

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS**



**"LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS Y SU  
INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, AÑO 2017"**

**TESIS**

**Presentado por:**

**Bach. Alyssa Yasmín Astoquilca Chávez**

**Asesor:**

**Dr. CPC Juan Guillermo Aranibar Ocola**

**Para Obtener del Grado Académico de:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS**

**TACNA – PERÚ**

**2019**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, porque sin el nada hubiera sido posible, gracias por demostrarme tu amor a través de la maravillosa familia que me regalaste.

Mi Mamá Lourdes, quien siempre has sido el apoyo y motivación en mi vida, su tenacidad y lucha interminable ha sido de ella un gran ejemplo a seguir para mí y mis hermanos. Gracias por ser mi perfecto modelo a seguir.

Papá Roberto, quien deposito su entera confianza en cada reto que se me presentaba, brindándome su amor, su apoyo y fortaleza.

Mis hermanos Astrid y Eduardo, quienes siempre han sido mis mejores amigos y han sido mi apoyo y mi fuerza para seguir a delante.

Profesores, compañeros, todos; gracias por dedicarme su valioso tiempo, esta tesis es un resumen de todo lo aprendido con ustedes.

Gracias a todos, y que Dios los bendiga siempre.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme disfrutar de este momento tan importante en mi carrera profesional y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres, Lourdes y Roberto pilares fundamentales en mi vida, que forjaron en mí este anhelo, con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo, a mis queridos hermanos por brindarme su apoyo incondicional. Gracias familia por estar en todo momento alentándome en mi vida profesional

A todos ustedes, mi amor, esfuerzo y gratitud eterna.

## INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1 Interrogante Principal:.....	5
1.2.2 Interrogantes Secundarias: .....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4.1 Objetivo General .....	6
1.4.2 Objetivos específicos .....	6
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	7

2.2	BASES TEÓRICAS .....	11
2.2.1	De la variable optimización de recursos.....	11
2.2.2	De la variable gestión administrativa.....	21
2.2.2.1	Proceso Administrativo.....	23
2.2.2.2	Las Dimensiones de la Gestión Administrativa .....	24
2.2.2.3	...Principios de la administración desde el punto de vista de Henri Fayol .....	26
2.2.2.4	La administración pública en la legislación peruana .....	28
2.3	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	32
	CAPÍTULO III.....	34
	MARCO METODOLÓGICO .....	34
3.1	HIPÓTESIS .....	34
3.1.1	Hipótesis General.....	34
3.1.2	Hipótesis Específicas .....	34
3.2	VARIABLES .....	35
3.2.1	Identificación de la variable independiente .....	35
3.2.1.1	Denominación de la Variable .....	35
3.2.1.2	Indicadores: .....	35
3.2.1.3	Escala de Medición.....	35
3.2.2	Identificación de la variable dependiente .....	35
3.2.2.1	Denominación de la Variable .....	35
3.2.2.2	Indicadores: .....	35

3.2.2.3	Escala de Medición .....	35
3.3	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	36
3.3.1	Tipo de Investigación .....	36
3.3.2	Diseño de Investigación .....	36
3.4	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	36
3.5	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA: .....	36
3.6.1	Unidad de Estudio .....	36
3.6.2	Población:.....	37
3.6.3	Muestra:.....	37
3.7	PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: .....	38
3.7.1	Procedimiento.....	38
3.7.2	Técnicas.....	38
3.7.3	Instrumentos. ....	38
3.7.4	Análisis estadísticos de datos .....	39
CAPÍTULO IV .....		40
RESULTADOS .....		40
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....	40
4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	41
4.3	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	41
4.3.1	Confiabilidad de Instrumentos .....	41
4.3.1.1	De la Variable Gestión Administrativa .....	41

4.3.1.2De la variable Optimización de Recursos .....	41
4.3.2 Análisis de Variabilidad de los instrumentos .....	42
4.3.2.1De la Variable Gestión Administrativa .....	42
4.3.2.2De la variable Optimización de Recursos .....	45
4.3.3 Prueba de Normalidad .....	48
4.3.3.1De la variable Gestión Administrativa .....	48
4.3.3.2De la Variable Optimización de Recursos .....	49
4.3.4 Análisis cruzado de las variables de estudio.....	50
4.3.5 Resultados sobre Gestión Administrativa.....	50
4.3.5.1Análisis por dimensión.....	50
4.3.5.1.1Dimensión Planeación.....	50
4.3.5.1.2Dimensión Organización.....	52
4.3.5.1.3Dimensión Dirección .....	53
4.3.5.1.4Dimensión Control .....	54
4.3.5.1.5De la Variable Gestión Administrativa .....	56
4.3.6 Resultados sobre Optimización de Recursos .....	57
4.3.6.1Análisis por dimensión.....	57
4.3.6.1.1Dimensión Recursos Humanos .....	57
4.3.6.1.2Dimensión Recursos Financieros.....	59
4.3.6.1.3Dimensión Recursos Tecnológicos .....	60
4.3.6.1.4Dimensión Recursos Materiales.....	62
4.3.6.1.5De la Variable Optimización de Recursos .....	63

4.4	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	65
4.4.1.	Verificación de las hipótesis específicas .....	65
4.4.1.1	Verificación de la primera hipótesis: Optimización de Recursos.....	65
4.4.1.2	Verificación de la segunda hipótesis Gestión Administrativa .	66
4.4.1.3	Verificación de la tercera hipótesis Correlación entre las variables.....	68
4.4.2.	Verificación de la hipótesis general .....	69
4.5	COMPROBACION DE HIPOTESIS (DISCUSIÓN) .....	71
	CAPÍTULO V.....	74
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	74
5.1	CONCLUSIONES .....	74
5.2	RECOMENDACIONES O PROPUESTA .....	76
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	74

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ejecución del Gasto al II Trimestre 2017 .....	4
Tabla 2: Población del Gobierno Regional de Tacna.....	37
Tabla 3: Cálculo de la Muestra .....	37
Tabla 4: Escala de Alpha de Cronbach .....	39
Tabla 5: Alpha de Cronbach Gestión Administrativa .....	41
Tabla 6: Alpha de Cronbach Optimización De Recursos .....	41
Tabla 7: Análisis de Variabilidad de la Variable Gestión.....	42
Tabla 8: Análisis de Correlación de la Variable Gestión Administrativa .....	43
Tabla 9: Análisis de Variabilidad de la Variable Optimización De Recursos .....	45
Tabla 10: Análisis de Correlaciones de la Variable Optimización De Recursos..	46
Tabla 11: Prueba de Normalidad.....	48
Tabla 12: Prueba de Normalidad.....	49
Tabla 13. Análisis cruzado de las variables de estudio.....	50
Tabla 14: Frecuencia de la Dimensión Planeación .....	50
Tabla 15: Escala de valoración de la Dimensión .....	51
Tabla 16: Frecuencia de la Dimensión Organización .....	52
Tabla 17: Escala de valoración de la Dimensión Organización.....	52
Tabla 18: Frecuencia de la Dimensión Dirección .....	53
Tabla 19: Escala de valoración de la Dimensión Dirección .....	53
Tabla 20: Frecuencia de la Dimensión Control.....	54
Tabla 21: Escala de valoración de la Dimensión Control .....	55
Tabla 22: Frecuencia de la Variable Gestión Administrativa .....	56
Tabla 23: Escala de valoración de la Variable Gestión Administrativa.....	56
Tabla 24: Frecuencia de la Dimensión Recursos Humanos.....	57
Tabla 25: Escala de valoración .....	57

Tabla 26: Frecuencia de la Dimensión Recursos Financieros .....	59
Tabla 27: Escala de valoración .....	59
Tabla 28: Frecuencia de la Dimensión Recursos Tecnológicos .....	60
Tabla 29: Escala de valoración .....	60
Tabla 30: Frecuencia de la Dimensión Recursos Materiales .....	62
Tabla 31: Escala de valoración .....	62
Tabla 32: Frecuencia de la Variable Optimización de Recursos .....	63
Tabla 33: Escala de valoración .....	63
Tabla 34: Tabla de Frecuencias de la Variable Optimización de Recursos .....	65
Tabla 35: Prueba de Chi cuadrado .....	66
Tabla 36: Tabla de Frecuencias de la Variable Gestión Administrativa .....	67
Tabla 37: Prueba del Chi cuadrado .....	67
Tabla 38: Pruebas del Tau-b-Kendall .....	69
Tabla 39: Información de Ajuste de los modelos .....	70
Tabla 40: Indicador Nagelkerke .....	70
Tabla 41: Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable optimización de recursos .....	93
Tabla 42: Calificación del instrumento, para la variable optimización de recursos .....	94
Tabla 43: Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Gestión administrativa .....	95
Tabla 44: Calificación del instrumento para la variable Gestión administrativa ..	95

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Planeación .....	51
Figura 2: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Organización .....	52
Figura 3: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Control .....	54
Figura 4: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Control .....	55
Figura 5: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Gestión Administrativa .....	56
Figura 6: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Recursos Humanos.....	58
Figura 7: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión.....	59
Figura 8: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión.....	61
Figura 9: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión.....	62
Figura 10: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Optimización de Recursos .....	64

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación es determinar de qué manera el uso óptimo de los recursos influye en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017; y sus objetivos secundarios son: Determinar el nivel de sus variables, Optimización de Recursos y Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna. El tipo de estudio es básica o pura, su diseño es no experimental, investigación transversal, y de nivel explicativo. Para tal propósito fue necesario encuestar a 95 trabajadores y pedirles su percepción; para procesar los datos y probar las hipótesis, se usó la Estadística Descriptiva e Inferencial, con el apoyo del software SPSS-24 y Ms-Excel.

Los resultados demuestran que el nivel de la Variable Optimización de Recursos es regular, con un 41.05% y el nivel de la variable Gestión Administrativas es regular, con un 43.16%. Del análisis de la Variable Gestión Administrativa se obtuvieron los siguientes resultados para cada uno de sus elementos: Planeación, moderada con un 55.79%; Organización, moderada con un 51.58%; Dirección moderada con un 52,63%; Control, moderada con 48,20%. Asimismo, para la Variable Optimización de Recursos, por dimensiones fueron: Recursos Humanos, moderado con el 40.00%; Recursos Financieros, buena con el 41.05%; en la Dimensión de Recursos Tecnológicos, moderado con el 42.11%, Dimensión Recursos Materiales, moderado con el 48,42%.

Finalmente, se concluye que: “El uso Óptimo de los Recursos influye significativamente en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017”.

**Palabras clave: Gestión Administrativa, Optimización, Recursos**

## ABSTRACT

The general objective of the present investigation is to determine how the Optimal Use of Resources affects the Administrative Management of the Regional Government of Tacna, year 2017; and its secondary objectives are: Determine the level of its variables, Optimization of Resources and Administrative Management in the Regional Government. The type of study is basic or pure, its design is non-experimental, transversal research, and explanatory level. For this purpose it was necessary to survey 95 workers and ask for their perception; To process the data and test the hypotheses, the Descriptive and Inferential Statistics was used, with the support of the software SPSS-24 and Ms-Excel.

The results show that the level of the Variable Optimization of Resources is good with 41.05% and the level of the variable Administrative Management is regular, with 43.16%. From the analysis of the Administrative Management Variable, the following results were obtained: Planning, moderate with 55.79%; Organization, moderate with 51.58%; Moderate management with 52.63%; Moderate control with 48.20%. Likewise, for the Variable Optimization of Resources, by dimensions were: Human Resources, good with 41.05%; Financial Resources, Moderate with 40.00%; in the Technological Resources Dimension, Moderate with 42.11%, Material Resources Dimension, Moderate with 48.42%.

Finally, it is concluded that: "The Optimal use of Resources has a significant influence on the Administrative Management of the Regional Government of Tacna, 2017".

**Keywords: Administrative Management, Optimization, Resources**



## INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se ha puntualizado la optimización de los recursos, el cual forma parte de la preocupación diaria de cualquier organización para el siglo XXI, toda vez que se pretende lograr la eficacia y la eficiencia para alcanzar grandes objetivos con la menor cantidad de recursos posibles.

De otra parte, las entidades del estado son responsables de operacionalizar o articular las Políticas públicas, en representación del ejecutivo, en su rol de dar satisfacción a la población, y en cumplimiento de la Constitución vigente, es más, tienen como desafío el manejo de los recursos, como la administración de las mismas, para lograr crear el valor público.

Consecuentemente la problemática a estudiar se focaliza en el Gobierno Regional de Tacna, al amparo de la Ley N° 27658, “Ley Marco de la Modernización de la gestión del Estado”, así como al Decreto Legislativo 1026, “Régimen facultativo de Modernización Institucional Integral para gobiernos regionales y locales”, entre otras, que obligan a optimizar el manejo de sus recursos para lograr competitividad, que no es más que responder en el aspecto macro a las exigencias del Acuerdo Nacional y el Plan Bicentenario, de allí el imperativo de estudiar su problemática y hacer el alcance respectivo, como figura en la presente investigación.

El propósito de la presente investigación fue: “Determinar de qué manera la Optimización de Recursos influye en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017”, es de tipo básica o pura de diseño no experimental – investigación transversal y de nivel explicativo.

La estructura de la presente investigación consta de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I, se presenta el Problema que comprende: el planteamiento del problema, la formulación, justificación y los objetivos de la investigación.

El capítulo II, corresponde al Marco teórico el cual abarca: Los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de conceptos.

El capítulo III, describe el Marco metodológico que corresponde al análisis de la hipótesis de trabajo, las variables, el tipo y diseño de investigación, el nivel de investigación, ámbito de estudio, población, muestra, procedimiento, técnicas e instrumentos.

El capítulo IV, se muestran los resultados y discusión.

El capítulo V, contienen las conclusiones y recomendaciones.

Y, por último, se consignan las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo de la presente, como también la recolección de datos y los anexos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La optimización de los recursos, forma parte de la preocupación diaria de cualquier organización para el siglo XXI, toda vez que se pretende lograr la eficacia y la eficiencia para alcanzar grandes objetivos con la menor cantidad de recursos posibles. Las instituciones deben establecer prioridades en sus procesos para dinamizar la gestión administrativa y evitar los puntos críticos que estén afectando su crecimiento y desarrollo.

Es más, cuando se busca una optimización de recursos, ya sea material, humano, financiero o tecnológico, los resultados no solo deben alcanzar el cumplimiento del Plan Operativo Institucional y del Plan Estratégico Institucional; instrumentos de gestión, enfatizados a las metas de acciones y actividades programadas a fin de cumplir con su Misión y Visión; sino, alcanzar resultados de impacto en la comunidad.

Las entidades del estado son responsables de operacionalizar o articular las Políticas públicas, en representación del ejecutivo, en su rol de dar satisfacción a la población, y en cumplimiento de la Constitución vigente, es más, tienen como desafío el manejo de los recursos, como la administración de las mismas, para lograr crear el valor público.

El gobierno regional de Tacna, con sus autoridades de turno, al amparo de la Ley N° 27658, “Ley Marco de la Modernización de la gestión del Estado”, así como al Decreto Legislativo 1026, “Régimen facultativo de Modernización Institucional Integral para gobiernos regionales y locales”, entre otras, obligan a optimizar el manejo de sus recursos para lograr competitividad, que no es más que responder en el aspecto macro a las exigencias del Acuerdo Nacional y el Plan Bicentenario. Es más, si damos lectura a la tabla 01 en el que aparecen las Regiones del Perú, la Región de Tacna, en la ejecución de sus proyectos solo logra una ejecución del 18%.

**Tabla 1: Ejecución del Gasto al II Trimestre 2017**

EJECUCIÓN DEL GASTO A NIVEL REGIONAL DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA: SEGUNDO TRIMESTRE 2017.					
N°	NIVEL REGIONAL	PIA	PIM	Devengado	Avance %
1	MOQUEGUA	79,774,480	267,456,989	121,324,681	45%
2	LAMBAYEQUE	106,924,134	245,579,770	109,262,062	44%
3	AREQUIPA	438,221,120	775,589,469	335,733,944	43%
4	UCAYALI	51,601,032	241,339,886	84,857,996	35%
5	SAN MARTIN	197,849,985	406,941,611	141,600,877	35%
6	JUNIN	133,616,552	499,751,146	153,467,211	31%
7	PASCO	78,499,163	244,710,676	73,799,097	30%
8	LORETO	94,581,072	380,953,553	99,696,835	26%
9	APURIMAC	110,482,091	218,359,949	54,645,459	25%
10	TUMBES	44,071,277	87,435,855	21,479,973	25%
11	HUANCAVELICA	144,447,603	202,658,799	49,361,955	24%
12	ICA	56,561,572	119,637,569	26,638,953	22%
13	MADRE DE DIOS	79,508,518	124,763,106	27,702,380	22%
14	PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO	86,058,850	186,760,226	40,289,650	22%
15	AMAZONAS	228,597,828	319,274,973	67,867,577	21%
16	LIMA	124,374,344	283,989,917	58,758,037	21%
17	PUNO	136,765,913	297,937,121	61,633,560	21%
18	TACNA	103,279,504	195,568,936	35,713,761	18%
19	AYACUCHO	154,762,449	370,041,957	60,811,769	16%
20	HUANUCO	127,208,027	277,363,994	42,953,672	15%
21	CUSCO	460,562,304	660,115,718	89,564,431	14%
22	LA LIBERTAD	433,773,035	573,589,253	77,658,033	14%
23	PIURA	204,316,884	506,574,393	64,983,145	13%
24	CAJAMARCA	115,914,344	387,925,039	43,878,197	11%
25	ANCASH	86,903,581	190,638,109	20,077,472	11%
<b>TOTAL</b>		<b>3,878,655,662</b>	<b>8,064,958,014</b>	<b>1,963,760,727</b>	<b>24%</b>

Fuente: Transparencia Económica del Ministerio de Economía y Finanzas.  
Fecha de la Consulta: 04-Julio-2017  
Año de Ejecución: 2017  
Incluye: Sólo Proyectos

*Fuente: Consulta amigable del MEF, 2017*

Por tanto, existe evidencia empírica que los recursos de la institución en estudio no se estarían manejando óptimamente, lo que motiva para que la presente investigación se focalice en el Gobierno Regional y se haya ejecutado el estudio respectivo para analizar la optimización de los recursos y su influencia en la Gestión Administrativa.

En el planteamiento del problema podemos mencionar diversas causas o factores destacándose principalmente los recursos humanos, los recursos financieros, los recursos tecnológicos y los recursos materiales, los mismos que han sido materia de análisis en la presente investigación como dimensiones de la variable optimización de recursos, asimismo, por la variable gestión administrativa los elementos que la constituyen son; la planeación, organización, dirección y control.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Interrogante Principal:**

¿De qué manera la optimización de los recursos influye en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017?

### **1.2.2 Interrogantes Secundarias:**

- a) ¿Cuál es el nivel de Optimización de Recursos en el Gobierno Regional de Tacna, año 2017?
- b) ¿Cuál es el nivel de Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, año 2017?
- c) ¿De qué manera la optimización de recursos se relaciona con la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La razón de que se lleve a cabo la presente investigación se resume en la importancia de la buena gestión de las entidades del estado por la preocupación constante del estado peruano para lograr alcanzar el nivel de competitividad plasmado en el Plan Bicentenario.

