

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

---

**“LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DIRECTIVOS DEL PROGRAMA DE CICLO DE ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS Y DE LICENCIATURA (PROCECLI) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN” HUÁNUCO - 2020”**

---

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA: Ariza Maylle, Mayra Stefany**

**ASESORA: Ventura Crispin, Erica Luz**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( X )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Responsabilidad Social empresarial

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía y Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Grado académico de bachiller en administración de empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 48795273

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42528501

Grado/Título: Magister en ciencias de la educación psicología educativa

Código ORCID: 0000-0002-6595-8346

# H

### DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780x

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:15 del día 12 del mes de febrero del año 2021, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez **(Presidente)**

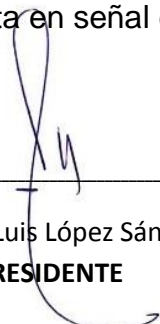
Mtro. William Giovanni Linares Beraún **(Secretario)**

Mtra. Keli Agui Esteban **(Vocal)**


Nombrados mediante la Resolución N° 028-2021- CF-FCEMP-UDH, para evaluar el trabajo de investigación intitulado **“LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DIRECTIVOS DEL PROGRAMA DE CICLO DE ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS Y DE LICENCIATURA (PROCECLI) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN” HUÁNUCO - 2020**”, presentado por el (los) egresados (s) **ARIZA MAYLLE, Mayra Stefany**; para optar el **Grado de Bachiller en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado. Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADA** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente**.

Siendo las 10:55 horas del día 12 del mes de febrero del año 2021, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Jorge Luis López Sánchez  
**PRESIDENTE**

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
**SECRETARIO**

  
\_\_\_\_\_  
Mtra. Keli Agui Esteban  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A mi padre y madre, quienes me brindaron su apoyo incondicional durante mis estudios con el único objetivo de que mis conocimientos reflejen de ante la sociedad. Asimismo, dedico a quienes estuvieron en momentos difíciles dando la motivación emocional y moral para no abandonar mis anhelos profesionales; quienes han hecho de mí un mejor hombre.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, debo agradecer al divino creador por su bendición de gozar de buena salud para obtener mis anhelos y metas; por su generosidad, paz, amor y fortaleza.

Agradezco a los maestros de la Universidad de Huánuco por haberme brindado sus sabios consejos y sus conocimientos en diversos temas que me sirve como base para tener el éxito en el caminar del emprendimiento profesional.

Agradezco a mis familiares por su paciencia y comprensión por haber entendido las circunstancias que estamos pasando por tiempos de pandemia Covid 19 que arrasa sin distinguir el color, raza, sexo y otros.

Finalmente agradezco a los autoridades e personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por abrirme las puertas y brindar el apoyo durante el desarrollo del trabajo de investigación y permitirme realizar los cuestionarios.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	IX
INTRODUCCIÓN .....	X
CAPÍTULO I.....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	12
1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICOS .....	12
1.3. OBJETIVOS GENERAL.....	12
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.5. JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGAR .....	13
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	13
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	13
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	13
1.6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. ANTECEDENTES DE DA INVESTIGACIÓN .....	15
2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL .....	15
2.1.2. ANTECEDENTE NIVEL NACIONAL .....	16
2.1.3. ANTECEDENTE NIVEL LOCAL.....	19
2.2. BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1. DEFINICIÓN.....	22
2.2.2. ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	23
2.2.3. DIMENSIONES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO..	24

