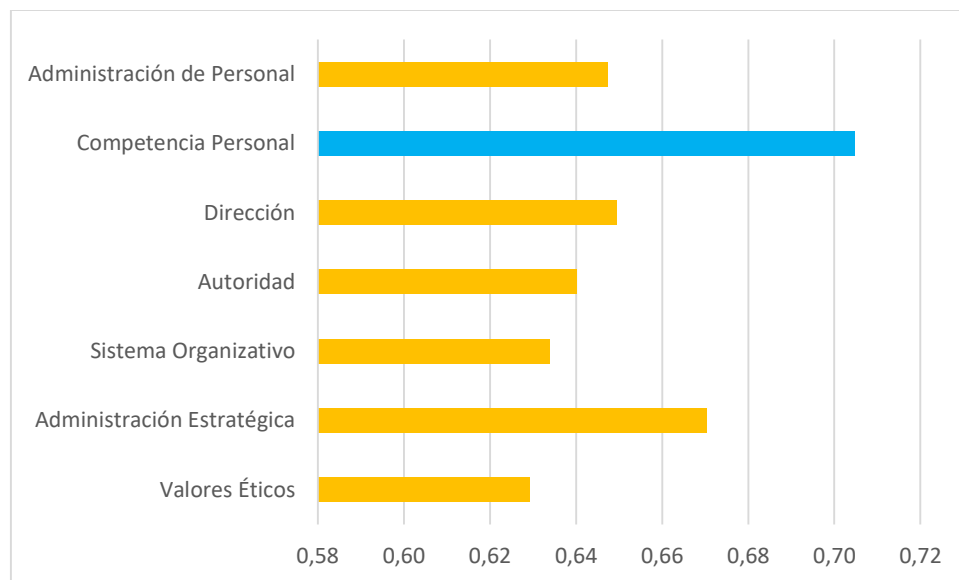


Figura N° 2. Nivel de cumplimiento clima laboral. Encuesta aplicada a los trabajadores, 2023.

4.1.1.3 Nivel de calificación de la gestión administrativa

Finalmente, señalar que gestión administrativa es el procedimiento y cumplimiento de normas internas que todos los colaboradores tienen de la empresa u organización, para desarrollar sus actividades y cumplir con los niveles de desempeño exigidos por la empresa.

En la table 5, se define el criterio de calificación a prtir de los resultados obtenidos:

1. Gestión administrativa excelente entre [85,100]; significa que la organización es saludable, sólida y las estrategias han sido implementadas por los colaboradores y se debe *mantener*.
2. Gestión administrativa bueno entre [70,85>]; significa que se requieren modificaciones leves o realizar algunos cambios para que los trabajadores se sientan cómodos en la organización y se debe *controlar*.
3. Gestión administrativa regular entre [55,70>]; significa que se requieren modificaciones y ejecutar cambios o procesos de mejora en las áreas de trabajo para que los trabajadores se identifiquen con la organización y se debe *minimizar*.
4. Gestión administrativa deficiente entre [0,55>]; significa que es el momento de reunirse con el departamento de recursos humanos y la alta dirección para diseñar una nueva estrategias, así como los cambios o rotaciones de personal necesarios para fortalecer al interior de la organización con la intervención de manera rápida y oportuna; la clave radica en establecer mecanismos de motivación que permita generar los cambios que se requieran y se debe prestar *atención inmediata*.

Tabla 5. Nivel de calificación resultados gestión administrativa

Calificación de Resultados		
Porcentaje	Calificación	Acción
[0,55>	Deficiente	Atención inmediata
[55,70>	Regular	Minimizarlo
[70,85>	Bueno	Controlarlo
[85,100]	Excelente	Mantenerlo

En la tabla 6, se muestra el resultado global de la aplicación de los instrumentos de medición para gestión administrativa de la entidad pública, donde se tiene una calificación de 65.36, que significa una calificación regular se requieren modificaciones y ejecutar cambios o procesos de mejora en las áreas de trabajo para que los trabajadores se identifiquen con la organización y se debe *minimizar*.