La utilidad de determinar la incidencia de la variable Optimización de Recursos en la Gestión Administrativa permitirá tener un panorama claro para tomar acciones, buscando mejorar la dinámica propia de la gestión, al amparo del marco legal que se tiene, para así poder alcanzar los niveles de competitividad del manejo de los recursos del estado.

La importancia de la presente investigación se enmarca desde el aspecto social, legal y operativo, optimizando los recursos, los mismos que redundarán en una mejor gestión administrativa, siempre que se involucren los actores principales que constituye la fuerza laboral de la institución y mejorar el nivel de ejecución del gasto y presupuesto institucional.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar de qué manera la Optimización de Recursos influye en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar el nivel de Optimización de Recursos en el Gobierno Regional de Tacna, año 2017.
- b) Determinar el nivel de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, año 2017.
- c) Determinar de qué manera la optimización de recursos se relaciona con la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales:**

Pú, (2015) desarrolla el trabajo de investigación: “Optimización del recurso humano para elevar la productividad en los departamentos de fabricación, refinería y cogeneración en el ingenio SANTA ANA, Guatemala, año 2015” El estudio tuvo como objetivo general: Optimizar el recurso humano para elevar la productividad en los departamentos de fabricación, refinería y cogeneración en el Ingenio Santa Ana.

##### **2.1.2 Antecedentes Nacionales:**

Según Villanueva (2016) desarrollo el trabajo de investigación denominado: “Propuesta de optimización de recursos involucrados en el mantenimiento de equipos para mejorar la productividad de la operación Ferreyros - las Bambas”. El presente trabajo fue diseñado con la finalidad de encontrar los fallos potenciales en la utilización de recursos involucrados en el mantenimiento de los equipos pesados en la Operación Ferreyros - Las Bambas y así mismo plantear propuestas de mejora para promover el crecimiento de los indicadores de disponibilidad optimizando los recursos. Este estudio tiene como hipótesis general lo siguiente: “Es posible que la optimización en el uso de los recursos involucrados en el proceso de mantenimiento de equipos impulsara el aumento de los índices de disponibilidad y utilización de recursos en la Operación Ferreyros en la mina Las Bambas”.

Dentro del análisis se realizó el mapeo de los procesos y se plantea colocar indicadores de desempeño entre dichos procesos con el fin de que, la recolección de data se realice de manera sostenible y constante. Para este trabajo de investigación podemos resumir las acciones en: proceso de mantenimiento, modelos de mantenimiento, metodología de selección de factores críticos, metodología Kaizen, metodología de las 5s, descripción de la empresa y su sistema de negocio Ferreyros s.a., diagnóstico de la situación actual, análisis de las demoras en operaciones de mantenimiento, análisis de las condiciones de trabajo, evaluación de los ratios de disponibilidad, evaluación de desarrollo e inclusión de personal en la operación, evaluación del organigrama y cadena de mando, evaluación de manejo de herramientas y consumibles, evaluación de la entrega de repuestos y pedidos por emergencia, evaluación del cumplimiento del plan de mantenimiento, definición de los factores críticos de éxito, propuestas de mejora, informe de mejoras implementadas. Todos los recursos optimizados han servido para mejorar la productividad de la empresa en estudio.

Igualmente Villanueva (2016) con su tema de investigación: “Optimización de los recursos de trabajo en el área de costura para mejorar la productividad de la empresa Perú Fashions S.A.C”. Esta tesis tiene por objetivo: determinar de qué manera la optimización del método de trabajo en el área de costura mejora la productividad de la empresa. La población de la investigación fue conformada por las operaciones críticas que se analizaran en el periodo de 8 semanas correspondientes entre los meses de abril y mayo 2016, de la cual la muestra estudiada es igual que la población, 8 semanas. Esto se da debido a que el diseño de la investigación es cuasi experimental, por otro lado, el tipo de investigación es aplicada porque se aplicó los conocimientos adquiridos en la universidad y la técnica de investigación mediante el cual se obtuvo los datos son la observación directa y medición, los instrumentos utilizados fueron hoja de toma de tiempos, hoja de estudio de tiempos, balance de línea, y el cronometro.

Tenemos a Gutiérrez, (2011) cuyo tema de tesis es: “Optimización de recursos para Operaciones ATM, Prosegur.S.A.”. El objetivo General del estudio era: Mejorar la rentabilidad por la presencia de precios competitivos, altos costos, mal uso de los recursos, calidad de los servicios de atención, bajas ventas y barrera baja para ingreso de nuevos competidores.

Se concluye lo siguiente:

1. La baja rentabilidad de los servicios de operaciones ATM se debe a los métodos de trabajo inadecuados empleados por la empresa. La metodología actual fue empleada desde los inicios de prestación de estos servicios, pero quedó demostrado que en la práctica los actuales procesos afectan directamente las cifras de rentabilidad de dicho servicio.
2. Mediante el uso del Diagrama de Ishikawa donde se evaluaron las 4M: Métodos de Trabajo, Mano de Obra, Máquinas y Materiales; se evidenció que los métodos de trabajo dejaron de ser eficientes y requería de una reingeniería.
3. El rediseño de los procesos, en este caso, las operaciones de los servicios ATM busca minimizar el uso de los recursos destinados para este servicio sin vulnerar la seguridad y así reducir los costos de operación.
4. Los óptimos empleos de los recursos empleados reducen los costos de operación y en consecuencia mejora la rentabilidad del negocio.
5. La implementación de la propuesta generó un ahorro anual aproximado de US\$ 221,000.
6. Los procesos operacionales de las empresas deben mantenerse en constante evaluación para cualquier rediseño de los procesos actuales cuando los resultados esperados no se ajusten a las políticas de la empresa a modo de rentabilizar las unidades de negocio.

Tenemos a Usaqui (2010) con su tesis: “Plan estratégico de optimización de recursos y sistemas de gestión de empresas constructoras para participar en licitaciones estatales: Caso pequeña y mediana empresa”.

Este estudio está orientado a la elaboración de un plan estratégico para la optimización de gestión en los procesos de licitaciones, a fin de obtener la Buena Pro de un determinado proceso de contratación, buscando la manera de mejorar la calidad y la eficiencia de los mismos, y concluir en la definición de un plan dirigido exclusivamente a optimizar la gestión empresarial de la oficina encargada de una mediana y pequeña empresa peruana. En la optimización de gestión en los procesos de selección (etapa de elaborar la oferta técnica – económica) existen factores internos y externos, de tipo administrativo, político, técnico y económico, que intervienen de manera favorable y/o desfavorable durante la participación de la empresa en los procesos de selección pública.

El plan de optimización propuesto contiene principalmente lo siguiente: formulación de políticas y objetivos en la empresa; identificación de clientes y sus necesidades; organización institucional de la empresa; características del recurso humano; flujo de información; gestión de Procesos; y condicionantes asimismo, el estudio de investigación, se basó en la información obtenida de las empresas constructoras en cuanto al sistema de licitación con el Estado Peruano, determinando cuales son los problemas administrativos particulares que representan, y así las opiniones sobre las posibles soluciones. Por lo tanto, la tesis presenta exclusivamente el desarrollo de un plan estratégico para optimizar la gestión en los procesos selección (licitaciones) con el estado peruano.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 De la variable optimización de recursos**

#### **2.2.1.1 Concepto de Recursos**

El término recursos en un sentido amplio es definido como: los medios humanos, materiales, técnicos, financieros, institucionales de que se dota asimismo una sociedad para afrontar a las necesidades de sus individuos, grupos y comunidades, en cuanto integrantes de ella, De las Heras & Cartagena (2012).

En un sentido más específico y con propósitos didácticos, el término recursos puede concebirse como el conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

Los recursos tienen un valor instrumental para las organizaciones y constituyen insumos necesarios para su operación, así como en el logro de los objetivos y metas institucionales.

En la actualidad, las organizaciones modernas, incluidos los gobiernos, enfrentan la necesidad de optimizar recursos escasos, es decir, hacer un uso racional y eficiente de los mismos, De las Heras & Cartagena (2012).

#### **2.2.1.2 Clasificación de recursos**

Existen diversas clasificaciones de los recursos en función del enfoque de análisis que se utilice.

Desde el punto de vista social existen tres sistemas, si se atiende al planteamiento de Gaitán y Zamanillo (1999, pág. 100). Ellos son:

- **Sistema de Recursos Naturales**

En el entorno de lo privado. Se refiere al conjunto de insumos o entradas a disposición de:

La familia y las personas conocidas por razones de vecindad, comunidad o amistad, han sido tradicionalmente el principal punto de apoyo para todo aquel que necesita ayuda, en la perspectiva de un ámbito patrimonialista.

- **Sistema de Recursos Públicos.**

Es un conjunto de organismos y servicios que aplican las políticas sociales.

Medios que el Estado pone al alcance de los ciudadanos para garantizar el cumplimiento de determinados mandatos legales incluidos con: el derecho a la educación, trabajo digno, salud, integridad personal; que se cubren mediante el sistema público de servicios de forma directa o en algunos casos concertado con el sector privado.

- **Sistema de Recursos Intermedios**

Compuesto por asociaciones voluntarias que no tienen fines económicos. En este sector se encuadran una gran gama de asociaciones religiosas, profesionales, etcétera, y que tienen como características, ser un grupo organizado de personas no gubernamental, de pertenencia y participación voluntaria y constituidos para satisfacer los intereses comunes de sus miembros Gaitan& Zamanillo (1992).

En otro sentido, autores como Marchioni señalan que los recursos pueden ser

- **Existentes u objetivados**

En esta rama se comprenden aquellos recursos con los que se cuenta en el momento presente y que pueden ser utilizados directamente.

- **Potenciales**

En este ramo se comprenden aquellos que se descubren como producto de la investigación. Se deben prever posibles recursos futuros, los cuales puedan ser utilizados durante la intervención, cuyo destino puede ser recursos potenciales y convertirse en reales.

- **Públicos**

El género se refiere al conjunto de recursos que proceden de distintas fuentes institucionales y que constituyen finalmente el patrimonio del Estado.

- **Privados**

Conformación de aquellos recursos integrantes del patrimonio de la sociedad civil como personas de derecho privado Marchoni (1987).

Kisnerman (1994) por su parte establece la clasificación siguiente:

- **Recursos naturales**

Sistema en el cual se integran: suelo, clima, relieve, aguas, flora. Son los recursos de mayor transcendencia para la economía y para determinar indicadores de desarrollo económico

- **Recursos materiales**

Aquellos que constituyen la infraestructura y los equipamientos básicos del Estado y que son orientados a satisfacer los fines últimos de la sociedad tales como:

- Transportes y vías de comunicación
- Servicios públicos de pavimentación
- Alumbrado
- Parques, zonas verdes, viviendas, etcétera.

- **Recursos Tangibles:**

Computadoras, cámara de video, encuestas, etcétera. En ocasiones estos recursos tangibles se clasifican, a su vez, en inventariables (aquellos que suponen una inversión, por ejemplo la computadora); y no inventariables o fungibles, cuyo uso suele ser diario y se consume rápidamente, además no implica una inversión.

- **Recursos Intangibles:**

El conjunto de técnicas de trabajo en cualquiera de las disciplinas sociales y físicas.

- **Recursos Financieros**

Los derivados del conjunto de medidas económicas y presupuestarias de que dispone la administración, la comunidad, o las organizaciones para afrontar las actuaciones previstas con base en las necesidades analizadas. Son indispensables para la adquisición de nuevos recursos.

- **Recursos Humanos**

Es el género resultante del conjunto de población real o potencialmente requerida para la ejecución de un plan o proyecto de intervención. Se expresa finalmente como capital humano.

Según Canmus (2001), para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos o recurso que, conjugados armónicamente, contribuyan a su funcionamiento adecuado. Mediante el estudio de los recursos de la empresa podemos conocer la eficiencia y eficacia que se está teniendo dentro de la organización, así como en la producción obteniendo los objetivos y metas planteadas por el administrador.

Según D'Alessio (2008), un análisis correcto de los males que aquejan a la organización depende en gran medida de la evaluación que se haga de los recursos con que cuenta la organización. Así, se determina si se han tomado las decisiones estratégicas adecuadas (si se está haciendo lo que se tienen que hacer) y si se estas decisiones han sido puestas en marcha de la manera eficiente. De esa manera, se pretende hacer de los recursos de la organización una fuente de ventaja competitiva, tomando en cuenta no solo su escasez sino su alternativa de uso más rentable. Con esto se conseguirá aumentar la eficiencia de la organización y generar valor público.

En cuanto a la teoría de los recursos y capacidades (García, 2011), nos dice que está muy relacionado con los conceptos asociados con la gestión del conocimiento. Ambas se fundamentan en la generación de capacidades distintas a largo plazo. Las capacidades distintas se basan en recursos y capacidades que resultan en gran parte intangibles. Para que los recursos de una empresa sean realmente útiles, deben ser adecuadamente combinados y gestionados para generar una capacidad. Complementa diciendo que, las organizaciones son diferentes entre si en función de sus recursos y capacidades que poseen en un momento determinado.

Por su parte Grataton(2001), afirma que la antigua idea que establecía que los recursos financieros y tecnológicos eran las principales bases de las ventajas competitivas sostenibles, es un principio totalmente anacrónico. Sostiene que, las personas constituyen la fuente fundamental de la misma. Así afirma que el éxito de una organización depende de la estrategia de recursos humanos que se lleve a cabo.

### 2.2.1.3 Definición de las Dimensiones

Según Luyo (2013) los recursos de la empresa son todos aquellos elementos que se requieren para que una empresa pueda lograr sus objetivos y estaría compuesto por: Recursos Humanos, Recursos Financieros, Recurso Materiales y Recursos Técnicos o Tecnológicos, y a su vez cuando menciona los tipos de recursos de la empresa los agrupa en; Tangibles, Intangibles y Humanos.

#### a) Recursos Humanos

Son trascendentales para la existencia de cualquier grupo social, de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los recursos poseen características como: posibilidad de desarrollo, creatividad, ideas, imaginación, sentimientos, experiencias y habilidades.

- Directores que son quienes fijan los objetivos, estrategias, políticas, etc.
- Ejecutivos encargados de poner en ejecución las disposiciones de los directivos.
- Técnico que efectúa nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos y controles
- Supervisores encargados de vigilar el cumplimiento de las actividades.
- Oficinistas calificados y no calificados.
- Obreros calificados y no calificados.

Dentro de cualquier organización o empresa, el recurso humano es lo más importante, ya que son las personas las que marcan la diferencia entre el éxito y el fracaso de una compañía, por ende, su administración es necesaria tanto en pequeñas como grandes instituciones.

Dicha administración abarca la contratación de personal, capacitación y evaluación del desempeño. Su aplicación correcta mejora la productividad y la rentabilidad de la compañía, y para que ello se haga realidad es necesaria una participación activa de todos los trabajadores de la empresa.

- **Importancia del área de recursos humanos**

Para Carrero (2018), los recursos humanos es la sección de la empresa encargada de trabajar con el factor más importante de la misma, el talento humano. Sin los trabajadores la empresa no funcionaría correctamente. Por lo cual, el departamento de recursos humanos debe gestionar todo lo relacionado con la captación, entrenamiento, capacitación del personal. Asimismo, lo relacionado a la cancelación de sus servicios de acuerdo a lo estipulado en las leyes del país donde funcionen.

Y si fuera poco, mantener al personal motivado, creando ambientes agradables, relaciones interpersonales efectivas y grupos de trabajo con unificación de criterios para alcanzar un solo objetivo.

- **Evolución del área de recursos humanos, 2018**

El área de recursos humanos ha evolucionado de una manera dinámica ya que así lo amerita. Por eso, la importancia de su desarrollo, que consiste en darle al personal, herramientas actualizadas del mercado actual, tanto en avances tecnológicos como las diversas inclinaciones que busca la empresa para incrementar la optimización, Carrero (2018).

Cabe destacar que el área de recursos humanos es uno de los departamentos que se deben manejar con más cuidado. Ya que los países tienen regulaciones legales para el tratamiento del personal y por omisión o descuido la empresa puede ser multada.

Adicionalmente a esto, el personal que se contrata debe de contar con un perfil que le permita desarrollar las actividades laborales. Además de otras aptitudes que no se detectan con una simple entrevista, como es el caso de responsabilidad, seriedad y sin problemas de conducta.

#### **b) Recursos Materiales**

Son bienes tangibles propiedad de la institución.

- Edificio, terrenos, instalaciones, maquinaria, herramientas, etc.
- Materias Primas, materiales auxiliares, productos terminados, etc.

#### **c) Recursos Financieros:**

Según Canmus (2001) en: “son los elementos monetarios propios y ajenos con que cuenta una empresa, indispensables para la ejecución de sus decisiones”.

- Dinero en efectivo.
- Aportaciones de los socios.
- Utilidades.
- Prestamos de acreedores y proveedores.
- Créditos bancarios.
- Emisión de valores.

Asimismo, el significado de recursos financieros es, el conjunto de activos financieros de una empresa que cuentan con un alto grado de liquidez, además del efectivo.

Entre otras cosas, estos recursos financieros se componen de préstamos a terceros, dinero en efectivo, depósitos en entidades bancarias, propiedad de acciones y bonos, y tenencia de divisas, entre otras cosas.

La administración de los recursos financieros de una entidad debe implicar la organización del flujo de fondos de manera que se eviten situaciones en las que no resulte factible la financiación de las actividades productivas, comprobando que las salidas de fondos puedan ser financiados y no haya grandes costos de financiamiento.

En este sentido se hace más importante que nunca el control de presupuesto, ya que permite conseguir una idea más clara sobre las entradas y salidas de dinero a corto-medio plazo, y al término de ese plazo realizar un control sobre el mismo.

**d) Recursos Tecnológicos:**

“La gestión tecnológica en un sistema organizacional es la gerencia de la creación, adaptación, o asimilación simple de tecnologías, así como su aplicación y difusión, para mejorar los resultados, procesos y medios de trabajo en ese sistema”. La planeación de la gestión tecnológica es un contenido específico de la planificación en general y, por ende, le resultan válidas sus definiciones como función de dirección y labor especializada, clasificaciones, etapas, aplicación de las bases, principios y métodos generales de administración, así como sus principios y métodos particulares (Aguirre, 2007).

#### **2.2.1.4 Optimización**

Optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad.

##### **2.2.1.4.1 Concepto de Optimizar:**

Optimizar es un verbo que designa la acción de buscar la mejor forma de hacer algo. Como tal, es un verbo transitivo que se conjuga como “realizar”. La palabra optimizar se compone del vocablo “óptimo”, superlativo de ‘bueno’, que proviene del latín *optĭmus*, y del sufijo “-izar”, del latín *-izāre*.