2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	27
2.4.	HIPÓTESIS.....	28
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	28
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICO.....	28
2.5.	VARIABLE DE OPERACIÓN .....	29
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE .....	29
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE .....	29
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	30
CAPÍTULO III.....		31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		31
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.1.1.	ENFOQUE.....	31
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL .....	31
3.1.3.	DISEÑO .....	31
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	32
3.2.1.	LA POBLACIÓN .....	32
3.2.2.	LA MUESTRA. ....	32
3.3.	LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	33
3.4.	LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	34
CAPÍTULO IV.....		35
RESULTADOS.....		35
4.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	35
CONCLUSIONES .....		49
RECOMENDACIONES.....		51
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....		52
ANEXOS .....		55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: ¿LOS DIRECTIVOS DEL PROCECLI CUMPLE CON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE TRABAJO? .....	35
Tabla N° 2: ¿AL REALIZAR ALGUN TRAMITE EN PROCECLI ¿USTED OBTENIDO RESULTADOS ESPERADOS?.....	36
Tabla N° 3: ¿LOS DIRECTIVOS DE LA INSTITUCION ESTA ORGANIZADO DE ACUERDO A LAS AREAS DE TRABAJO? .....	37
Tabla N° 4: ¿LOS DIRECTIVOS DEL PROCECLI CUMPLEN CON SUS FUNCIONES ADECUADAMENTE? .....	38
Tabla N° 5: ¿SE TOMAN BUENAS DECISIONES PARA RESOLVER PROBLEMAS EN LOS TRAMITES QUE BRINDA LA INSTITUCION? .....	39
Tabla N° 6: ¿EL LIDERAZGO ES PROMOVIDO EN LA ATENCION AL USUARIO DE PROCECLI? .....	40
Tabla N° 7: ¿SE CORRIGEN RAPIDAMENTE LOS ERRORES EN LOS TRAMITES QUE USTED REALIZA? .....	41
Tabla N° 8: ¿LOS RESULTADOS DEL SERVICIO BRINDADO SON OPTIMOS? .....	42
Tabla N° 9: ¿EL TRABAJO EN EQUIPO ES POLITICA DE LA ORGANIZACION? .....	43
Tabla N° 10: ¿RESPETAN LAS OPINIONES Y SUGERENCIAS DE TODOS LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO? .....	44
Tabla N° 11: ¿LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PROCECLI SE DIRIGEN CON RESPETO HACIA LOS USUARIOS? .....	45
Tabla N° 12: ¿LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PROCECLI SE COMUNICAN CON CLARIDAD CON LOS USUARIOS? ...	46
Tabla N° 13: ¿LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO CUMPLEN CON SU MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES?.....	47
Tabla N° 14: ¿LOS DIRECTIVOS CUMPLEN CON SUS PROMESAS EN EL TIEMPO INDICADO?.....	48



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Etapas del proceso administrativo .....	23
Figura N° 2: Dimensiones de Procesos Administrativos .....	24
Figura N° 3: ¿LOS DIRECTIVOS DEL PROCECLI CUMPLE CON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE TRABAJO? .....	35
Figura N° 4: ¿AL REALIZAR ALGUN TRAMITE EN PROCECLI ¿USTED OBTENIDO RESULTADOS ESPERADOS? .....	36
Figura N° 5: ¿LOS DIRECTIVOS DE LA INSTITUCION ESTA ORGANIZADO DE ACUERDO A LAS AREAS DE TRABAJO? .....	37
Figura N° 6: ¿LOS DIRECTIVOS DEL PROCECLI CUMPLEN CON SUS FUNCIONES ADECUADAMENTE? .....	38
Figura N° 7: ¿SE TOMAN BUENAS DECISIONES PARA RESOLVER PROBLEMAS EN LOS TRAMITES QUE BRINDA LA INSTITUCION? .....	39
Figura N° 8: ¿EL LIDERAZGO ES PROMOVIDO EN LA ATENCION AL USUARIO DE PROCECL? .....	40
Figura N° 9: ¿SE CORRIGEN RAPIDAMENTE LOS ERRORES EN LOS TRAMITES QUE USTED REALIZA? .....	41
Figura N° 10: ¿LOS RESULTADOS DEL SERVICIO BRINDADO SON OPTIMOS? .....	42
Figura N° 11: ¿EL TRABAJO EN EQUIPO ES POLITICA DE LA ORGANIZACION? .....	43
Figura N° 12: ¿RESPETAN LAS OPINIONES Y SUGERENCIAS DE TODOS LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO? .....	44
Figura N° 13: ¿LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PROCECLI SE DIRIGEN CON RESPETO HACIA LOS USUARIOS? .....	45
Figura N° 14: ¿LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PROCECLI SE COMUNICAN CON CLARIDAD CON LOS USUARIOS? ...	46
Figura N° 15: ¿LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO CUMPLEN CON SU MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONE .....	47
Figura N° 16: ¿LOS DIRECTIVOS CUMPLEN CON SUS PROMESAS EN EL TIEMPO INDICADO? .....	48