Tabla 6. Resultado global gestión administrativa

Periodo	Resultado global (%)
2023	65.36%

Nota. Elaboración propia. 2023

Plan de acción para fortalecer las dimensiones

El plan de mejora propone acciones para mantener y mejorar la gestión administrativa de la entidad pública.

Tabla 7. Plan de gestión administrativa

N°	Dimensión	% Cumplimiento	Resultado	Plan de acción	Estado
1	Valores éticos	63%	Regular	Fortalecer los valores institucionales, fortaleciendo su cultura corporativa e incentivar a los empleados para que cumplan actividades en estricto cumplimiento de sus normas y directivas internas de trabajo.	En proceso
2	Administración estratégica	67%	Regular	La institución debe anualmente revisar, evaluar y actualizar sus documentos de gestión como plan estratégico, ROF, MOF, Perfil de puestos, escala salarial en concordancia con los objetivos institucionales, regionales y nacionales del sector.	En proceso
3	Sistema organizativo	63%	Regular	La institución debería anualmente revisar, evaluar y proponer modificaciones parciales o totales a su estructura orgánica en función de los cambios normativos y	En proceso

				necesidades de la organización siempre orientados a cumplir los objetivos institucionales y que guarden coherencia y relación con sus documentos de planificación.	
4	Autoridad	64%	Regular	Los directivos del nivel gerencial deben estar capacitados, entrenados y con la experiencia suficiente para delegar funciones y responsabilidades para cumplir las metas y objetivos plasmados en sus planes operativos de cada unidad orgánica y tener los resultados esperados por la entidad.	En proceso
5	Dirección	65%	Regular	Es importante que la institución forme líderes de nivel directivo medio mediante la capacitación para que guíen y enseñen a los empleados a resolver problemas con el ejemplo; siempre mostrando una actitud de cambio de colaboración, de asumir responsabilidades y sobre	En proceso

				todo de demostrar compañerismo en el trabajo cotidiano.	
6	Competencia personal	70%	Bueno	La institución debería implementar una política de entrenamiento e inducción de su personal en las diferentes áreas de trabajo, a fin de cambiar la actitud de trabajo, la evaluación debe ser constante con el objetivo de mejorar y fortalecer sus competencias laborales de cada uno de sus empleados.	En proceso
7	Administración de personal	65%	Regular	La entidad debe contemplar un reglamento de horario de ingreso, salida y permanencia del trabajador; diseñar un plan de capacitación por áreas para sus colaboradores; además debería diseñar una política de incentivos al mejor rendimiento laboral e incrementar la identidad del colaborador con su institución.	En proceso

Nota. Elaboración propia. 2023

4.2 DISCUSIÓN

Para el objetivo general

El estudio planteo como objetivo general establecer los factores determinantes de la gestión administrativa en una institución pública de educación de Cajamarca, 2023. En consecuencia, los resultados determinan que las dimensiones más predominantes de la gestión administrativa son competencia personal con una media de 3.52; seguido por la dimensión administración estratégica con una media de 3.35; finalmente, la dimensión dirección con una media de 3.25; Vélez, Rodríguez, Belduma, Del Pezo & Calle (2023), en su investigación concluyen que los resultados indican que la gestión administrativa es considerada como muy favorable con un 45% de aceptación del personal administrativo; la dimensión planificación de acciones es considerada como muy favorable con el 40% de los docentes; por otro lado, Parrales, Aguirre, Ledesma & Garafalo (2022), en su investigación concluye que en la empresa elegida no se planifica, organiza, dirige ni controla de manera correcta; los responsables trabajan de manera empírica, además carece de conocimientos técnicos – administrativos; información y asesoramiento que solo puede dar un especialista de la administración, la falta de proceso administrativo en el almacén ha ocasionado que la producción de muebles haya disminuido por la falta de pedidos de clientes mayoristas y por lo tanto las ventas han disminuido, pérdida de clientes y ha repercutido en la productividad de la empresa; en efecto, Aparicio (2022), en su investigación concluye que la gestión administrativa es moderada con el 82% de aceptación; las dimensiones planificación, organización, dirección y control son calificados como moderados según los resultados siguientes 57.8%, 75.8%, 62.2% y 64.4% respectivamente.