Se dice que se ha optimizado algo (una actividad, un método, un proceso, un sistema, etc.) cuando se han efectuado modificaciones en la fórmula usual de proceder y se han obtenido resultados que están por encima de lo regular o lo esperado. En este sentido, optimizar es realizar una mejor gestión de nuestros recursos en función del objetivo que perseguimos.

##### **2.2.1.4.2 Optimizar en administración**

En la Administración, en la cual se inscriben áreas gerenciales de planificación y gestión, la optimización está asociada a procurar mejorar los procesos de trabajo y aumentar el rendimiento y la productividad. De allí que pueda referirse al tiempo empleado por los trabajadores para la ejecución de tareas específicas, o bien a métodos o técnicas específicos que permitan mayor fluidez en el trabajo, todo lo cual se traduciría en una mayor productividad, manteniendo elevados estándares de calidad Significados.com (2019).

#### **2.2.1.4.3 Optimizar en Economía**

En el ámbito económico, la optimización es un proceso mediante el cual el ser humano tiende siempre a buscar la manera de obtener el mayor rendimiento posible empleando la mínima cantidad de recursos, o reduciendo costos que puedan calificarse de innecesarios. En este sentido, para que algo sea rentable, siempre se tiende a buscar la forma de optimizar los recursos de que se dispone para, además, asegurar la sustentabilidad de la actividad económica Significados.com (2019).

#### **2.2.2 De la variable gestión administrativa**

Según Chiavenato (2000) ; “La palabra administración viene del latín ad (hacia, dirección, tendencia); minister comparativo de inferioridad, y el sub fijo ter, es decir quien cumple una función bajo el mando de otro”. La administración es "El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”.

“La tarea de la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlo en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y el control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de una empresa para conseguir los objetivos”. La tarea básica de la administración es hacer las cosas por medio de las personas de manera eficaz y eficiente”.

Según 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”. 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.

En 2012, el Dr. Espinoza cito definiciones de administración, las cuales se señala:

- **E.f.l. Brech:** “Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un, propósito dado”.
- **J.d. Mooney:** “Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a las demás, con base con un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana” y contrapone esta definición con la que da sobre la organización como: “la técnica de relacionar los deberes y funciones específicas en un todo coordinado”.
- **Peterson And Floeman:** “Una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular”.
- **Koontz And O’donnell:** Considera la administración como: “la dirección de un organismo social, y su efectividad al alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”.
- **George p. Terry:** “Consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno”.
- **F. Tannembaun:** “El empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar a subordinados responsables (y consiguientemente a los grupos que ellos comandan, con el fin de que todos los servicios que se presten sean debidamente coordinados en el logro del fin de la empresa”.
- **Henry Fayol:** (Considerado por muchos como el verdadero padre de la moderna administración), dice que “administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”.

- **Wilburg Jimenez Castro:** “La Administración es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas relacionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr”.
- **Catherin seckler h.:** “La Administración consiste en el trabajo colectivo sistemático para lograr un propósito”.

### 2.2.2.1 Proceso Administrativo

“El proceso administrativo es una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desarrollo de las funciones de planificar, organizar, suministrar el personal y controlar” Welsech, Hilton & Gordon (2005).

Koontz&O'Donnell (1990) mencionan “Las etapas del proceso administrativo son *planeación, organización, dirección y control*” (p. 17).

Para Kotter (2011) los procesos que incluyen la base moderna de la dirección son los siguientes: “Primero la planificación y elaboración de presupuestos, que consiste en señalar metas u objetivos para el futuro y, por lo general establecerá los pasos detallados que se deberán dar para alcanzar dichas metas y luego asignar los recursos necesarios para cumplir dichos planes”. (p. 36)

Para Robbins (2006) “Es el conjunto planificación, organización y control” (p. 88).

Un proceso es una forma ordenada de hacer las actividades. Se habla de la administración como proceso para citar la condición que los gerentes, sean cuales fueran sus fortalezas o habilidades personales, realizan ciertas actividades de relación mutua con el fin de alcanzar las metas que desean.

### 2.2.2.2 Las Dimensiones de la Gestión Administrativa

El paradigma del proceso administrativo y de las áreas funcionales fue desarrollado por Henri Fayol (1916), los cuales se reafirman con (Fernandez, 1991) los cuales se mencionan a continuación.

#### a. Planeación. -

La primera función del proceso administrativo es la planeación, esta función consiste en definir los objetivos, los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar con el fin de poder alcanzar los fines propuestos.

La planeación consiste en la formulación del estado futuro deseado para una organización y con base en éste plantear cursos alternativos de acción, evaluarlos y así definir los mecanismos adecuados a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, además de la determinación de la asignación de los recursos humanos y físicos necesarios para una eficiente utilización. (Chiavenato, 2006)

“La planeación es el proceso administrativo que consiste en especificar los objetivos que se deben conseguir y en decidir con anticipación las acciones adecuadas que se deben ejecutar para ello”. (Munch, 2010).

#### b. Organización. -

La segunda función del proceso administrativo es la organización, ésta es la relación que se establece entre los Organización y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan. Organizar, es conjugar los medios a disposición (hombre-técnica capital y otros recursos) para alcanzar la producción.

En una forma más práctica implica la implementación de una estructura de funciones, vía la determinación de las actividades requeridas para alcanzar las metas de una empresa y de cada una de sus partes; Este agrupamiento de actividades y su asignación

respectiva a uno de los miembros de la empresa, la delegación de autoridad para ejecutarlas, la provisión de los medios para la coordinación horizontal y vertical, de las relaciones de información y de autoridad dentro de la estructura orgánica, constituye la función de organización.

**c. Dirección. -**

“La dirección es un esfuerzo individual o colectivo para encauzar a los factores humanos que componen una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficaz” (Eyssautier, 2010).

Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas, a la vez para motivarlo a trabajar con celo y confianza. Para esto el superior hará uso de sus métodos específicos, con la tónica de liderazgo.

**d. Control. -**

El control es la cuarta función del proceso administrativo, éste consiste en la evaluación y corrección de las actividades del que hacer de los subordinados, para asegurarse de lo que se realiza va de acorde a los planes.

Para Bergle (2010), el control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes.

Por tanto, sirve para medir el desempeño en relación con las metas, detecta las desviaciones negativas y plantea las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes.

### 2.2.2.3 Principios de la administración desde el punto de vista de Henri

#### Fayol

Chiavenato (2012) menciona que Henri Fayol era un teórico de la administración francesa cuyas teorías en la administración y en la organización del trabajo fueron extensamente influyentes a principios del siglo XX. Fue un ingeniero minero que trabajó para la compañía minera francesa Commentry-Fourchamboult-Decazeville, primero como ingeniero; después fue promovido a la gerencia general y después como director de administración desde 1888 a 1918. Durante su arrendamiento como director de manejo él escribió los varios artículos en la “Administración” y en 1916 el boletín de la Société de l’ Industrie Minérale, impreso su “administración, Industrielle et Générale – Prévoyance, organización, dirección, coordinación, contrôle”. En 1949 la primera traducción inglesa apareció como el nombre: “Administración general e industrial” de Constance Storrs.

Catorce son los principios de administración de Henri Fayol: Chiavenato (2012)

**a) División del trabajo.**

La especialización permite que el individuo acumule experiencia, y mejore continuamente sus habilidades; de tal modo, pueda ser cada vez más productivo.

**b) Autoridad.**

El derecho a dictar órdenes junto con las cuales debe ir equilibrada la responsabilidad de su función.

**c) Disciplina.**

Los empleados deben de obedecer, pero este tema tiene dos caras: los empleados obedecerán, solo si, la gerencia hace su parte proporcionando una buena lección.

**d) Unidad de comando.**

Cada trabajador debe tener solamente un jefe sin otras líneas de mando en conflicto.

**e) Unidad de dirección.**

La gente contratada para la misma clase de actividades debe de tener los mismos objetivos en un solo plan. Esto es esencial para asegurar la unidad y la coordinación en la empresa. La unidad del comando no existe sin la unidad de la dirección, pero no fluye necesariamente de ella.

**f) Subordinación del interés individual (al interés general).**

La administración debe de considerar que las metas de las empresas son siempre supremas.

**g) Remuneración.**

El pago es un motivador importante pero cuando Fayol analiza un número de posibilidades, precisa que no existe un sistema de remuneración perfecto.

**h) Centralización (Descentralización)**

Este es un tema de grado dependiendo de la condición del negocio y de la calidad del personal.

**i) Cadena escalonada (línea de autoridad).**

Una jerarquía es necesaria para la unidad de la dirección. Pero la comunicación lateral es también fundamental, mientras que los superiores sepan que está ocurriendo tal comunicación. La cadena escalonada se refiere al número de niveles en la jerarquía desde la autoridad de mayor nivel hasta el más bajo de la organización. No debe ser muy amplia o consistir de demasiados niveles.

**j) Orden.**

El orden material y el orden social son necesarios. El primero disminuye la pérdida de tiempo y la manipulación innecesaria de materiales. El segundo se logra con la organización y la selección.

**k) Acción.**

En el funcionamiento de un negocio es necesaria una combinación de amabilidad y justicia. Tratar bien a los empleados es importante lograr equidad.

**l) Estabilidad de la contratación del personal.**

Los empleados trabajan mejor si tienen la seguridad en su empleo y en el progreso de su carrera. Una contratación insegura y un alto índice de rotación de personal de forma contraria a la organización.

**m) Iniciativa.**

Permitir que todo el personal muestre su iniciativa de cierta manera es una fuente de la fortaleza para la organización. Aun cuando puede implicar un sacrificio de la vanidad personal de parte de muchos gerentes.

**n) Espíritu de cuerpo.**

La administración debe de fomentar la motivación moral de sus empleados. Fayol llega aún más lejos: "El necesario un verdadero talento para coordinar esfuerzos, provocar el entusiasmo, utilizar las capacidades de cada persona, y recompensar a cada uno según sus méritos, sin despertar posibles celos y disturbar las relaciones armoniosas" Chiavenato (2012).

**2.2.2.4 La administración pública en la legislación peruana**

En el Blog de Alva (2019) se puede recoger el análisis del autor en cuanto a la administración Pública: En la actualidad, en materia de

Derecho Administrativo, la doctrina considera que cuando la Administración Pública ejerce función administrativa, lo debe hacer a través de las formas jurídicas que le están permitidas. Estas formas son: reglamentos, actos administrativos, contratos administrativos, actos de la administración y por último los hechos administrativos. Estas manifestaciones de la administración pública pueden ser efectuadas tanto por (i) organismos, (ii) órganos y (iii) personas-órgano, las mismas que pueden ser estatales o privadas.

Si bien estas explicaciones técnicas pueden parecer del todo claras, en la práctica y sobre todo en la legislación positiva, podemos observar una gran confusión conceptual, tal vez producto del “efecto pendular” de la legislación y de la decisión política que toman los gobiernos en determinadas épocas.

Si se hace un recuento de la legislación peruana para verificar el concepto de “Administración Pública” podemos mencionar a los siguientes dispositivos:

- El Decreto Supremo N° 006-67-SC.
- La Ley N° 25035.
- El Decreto Legislativo N° 757.
- El Decreto Ley N° 26111 (D.S. N° 02-94-JUS).
- La Ley N° 27444.

- a. **EL DECRETO SUPREMO N° 006-67-SC**, conocido como el Reglamento de Normas de Procedimientos Administrativos, consideraba como administración Pública únicamente al Poder Ejecutivo (Presidencia, Consejo de Ministros y Ministerios); a las entidades del subsector público independiente incluidas las empresas estatales y, por último, a los gobiernos locales representados por los municipios. (Alva, 2019)

Como vemos, el concepto de Administración Pública es restrictivo y sólo se menciona al sector estatal, excluyéndose al sector privado que también ejercía función administrativa a través de sus organismos, órganos y persona órgano. Pero la decisión política, la margen de que ejercieran o no función administrativa fue excluirlos.

- b. LA LEY N° 25035**, conocida también como la Ley de Simplificación Administrativa, amplía considerablemente el concepto de Administración Pública. “Comprende a los Poderes Legislativo, Judicial y Ejecutivo, las reparticiones de éste último, las entidades, instituciones u órganos a los que la Constitución les confiere autonomía, las instituciones públicas descentralizadas, las empresas de Derecho Público, los Gobiernos Regionales, los Gobiernos Locales, los Organismos Descentralizados Autónomos y, en general, las entidades de Derecho Público del Estado en cuanto ejerzan funciones administrativas. Como vemos, esta norma excluye a los no estatales. Esto debido a que hubo un insuficiente manejo del concepto de Administración Pública” (Alva, 2019) .
- c. EL DECRETO LEGISLATIVO N° 757**, Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada, reconoce como entidades de la Administración Pública a los ministerios, instituciones y organismos públicos y a otras instituciones de la administración pública de cualquier naturaleza, sean dependientes del Gobierno Central, Gobiernos Regionales o Locales. Como apreciamos, nuevamente se excluyó al sector no estatal que también ejerce función administrativa.

**d. EL DECRETO LEY N° 26211** elevó a la categoría de Ley al Reglamento de Normas Generales de Procedimientos Administrativos. Con ello, el Poder ejecutivo lo retiró de su esfera de dominio, es decir que ya no podía modificarlo por vía reglamentaria. Ello equivale a decir que sólo podía modificarlo a través de la emisión de una norma con rango de Ley. Posteriormente, se dictó el Decreto Supremo N° 02-94-JUS, el cual aprobó el Texto Único de la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos (Alva, 2019).

Aquí se plasmó un concepto de Administración Pública mucho más amplio y acorde con la doctrina en materia administrativa. La Administración Pública comprende aquí además de las entidades del sector estatal a otras instituciones públicas o privadas que presten servicios públicos, incluidas las universidades. Se incluye pues al Sector no estatal, situación que era impensable años atrás.

**e. LA LEY N° 27444**, Ley del Procedimiento Administrativo General es la norma que actualmente regula los procedimientos administrativos en el país y en palabras de ELOY ESPINOZA-SALDAÑA, ésta tiene una vocación didáctica y pedagógica. Por ello señala que “... en ocasiones esta norma tiene una redacción bastante más próxima a la de un manual de Derecho Administrativo, ya que su innegable preocupación por proporcionar a la Administración y a los administrados múltiples elementos e insumos destinados a facilitar una cabal interpretación de sus preceptos le ha hecho recoger una explicación detallada sobre una serie de temas, además de consignar una larga lista de conceptos que en la mayoría de las normas existentes en el Derecho Comparado no están recogidos expresamente, pues se dan por conocidos y presupuestos” (Alva, 2019).

Al revisar el texto del Artículo I del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General observamos que para los fines de la presente norma se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública al Poder Ejecutivo, incluyendo a los Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados; al Poder Legislativo; al Poder Judicial; a los Gobiernos Regionales y Locales; a los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes les confieren autonomía; también a las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto se consideran sujetas a las normas comunes de derecho público, salvo mandato expreso de Ley que las refiera a otro régimen; y finalmente las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia (Alva, 2019).

### 2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- **Administración:** La administración es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana.
- **Recursos:** Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis; humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.
- **Burocracia:** Diseño de las organizaciones que se basa en la especialización del trabajo, una jerarquía de autoridad específica, un conjunto formal de reglas y procedimientos, y criterios rígidos de promoción y selección.

- **Control:** Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.
- **Competitividad:** Capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado.
- **Coordinación:** Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.
- **Eficacia.** Capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”.
- **Eficaz.** Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.
- **Eficiencia.** Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “hacer las cosas
- **Gestión:** Se relaciona de la misma forma la palabra “acción”, pero ahora con un propósito: llevar a cabo el logro de objetivos previamente establecidos. “De modo que la gestión, organizacionalmente hablando, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar” (Alguero, 2006).
- **Gestión administrativa:** “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 planeación, organización, dirección y control” (Anzola, 2002).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

La Optimización de Recursos influye significativamente en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017.

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

- a) El nivel de Optimización de Recursos en el Gobierno Regional de Tacna, año 2017, es regular.
- b) El nivel de Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, año 2017, es regular.
- c) Existe relación significativa entre la optimización de recursos y la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017.

## **3.2 VARIABLES**

### **3.2.1 Identificación de la variable independiente**

#### **3.2.1.1 Denominación de la Variable**

Variable: Optimización de recursos

#### **3.2.1.2 Indicadores:**

- Recursos Humanos
- Recursos Materiales
- Recursos Financieros
- Recursos Tecnológicos

#### **3.2.1.3 Escala de Medición**

- Mala Optimización de Recursos
- Regular Optimización de Recursos
- Buena Optimización de Recursos

### **3.2.2 Identificación de la variable dependiente**

#### **3.2.2.1 Denominación de la Variable**

Variable: Gestión Administrativa

#### **3.2.2.2 Indicadores:**

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

#### **3.2.2.3 Escala de Medición**

- Mala Gestión Administrativa
- Regular Gestión Administrativa
- Buena Gestión Administrativa

### **3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es Básica o Pura Bunge. Se denomina Básica a aquellas investigaciones científicas en las que solo se busca obtener conocimiento de un determinado sector de la realidad. Califica como “pura” este tipo de investigación, en la medida en que no tiene otra finalidad que la búsqueda del conocimiento excluyendo intereses prácticos. Hernández, Fernández& Baptista (2014).

#### **3.3.2 Diseño de Investigación**

Según (Supo, 2012) es un diseño no experimental - transversal, ya que se trata de “Una indagación empírica y sistemática, en la cual el investigador no tiene el control directo sobre la variable independiente”.

### **3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Es de nivel explicativo; ya que se pretende establecer relaciones causales entre las variables: Optimización de recursos y gestión administrativa.

### **3.5 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio se desarrolló en las áreas administrativas del Gobierno Regional de Tacna, periodo 2017.

### **3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA:**

#### **3.6.1 Unidad de Estudio**

La unidad de estudio es el Gobierno Regional de Tacna.

### 3.6.2 Población:

La población está constituida por los trabajadores estables del Gobierno Regional de Tacna, que asciende a 126 trabajadores.

**Tabla 2: Población del Gobierno Regional de Tacna**

<b>RELACIÓN DEL PERSONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA</b>	
Nombrados (Ley Nro. 276)	86
CAS – Repuesto Judicial	21
CAS – D. Leg. 1057	19
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>

*Fuente: Oficina Ejecutiva de Recursos Humanos -GRT*

### 3.6.3 Muestra:

La muestra de estudio estará constituida por 95 trabajadores, calculados con la formula siguiente

**Tabla 3: Cálculo de la Muestra**

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{p(1 - p).Z^2.N}{D^2 .(N - 1) + p(1 - p).Z^2}$$

N Población	<b>126</b>	
p Proporción de éxito	<b>0.5</b>	
Z Nivel del Confianza	<b>1.96</b>	(95% de confianza)
D Nivel de Precisión	<b>0.05</b>	(5%)
<b>MUESTRA</b>		<b>95</b>

*Elaboración propia*

### **3.7 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:**

#### **3.7.1 Procedimiento**

Los pasos que implicó la recopilación de datos fueron los siguientes:

- Selección de la población y la muestra.
- Definición de la técnica e instrumento de recolección de datos.
- Diseño del instrumento de recolección de datos, utilizándose la escala de actitud con reactivos tipo Likert.
- Recojo la información.