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación menciona como objetivo general Determinar los procesos administrativos y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizá”; para ello se formuló el siguiente problema general: ¿De qué manera los procesos administrativos se relaciona el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL? , afirmando nuestra hipótesis general entre los procesos administrativos que existe una estrecha relación significativamente el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL. y a su vez se determinó tamaño de la muestra que se tomó mediante el método no probabilística debido al tamaño de la población fue pequeño y será viable tomarlo como muestra, y el número de personas que conforman es de 200 profesores participantes del Bachillerato y Licenciatura, quienes son aspirantes a optar el grado de Bachiller y Licenciatura en Ciencias de la Educación, después de ello se recolectaron datos utilizando la técnica de encuesta haciendo uso de un cuestionario compuesto por 14 preguntas. Se determinó las dimensiones de procedimiento administrativo: planeación, organización, dirección y control, puesto que, si está relacionado con desempeño laboral de los Directivos, teniendo como afirmación favorable según la figura 3 muestra el 31.0% está de acuerdo; figura 4, 30.0% está de acuerdo y totalmente de acuerdo; figura 5 el 48.0% es totalmente de acuerdo; figura 6 es 39.0% es de acuerdo y en la figura 7 es 44.5% respondieron de acuerdo. Este dato demostrado es favorable para contrastar que si existe relación en el procedimiento administrativo en el desempeño laboral de los directivos de PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” Huánuco.

**Palabra claves:** Procedimiento administrativo, desempeño laboral

## ABSTRACT

The general objective of this research work is to determine the administrative processes and their relationship with the work performance of the directors of PROCECLI of the Faculty of Education Sciences of UNHEVAL; For this, the following general problem was formulated: In what way are the administrative processes related to the work performance of the PROCECLI directors of the Faculty of Education Sciences of UNHEVAL?, affirming our general hypothesis between the administrative processes that there is a close relationship significantly with the work performance of the PROCECLI directors of the Faculty of Education Sciences of UNHEVAL. and in turn, the size of the sample was determined, which was taken using the non-probabilistic method since the size of the population is small and it is feasible to take it as a sample, and the number of people that make up is 200 teachers participating in the Baccalaureate and Bachelor's degrees. , who are aspiring to choose the academic degree of Bachelor and Bachelor of Science in Education, after that data were collected using the survey technique using a questionnaire made up of 14 questions. The results obtained were processed, analyzed and studied using the Statistical Software EXCEL, to see the existence of the relationship of the relationship variables between the Administrative processes and job performance.

The dimensions of administrative procedure were determined: planning, organization, direction and control, which, if it is related to the work performance of the Executives, having as a favorable affirmation according to figure 3 shows 31.0% agree; figure 4, 30.0% agree and totally agree;

figure 5, 48.0% totally agree; figure 6 is 39.0% agree and figure 7 is 44.5% answered in agreement. This demonstrated data is favorable to contrast that there is a relationship between the administrative procedure in the work performance of the PROCECLI directors of the Faculty of Education Sciences of the National University Hermilio Valdizán de Huánuco.

**Key words:** Administrative procedure, job performance

## INTRODUCCIÓN

Nuestro trabajo de investigación fue elaborado en coordinación de los directivos y el personal administrativo del PROCECLI. El objetivo era analizar la relación que existe entre las variables del procedimiento administrativo y desempeño laboral. Dicho trabajo de investigación se aplicó el modelo y la metodología científica en la que se establece en reglamento de grados y títulos de UDH. Presente tesis está compuesta en su capítulo primero por la naturaleza de descripción del problema, planteamiento y formulación del problema, objetivo, justificación, limitación, viabilidad y su importancia. Segundo Capítulo establece el Marco teórico con base a sus antecedentes y bases teóricas de otras trabajos investigación o similares como referencia al nuestro trabajo de investigación, que contribuye conceptos y contenidos claros y precisos de lo que estamos investigando, cuyo aportes y propuestas de aquellos autores con trayectorias científicas que nuestra actualidad citamos en nuestra trabajo de investigación; asimismo, se consideró los términos básicos que son establecidos en toda la investigación y definiciones conceptuales. En el capítulo tercero y cuarto de la tesis se considera la parte metodológica concerniente a la investigación realizado, puesto que sus resultados de la encuesta a los trabajadores cuyas respuestas se entran en el análisis e interpretación de las tablas y figuras. Nuestros conclusiones y recomendaciones de tesis contribuirán a la institución o al Programa de Bachillerato y Licenciatura y a otras instituciones para tomar decisiones futuras a diversas áreas de trabajo similares que brindan los servicios académicos y administrativos para potencializar el desempeño laboral de los Directores, Coordinadores, Jefes y Asistentes de instituciones públicas y privados, que en la práctica se realiza los mismos procedimientos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El programa de PROCECLI cuya Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” depende de la Unidad de producción y servicios académicos, por lo que se desarrolla el Programa de Estudios Complementarios (PROCEC) y Licenciatura (PROLI).