Bernardo (2022), en su investigación indica que para el 83% la gestión administrativa es regular, el 17% señala que es eficiente, en cuanto a las dimensiones planificación, organización, dirección y control los resultados señalan que es regular con los porcentajes siguientes 75%, 85%, 79% y 85% respectivamente. En efecto, el estudio indica que la gestión administrativa es un factor importante para el éxito de la dirección de educación Piura, por lo tanto, los directivos deben sentar bases sólidas para fortalecer su organización, realizar proceso de mejora continua y satisfacer las

necesidades de sus usuarios. En efecto, la gestión administrativa en las instituciones públicas o privadas se han debilitado a causa de los efectos que generó el Covid-19 por varios motivos entre ellas los de tipo político, económico que afectan la institucionalidad de las organizaciones (Córdova, García, Puicón & Merino, 2022, p. 294).

Para objetivos específicos

Por otro lado, el estudio propuso objetivos como específicos describir los niveles de cumplimiento de los factores de la gestión administrativa e identificar los niveles de calificación de los mismos en una institución pública de educación de Cajamarca, 2023. Los resultados señalan que las dimensiones *competencia personal* que tiene un nivel de aprobación del 70% calificándolo como bueno, la dimensión *administración estratégica* con un nivel de aprobación de 67%, también las dimensiones *administración de personal* y *dirección* que tienen un nivel de aprobación del 65% calificándolos como regular; concuerdan con Urrunaga & Vargas (2020), en su investigación indican que la relación entre gestión administrativa y desempeño casi siempre es respaldado por el 52%; por otro lado la relación planificación y desempeño casi siempre es respaldado por el 68%, la relación organización y desempeño casi siempre es respaldado por el 20% y siempre por el 52%, la relación dirección y desempeño casi siempre es respaldado por el 50% y siempre por el 50% y la relación control y desempeño casi siempre es respaldado por el 4% y a veces por el 80%;

Además, Barrera & Ysuiza (2018), en su investigación concluyen que el 38% de los trabajadores están de acuerdo con la evaluación de gestión administrativa, para el 43% de los encuestados califica a la gestión administrativa que está de acuerdo. Por otro lado, el 23% de los trabajadores administrados considera a la gestión administrativa que no se desarrolla adecuadamente, para la dimensión planificación el 41% está de acuerdo, para la dimensión organización el 25% está en desacuerdo y el 35% se muestra indiferente, para la dimensión dirección el 55% está de acuerdo y para la dimensión control el 39% se muestra indiferente. En efecto, se indica que la gestión administrativa es un proceso sistémico que está asociado al pensamiento crítico que se debe practicar al interior de la organización para el logro de objetivos y metas mediante

el cumplimiento de ciertas funciones que deben desempeñar los colaboradores en la institución (Mendoza, 2017) y que los recursos humanos constituyen el elemento esencial en cada componente de la organización, su administración eficaz se fundamenta en la responsabilidad de cada gerente en las distintas áreas de la organización (Anchelia et al 2021).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. La investigación permite concluir en relación al objetivo general que los factores determinantes de la gestión administrativa son las dimensiones más predominantes *competencia personal* con una media de 3.52; seguido por la dimensión *administración estratégica* con una media de 3.35; y finalmente, la dimensión *dirección* con una media de 3.25.
2. Con respecto al primer objetivo específico la investigación concluyo que el nivel de cumplimiento para los factores de gestión administrativa son las dimensiones *competencia personal* que tiene un nivel de aprobación del 70% calificándolo como nivel bueno, igualmente la dimensión *administración estratégica* que tiene un nivel de aprobación del 67% y las dimensiones *administración de personal* y *dirección* calificándolos como *un nivel regular*.
3. Finalmente, en relación al segundo objetivo específico identificar el nivel de calificación de los factores de gestión administrativo la investigación estableció como resultado global de la aplicación de los instrumentos de medición una calificación del 65.3%, que significa una *calificación regular* y requieren modificaciones y ejecutar cambios o procesos de mejora en las áreas de trabajo para que los trabajadores se identifiquen con la organización y se debe minimizar.