#### **3.7.2 Técnicas.**

Para la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos, la encuesta, la cual se aplicó a la unidad de estudio.

#### **3.7.3 Instrumentos.**

El instrumento de investigación que se utilizaron para recolectar los datos, fueron los cuestionarios, los mismos que han sido formulados por el investigador y validados por los expertos, lo que constituye la validez de contenido. Estos son:

*El Cuestionario de Optimización de Recursos:* que consta de 17 ítems, con 5 posibilidades de respuesta: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, y totalmente de acuerdo.

*El Cuestionario de Gestión Administrativa:* que consta de 16 ítems, con 5 posibilidades de respuesta: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Las instrucciones para completar el cuestionario, fueron impresas en cada ejemplar.

Asimismo, el tiempo promedio utilizado para el presente estudio ha sido de cinco meses de campo, el cual superando las dificultades se logró completar las entrevistas con los trabajadores en número de 95 para que nos hagan saber sus percepciones en relación a ambas variables en particular a sus dimensiones de la variable optimización de recursos y en relación a la dinámica administrativa en la variable Gestión administrativa.

#### 3.7.4 Análisis estadísticos de datos

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usados para estos fines denominadas *Alpha de Cronbach*, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra en la Tabla siguiente:

**Tabla 4: Escala de Alpha de Cronbach**

<b>Escala</b>	<b>Significado</b>
-1 a 0	No es confiables
0.01 – 0.49	Baja Confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada Confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta Confiabilidad

*Fuente: Elaboración propia.*

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

El trabajo de campo estuvo centrado en la obtención de la percepción de la unidad de estudio para conocer sobre el uso de los recursos, así como de la Gestión Administrativa propia de la Entidad. Para ello previamente se desarrollaron el cuestionario de Optimización de Recursos que cuenta con cuatro dimensiones y con 17 ítems, el Cuestionario de Gestión Administrativa que cuenta con cuatro dimensiones y 16 ítems, la misma que significó el levantamiento de información de una muestra de 95 encuestados.

Los datos obtenidos del trabajo de campo procesados en el SPSS, versión 24, mereció determinar su nivel de fiabilidad, así como encontrar el grado discriminante de sus preguntas, su correlación y varianza.

Los datos obtenidos de campo también fueron evaluados para determinar si los datos siguen la tendencia de la curva normal, así como si existen igualdades o diferencias en sus varianzas.

Finalmente, el trabajo de campo fue elaborado con la estadística descriptiva e inferencial.

## 4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos aparecen en líneas inferiores, lo que ha significado el uso de la Estadística Descriptiva, como la Estadística Inferencial, utilizando el SPSS versión 24 y Excel., todo ello en el marco que cuenta la Investigación Científica.

## 4.3 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.3.1 Confiabilidad de Instrumentos

#### 4.3.1.1 De la Variable Gestión Administrativa

**Tabla 5: Alpha de Cronbach Gestión Administrativa**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	16

*Fuente: Elaboración propia.*

#### Interpretación:

Como se aprecia en la Tabla 5, el coeficiente contenido tiene el valor de 0,958 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Gestión Administrativa” es de Alta confiabilidad.

#### 4.3.1.2 De la variable Optimización de Recursos

**Tabla 6: Alpha de Cronbach Optimización De Recursos**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	17

*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

Como se aprecia en la Tabla 6, el coeficiente contenido tiene el valor de 0,968 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Optimización de Recursos” es de Alta confiabilidad.

**4.3.2 Análisis de Variabilidad de los instrumentos****4.3.2.1 De la Variable Gestión Administrativa****Tabla 7: Análisis de Variabilidad de la Variable Gestión**

<b>Estadísticos descriptivos</b>		
	<b>Media</b>	<b>Varianza</b>
1.La institución cuenta con Planes estratégicos y operativos	3.2421	1.228
2.Se cumple con la visión y misión establecida	3.2105	.998
3.Existe planes de contingencia para asegurar el cumplimiento del plan estratégico	3.3474	.995
4.Las estrategias, acciones, actividades y proyectos son previamente planificados y concordados	3.2526	.914
5.La institución cuenta con un manual de organización y funciones	3.3895	1.240
6.Existen planes operativos por cada área de trabajo.	3.3368	1.204
7.Cada área cuenta con los recursos para el cumplimiento de metas físicas-económicas	3.4421	1.462
8.Existe reuniones de coordinación para la ejecución de las tareas asignadas	3.3895	.921
9.Están plenamente identificados los Niveles operativos , ejecutivos y estratégicos	3.3474	1.399
10. Se propicia el trabajo en equipos en área de trabajo	3.2737	1.031

11. Se resalta la capacidad de liderazgo demostrada por el jefe de su área.	3.4000	.945
12. La alta dirección promueve una motivación constante a la fuerza laboral	3.3684	1.363
13. Existe el control previo, concurrente y posterior en cada área	3.2526	1.084
14. Existe permanentemente el control presupuestal y cumplimiento de metas del Plan Operativo	3.5263	.954
15. Se evalúa el impacto positivo de las ejecución de actividades	3.5053	.827
16. Se empodera a las áreas para el cumplimiento del control interno	3.5579	.888

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación;**

En la Tabla 7, se aprecia el nivel de variabilidad de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario de la Variable Gestión Administrativa la pregunta 16 con una media mayor de 3.5579 y una varianza de .888, de igual manera la pregunta 7 con una media de 3.4421 y una varianza de 1.462; siendo la menor variabilidad la pregunta 15 con una varianza de, 0.827, son las preguntas de mayor variabilidad que favorecen positivamente a su respectiva variable.

**Tabla 8: Análisis de Correlación de la Variable Gestión Administrativa**

	<b>Correlación de Pearson</b>
1. La institución cuenta con su Planes estratégicos y operativos	,803**
2. Se cumple con la visión y misión establecida	,803**

---

3. Existe planes de contingencia para asegurar el cumplimiento del plan estratégico	,783**
4. Las estrategias, acciones, actividades y proyectos son previamente planificados y concordados	,778**
5. La institución cuenta con un manual de organización y funciones	<b>,855**</b>
6. Existen planes operativos por cada área de trabajo.	,816**
7. Cada área cuenta con los recursos para el cumplimiento de metas físicas-económicas	,812**
8. Existe reuniones de coordinación para la coordinación y ejecución de las tareas asignadas	,749**
9. Están plenamente identificados los Niveles operativos , ejecutivos y estratégicos	,845**
10. Se propicia el trabajo en equipos en área de trabajo	,739**
11. Se resalta la capacidad de liderazgo demostrada por el jefe de su área.	,731**
12. La alta dirección promueve una motivación constante a la fuerza laboral	,787**
13. Existe el control previo, concurrente y posterior en cada área	,725**
14. Existe permanentemente el control presupuestal y cumplimiento de metas del Plan Operativo	,757**
15. Se evalúa el impacto positivo de las ejecución de actividades	,789**
16. Se empodera a las áreas para el cumplimiento del control interno	,787**

---

*Fuente: Elaboración propia*

### Interpretación:

En la Tabla 8, nos muestra la magnitud de la correlación, es decir cuál es el aporte de cada uno de los ítems con el resultado de su variable, la pregunta 13 vemos que solo aporta con una correlación de 0.725 es la más baja y la más alta es la pregunta 5 con 0.855. Es más, cada uno de los elementos de la columna que están con asteriscos, indica que la correlación es significativa.

#### 4.3.2.2 De la variable Optimización de Recursos

**Tabla 9: Análisis de Variabilidad de la Variable Optimización De Recursos**

Estadísticos descriptivos		
	Media	Varianza
1. En la institución existe una evaluación de desempeño laboral.	3.0632	1.273
2. Su labor contribuye a cumplir los objetivos que persigue la institución.	3.1053	1.414
3. El clima laboral es amigable y ofrece libertad de expresión.	3.2421	.973
4. Es motivante una implementación de capacitaciones orientado a las relaciones interpersonales y cumplimiento de objetivos.	3.4421	.951
5. La selección de personal se basa en evaluación de competencias profesionales.	3.2632	1.473
6. La administración del presupuesto tiene un enfoque por resultados	3.2316	1.010
7. Solo los Gerentes son los que determinan la administración del presupuesto.	3.4105	1.670
8. La administración de fondos de dinero siempre se maneja con planificación, ahorro y austeridad.	3.2632	1.047
9. La asignación presupuestal siempre es justificada para un determinado proyecto/ actividad /tarea.	3.3474	1.889

10. Las áreas cuenta con procesos debidamente optimizados	3.4211	1.310
11. Cada personal cuenta con equipos y maquinarias modernas	<b>3.6737</b>	<b>1.371</b>
12. Las áreas cuentas con programas informáticos para apoyar sus tareas	3.4105	1.436
13. La institución cuenta con un soporte informático donde se integran todas las áreas	3.4526	1.421
14. La utilización de los recursos materiales se trata de optimizarlos al máximo.	3.5368	.826
15. Todos los materiales son asignados con responsabilidad a cada trabajador	<b>3.6526</b>	<b>.931</b>
16. Los jefes mantienen un control permanente respecto al uso de los materiales	3.4000	.902
17. Los útiles de oficina son utilizadas con eficiencia y eficacia	<b>3.4737</b>	<b>.592</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

En la Tabla 9, se aprecia el nivel de variabilidad de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario de la segunda Variable, la pregunta 11 con una media de 3.6737 y una varianza de 1.371, de igual manera la pregunta 15 con una media de 3.6526 y una varianza de ,931; siendo la menor variabilidad la pregunta 17 con de 3.4737 media y de .592 varianza. Son las preguntas de mayor variabilidad que favorecen positivamente a su respectiva variable.

**Tabla 10: Análisis de Correlaciones de la Variable Optimización De Recursos**

	<b>Correlación de Pearson</b>
1. En la institución existe una evaluación de desempeño laboral.	,846**
2. Su labor contribuye a cumplir los objetivos que persigue la institución.	,810**
3. El clima laboral es amigable y ofrece libertad de expresión.	,729**

4. Es motivante una implementación de capacitaciones orientado a las relaciones interpersonales y cumplimiento de objetivos.	,867**
5. La selección de personal se basa en evaluación de competencias profesionales.	,858**
6. La administración del presupuesto tiene un enfoque por resultados	,891**
7. Solo los Gerentes son los que determinan la administración del presupuesto.	,839**
8. La administración de fondos de dinero siempre se maneja con planificación, ahorro y austeridad.	,894**
9. La asignación presupuestal siempre es justificada para un determinado proyecto/ actividad /tarea.	,920**
10. Las áreas cuenta con procesos debidamente optimizados	,738**
11. Cada personal cuenta con equipos y maquinarias modernas	,635**
12. Las áreas cuentas con programas informáticos para apoyar sus tareas	,828**
13. La institución cuenta con un soporte informático donde se integran todas las áreas	,851**
14. La utilización de los recursos materiales se trata de optimizarlos al máximo.	,746**
15. Todos los materiales son asignados con responsabilidad a cada trabajador	,867**
16. Los jefes mantienen un control permanente respecto al uso de los materiales	,799**
17. Los útiles de oficina son utilizadas con eficiencia y eficacia	,810**

*Fuente; Elaboración propia*

### **Interpretación:**

En la Tabla 10, nos muestra la magnitud de la correlación; es decir cuál es el aporte de cada uno de los ítems con el resultado de la segunda variable, la pregunta 11 vemos que solo aporta con una correlación de 0.635 es la más baja y la más alta es la pregunta 9 con 0.920. Es más, cada uno de los elementos de la columna están con asteriscos esto indica que la correlación es significativa.

### 4.3.3 Prueba de Normalidad

#### 4.3.3.1 De la variable Gestión Administrativa

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

**Ho: Los datos provienen de una distribución normal**

**Hi: Los datos no provienen de una distribución normal**

SIG o p-valor > 0.05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0.05: Se rechaza Ho

**Tabla 11: Prueba de Normalidad**  
**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA
N		95
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,2316
	Desviación estándar	,72130
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,257
	Positivo	,226
	Negativo	-,257
Estadístico de prueba		,257
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **Interpretación:**

Según los valores de la Tabla 11, en relación que, a la evaluación de la Variable Gestión Administrativa, y porque el número de encuestas son 95 mayor a 30, nos corresponde observar la columna de prueba de Kolmogorov\_Smirnov, donde la significancia asintótica o p-valor es de 0.000, lo cual es menor que 0.05, por lo que se rechaza la Ho. Así interpretamos que *los datos de la variable Gestión Administrativa no provienen de una distribución normal.*

#### 4.3.3.2 De la Variable Optimización de Recursos

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

**Ho: Los datos provienen de una distribución normal**

**Hi: Los datos no provienen de una distribución normal**

SIG o p-valor > 0.05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0.05: Se rechaza Ho

**Tabla 12: Prueba de Normalidad**

##### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS
N		95
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,2105
	Desviación estándar	,75646
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,262
	Positivo	,199
	Negativo	-,262
Estadístico de prueba		,262
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

*Fuente: Elaboración Propia*

#### **Interpretación:**

Según los valores de la Tabla 12, en relación que, a la evaluación de la Variable Optimización de Recursos, y porque el número de encuestas son 95 mayor a 30, nos corresponde observar la columna de prueba de Kolmogorov\_Smirnov, donde la significancia asintótica o p-valor es de 0.000 menor que el 0.05, por lo que se rechaza la Ho. Así interpretamos que *los datos de la variable Optimización de Recursos no proviene de una distribución normal.*

#### 4.3.4 Análisis cruzado de las variables de estudio

**Tabla 13. Análisis cruzado de las variables de estudio**

**Tabla cruzada GESTIÓN ADMINISTRATIVA\*OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS**

		OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS			Total	
		Mala Optimización de Recursos	Regular Optimización de Recursos	Buena Optimización de Recursos		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Mala Gestión Administrativa	Recuento	16	0	0	16
		% del total	16,8%	0,0%	0,0%	16,8%
	Regular Gestión Administrativa	Recuento	3	6	32	41
		% del total	3,2%	6,3%	33,7%	43,2%
	Buena Gestión Administrativa	Recuento	0	33	5	38
		% del total	0,0%	34,7%	5,3%	40,0%
Total		Recuento	19	39	37	95
		% del total	20,0%	41,1%	38,9%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Gobierno Regional de Tacna, año 2017.

#### Interpretación:

Lo que se aprecia en la Tabla 13, en relación a la variable Optimización de Recursos, 39 de los encuestados que representa el (41.1%) calificaron *Regular Optimización de Recursos* en la institución; y en relación a la Variable Gestión Administrativa, 41 entrevistados que representan el (43.2%) manifestaron *Regular Gestión Administrativa*.

#### 4.3.5 Resultados sobre Gestión Administrativa

##### 4.3.5.1 Análisis por dimensión

##### 4.3.5.1.1 Dimensión Planeación

**Tabla 14: Frecuencia de la Dimensión Planeación**

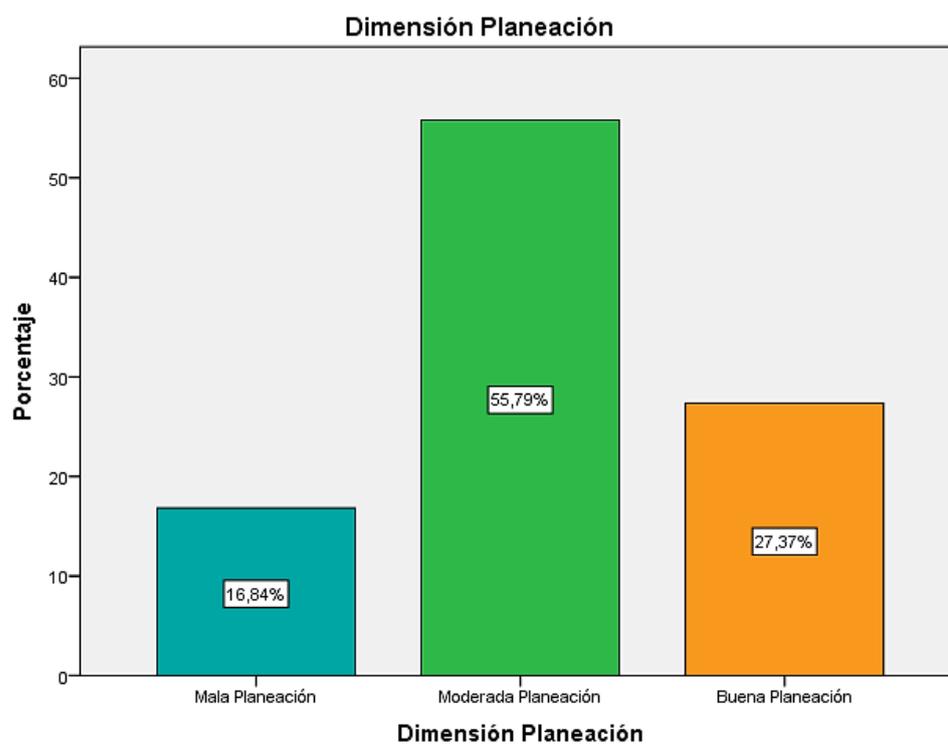
		Dimensión Planeación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Planeación	16	16,8	16,8	16,8
	Moderada Planeación	53	55,8	55,8	72,6
	Buena Planeación	26	27,4	27,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Gobierno Regional de Tacna, año 2017

**Tabla 15: Escala de valoración de la Dimensión**

Niveles	Puntaje
Mala Planeación	[ 4 – 9 )
Regular Planeación	[ 10 – 15 )
Buena Planeación	[ 16 – 20 ]

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 1: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Planeación**

*Fuente: Tabla 14*

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla N° 14 y Figura 1, representan a la dimensión denominada “Planeación” de la variable “Gestión Administrativa”. El resultado obtenido fue de: Regular Nivel con un 55,79 %, seguido de un Buen nivel de Planeación con el 27,37%.