“El Programa del (PROCEC) es la Unidad Académica del PROCECLI, tiene como objetivo ofertar y atender la demanda de profesores titulados o egresados de los Institutos de Educación Superiores Pedagógicos Público, su estudio es conducente a la obtención del Grado de bachiller en Ciencias de la Educación”.

“El Programa de Licenciatura (PROLI) es parte del PROCECLI; tiene el mismo fin de atender la demanda de los profesores con título pedagógico y bachiller en ciencias de la educación, quienes obtuvieron en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” o en otras universidades que brindan los servicios académicos o programas similares. Este programa se enfoca desarrollar las actividades académicas con la finalidad que los docentes opten el título profesional de Licenciado en Educación, en menciones o especialidades que oferta la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL. Los procedimientos están enmarcados con base a la Ley Universitaria N° 30220 y reglamento de grados y títulos, correspondientes. Su funcionamiento del PROCEC y PROLI económicamente es autofinanciamiento por los usuarios, de acuerdo a las metas de atención, el presupuesto es elaborado por el directorio y envía al Consejo de Facultad para su aprobación y ratificación en el Consejo Universitario de la UNHEVAL.

Este trabajo de investigación tiene como fin determinar los errores o ineficiencias que existen en la atención de procesos administrativos que

afectan a los usuarios del programa de PROCECLI en el campo académico y administrativo, para luego entregar un informe al programa y puedan tomar decisiones necesarias repotenciar y optimizar procesos administrativos que ayudaran a la eficiencia y mejoramiento con dicho fin.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera los procesos administrativos se relaciona el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL?

### **1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICOS**

- ¿De qué manera la planeación se relaciona con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL?
- ¿De qué manera la Organización se relaciona con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL?
- ¿De qué manera la Dirección se relaciona con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL?
- ¿De qué manera el Control se relaciona con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL?

## **1.3. OBJETIVOS GENERAL**

Determinar los procesos administrativos y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL

#### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la planeación y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.
- Determinar la Organización y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.
- Determinar la Dirección y su relación con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.
- Determinar el Control y su relación con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGAR**

##### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El trabajo utilizó teorías básicas teniendo en cuenta las ciencias aplicadas en los procesos administrativos y el desempeño laboral de los directivos, que permitirá hallar los instrumentos de mejor aplicación para generar conocimientos útiles para el programa.

##### **1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Los resultados generados mediante la investigación y aplicación de técnicas e herramientas, fueron aplicados en el proceso que nos permitieron examinar y analizar los datos obtenidos.

##### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Empleamos el modelo y metodologías de investigativas para su realización el planteamiento del problema, con base al marco teórico, ya que los métodos, técnicas e herramientas a utilizar fueron validar la

metodología.

## **1.6. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Recolección de información es limitada por el tema de la pandemia la institución se encuentra suspendida sus actividades presenciales por lo que no se puede adquirir dichas informaciones necesarias para la investigación.

Para obtener informaciones reales se necesita la colaboración de los usuarios del programa, por la pandemia es imposible contar con su presencia, la recolectamos información por llamadas telefónicas.

La pandemia nos limita asesorarnos de forma presencial ya que nos ayudaría a debatir con la investigación, pero utilizamos programas para conectarnos de forma virtual, lo que no es lo mismo ya que a veces no contactos con recursos (internet).

## **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Es viable por su estructura y recursos físicos y humanos. Por lo que también contamos con capacidad, dedicación, compromiso y habilidades para realizar las investigaciones.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE DA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL**

Título: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVO INTEGRALES DE LA DIRECCIÓN DE DEPORTES Y RECREACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL GUAYAS Y PROPUESTA DE MEJORA.

Autor: Orozco Fuentes

Universidad: Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador. Año: 2015

Conclusiones:

Los procesos administrativos integrales cumplen con los tiempos adecuados, los jefes departamentales dan ordenes claras a sus coordinadores acompañados de la estrategia que se vaya a utilizar para que al final de cada proyecto.