RECOMENDACIONES

1. Para *fortalecer el sistema organizativo y los valores éticos* - con menor valor de media - de la variable, los directivos de la entidad pública deberán actualizar sus documentos de gestión como ROF, MOF, sus normas internas como Reglamento Interno de Trabajo y Directivas de Ingreso, Salida y Permanencia de los colaboradores; por otro lado, se debe fortalecer el código de ética de los funcionarios y servidores de la entidad.
2. Para mejorar y/o fortalecer la dimensión *dirección y administración de personal* los directivos deberían contar con requisitos mínimos como formación profesional relacionado con el cargo a ocupar y experiencia para el desempeño de sus funciones; para el tema de personal la entidad debería implementar programas y políticas de incentivos que promueva la competencia interna entre los colaboradores y mejore el prestigio ante la sociedad.
3. Finalmente, los directivos deben implementar programas de capacitaciones y talleres para fortalecer la gestión administrativa y para el siguiente ejercicio laboral deberían medir nuevamente la variable a fin de realizar las mejoras o ajustes necesarios para mantener la entidad desarrollando sus actividades de manera eficaz y eficiente.

Referencias bibliográficas

- Aguilar Saldaña, C., Palomino Alvarado, G., & Suarez Rios, H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en la municipalidades. *Ciencia Latina, Vol 4. N° 2*, 614-634.
- Aliaga Díaz, L. (2022). *Gestión Administrativa y habilidades blandas en el personal de una municipalidad distrital de Lima Metropolitana*. Lima: Unversidad César vallejo.
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodriguez, P., & Escalante-Flores, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones, Vol 9.* , 25-42.
- Aparicio Huillca, G. (2022). *Gestión administrativa y clima organizacional de los trabajadores de una Ugel del Cusco*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Barrera Isuiza, A., & Ysuiza Shupingahua, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. *Gobierno y Gestión Pública, Vol 05. Semestre 2018-I*, 91 - 110.
- Becerra Arana, M., & Cabrera Quiroz, M. (2021). *Clima laboral y su relación con la gestión administrativa en la direccion regional de agricultura Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Bernardo Gamaniel, A. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Chapa Apaza, M. (2022). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en la Institución Educativa 5022 Francisco Izquierdo Ríos del Callao*. Callao: Universidad César Vallejo.
- Chávez Cobo, D. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional del gobierno autonomo descentralizado municipal del Canton de Cumanda*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.

- Colorado Graciano, A., & Tenorio Vallejos, K. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el restaurant la cochera de monkey*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Córdova Chirinos, J., Garcia Clavo, N., Puicón Llontop, E., & Merino Núñez, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales, Vol XXVIII N° 3*, 294-305.
- Díaz Moreira, V. (2022). Impacto en la gestión administrativa por el cumplimiento de las normas de control interno en los procesos dinámicos de contratación pública. *Posgrados Universidad Politecnica Salesiana, N° 503-2019*, 20-63.
- Hill, M. (2022). La importancia de la gestión administrativa en las instituciones de enseñanza superior. *Ciencias sociales y humanísticas. Vol. 24, N° 2.*, 244-261.
- Medranda Zambrano, K. (2022). *Gestión administrativa y desarrollo empresarial de la empresa asoprocomsal del Cantón San Vicente*. Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Mendoza Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Ciencias administrativas, Vol 3. N° 2*, 947-964.
- Parrales Carbajal, V., Aguirre Sanabria, M., Ledesma Alvarez, G., & Garafalo Velasco, D. (2022). Gestión administrativa factor fundamental para la productividad en las pequeñas y medianas empresas. *Journal of science and research, Vol 7. N° 2*, 136-150.
- Peña Ponce, D., Sánchez Chancay, M., & Sancan López, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo, Saberes del Conocimiento, Vol 6.*, 120 - 131.
- Peñafiel Chavez, F. (2022). *Gestion administrativa y satisfacción laboral del personal sanitario del servicio de emergencia en un hospital de Guayaquil*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Peña-Ponce, D., Milligan-Alvia, K., & Galarza-Rodriguez, E. (2022). Gestión administrativa y su aporte al desarrollo empresarial: caso cooperativa moto taxi de puerto López. *Dominio de las Ciencias, Vol. 8. N° 1.*, 136-151.
- Quesada Vidal, H. (2022). *Gestión administrativa y calidad educativa en la Institución Educativa 6094 Santa Rosa de Chorrillos*. Lima: Universidad César Vallejo.