### 4.3.5.1.2 Dimensión Organización

**Tabla 16: Frecuencia de la Dimensión Organización**

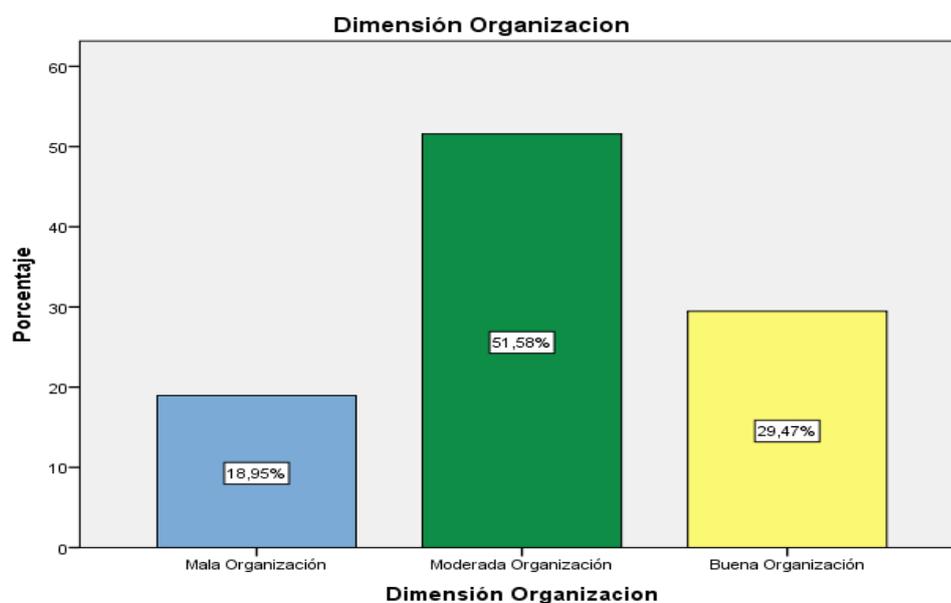
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mala Organización	18	18,9	18,9	18,9
Moderada Organización	49	51,6	51,6	70,5
Buena Organización	28	29,5	29,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Gobierno Regional de Tacna, año 2017

**Tabla 17: Escala de valoración de la Dimensión Organización**

Niveles	Puntaje
Mala Organización	[ 4 – 9 )
Regular Organización	[ 10 – 15 )
Buena Organización	[ 16 – 20 ]

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 2: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Organización**

Fuente: Tabla 16

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 16 y Figura 2, representan el comportamiento Regular de la dimensión denominada “Organización” de la variable “Gestión Administrativa”. El resultado obtenido fue de: Regular Nivel con un 51.6 %, seguido de un buen nivel con el 29.5%

**4.3.5.1.3 Dimensión Dirección****Tabla 18: Frecuencia de la Dimensión Dirección**

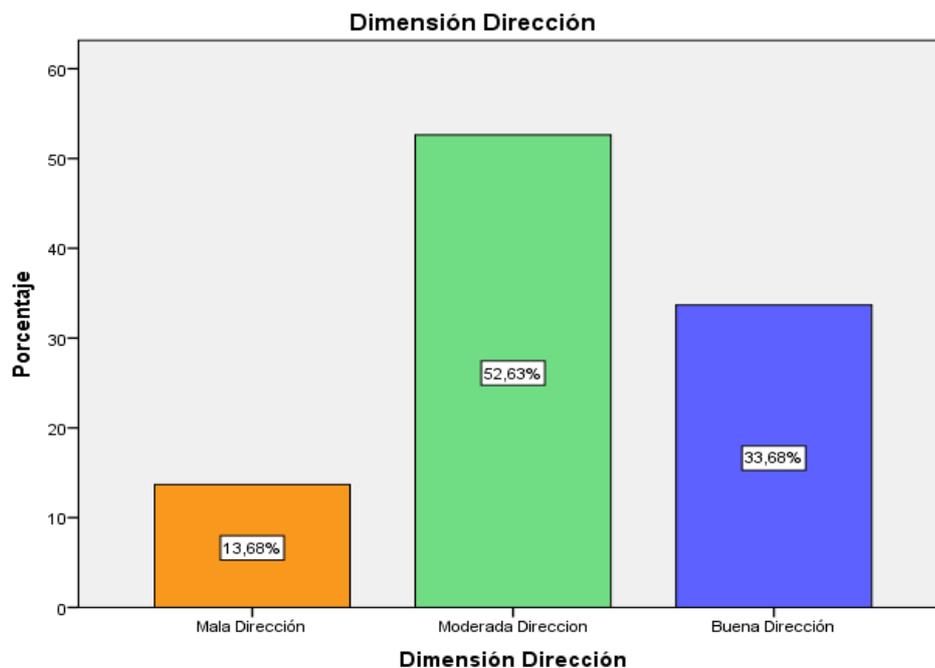
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Dirección	13	13,7	13,7
	Moderada Dirección	50	52,6	66,3
	Buena Dirección	32	33,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Gobierno Regional de Tacna, año 2017*

**Tabla 19: Escala de valoración de la Dimensión Dirección**

Niveles	Puntaje
Mala Dirección	[ 4 – 9 )
Regular Dirección	[ 10 – 15 )
Buena Dirección	[ 16 – 20 ]

*Fuente: Elaboración propia.*



**Figura 3: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Dirección**

*Fuente: Tabla 18*

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 18 y Figura 3, representan el comportamiento Regular de la dimensión denominada “Dirección”. El resultado obtenido fue de: Regular Nivel con un 52.6 %, seguido de un buen nivel de Dirección con el 33.7%.

**4.3.5.1.4 Dimensión Control**

**Tabla 20: Frecuencia de la Dimensión Control**

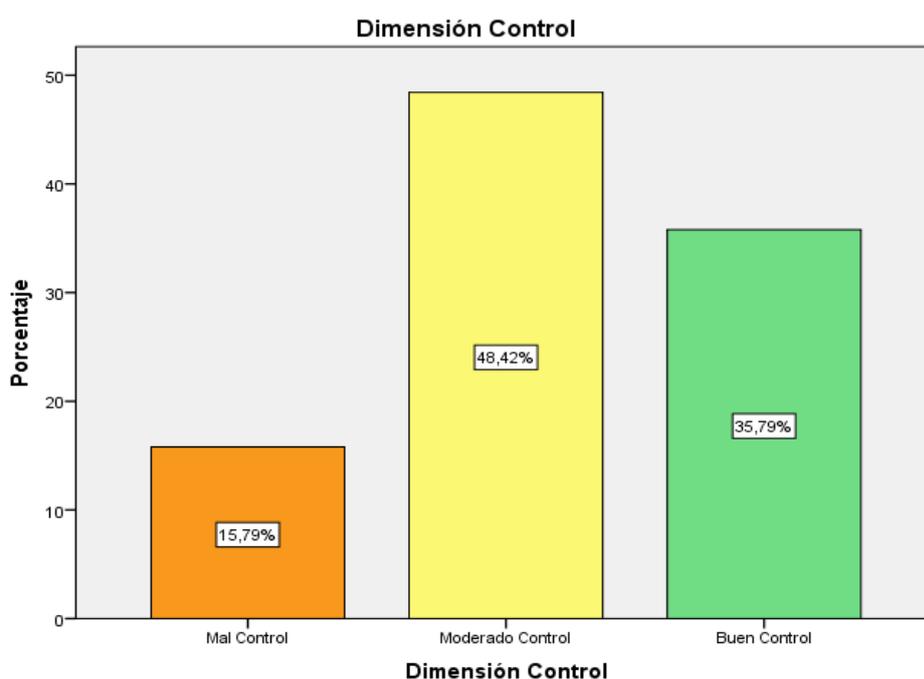
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mal Control	15	15,8	15,8
	Moderado Control	46	48,4	64,2
	Buen Control	34	35,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Gobierno Regional de Tacna, año 2017.*

**Tabla 21: Escala de valoración de la Dimensión Control**

Niveles	Puntaje
Mal Nivel de Control	[ 4 – 9 )
Regular Nivel de Control	[ 10 – 15 )
Buen Nivel de Control	[ 16 – 20 ]

Fuente: *Elaboración propia.*



**Figura 4: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Control**

Fuente: *Tabla 20*

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 20 y Figura 4, representan el comportamiento Regular de la dimensión denominada “Control” de la variable Gestión Administrativa. El resultado obtenido fue de: Regular Nivel con un 48,4 %, seguido de un buen nivel de control con el 35.8%.

#### 4.3.5.1.5 De la Variable Gestión Administrativa

**Tabla 22: Frecuencia de la Variable Gestión Administrativa**

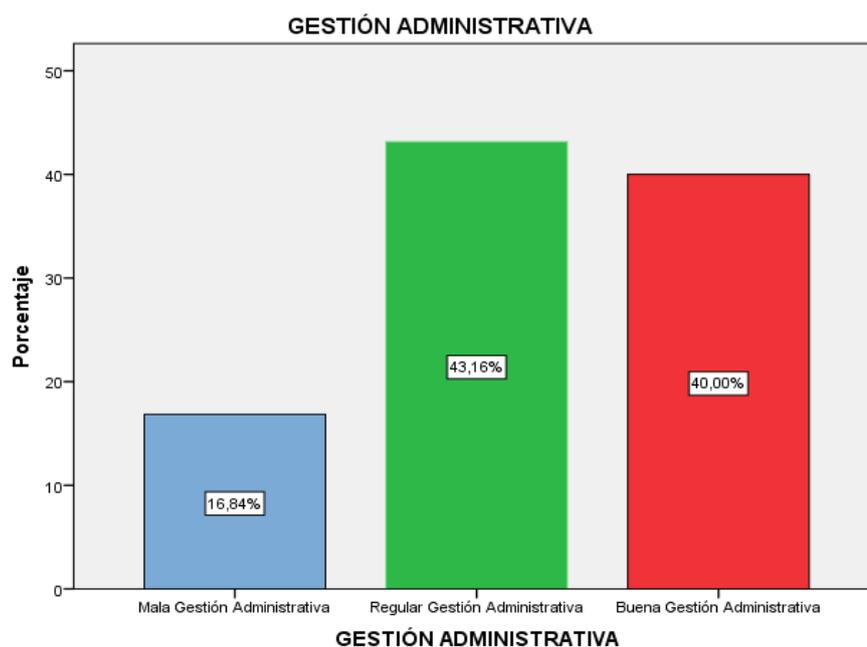
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Mala Gestión Administrativa	16	16,8	16,8	16,8
Moderada Gestión Administrativa	41	43,2	43,2	60,0
Buena Gestión Administrativa	38	40,0	40,0	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Gobierno Regional de Tacna, año 2017

**Tabla 23: Escala de valoración de la Variable Gestión Administrativa**

Niveles	Puntaje
Mala Gestión Administrativa	[ 16 – 37)
Regular Gestión Administrativa	[ 38 – 59 )
Buena Gestión Administrativa	[ 60 – 80 ]

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 5: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Gestión Administrativa**

Fuente: Tabla 22

### Interpretación:

Los resultados de la Tabla 22 y Figura 5, representan el comportamiento de la variable “Gestión Administrativa”. El resultado obtenido fue de: Regular Gestión Administrativa con un 43.2 %, seguido de un Buena Gestión Administrativa del 40.00%.

## 4.3.6 Resultados sobre Optimización de Recursos

### 4.3.6.1 Análisis por dimensión

#### 4.3.6.1.1 Dimensión Recursos Humanos

**Tabla 24: Frecuencia de la Dimensión Recursos Humanos**

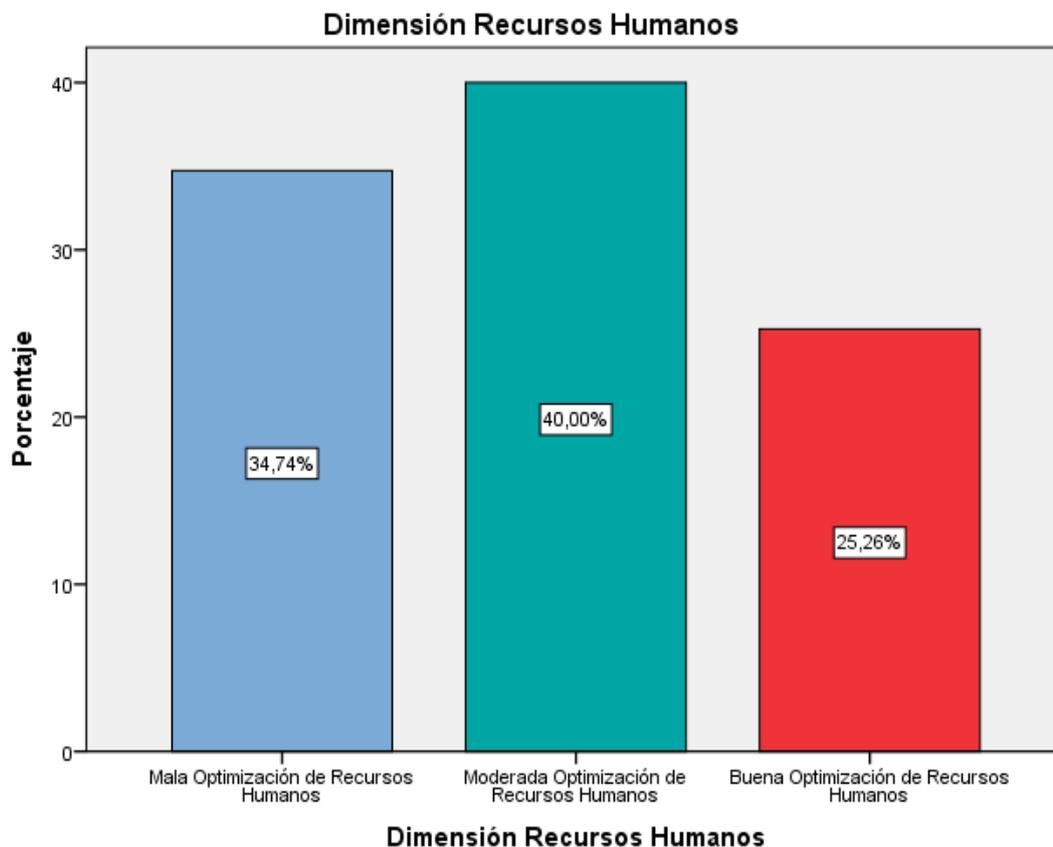
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Optimización de Recursos Humanos Moderada	33	34,7	34,7
	Optimización de Recursos Humanos Buena Optimización de Recursos Humanos	38	40,0	74,7
	Total	24	25,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Gobierno Regional de Tacna, año 2017.*

**Tabla 25: Escala de valoración**

Niveles	Puntaje
Mala Optimización de Recursos Humanos	[ 4 – 9)
Regular Optimización de Recursos Humanos	[ 10 – 15 )
Buena Optimización de Recursos Humanos	[ 16 – 20 ]

*Fuente: Elaboración propia.*



**Figura 6: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Recursos Humanos**

*Fuente: Tabla 24*

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 24 y Figura 6, representan el comportamiento de la dimensión Recursos Humanos. El resultado obtenido fue de: Regular Optimización de Recursos Humanos con un 40.00%, seguido de una mala Optimización de Recursos Humanos con el 34.74%.

#### 4.3.6.1.2 Dimensión Recursos Financieros

**Tabla 26: Frecuencia de la Dimensión Recursos Financieros**

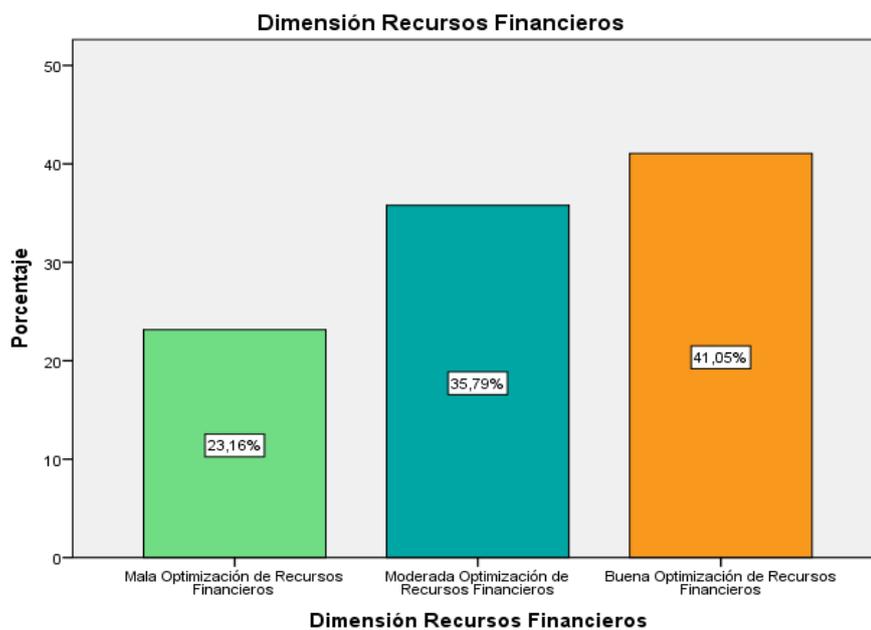
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala Optimización de Recursos Financieros	22	23,2	23,2	23,2
Moderada Optimización de Recursos Financieros	34	35,8	35,8	58,9
Buena Optimización de Recursos Financieros	39	41,1	41,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Gobierno Regional de Tacna, año 2017*

**Tabla 27: Escala de valoración**

Niveles	Puntaje
Mala Optimización de Recursos Financieros	[ 4 – 9 )
Regular Optimización de Recursos Financieros	[ 10 – 15 )
Buena Optimización de Recursos Financieros	[ 16 – 20 ]

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 7: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión**

*Fuente: Tabla 26*

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 26 y Figura 7, representan el comportamiento de la dimensión Recursos Financieros.

El resultado obtenido fue: Buena Optimización de Recursos Financieros con un 41,1%, seguido de una regular Optimización de Recursos Financieros con el 35,79%.

**4.3.6.1.3 Dimensión Recursos Tecnológicos****Tabla 28: Frecuencia de la Dimensión Recursos Tecnológicos**

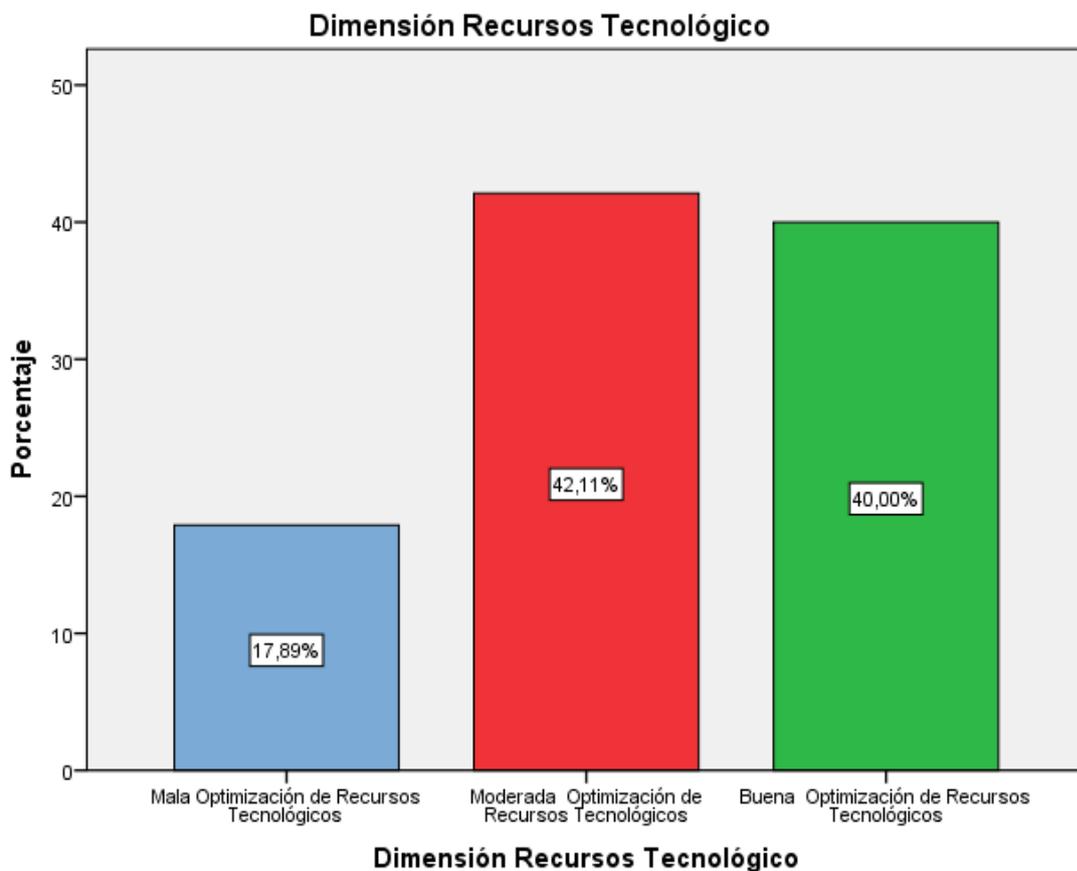
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Optimización de Recursos Tecnológicos Moderada	17	17,9	17,9
	Optimización de Recursos Tecnológicos Buena Optimización de Recursos Tecnológicos	40	42,1	60,0
		38	40,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Gobierno Regional de Tacna, año 2017*

**Tabla 29: Escala de valoración**

Niveles	Puntaje
Mala Optimización de Recursos Tecnológicos	[ 4 – 9)
Regular Optimización de Recursos Tecnológicos	[ 10 – 15 )
Buena Optimización de Recursos Tecnológicos	[ 16 – 20 ]

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 8: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión**

*Fuente: Tabla 28*

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 28 y Figura 8, representan el comportamiento de la dimensión “Recursos Tecnológicos”.