El proceso de canalización tiene falencias y se lo puede hacer cuando todas las peticiones, sean ingresadas directamente a cada departamento, esto permitirá que se realice una canalización interna lo cual agilizará el inicio de los procesos administrativos integrales. No existe una caja chica con recursos idóneos para resolver problemas que se presenta día a día. El personal escogido es debidamente calificado para el cargo que va a desempeñar.

Existe falta de herramientas necesarias para un óptimo trabajo: internet de calidad, presupuesto aprobado para imprevisto, llamadas a celular y espacio físico en el área de trabajo. Los trabajadores son muy comprometidos y motivados, gozan de amplia experiencia en los temas y procesos a tratar día a día lo cual les permite resolver cualquier tipo de problema. Además, que está bien definida la segregación de

funciones.

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADO A CNEL-EP MATRIZ GUAYAQUIL.

Autores: Xiomara Cecibel Obregón Delvalle. Ginger Lisbeth Ponce Alvarado

Universidad: Universidad de Guayaquil– Ecuador. Año: 2018

Conclusiones:

La comunicación entre el jefe y subalternos del área de servicio al cliente de CNELEP se puede considerar muy buena, sin embargo, existe bastantes falencias en cómo se llega al cliente, esto afectaría en el manejo y soluciones que se le dan a los clientes por los reclamos o quejas presentadas.

De acuerdo a la opinión de los empleados mediante los resultados obtenidos en las entrevistas en la CNEL-EP, el plan de capacitación anual que realiza la empresa requiere de una mejora en los temas en relación al trato con el cliente y en las técnicas a utilizar para resolver los reclamos o quejas presentados en el día a día.

Las capacitaciones que se realizan en el área de servicio al cliente no son dirigidas siempre a todo el personal, por lo que existen deficiencias en cuanto al conocimiento de trato al cliente y en solución a los reclamos o quejas del usuario, la continua preparación dadas a los empleados es importante para que estos a su vez puedan ofrecer a los usuarios una buena calidad del servicio en el área de atención al cliente.

### **2.1.2. ANTECEDENTE NIVEL NACIONAL**

Título: PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL Y LICENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL

DE TACNA, AÑO 2016.

Autores: Evelin Rocio Coah Tapia Oscar Limachi Quispe

Universidad: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Año: 2016

Conclusiones:

Sobre los Procesos Administrativos se concluye que se debería darse respuesta los trámites solicitados en un tiempo más corto, según el análisis sobre cada trámite de las cuatro áreas que conforma la Subgerencia de Acondicionamiento Territorial y licencias; indicaron que existe un alto tiempo de demora y es en el Área de Adjudicaciones quien tiene mayor tiempo de demora esto repercute en el grado de satisfacción de cada administrado, también debe contar la entidad con personal capacitado en el área correspondiente para que puedan especificar y guiar bien en los procesos administrativos a cada administrado.

Respecto a la Satisfacción de los usuarios se comprobó que los usuarios tienen una buena percepción sobre la imagen personal del personal municipal, así como también el trato que se brinda a cada administrado es el adecuado, sin embargo, sobre la predisposición que tiene el 100 personal municipal para atender al administrado no es adecuada, está en un nivel regular esto infiere en la satisfacción de los usuarios.

Título: MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA 2016

Autor: Juan Carlos Carreño Gamarra

Universidad: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Año: 2016

Conclusiones:

Para poder implementar la Gestión por Procesos de Negocio se tuvo que realizar encuestas y cuestionarios realizados al personal que labora en la Universidad, así como leer la documentación y reglamentos internos de la UNSCH, como del MOF, el ROF entre otros que permitieron conocer a fondo el funcionamiento de los procesos en la Universidad. Con esta información obtenida se pudo utilizar las herramientas para modelar los procesos de negocio críticos, para luego poder modificar los procesos incluyendo actividades y tareas, esto con la finalidad de simplificar dichos procesos.

Para no interferir con los procedimientos que actualmente se realizan en la universidad el BPM permite implementar una solución que se puede aplicar gradualmente una vez obtenido las mejora a los procesos porque lo que se planteó una adecuación incremental en la aplicación de los procesos medulares de la universidad.

En los resultados se puede observar cómo eran los procesos antes en la Universidad y como debería ser luego de aplicar la Gestión por procesos de negocio, se ve reflejado un cambio notable ya que los procesos se han simplificado y mejorado, con lo que se puede decir que se cumplió con el objetivo de la simplificación de los Procesos.

Título: EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2017.