- Quispe Castro, B. (2022). *Gestión administrativa y su relación con el proceso de adquisición en el sistema de abastecimiento de la municipalidad distrital de chucuito*. Moquegua: Universidad Jose Carlos Mariategui.
- Rodriguez Toala, A. (2022). *Gestión asministrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM*. Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Torres Sánchez, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña. *Polo del Conocimiento, Edición 70, Vol 7. N° 10*, 2112 - 2132.
- Urrunaga Ocón, M., & Vargas Barboza, N. (2020). *Relación de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la dirección regional de energía y minas DREM Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Vásquez Torres, E. (2022). *Liderazgo gerencial y gestión administrativa*. Trujillo: Universiad César Vallejo.
- Vélez Ramírez, P., Rodríguez Yagual, C., Belduma Suquilanda, R., Del Pezo Gonzáles, G., & Calle Zuñiga, R. (2023). Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa. *Ciencia Latina, Vol. 7, N° 1*, 949-960.

ANEXOS:

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
¿Cuáles son los factores determinantes de la gestión administrativa en una Institución Pública de Educación, Cajamarca, 2023?	<p>OG Establecer los factores determinantes de la gestión administrativa en una Institución Pública de Educación, Cajamarca, 2023.</p> <p>OE1 Describir los niveles de cumplimiento de los factores de la gestión administrativa en una Institución Pública de</p>	Por ser una investigación descriptiva, no es obligatorio realizar hipótesis.	Gestión administrativa	Valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> - Creación comité de ética - Documentan acciones disciplinarias 	Instrumento: cuestionario.	<p>Tipo de estudio: Aplicada. Descriptiva.</p> <p>El diseño No Experimental, de corte transversal</p> <p>Diagrama para la correlación</p> <p>M → GA</p> <p>M: Muestra</p> <p>GA: Gestión administrativa</p>	<p>Población: Constituida por los 211 trabajadores.</p> <p>Muestra: Para determinar la muestra se delimitó las características de la población objeto de estudio, con la estadística probalístico se estableció una muestra de 51 trabajadores.</p>
				Administración estratégica	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos estratégicos - POA de la entidad - Seguimiento a planes 	Instrumento: cuestionario.		
				Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento interno de trabajo - Cuadro de asignación de personal 	Instrumento: cuestionario.		
				Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos - Control sobre POA 	Instrumento: cuestionario.		

Educación, Cajamarca, 2023. OE2 Identificar el nivel de calificación de los factores de la gestión administrativa en una Institución Pública de Educación, Cajamarca, 2023.			Competencia personal	<ul style="list-style-type: none"> - Formación profesional de directivos - Comités de selección - Conocimientos y habilidades - 	Instrumento: cuestionario.
			Administración de personal	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de personal - Promoción de personal - - Capacitación del personal 	Instrumento: cuestionario.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 02: ENCUESTA



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
 CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA: PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Para evaluar las variables, marcar una “x” en el casillero de su preferencia de las siguientes afirmaciones correspondientes:

- 1) Muy en desacuerdo. 2) En desacuerdo. 3) Indiferente. 4) De acuerdo.
 5) Muy de acuerdo.

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIÓN 1: VALORES ETICOS	1	2	3	4	5
1	¿La Gerencia ha propiciado la creación de un Comité de Ética para vigilar, difundir y tratar las cuestiones relacionados con la Ética?					
2	¿Existen mecanismos de protección al denunciante sobre el conocimiento de posibles violaciones de otros servidores públicos?					
3	¿Se investigan y documentan las posibles violaciones a la Ética?					
4	¿Se sancionan los comportamientos contrarios a la Ética?					
5	¿Se comunican al interior de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre vulneraciones al Código de Ética?					
	DIMENSIÓN 2: ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA					
6	¿Los objetivos estratégicos son consistentes con la misión de la entidad?					
7	¿El POA de la entidad surge de una compatibilización de los POA elaborados por las áreas y unidades de la entidad?					
8	¿Los objetivos de gestión de las áreas y unidades son consistentes con los objetivos de gestión institucionales?					
9	¿Se han definido indicadores de eficacia y eficiencia para poder realizar el seguimiento?					
10	¿Los servidores públicos tienen acceso y conocen el contenido del Plan Estratégico de la entidad?					
11	¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento del POA?					
12	¿Existe información periódica, oportuna y confiable para el seguimiento del Plan Estratégico y el avance de las estrategias?					