El resultado obtenido fue: Regular Optimización de Recursos Tecnológico con un 42,1%, seguido de una Buena Optimización de Recursos Tecnológicos con el 40,00%.

#### 4.3.6.1.4 Dimensión Recursos Materiales

**Tabla 30: Frecuencia de la Dimensión Recursos Materiales**

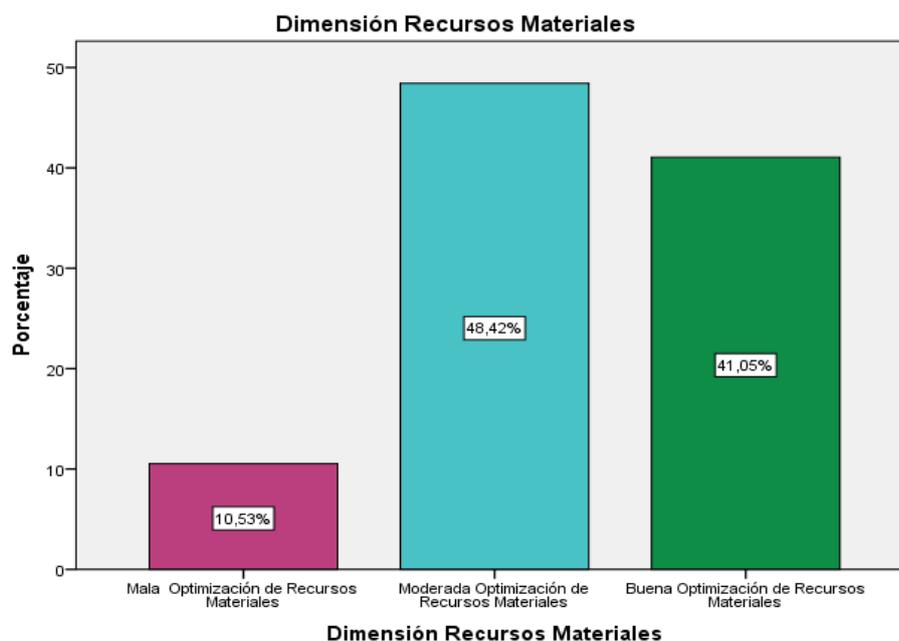
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala Optimización de Recursos Materiales	10	10,5	10,5	10,5
Moderada Optimización de Recursos Materiales	46	48,4	48,4	58,9
Buena Optimización de Recursos Materiales	39	41,1	41,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Gobierno Regional de Tacna, año 2017*

**Tabla 31: Escala de valoración**

Niveles	Puntaje
Mala Optimización de Recursos Materiales	[ 4 – 9 )
Moderada Optimización de Recursos Materiales	[ 10 – 15 )
Buena Optimización de Recursos Materiales	[ 16 – 20 ]

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 9: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión**

*Fuente: Tabla 30*

### Interpretación:

Los resultados de la Tabla 30 y Figura 9, representan el comportamiento de la dimensión Recursos Materiales.

El resultado obtenido fue de: Regular Optimización de Recursos Materiales con un 48.4%, seguido de una Buena Optimización de Recursos Materiales con el 41,1%.

#### 4.3.6.1.5 De la Variable Optimización de Recursos

**Tabla 32: Frecuencia de la Variable Optimización de Recursos  
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS**

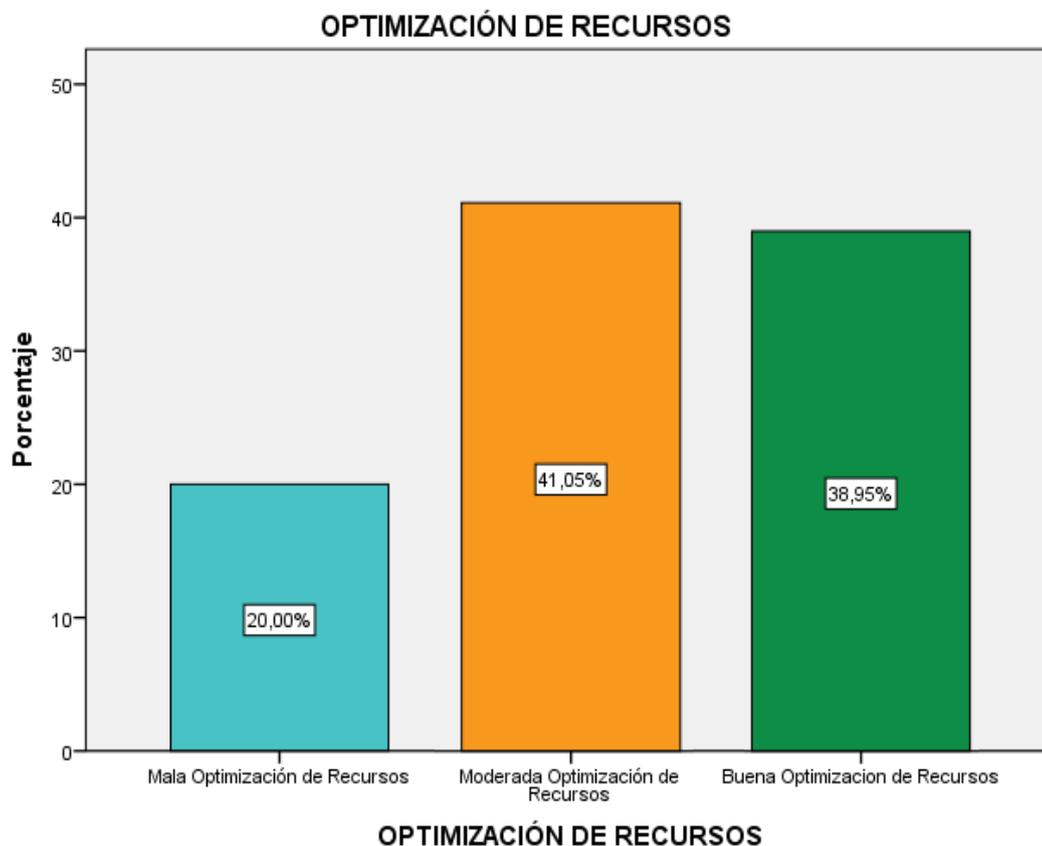
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Optimización de Recursos	19	20,0	20,0	20,0
	Moderada Optimización de Recursos	39	41,1	41,1	58,9
	Buena Optimización de Recursos	37	38,9	38,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los servidores del Gobierno Regional de Tacna, año 2017*

**Tabla 33: Escala de valoración**

Niveles	Puntaje
Mala Optimización de Recursos	[ 17 – 40 )
Regular Optimización de Recursos	[ 41 – 64 )
Buena Optimización de Recursos	[ 65 – 85 ]

*Fuente: Elaboración propia*



**Figura 10: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Optimización de Recursos**

*Fuente: Tabla 32*

**Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 32 y Figura 10, representan el comportamiento de la Variable Optimización de Recursos.

El resultado obtenido fue de: Regular Optimización de Recursos con un 41,1%, seguido de una Buena Optimización de Recursos con el 38.9%.

## 4.4 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.4.1. Verificación de las hipótesis específicas

#### 4.4.1.1 Verificación de la primera hipótesis: Optimización de Recursos.

- **H<sub>0</sub>** : La Optimización de Recursos en la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017, no es regular.
  - **H<sub>1</sub>** : La Optimización de Recursos en la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017, es regular
- a) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.
- b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.
- c) **Estadístico de prueba:** Chi cuadrado
- d) **Regla de decisión:**  
Rechazar H<sub>0</sub> si la sig. Es menor a 0,05  
No rechazar H<sub>0</sub> si la sig. Es mayor a 0,05

**Tabla 34: Tabla de Frecuencias de la Variable Optimización de Recursos**

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Optimización de Recursos	19	20,0	20,0
	Moderada Optimización de Recursos	39	41,1	58,9
	Buena Optimización de Recursos	37	38,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 35: Prueba de Chi cuadrado**

<b>Estadísticos de prueba</b>	
<b>OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS</b>	
Chi-cuadrado	7,663 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	,022

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 31,7.

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

La Tabla 34 muestra un nivel Regular de Optimización de Recursos, y según la Tabla 35, observamos que el Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.022 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: ***“La Optimización de Recursos en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017, es regular.***

#### **4.4.1.2 Verificación de la segunda hipótesis Gestión Administrativa**

- **H0:** El nivel de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017, no es regular.
- **H1:** El nivel de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017, es regular.

- a) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .
- b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .
- c) **Estadístico de prueba:** Chi cuadrado
- d) **Regla de decisión:**  
Rechazar  $H_0$  si la sig. Es menor a 0,05  
No rechazar  $H_0$  si la sig. Es mayor a 0,05

**Tabla 36: Tabla de Frecuencias de la Variable Gestión Administrativa**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Gestión Administrativa	16	16,8	16,8
	Moderada Gestión Administrativa	41	43,2	60,0
	Buena Gestión Administrativa	38	40,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 37: Prueba del Chi cuadrado**

**Estadísticos de prueba**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
Chi-cuadrado	11,768 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	,003

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 31,7.

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

La Tabla 36 muestra un nivel Regular de Gestión Administrativa, y según la Tabla 37, observamos que el Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.003 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).; es decir: *“El nivel de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017, es regular”*.

#### **4.4.1.3 Verificación de la tercera hipótesis Correlación entre las variables**

- **H0:** No existe relación significativa entre la optimización de recursos y la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017.
  - **H1:** Existe relación significativa entre la optimización de recursos y la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017.
- a) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H1 y se rechaza Ho.
  - b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.
  - c) **Estadístico de prueba:** Tau-b-Kendall
  - d) **Regla de decisión:**
    - Rechazar H0 si la sig. Es menor a 0,05
    - No rechazar H0 si la sig. Es mayor a 0,05

**Tabla 38: Pruebas del Tau-b-Kendall**

		CORRELACIONES		
		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	
tau_b de Kendall	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	Coefficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

En la Tabla 38 se observa una correlación de 0,825 a su vez el Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: “ *Existe relación significativa entre la optimización de recursos y la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017*”.

#### 4.4.2. Verificación de la hipótesis general

- **H<sub>0</sub>**: La Optimización de Recursos no influye significativamente en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017.
- **H<sub>1</sub>**: La Optimización de Recursos influye significativamente en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017.

- a) **Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .
- b) **Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .
- c) **Estadístico de prueba:** Indicador Nagelkerke
- d) **Regla de decisión:**  
 Rechazar  $H_0$  si la sig. Es menor a 0,05  
 No rechazar  $H_0$  si la sig. Es mayor a 0,05

**Tabla 39: Información de Ajuste de los modelos**

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	125,825			
Final	9,649	116,176	2	,000

Función de enlace: Logit.

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 40: Indicador Nagelkerke**

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,706
<b>Nagelkerke</b>	<b>,809</b>
McFadden	,594

Función de enlace: Logit.

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

En Tabla 39 se observa que la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ); es más, según la tabla 40, con el indicador de Nagelkerke, nos indica que la Variable Optimización de Recursos incide o influye sobre la variable Gestión administrativa en un 80,9%, por tanto : ***“La Optimización de Recursos incide significativamente en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017”***

#### **4.5 COMPROBACION DE HIPOTESIS (DISCUSIÓN)**

En esta sección se explicara los hallazgos obtenidos, la implicancia y verificación de las hipótesis, la fiabilidad de los instrumentos en relación a las variables de estudio: Optimización de recursos y gestión administrativa. Para todo ello, se tiene en cuenta las teorías o autores descritos en el marco teórico e incluso las investigaciones realizadas por otros autores considerados en antecedentes.

Con respecto al análisis de fiabilidad o confiabilidad de los instrumentos que corresponden a las variables: optimización de recursos y gestión administrativa, son calificados como instrumentos de “Alta Confiabilidad”. (Tablas 05 y 06). Asimismo, se validó el instrumento con tres expertos que conocen sobre el tema, quienes han realizado la revisión respectiva tomando en consideración, si los items están escrito con un lenguaje claro, si las estrategias responden al objetivo del diagnóstico y otros que van fortaleciendo el trabajo de investigación. (Anexo 4)

Se ha efectuado la prueba de normalidad para determinar si los datos de las variables siguen una distribución normal y de otra parte elegir los estadísticos de pruebas ya sean paramétricos o no paramétricos,

resultados que se aprecian en las Tablas 11 y 12 donde nos muestran que los datos de ambas variables no siguen una distribución normal.

Para la variable Optimización de Recursos: el resultado es Regular Optimización de recursos, con el 41,10% y sus dimensiones obtuvieron los siguientes resultados: Dimensión recursos humanos, regular optimización, con el 40.00%; Recursos Financieros; buena optimización con el 41.05%; en la dimensión de Recursos Tecnológicos, regular optimización con el 42.11% y en la dimensión de Recursos Materiales, regular optimización con el 48,42%. Nuestro hallazgo muestra que en la gestión pública, la optimización de recursos es de nivel regular y ello exige la permanente preocupación por el Gobierno Regional de Tacna, por su interacción directa con la variable.

En relación a la variable Optimización de Recursos obtenemos que: “La Optimización de Recursos en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017, es regular”. (Tabla 33). Lo alcanzado podemos comparar con la presente investigación de Villanueva (2016) cuyo tema de tesis es: “Optimización de los recursos de trabajo para mejorar la productividad de la empresa Perú Fashions S.A.C”. El objetivo General del estudio era: determinar de qué manera la optimización de recursos mejoran la productividad de la empresa.

En cuanto a la Hipótesis General se ha logrado comprobar que “La Optimización de Recursos incide o influye significativamente en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017”, (Tabla 39), es de suma importancia que las autoridades den prioridad a este tema, dado al porcentaje alto de influencia. Se tienen como respaldo los trabajos de investigación que a continuación pasamos a describir:

Según Usaqui (2010) con su tesis: “Plan estratégico de optimización de recursos y sistemas de gestión de empresas constructoras para participar en licitaciones estatales: Caso pequeña y mediana

empresa”, tiene como objetivo General: Elaborar un plan estratégico para la optimización de gestión en los procesos de licitaciones, a fin de obtener la Buena Pro de un determinado proceso de contratación, buscando la manera de mejorar la calidad y la eficiencia de los mismos, y concluir en la definición de un plan dirigido exclusivamente a optimizar la gestión empresarial de la oficina encargada de una mediana y pequeña empresa peruana

Asimismo corrobora la investigación de Villanueva (2016) con su tesis: Tema: “Propuesta de optimización de recursos involucrados en el mantenimiento de equipos para mejorar la productividad de la operación Ferreyros - las Bambas”, tienen como objetivo General: Determinar los fallos potenciales en la utilización de recursos involucrados en el mantenimiento de los equipos pesados en la Operación Ferreyros.

Para el caso de particular de Gutiérrez, (2011) cuyo tema de tesis es: “Optimización de recursos para Operaciones ATM, Prosegur.S.A.”. El objetivo General del estudio era: Mejorar la rentabilidad por la presencia de precios competitivos, altos costos, mal uso de los recursos, calidad de los servicios de atención, bajas ventas y barrera baja para ingreso de nuevos competidores.

Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones, nuevos métodos de abordaje para generar nuevos conocimientos y propuesta de mejoras concretas en entidades del estado, recomendando continuar con los siguientes niveles de investigación relacionados con la Optimización de recursos y la gestión administrativa en la Región Tacna.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

##### PRIMERA CONCLUSIÓN:

- Siendo el objetivo general de la investigación determinar de qué manera la Optimización de Recursos influye en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017 y habiendo tomado una muestra de 95 trabajadores de la entidad en mención, el análisis estadístico dio como resultado la existencia de una relación entre las variables: Optimización de recursos y gestión administrativa. La Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula ( $H_0$ ) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ); es más, con el indicador de Nagelkerke, nos indica que la Variable Optimización de Recursos incide o influye sobre la variable Gestión administrativa en un 80,9%. Por lo tanto se concluye que: ***“La Optimización de Recursos incide significativamente en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017”***

##### SEGUNDA CONCLUSIÓN:

- Siendo el primer objetivo específico determinar el nivel de Optimización de Recursos en el Gobierno Regional de Tacna, año 2017, y teniendo como muestra a 95 trabajadores de la entidad en mención, el análisis estadístico dio como resultado un nivel Regular de Optimización de Recursos.

La Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.022 menor a 0.05, lo que permite rechazar la Hipótesis nula (Ho) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alterna (H1); es decir: ***“La Optimización de Recursos en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017, es regular.***

#### **TERCERA CONCLUSIÓN:**

- Siendo el segundo objetivo específico determinar el nivel de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, año 2017, y teniendo como muestra a 95 trabajadores de la entidad en mención, el análisis estadístico dio como resultado un nivel Regular de Gestión Administrativa, la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.003 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alterna (H1), es decir: ***“El nivel de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017, es regular”.***

#### **CUARTA CONCLUSIÓN:**

- Siendo el tercer objetivo específico determinar de qué manera la optimización de recursos se relaciona con la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017 y teniendo como muestra a 95 trabajadores de la entidad en mención el análisis estadístico dio como resultado una correlación de 0,825, a su vez, la Sig.(significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) aun nivel de confianza del 95%, y se acepta la Hipótesis Alterna (H1); es decir: ***“Existe relación significativa entre la optimización de recursos y la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017”.***

## 5.2 RECOMENDACIONES O PROPUESTA

De acuerdo a los resultados estadísticos y a las conclusiones se pueden elaborar las siguientes recomendaciones:

### **PRIMERA:**

- A la luz de los resultados obtenidos de las Variables Optimización de Recursos y Gestión Administrativa, se debe implementar un programa de mejoramiento continuo dentro del Gobierno Regional de Tacna que contenga actividades encaminadas a la optimización de recursos en todas sus dimensiones, todo ello dentro del aspecto legal del manejo de los recursos del Estado y su visión en el marco del Plan Bicentenario; disponiendo estas acciones se lograra mejores resultados en cuanto a la gestión administrativa, pues como lo demuestra la presente investigación estas variables están relacionadas.