Autor: José Gabriel Bendezú Champi Universidad: Universidad Andina del Cusco Año: 2017

Conclusiones:

Se ha determinado que el proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, se encuentra en el nivel ni adecuado ni inadecuado con un 40.68%, es decir que la planeación, la organización, integración, dirección y control, son conducidos e implementado medianamente por la falta de comunicación en los diferentes niveles de gestión.

Se ha determinado que la planeación del proceso administrativo, en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, es de nivel ni adecuado ni inadecuado con un 28.81%, es decir que la implementación de la planeación es medianamente, debido a que los trabajadores tienen escasos conocimientos en relación a la filosofía y valores, misión y visión, objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos, debido a que muy pocas veces se les participa en la elaboración de este instrumento de gestión, además se observa que su Plan Estratégico Institucional, falta actualizar.

Se ha determinado que la integración del proceso administrativo, del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017, está en el nivel ni adecuado ni inadecuado con un 78 42.37%, es decir que los recursos para ejecutar planes está siendo conducido medianamente, nos referimos a los recursos humanos no están adecuadamente seleccionado según sus capacidades, no se están manejando adecuadamente los materiales financieros y tecnológicos, lo que está ocasionando algunas limitaciones en alcanzar las metas anuales.

### **2.1.3. ANTECEDENTE NIVEL LOCAL**

Título: PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA COMERCIAL RIVERA DISTRIBUIDORES S.R.L HUÁNUCO - 2015

Autor: Juan Carlos Céspedes Rivera Universidad: Universidad de Huánuco Año: 2015

Conclusiones:

Se contrasto la hipótesis de manera descriptiva determinando que si existe influencia entre los Procesos Administrativos y la Calidad de Servicios.

Se determinó que, si existe la influencia de la Planificación en la Calidad de Servicios, en la encuesta realizada en la pregunta ¿Cuenta con buena planificación de sus recursos?, la mayoría manifestó que hay

planificación, mientras que un 6% no cree que exista planeación, habrá que mejorar la comunicación dentro de la empresa para que todos puedan ir hacia un mismo objetivo.

Se determinó que, si existe la influencia de la Organización en la Calidad de Servicios, los resultados nos muestran que los empleados de la empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. (un 22%) no conocen el organigrama de la institución, lo cual origina problemas con la definición de tareas de cada uno de los elementos que conforman el área administrativa, al igual que determina nuestros perfiles para cada uno de los puestos existentes.

Título: LA IMPLICANCIA DEL NON BIS IN ÍDEM EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DE HUAYLLAY 2016.

Autor: Jhonatan Ramírez Portilla Universidad: Universidad de Huánuco

Año: 2016

Conclusiones:

Que de las 48 personas que se aplicó el cuestionario tenemos que el 94% refiere que no, el 6% refiere que sí, sabe sobre la interdicción de la persecución penal.

Quede de las 48 personas que se aplicó el cuestionario tenemos que el 94% refiere que no, el 6% refiere que sí, sabe qué principio non bis in ídem puede ser aplicado a las personas jurídicas.

Que de las 48 personas que se aplicó el cuestionario tenemos que el 100% refiere que sí, el 0% refiere que no, considera necesario que la municipalidad de Huayllay cree un área especializada para casos que puedan ser sancionados tanto administrativa como penalmente.

Título: EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUB DIRECCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE HUÁNUCO – 2018

Autor: Jimmy Bazán Bernuy Universidad: Universidad de Huánuco Año: 2018

#### Conclusiones:

Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva considerable entre el Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.742 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis de la investigación. De las encuestas realizadas a los usuarios en la Sub Dirección de Licencias de Conducir se puede concluir que los usuarios valoran los resultados obtenidos por sus trámites y el tiempo en que han sido atendidos, también se comprobó este resultado se debe a la inversión en tecnología que realizó la institución, como la compra de una impresora con sistema de retro transferencia, la compra de equipos de cómputo de última generación y uso de los sistema de información que es proporcionado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así mismo con esto logró reducir considerablemente el tiempo de atención a los usuarios logrando resultados favorables para los usuarios que vienen a realizar sus trámites, lo que estaría pendiente es la implementación del área de atención al ciudadano para mejorar la información que se brinda a los usuarios sobre requisitos para los trámites de licencia de conducir e información sobre las infracciones al tránsito que podrían interrumpir el trámite de su Licencia de Conducir.