13	¿Existen ajustes de las estrategias en función a los cambios significativos del entorno?					
DIMENSIÓN 3: SISTEMA ORGANIZATIVO						
14	¿El ROF contiene el Organigrama que representa la estructura organizacional vigente?					
15	¿El ROF describe las funciones de todas las áreas y unidades organizacionales de los niveles jerárquico superior y otras unidades?					
16	¿La entidad ha identificado los usuarios y las necesidades de servicio?					
17	¿La entidad ha identificado sus áreas estratégicas a efectos de fortalecimiento para mejorar la calidad de los servicios vinculados con las mismas?					
18	¿Existen procedimientos operativos de aplicación uniforme para la prestación de servicios de la entidad?					
19	¿Las áreas y unidades administrativas cuentan con los reglamentos específicos y el manual de procesos (MAPRO) para aplicarlos como herramientas de gestión?					
DIMENSIÓN 4: AUTORIDAD						
20	¿Existe un Reglamento Interno para el personal de la entidad?					
21	¿Se han elaborado CAP y MOF para todos los servidores públicos?					
22	¿EL MOF describe adecuadamente las funciones específicas y continuas de cada puesto?					
23	¿El CAP determina la denominación del puesto, la dependencia, la supervisión ejercida, la categoría y la ubicación dentro de la estructura organizacional?					
24	¿Los servidores públicos que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente?					
25	¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones de cada una de las unidades organizacionales?					
DIMENSIÓN 5: DIRECCIÓN						
26	¿La dirección superior exige el cumplimiento de objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la entidad?					
27	¿Existe exigencia de la dirección superior para que se identifiquen y evalúen los riesgos que puedan perjudicar el logro de objetivos?					
28	¿Existen evidencias de un estilo participativo desarrollado por la dirección superior?					
29	¿La dirección superior instruye la creación de Comités para el tratamiento de problemas de gestión institucional?					

30	¿Existen evidencias que la dirección superior desarrolla controles sobre el POA y el presupuesto considerando el cumplimiento de objetivos?					
31	¿Los niveles inferiores perciben que la dirección superior actúa con justicia en sus decisiones respecto de la administración de personal?					
32	¿La dirección superior ha eliminado las desigualdades en el trato que perjudican al clima organizacional perjudicando el compromiso de los servidores públicos con la entidad?					
DIMENSIÓN 6: COMPETENCIA DE PERSONAL						
33	¿La máxima autoridad ejecutiva y sus asesores directos tienen formación profesional y experiencia acorde con las operaciones principales que desarrolla la entidad?					
34	¿Los responsables jerárquicos de las áreas y unidades tienen experiencia en las operaciones que están bajo su responsabilidad?					
35	¿Existen procedimientos para evaluar específicamente la competencia profesional al momento de la incorporación del funcionario a la entidad?					
36	¿La entidad constituye Comités de Selección para evaluar objetivamente el nivel de competencia de los postulantes a los puestos vacantes?					
37	¿Existe evidencia que demuestre que los servidores públicos poseen los conocimientos y habilidades requeridos?					
DIMENSIÓN 7: ADMINSTRACIÓN DE PERSONAL						
38	¿La entidad cuenta con políticas formalmente establecidas en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal?					
39	¿Se someten a un examen especialmente minucioso los historiales o currículum vitae que presentan cambios frecuentes de trabajo o períodos amplios de inactividad?					
40	¿Son transparentes los criterios para las promociones verticales en la entidad?					
41	¿Se considera específicamente para las promociones que los candidatos no hayan tenido cuestionamientos o problemas vinculados con la Ética?					
42	¿Existe interés manifiesto y sincero de la entidad en mantener y capacitar a los servidores públicos con buenos desempeños y comportamientos éticos?					
43	¿La comunicación de las políticas de administración de personal forma parte del proceso de inducción de los nuevos servidores públicos que se incorporan a la entidad?					