### **SEGUNDA:**

- El éxito de toda institución depende en gran medida de la optimización de sus recursos, por tal motivo, se sugiere lo siguiente:
- Dimensión de Recursos Humanos: se recomienda desarrollar un Plan de Capacitación (Anexo 5) para mejorar competencias; es decir conocimiento habilidades y destrezas, la misma que serían complementado con un ambiente laboral positivo con un buen sistema de remuneraciones e incentivos para la fuerza laboral.
- En la dimensión de Recursos Materiales, se requiere implementar una Cadena de suministros, así también implementar de Normas ISO de calidad, los sistemas de Control de Stock entre otros más.

- En la Dimensión Recursos Financieros, se recomienda seguir con dicho nivel de gestión, pero debe de contar con un Plan Financiero de Corto y Largo plazo donde se integren todos los demás planes operativos de la Empresa, que sirvan de soporte del Plan Estratégico y Plan Operativo Institucional.
- La institución debe tener presente que los recursos Tecnológicos, es un imperativo básico en el presente Siglo XXI, que ninguna organización debe descuidar, más aún cuando el nivel de manejo de la institución es medio. Se requiere implementar como mínimo un Sistema Informático Integral y una renovación completa de equipos.

#### **TERCERA:**

- En relación a la variable dependiente “gestión administrativa”, podríamos concluir que, si existe una buena optimización de recursos se obtendrá resultados positivos hacia este. Por lo que se recomienda que el Gobierno Regional de Tacna, realice en forma periódica acciones de evaluación sobre las dimensiones de los recursos, para reforzar su desarrollo y corregir algunas desviaciones que se presenten.

#### **CUARTA:**

- Existe una correlación (0.825) muy fuerte entre las variables Optimización de recursos y la Gestión Administrativa, asimismo, dado que la influencia entre las variables es de un 80,9%, estas deben tomarse en cuenta, no solo en la Planificación de la institución, sino en la puesta en marcha, con sistemas que asegure su cumplimiento y que propendan a crear un Valor Público o social, la misma que se traduce en satisfacción de la población.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alva, M. (12 de Enero de 2019). *EL “CONCEPTO” DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA LEGISLACIÓN PERUANA*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2009/04/17/el-concepto-de-administracion-publica-en-la-legislacion-peruana/>
- Andrade, P. (2002). Factores protectores y de riesgo en conductas problemáticas de los Adolescentes. *Reporte de Proyecto IN301399*, UNAM.
- Andrew, F. (2006). *Social Indicators of well being*. New York: Plenum Press.
- Aurora, G. (2005). *Los Estudios de necesidades y uso de información*. España: TREA S.L.
- Beltrán, J. (1998). *Claves psicologicas para la motivación y el rendimiento académico*. Málaga: Aljibe.
- Bergle, V. (2010). *Gestión y Gerencia Empresarial*. Colombia: Norma.
- Berry, L. (1989). *Calidad del servicio*. Madrid: Diaz de Santos.
- Bunge, M. (1975). *La Investigación Científica Ciencias Sociales*. La Habana.
- Bunge, M. (1995). *Teoria y Realidad*. Barcelona: Ariel.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. LIMA: Scielo.
- Canmus, G. (2001). *Administración Integral en la Empresa*. Méjico: Trillas.
- Carmen, L. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio de clientes*. México: Maria Carmen Lira.
- Carrera, E. (13 de Setiembre de 2018). *Ideas para temas de tesis de recursos humanos*. Obtenido de <https://todosobretesis.com/ideas-para-temas-de-tesis-de-recursos-humanos-2018/>
- Carrero, E. (2018). *Temas de Recursos Humanos*. Lima: <https://todosobretesis.com/ideas-para-temas-de-tesis-de-recursos-humanos-2018/>.
- Castillón, C., & Cochachi, J. (2014). *La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente de la Marisquería Pujnta Sal del Distrito de Tambo*. Huancayo: UNC.

- Castro, D., & Fuentes, V. (2012). *Modelo de Gestión para Optimizar los recursos empresariales*. Obtenido de .  
<http://ri.ues.edu.sv/9275/1/T658%20C355g.pdf>.
- Chacón, M. (2013). *Diseño de un Plan Estratégico para mejorar la Gestión Administrativa en la Coopereativa de ahorro y crédito San Antonio de Toacaso, Ecuador*. Latagunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGrawHill.
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos*.
- Coslada, C. (2002). *Los medios de comunicación como generaciones de imagen corporativa: los públicos internos*. Creative Commons.
- Curzel, M. (2008). *Usuario de la información*. Buenos Aires: Alfagrama.
- D'Alessio, F. (2008). *El proceso Estratégico*. Lima: Pearson.
- Day, G. (1994). The Capabilities of Market-Driven Organizations. *Journal of Marketing*, 37-52, vol.58.
- De las Heras, P., & Cartagena, E. (2012). *Introducción al Bienestar Social*. Madrid.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Estados Unidos: Ediciones Diaz de Santos.
- Der, V. (2005). *Gestión y gerencias empresariales*. España: Eco ediciones.  
 Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Diego, M., Field, T., & Snders, C. (2003). Academic performence, populaarity, and depression predict adolescent substance use . *Adolescence*, 42.
- Droguett, F. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Santiago: Universidad de Chile.
- DRYFOOS, J. (1990). *Adolescente at risk prevalence and prevention*. New York: Oxford University.
- Dussán, E. (2018 de Agosto de 2013). *Alineación de los valores individuales y valores corporativos y propuesta de intervención. Caso de la Triple A de*

- Barranquilla S.A. E.S.P. Obtenido de <http://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/5280>
- Espinoza, M. (2013). ) la Tesis “Planeamiento estratégico como instrumento de gestión para el desarrollo de las empresas de seguridad y vigilancia privada de Lima Metropolitana “. Lima: UNMSM.
- Ferrell, O., & Hartline, M. (2006). *Estrategia del Marketing*. Madrid: España.
- Flores, S. E. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- FRIAS, A., LOPE, E., & y DIAZ, M. (2003). Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico,2003. *Estudios de Psicología*, 323.
- Gaitán, L., & Samarillo, T. (1992). *Planificación Social y organización de la comunidad*. Madrid: Popúlar.
- Gaitan, L., & Zamanillo, T. (1999). *Para comprender el trabajo Social*. Navarra.
- Gálvez, A. (2006). Motivación hacia el estudio y cultura escolar: estado en cuestión. *Pensamiento Psicológico*, 101.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows step:A simple guide and reference*. Boston: Bacan.
- Giu, D. (23 de diciembre de 2017). *¿Que es un soporte Publicitario?* Obtenido de <https://www.socialetic.com/que-es-un-soporte-publicitario.html>
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional*. Mexico: Editorial Kairos.
- Gómez, S., Aranguren, J., & Luigi, M. (2012). Valores Ambientales. *Revista de Investigación N° 77, Volumen 36*.
- Good, T., & y Brophy, J. (1983). *Motivación*. México: Interamericana.
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Esic Editorial.
- Grande, I. (2005). *Marketing en los servicios*. España: Panorama Editorial.
- Grataton, L. (2001). *Estrategia de Capital Humano*. Madrid: Pearson.
- Grzib, G. (2002). *Bases cognitivas y conductuales de la motivación y emoción*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Gutiérrez, P. (2011). *Optimización de recursos para Operaciones ATM, Prosegur S.A*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

- Hernandez, M. (2016). *Calidad del Servicio y Fidelidad del Cliente en el Minimizar Adonay E.I.R.L.* Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/259>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGraw Hill.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGrawHil.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptistga, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGrawHill Education.
- Horovitz, J. (1991). *La Calidad del Servicio*. España: McGraw-Hill.
- ICARITO. (20 de Marzo de 2018). *Comunicación oral, Lenguaje y Comunicación*. Obtenido de <http://www.icarito.cl/2009/12/95-8655-9-1-medios-de-comunicacion-de-masa.shtml/>
- Idrovo, C. (2015). *MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA* . Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Inca, M. (2015). *Repositorio Dspace Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas: UNJMA.
- Ishikawa, K. (1986). *Que es el control de calidad*. México: Norma.
- Jiménez, J., & Castro, A. (2009). *Productividad*. Obtenido de roQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliounjbgsp/detail.action?docID=3181049>.
- Juran, J. (2005). *Manual de Control de Calidad*. España: Editorial Reverté S.A.
- Kaplan, C., Zabkiewicz, M., Mcpee, S., & y Jenkins, C. (2003). Health-compromising behaviors among Vietnamese adolescents. *Journal of Adolescent Health*, 383.
- Kisnerman, N. (1994). *Los Recursos*. Buenos Aires: Humanitas.
- Koontz, & O'Donell. (1990). *Curso de Administración Moderna*. México: Litografía Ingramex S.A.:
- Kostteleck, K. (2005). Parental attachment, academic achievement, life events and their relationship to alcohol and drug use during adolescence. *Journal of adolescence*, 669.
- Kotler, & Keller. (2006). *Fundamentos del Marketing*. México: Pearson.
- Kotler, P., & K. Keller. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson.

- Kotter, J. (2011). *El factor Liderazgo*. Barcelona: Deusto.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de Servicios Personal, Tecnología Estratégica- Integración de calidad del servicio y Productividad*. Mexico: Continental.
- Luyo, J. (2013). *Recursos de la Empresa*.  
<http://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re>.
- Marchoni, M. (1987). *Para comprender el trabajo Social*. Madrid: Popular.
- Marinalva, S. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Obtenido de  
<http://hdl.handle.net/2445/42743>
- Marketing Lamb, H. (2002). *Marketing*. México: THompson.
- Meschke, L., Bartholomae, S., & Zentall, S. (2002). Adolescent sexuality and parent adolescent process: promotion Healthy yeen choices. *Journal of Adolescent Health, 279*.
- Moreno, M. (2014). *El marco filosofico de una tesis*. Obtenido de  
<http://marcoantoniomorenogalvez.blogspot.com/2014/07/el-marco-filosofico-de-linea.html>
- Moyado, F. (2012). *Gestión Pública y Calidad*. Obtenido de  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043302.pdf>
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y Productividad Laboral*. Quetzaltenango: UNiversidad Rafael Landívar.
- Palmero, F. F.-A., Martinez, F., & Chóliz, M. (2002). *Psicolog+ia de la Motivación y la emoción*. México: McGraw-Hill.
- Parasumaran, A., & Zeitham. (1988). Una escala de artículos múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre calidad del servicio. *Journal of Retailing, 64*, 12-37.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1995). Una Escala de Artículos Múltiples para medir la Percepción del Consumidor sobre la Calidad del Servicio. *Journal of Retailing, 64*, 13-27.
- Pérez, A. (2006). *Guia*. México: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica.
- Pérez, V. (2006). *Calidad Total en Atención al Cliente*. España: Ideaspropias editorial.
- Pintrich, P., & y Schunk, D. (2006). *Motivaciónen contextos educativos*. Madrid: Pearson Educación.

- Pú, J. (2015). *OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO PARA ELEVAR LA productividad en los departamentos de fabricación, refinería y cogeneración en el Ingenio Santa Ana, Guatemala*. Guatemala: Universidad de San Carlos Guatemala.
- Puing, J. (2006). *Certificación y Modelos de Calidad en Hostelería y restauración*. Madrid: Díaz de Santos.
- Quispe, M. (2013). *LA Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de los Trabajadores de SODIMAC Perú-OPEN PLAZA 2013*. Obtenido de file:///C:/Users/Lucio/Desktop/PROYEC%20DAVIDL%20SENTELLA%20\_Ing%20Comer\_UNJBG/Base%20de%20datos%20terceros/quispe\_rose.pdf
- Ratto, R. (2012). *Calidad del servicio percibido en el sector público*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Robbins, S. (2002). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Rodríguez, C., & Nuñez, M. (2010). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/549/54921605013/>
- Rodríguez, P. (2 de Octubre de 2017). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE DESARROLLO TECNICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DELO PERU 2016*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017\\_De-la-Torre\\_Cultura-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf)
- Rojas, H. (2016). *Influencia de los medios de comunicación en la imagen corporal de las estudiantes de la Facultad de Deportes UABC Tijuana*. Tijuana: Universidad Autónoma de Baja California.
- Rojas, O. (2012). *Teoría de la Administración*. <http://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re>.
- Roldán, L. H., Balbuena, J. L., & Muñoz, Y. K. (2010). *Calidad del Servicio y Lealtad de compra Consumidores en Supermercados Limenos*. Obtenido de file:///C:/Users/Lucio/AppData/Local/Temp/Tesis\_Munoz\_Balbuena\_Roldan\_Corrección%20final.pdf

- Romero, O. (2003). *Inventario de Valores Organizacionales*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliounjbgsp/detail.action?docID=3156664>.
- Ruiz, C. (2011). *Gestión de Calidad del servicio*. México: Limusa.
- Sampascual, G. (2007). *Psicología de la Educación. Tomo I*. Madrid: UNED.
- Saravia, E. (2015). *Factores que explican la intención de compra de Factores que explican la intención de compra de Factores que explican la intención de compra de pizzas pizzas pizzas en jóvenes universitarios de*. Obtenido de <file:///F:/Tesis%20SERCUAL.pdf>
- Schneider, B. (1985). *Organizational Climates; An essay. Personel Psychology*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762008000200004](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004)
- Shunk, D. (1998). *Teorías del Aprendizaje*. México: Pearson Educación.
- Significados.com. (2019). *Optimizar*. <https://www.significados.com/optimizar/>  
Consultado: 28 de enero de 2019, 10:02 pm.
- Sikorski, J. (1996). Academic underachievement and school refusal. *DiClemente, R.J. Hansen*, 441.
- Sosa, D. (2006). *Administración por Calidad*. México: Limusa.
- Suaréz Bazalar, R. (2013). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012*. Callao: UNMSM.
- Suárez, J. ., & y Fernández, A. (2006). Referentes para la orientación del aprendizaje desde la perspectiva del aprendizaje autorregulado. *REOP*, 32.
- Supo, J. (2014). *Seminario de Investigación Científica*. Arequipa: BIOESTADISTICO.
- Supo, J. (2015). *Seminarios de Investigación Científica*. Arequipa: Bioestadístico.
- Tejada, A. (2014). Obtenido de [http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/2015/ENERO/04%20-%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20MEJORA%20EN%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRITAL%20-%20TEJEDA%20-%20FCC.pdf](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/2015/ENERO/04%20-%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20MEJORA%20EN%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRITAL%20-%20TEJEDA%20-%20FCC.pdf).
- Teran, O., & Irlanda, L. (20 de Agosto de 2017). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño Laboral y la Productividad de los*

*trabajadores administrativos en las instituciones de educación superior.*  
Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/737/73718406007/>

- Usaqui, J. (2010). *Plan Estratégico de optimización de recursos*. Lima: <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/816>.
- Vargas, J. (2010). *Como hacer investigación cualitativa*. México: ITESO.
- Vargas, L. (2006). *Calidad y Servicio*. Bogota: Editorial Ecoe.
- Vega, J., & Vega, Carlos. (2018). ARTICIPACIÓN DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO. *innov*, 28(34), 11-21. Obtenido de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1957/Jorge\\_Tesis\\_Maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1957/Jorge_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vela Mori, R., & Zavaleta Cuevas, L. M. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. Trujillo: UPAO.
- Velasquez, Y. (2015). *Modelo explicativo de la relación entre productividad y valores organizacionales, en la PYME del sector metalúrgico y minero de Venezuela*. Venezuela: E.T.S.I.Indusetriales UPM.
- Villafañe, J. (2002). *Imagen Positiva. Gestión Estratégica de la Imagen de las Empresas*. Madrid: Pirámide.
- Villanueva, E. (2016). *Optimización del método de trabajo en el área de costura para mejorar la productividad de la empresa Perú Fashions S.A.C*. Lima: UCV.
- Villanueva, L. (2016). *Propuesta de optimización de recursos involucrados en el mantenimiento de equipos para mejorar la productividad de la operación Ferreyros - las Bambas-Perú*. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/5292>
- Weinberger, K. (2009). *Estrategia, para lograr y mantener la competitividad de la empresa*. Lima: USAID/PERU/MYPE COMPETITIVA.
- Welsch, G. H., & Gordon, P. (2005). *Presupuestos: Planificación y Control*. México: Pearson.
- Zavala, M. (2017). *Calidad del servicio de salud y su relación en la*. Trujillo: UCV.
- Zeithmann, V., & Bitner, J. (2002). *Marketing de Servicio*. México: Graw- Hill Interamericana.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA – INFORME FINAL DE TESIS

**TÍTULO DE LA TESIS** : La optimización de recursos y su influencia en la gestión administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017.