Se ha comprobado que existe un nivel de correlación positiva media entre la Planeación y la Calidad de Servicio, después de haberse aplicado la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.404 relacionada con los objetivos y obtención de resultados, por lo que se consideró válida la hipótesis específica (HE1). Por lo que se puede afirmar que teniendo bien establecidos los planes e identificado las estrategias esto ayuda a mejorar considerablemente la calidad de los servicios. Asimismo, de acuerdo a lo encuestado y tabulado en el cuadro N° 06 y gráfico N°11 en el que el 85% los usuarios han obtenido resultados

favorables en sus trámites de Licencias de Conducir, pero falta por mejora, porque todavía hay un 15% de personas que no pueden concluir sus trámites muchas veces porque no está actualizada 97 el estado de su pago de las sanciones impuestas por las Municipalidades Provinciales de Huánuco.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. DEFINICIÓN**

González (2013), plantea que “El Procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin”. Por esta misma razón se explica que los procedimientos tienen la esencia de actuar con bases al acto administrativo. Por esta razón se hace diferencia entre la actividad privada, por la misma naturaleza la actuación del sector público siempre requiere seguir los planes formales, estrictos, que constituyen las garantías frente a ciudadanos que actúen tal y conforme al ordenamiento jurídico y ésta es conocida y fiscalizada por los mismos ciudadanos.

Münch (2015) define que, “la administración como un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos”.

Muchos autores quienes realizaron estudios sobre el contexto de la administración de cualquier organización pública y privada presenta dos etapas esenciales:

Estructural, por su misma naturaleza da inicio de uno o más objetivos se determina la mejor forma administrativa de conducir en la práctica; Operacional, es cuando se ejecuta las acciones, actividades de su naturaleza para lograr los objetivos, metas establecidos durante el periodo de la estructuración.

Gardey (2012), considera con precisión al “procedimiento



administrativo como a uno de los ejes fundamentales del Derecho Administrativo; gracias a este concepto y propuesta los ciudadanos de cualquier comunidad tienen la seguridad que los procedimientos de trámites administrativos que se practica frente a un organismo o entidad pública se realizan de forma rigurosa con base a las leyes establecidas por la comunidad, y no de forma aleatoria o empírica se pueden hacer los trámites. Los mismos que consistirán en una serie de pasos que practicarán los ciudadanos de una comunidad puedan sentirse protegido al amparo de la ley de su país y ante cualquier obstáculos puedan reclamar al organismo del Estado con la seguridad de sí mismo”.

### 2.2.2. ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Existen múltiples periodos que constituyen el proceso administrativo de acuerdo a su complejidad estructural de organización; algunos autores consideran lo mismo los elementos o funciones que se practica en la administración. A continuación, se hace mención el criterio que utilizan en este texto.



Fuente: Munch (2014).

**Figura N° 1: Etapas del proceso administrativo**

Munch (2014), manifiesta que “cuando se administra cualquier empresa existen dos fases: una estructural, donde los jefes, coordinadores, directores determinará su finalidad y rumbo, proponiendo alternativas para conseguirlos; y la segunda es la operativa, el mismo que se efectúan en las actividades a lograr lo establecido en el tiempo de estructuración”.

### 2.2.3. DIMENSIONES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Monch(2014), “consideró las dimensiones de proceso administrativo, según como son: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control”. Estas dimensiones se practica en nuestra actualidad en las entidades u organizaciones públicas y privadas; asimismo, se considera por naturaleza en las organizaciones empresariales para un adecuado de toma de decisiones empresariales pese tener complejidad estructural.



Fuente: Munch (2014).

Figura N° 2: Dimensiones de Procesos Administrativos

### **2.2.3.1. Planeación**

Es uno de los instrumentos que tiene relevancia en la actualidad y trasciende hacia el futuro; el mismo enrumba los objetivos organizacionales de la entidad pública y privada. La importancia de la planeación en la organización.

Munch (2014), define que “la relevancia de la planeación desarrolla un adecuado funcionamiento de cualquier grupo social, debido a que esta dimensión minimiza los riesgos”. También describen ventajas de la planeación: Permite direccionar sacar provecho los esfuerzos y recursos disponibles de la organización. Minimiza las incertidumbres que puede ostentar en el futuro. Permite hacer frente a las contingencias que se puedan presentar en el futuro. Incrementa la motivación en momento de toma de decisiones.