**MAESTRANTE** : ASTOQUILCA CHAVEZ, Alyssa Yasmín

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
<p><b>1. Interrogante Principal:</b></p> <p>¿De qué manera la optimización de los recursos influye en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017?</p>	<p><b>2. Objetivo General:</b></p> <p>Determinar de qué manera la Optimización de Recursos influye en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017.</p>	<p><b>3. Hipótesis General:</b></p> <p>La Optimización de Recursos influye significativamente en la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017.</p>	<p>V.I.:</p> <p><u>Optimización de recursos</u></p>	<p>Recursos Humanos</p>	<p>Capacitación y desarrollo de talento.</p> <p>Evaluación por competencias</p> <p>Evaluación del desempeño Laboral.</p>
				<p>Recursos Materiales</p>	<p>Plan de suministros</p> <p>Inventarios continuos</p>

<b>Interrogantes Secundarias:</b>  a) ¿Cuál es el nivel de Optimización de Recursos en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017?	<b>Objetivos Específicos:</b>  a) Determinar el nivel de Optimización de Recursos en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017.	<b>Hipótesis Específicas:</b>  a) El nivel de Optimización de recursos en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017, es regular.	V.I.: <u>Optimización de recursos</u>	Recursos Financieros	Administración del presupuesto.  Enfoque por resultados.  Justificación de la asignación presupuestal.
				Recursos Tecnológicos	Procesos informáticos optimizados  Soporte informático optimo
b) ¿Cuál es el nivel de Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017?	b) Determinar el nivel de Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017.	b) El nivel de la Gestión Administrativa en el Gobierno Regional de Tacna, Año 2017, es regular.	V.D.: <u>Gestión Administrativa</u>	Planeación	Plan Estratégico  Plan Táctico  Plan Operativo

c) ¿De qué manera la optimización de recursos se relaciona con la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017?	c) Determinar de qué manera la optimización de recursos se relaciona con la Gestión administrativa del Gobierno Regional de Tacna, año 2017	c) Existe relación significativa entre la optimización de recursos y la Gestión Administrativa del Gobierno Regional de Tacna, Año 2017	V.D.: <u>Gestión</u> <u>Administrativa</u>	Organización	ROF MOF MAPRO
				Dirección	Lineamientos Estratégicos Motivación Comunicación
				Control	Control con los procesos de la institución Empleo de estrategias y sistemas de control Evaluación del desempeño laboral Ejecución de actividades

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básico o Pura.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Explicativo.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental -Transversal</p>	<p><b>Población:</b> La población estará constituida por los trabajadores estables del Gobierno Regional de Tacna, que asciende 126 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> Se trabajará con una muestra de 95 trabajadores.</p>	<p><b>Método:</b> Método Científico</p> <p><b>Técnica:</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Tratamiento estadístico:</b> Tratamiento estadístico con SPSS Distribución de frecuencia Estadístico de prueba según el propósito del estudio, nivel de investigación.</p>

## ANEXO 02

**CUESTIONARIO DE OPINION OPTIMIZACION DE RECURSOS**

**Estimado Servidor (a):** Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntamos que realizamos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

EDAD :  SEXO : Masculino  Femenino

NIVEL OCUPACIONAL : Funcionario  Profesional  Técnico

**1=Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3=Ni de acuerdo ni en Desacuerdo;  
4=De acuerdo; 5= Muy de acuerdo**

	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Recursos humanos</b>					
1	En la Institución existe una evaluación de desempeño laboral.					
2	Su labor contribuye a cumplir los objetivos que persigue la Institución.					
3	El clima laboral es amigable y ofrece libertad de expresión.					
4	Es motivante una implementación de capacitaciones orientado a las relaciones interpersonales y cumplimiento de objetivos.					
5	La selección de personal se basa en evaluación de competencias profesionales.					
	<b>Recursos Financieros</b>					
6	La administración del presupuesto tiene un enfoque por resultados					
7	Solo los Gerentes son los que determinan la administración del presupuesto.					
8	La administración de fondos de dinero siempre se maneja con planificación, ahorro y austeridad.					
9	La asignación presupuestal siempre es justificada para un determinado proyecto/ actividad /tarea.					
	<b>Recursos Tecnológicos</b>					
10	Las áreas cuenta con procesos debidamente optimizados					
11	Cada personal cuenta con equipos y maquinarias modernas					
12	Las áreas cuentas con programas informáticos para apoyar sus tareas					
13	La institución cuenta con un soporte informático donde se integran todas las áreas					
	<b>Recurso Materiales</b>					
14	La utilización de los recursos materiales se trata de optimizarlos al máximo.					
15	Todos los materiales son asignados con responsabilidad a cada trabajador					
16	Los jefes mantienen un control permanente respecto al uso de los materiales					
17	Los útiles de oficina son utilizadas con eficiencia y eficacia					

## ANEXO 03

## CUESTIONARIO GESTION ADMINISTRATIVA

**Estimado Servidor (a):** Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntamos que realizamos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

EDAD :  SEXO : Masculino  Femenino   
 NIVEL OCUPACIONAL : Funcionario  Profesional  Técnico

**1=Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3=Ni de acuerdo ni en Desacuerdo; 4=De acuerdo; 5= Muy de acuerdo**

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>PLANEACION</b>					
1	La institución cuenta con Planes estratégicos y operativos					
2	Se cumple con la visión y misión establecida					
3	Existe planes de contingencia para asegurar el cumplimiento del plan estratégico					
4	Las estrategias, acciones, actividades y proyectos son previamente planificados y concordados					
	<b>ORGANIZACION</b>					
5	La institución cuenta con un manual de organización y funciones					
6	Existen planes operativos por cada área de trabajo.					
7	Cada área cuenta con los recursos para el cumplimiento de metas físicas-económicas					
8	Existe reuniones de coordinación para la coordinación y ejecución de las tareas asignadas					
	<b>DIRECCION</b>					
9	Están plenamente identificados los Niveles operativos , ejecutivos y estratégicos					
10	Se propicia el trabajo en equipos en área de trabajo					
11	Se resalta la capacidad de liderazgo demostrada por el jefe de su área.					
12	La alta dirección promueve una motivación constante a la fuerza laboral					
	<b>CONTROL</b>					
13	Existe el control previo, concurrente y posterior en cada área					
14	Existe permanentemente el control presupuestal y cumplimiento de metas del Plan Operativo					
15	Se evalúa el impacto positivo de las ejecución de actividades					
16	Se empodera a las áreas para el cumplimiento del control interno					

## ANEXO 04

## VALIDEZ DE CONTENIDO POR EXPERTOS

**Validez de Contenido de la Variable optimización de recursos**

Según la validez de contenido efectuada por 3 expertos (Anexo4), la validez del instrumento para la variable **optimización de recursos**, se puede apreciar los siguientes datos:

**Tabla 41: Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable optimización de recursos**

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	3	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	3
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	3
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	5	4	3
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	3
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	4	3
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	3
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	3	4	5
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	4	4
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	4	4

*Fuente: encuesta los tres jueces*

**Tabla 42: Calificación del instrumento, para la variable optimización de recursos**

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000 -2.236	A	Adecuación total
2.237 - 4.4473	B	Adecuación en gran medida
4.474 - 6.710	C	Adecuación promedio
6.711 - 8.947	D	Adecuación escasa
8,948 - 11,184	E	Inadecuacion

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

Según las tablas 41 y 42 y los procesos que figuran en el anexo 04, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 2.2361 y cae dentro del Intervalo A, de Adecuación total. Por tanto, el instrumento **Optimización de recursos** supera la prueba de validez.

**5.1.1. Validez de Contenido de la Variable Gestión administrativa**

Según la validez efectuada por 3 expertos, la validez del instrumento para la variable **Gestión administrativa**, se puede apreciar en la tabla adjunta:

**Tabla 43: Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Gestión administrativa**

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	4	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	4	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	4
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	3
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	4	4
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	4	4
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	4	3

*Fuente: Encuesta los tres jueces*

**Tabla 44: Calificación del instrumento para la variable Gestión administrativa**

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
<b>0.000 -2.107</b>	<b>A</b>	<b>Adecuación total</b>
2.108 - 4.215	<b>B</b>	Adecuación en gran medida
4.216 - 6,323	<b>C</b>	Adecuación promedio
6.324 - 8.431	<b>D</b>	Adecuación escasa
8.432 - 10,539	<b>E</b>	Inadecuacion

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

Según las tablas 43 y 44 y los procesos que figuran en el anexo 04, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 0,940 y cae dentro del Intervalo A, de una Adecuación Total. Por tanto, el instrumento **Gestión administrativa**, supera la prueba de validez.



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**LA OPTIMIZACION DE RECURSOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL  
GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, AÑO 2017"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Alyssa Chavez Borland Jorge  
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNPBG  
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Optimización de recursos  
1.4. Autor (es) del Instrumento: ASTOQUILCA CHAVEZ Alyssa Yasmin

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: .....

Teléfono N°: .....

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante

DNI: 0049039P



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**LA OPTIMIZACION DE RECURSOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, AÑO 2017"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: GÓMEZ CÁCERES FELIPE  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE U.N.T.B.E  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Optimización de recursos.  
 1.4. Autor (es) del Instrumento: ASTOQUILCA CHAVEZ Alyssa Yasmin

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: .....

Teléfono N°: .....

Firma del Experto Informante

DNI: 10432935



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**LA OPTIMIZACION DE RECURSOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, AÑO 2017"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Espinoza Casanova Angel Ulises  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UPT  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Administrativa  
 1.4. Autor (es) del Instrumento: ASTOQUILCA CHAVEZ Alyssa Yasmin

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			x		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			x		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			x		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			x		
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			x		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			x		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			x		x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				x	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: .....

Teléfono Nº: .....

Firma del Experto Informante  
 DNI: 07227421



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
ESCUELA DE POST GRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**LA OPTIMIZACION DE RECURSOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL  
GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, AÑO 2017"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Alyssa Gutiérrez Beato Alvarez Jorge  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNPTO  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Administrativa  
 1.4. Autor (es) del Instrumento: ASTOQUILCA CHAVEZ Alyssa Yasmin

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Lugar y fecha: .....

Teléfono Nº: .....

Firma del Experto Informante  
 DNI: 00490398



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**LA OPTIMIZACION DE RECURSOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL  
GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, AÑO 2017"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: GOMEZ CASERES FELISA  
1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNIBG  
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Administrativa,  
1.4. Autor (es) del Instrumento: ASTOQUILCA CHAVEZ Alyssa Yasmin

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: .....

Teléfono N°: .....

Firma del Experto Informante

DNI: 10.43.2935



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
ESCUELA DE POST GRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**LA OPTIMIZACION DE RECURSOS Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL  
GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, AÑO 2017"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: *Espinaza Casanova Angel Ulises*
- 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente UPT*
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: *Optimización de recursos*
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: *ASTOQUILCA CHAVEZ Alyssa Yasmin*

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			X		
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: .....

Teléfono N°: .....

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante  
DNI: *07777425*

## **ANEXO 05**

### **PROPUESTA: PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA**

#### **PRESENTACIÓN**

Las instituciones desarrollan planes estratégicos basados en su principal capital: el recurso humano; debido a que el fortalecimiento y motivación que pueda tener dicho recurso, genera un impacto en los resultados de productividad.

En ese sentido, se propone el Plan de Capacitación para mejorar las competencias de los servidores del Gobierno Regional de Tacna, constituyéndose como un instrumento que contribuirá al desarrollo profesional y técnico abarcando materias referentes a la legislación, planeación, a las técnicas y prácticas referentes a la Administración pública, así como al desarrollo de competencias y destrezas personales cimentados en principios éticos y morales.

#### **I. INSTITUCIÓN: GOBIERNO REGIONAL DE TACNA**

El Gobierno Regional de Tacna tienen por finalidad esencial fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada y el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo (Artículo 4.- Finalidad/ Ley N° 27867).

### **1.1. MISIÓN**

Organización orientada a la prestación de servicios públicos y a la ejecución de infraestructura social y económica impulsando el desarrollo armónico, sostenido y sustentable de la Región Tacna con la finalidad de mejorar las condiciones de calidad de vida de la población.

### **1.2.VISIÓN**

Gobierno Regional tendiente al desarrollo sostenible y calidad de vida, atractivos para la Inversión, promoviendo la transformación de flujos económicos e impulsando los servicios, el turismo y la exportación.

### **1.3.OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

1. Promover el desarrollo de las diferentes áreas de la Región, con la participación activa de los agentes económicos, dotándola de inversión social y económica para generar ventajas competitivas, contribuir al uso racional de los Recursos Naturales y crear oportunidad de generación de empleos e ingresos.
2. Contribuir a reducir las necesidades básicas de la población, así como a ampliar la interconexión vial y coadyuvar al desarrollo urbano, mejorando la calidad de vida de la región.
3. Conducir el proceso de desarrollo, a través de la formulación de planes estratégicos regionales, así como mejorar el gerenciamiento de la administración pública regional, dentro de un marco de modernización y uso racional de los recursos disponibles.

4. Promover la salud individual y colectiva de la población, garantizando el acceso y la atención integral con servicios adecuados y de calidad bajo criterios de equidad.
5. Desarrollar las potencialidades humanas, valores, aptitudes, y destrezas para el proceso de desarrollo regional y de la transformación económica y social.

#### **1.4. ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA**

La Estructura Orgánica del Gobierno Regional de Tacna, se detalla a continuación:

##### **1. ÓRGANO NORMATIVO Y FISCALIZADOR**

- Consejo Regional
- Secretaría del Consejo Regional

##### **2. ÓRGANOS EJECUTIVOS**

- Presidencia Regional
- Vice Presidencia Regional
- Gerencia General Regional

##### **3. ÓRGANOS CONSULTIVOS, DE COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN**

- Consejo de Coordinación Regional. (CCR)
- Plataforma Regional de Defensa Civil

- Agencia Regional de Fomento de la Inversión Privada

#### 4. ÓRGANO DE CONTROL

- Órgano de Control Institucional

#### 5. ORGANOS DE DEFENSA JUDICIAL

- Procuraduría Pública Regional

#### 6. ORGANOS DE ASESORAMIENTO

- Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial
  - a) Sub Gerencia de Planeamiento y Acondicionamiento Territorial
  - b) Sub Gerencia de Presupuesto
  - c) Sub Gerencia de Desarrollo Organizacional
- Sub Gerencia de Cooperación Técnica Internacional
- Oficina Regional de Asesoría Jurídica
- Oficina Ejecutiva de Programación e Inversiones
- Oficina Ejecutiva de Supervisión

#### 7. ORGANOS DE APOYO

- Oficina Regional de Administración
  - a) Oficina Ejecutiva de Recursos Humanos
  - b) Oficina Ejecutiva de Contabilidad
  - c) Oficina Ejecutiva de Tesorería

- d) Oficina Ejecutiva de Logística y Servicios Auxiliares
- e) Oficina de Control Patrimonial
- f) Oficina de Equipo Mecánico
- Oficina Regional de Seguridad y Salud Ocupacional
- Oficina Ejecutiva de Administración de Bienes Inmuebles
- Oficina de Tecnología de la Información
- Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional

## 8. ÓRGANOS DE LÍNEA

- Gerencia Regional de Infraestructura
  - a) Sub-Gerencia de Obras
  - b) Sub-Gerencia de Estudios
  - c) Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
- Gerencia Regional de Desarrollo Económico
  - a. Sub-Gerencia de Gestión Empresarial
  - b. Sub-Gerencia de Promoción a las Inversiones y Exportación
  - c. Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo
  - d. Dirección Regional de la Producción
  - e. Dirección Regional de Energía y Minas
  - f. Dirección Regional de Agricultura
- Gerencia Regional de Desarrollo Social
  - a. Sub Gerencia de Promoción y Gestión del Desarrollo Humano

- b. Sub Gerencia de Población, Desarrollo Social e Igualdad de Oportunidades.
- c. Oficina Regional de Atención a las Personas con Discapacidad (OREDIS)
- d. Dirección Regional de Educación
- e. Dirección Regional de Salud
- f. Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo
- g. Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento
- h. Archivo Regional.
- i. Aldea Infantil San Pedro
- Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente
  - a. Sub Gerencia de Recursos Naturales
  - b. Sub Gerencia de Gestión Ambiental
  - c. Administración del Área de Conservación Regional Vilacota —  
Maure

## 9. ORGANOS DESCONCENTRADOS

- Oficinas Descentralizadas

## 10. ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO REGIONAL

- Comité de Administración de la Zona Franca y Zona Comercial de Tacna ZOFRATACNA



## **II. ASPECTOS GENERALES:**

### **2.1 ALCANCE**

La propuesta del Plan de Capacitación para mejorar las competencias, está dirigido a todos los servidores y funcionarios que laboran en la Unidad Ejecutora 001- Sede Central del Gobierno Regional de Tacna, comprendidos en los regímenes del Decreto Legislativo N° 276 y Decreto Legislativo N° 1057.

### **2.2 FINALIDAD**

Siendo su finalidad principal el impulsar la eficacia y eficiencia en la institución, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Al desarrollo profesional, técnico y moral de los trabajadores que laboran en la sede del Gobierno Regional de Tacna
- Mejorar la calidad de los servicios brindados a la población usuaria
- Generar conductas positivas en los servidores del Gobierno Regional de Tacna
- Generar identificación del personal con los objetivos del Gobierno Regional de Tacna
- Mejorar la comunicación externa e interna en el Gobierno Regional de Tacna

## **2.3 OBJETIVOS**

### **2.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Promover el desarrollo de las capacidades de los servidores públicos que laboran en la Unidad Ejecutora 001- sede central del Gobierno Regional de Tacna, a fin de contribuir al perfeccionamiento profesional y personal de los colaboradores.

### **2.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- Propiciar la adquisición de nuevos conocimientos, particularmente a través de las actualizaciones den materia de normas de sistemas administrativos y tecnologías de información y comunicación.
- Implementar una plataforma de atención a la ciudadanía, para aumentar la confianza y mejorar la imagen del Gobierno Regional de Tacna
- Generar actitudes y valores éticos y morales que coadyuven al mejoramiento continuo, y a la mejora del clima organizacional.
- Fortalecer las capacidades y habilidades del personal que permitan lograr el uso eficiente de los recursos del Gobierno Regional de Tacna
- Sensibilizar y capacitar a los servidores para mejorar la comunicación en el Gobierno Regional de Tacna a su vez implementar normatividades en favor a ello.

## 2.4 MARCO LEGAL

El Plan de Capacitación para mejorar las competencias de los servidores del Gobierno Regional de Tacna, ha sido elaborado teniendo en consideración la normatividad y documentos de gestión vigentes:

- a) Constitución Política del Perú
- b) Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias
- c) Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público, modificada por Decreto Legislativo N° 1295
- d) Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de remuneraciones del Sector Público
- e) Decreto Supremo N° 1025, aprobación de Normas de Capacitación y rendimiento para el sector público.
- f) Decreto Supremo N° 009-20120 PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025, sobre normas de capacitación y rendimiento para el sector público.
- g) Ley N° 30057, ley del Servicio Civil
- h) Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, aprueba directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas”

### **III. EVALUACIÓN:**

#### **3.1.EVALUACIÓN DIAGNOSTICA:**

Para la presente propuesta de Plan de Capacitación, se realizaría un formato de identificación de necesidades de capacitación, formato que se haría llegar a cada uno de los gerentes, sub gerente y jefes de oficinas quienes señalarían que temática se debería incluir en este Plan. Las necesidades de capacitación deberán incluir conocimientos, habilidades funcionales y actitudinales.

#### **3.2.EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS**

La técnica que se utilizaría sería la Prueba de conocimientos, la cual se realizaría en distintas formas, siendo una de ellas el cuestionario de preguntas cerradas, preguntas con opciones múltiples, o preguntas de verdadero o falso.

### **IV. CAPACITACION**

La capacitación implica un proceso de enseñanza-aprendizaje cuyo propósito fundamental es que los participantes, se apropien de los conocimientos, obtengan destrezas y cambien actitudes.

#### **4.1 ACCIONES DE CAPACITACIÓN**

Se propone las siguientes acciones de capacitación:

- Curso en gestión presupuestaria y su impacto en la ejecución del gasto, para gestionar estratégicamente los recursos del Estado.

- Curso Taller Coaching aplicado al Servicio de Excelencia y Buenas Practicas laborables.
- Taller Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley del Servicio Civil
- Taller aplicativos informáticos SIAF y SIGA
- Curso Taller de eliminación y conservación de documentación institucional
- Curso Taller de Procedimiento Administrativo General
- Taller de transversalizacion, enfoque de género y lenguaje inclusivo
- Talleres de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Talleres sobre perfiles de puesto