### **2.2.3.2. Organización**

Se manifiesta a través de estructura, diseño, modelo, sistema, cultura, proceso, responsabilidad social, como lo establece los métodos y teorías científicas de la administración; a esto no es ajeno aplicar las de técnicas y estrategias para simplificar el trabajo. La importancia de la organización

Munch (2014), manifiesta la “importancia de la organización es simplificar las actividades del trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos “En otras palabras: es lograr y alcanzar metas el funcionamiento de la empresa sea sencillo, simplificado y que los procesos deben ser claros, flexibles, abierto, coherente, fluido para quienes trabajan en ella, así como la atención y satisfacción de los clientes.

### **2.2.3.3. Ventajas de la organización**

Munch (2014) describe las ventajas del proceso de la organización: Minimiza los costos e incrementa la productividad Elimina la duplicidad y corrige errores. Establece la arquitectura de la empresa

#### **2.2.3.4. Integración**

Es la interacción para obtener los recursos necesarios a fin de poner en acción o marcha las operaciones.

Munch (2014), nos indica que la integración es transcendental por su naturaleza que: Es adecuada la integración implica minimizar los costos y optimización de recursos disponibles. Un adecuado reclutamiento de personal depende del éxito o fracaso empresarial. Sin recursos necesarios, la cantidades y calidad específica, es imposible llevar a cabo el cumplimiento de metas y funciones de la organización.

Las etapas de la integración

Munch (2014) determina las siguientes etapas:

Definen necesidades y requerimientos de los recursos, estándares de calidad y tiempos. Determinan las fuentes de abastecimiento.

Selecciona a los proveedores más confiable

Seleccionan los insumos de acuerdo a los estándares de la calidad.

#### **2.2.3.5. la dirección**

Es la ejecución de las actividades programadas mediante etapas del proceso administrativo mediante la conducción, orientación de los recursos y el ejercicio del liderazgo.

a). la importancia de la Dirección

Munch (2014) menciona “si bien es cierto que todas las etapas del proceso administrativo revisten su importancia, en ese sentido la dirección realiza todo lo planeado y ejecutan propiamente con todos los elementos de la administración, en tal grado que en muchas oportunidades se confunden los conceptos administrar y dirigir”.

b). Las etapas de la dirección.

Munch (2014) indica que “es difícil de establecer las secuencias de las etapas de la dirección, toda vez que a menudo se presentan al mismo tiempo”. Estas dimensiones han determinado los siguientes indicadores: Toma de decisiones  
Liderazgo

#### **2.2.3.6. El control**

Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. La importancia del control

Munch (2014) menciona que “el control está relacionado con la planeación, es la etapa del proceso administrativo para que se evalúen los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objetivo de corregir desviaciones para reiniciar el proceso”. El control es de vital importancia dado que: Sirve para comparar y comprobar la efectividad de la gestión. Garantizar y asegurar la calidad. Proteger los activos de la organización empresarial. Garantizar el cumplimiento de los planes de la organización. Provisionar medidas para prevenir errores y reducir costo y tiempo de ejecución. Etapas del control.

Munch (2014) describe fases de control: establecimiento de estándares  
Medición corrección y retroalimentación. Para esta dimensión se han determinado los siguientes indicadores: Corrección Evaluación de resultados

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

**Organizar:** “Consiste en determinar las tareas que hacer, como lo hacen, quién los hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones”. Torres,(2018)

**Uso de recursos:** Se refiere al manejo y utilización de los distintos tipos de

insumos y materiales que dispone la organización en la parte humana, financieros, materiales e información.

**Planificación:** “La planificación es un instrumento y herramienta dinámica, estratégica de los directivos que define los objetivos generales y específicos que se buscan alcanzar en un determinado horizonte tiempo” (Chen, 2016).

**Innovación:** “Por la innovación se entiende que es un conjunto de concepto comprende una amplia gama de actividades y procesos: mercados, actividades empresariales, redes, competencia, así también las habilidades que se aplica a la organización, la creatividad y la transferencia de conocimientos” (Journal, 2018).

**Capacidad de respuesta:** “Es la respuesta de disponer acciones para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio de urgencia” McGurgan( 2019).

**El control:** “El control en el proceso que se debe tener en cuenta en la administración y esta etapa es la clave que va permitir a las organizaciones de poder mejorar y rectificar, sobre aquellos posibles errores que se hayan podido generar en las distintas fases de trabajo” Argudo (2018).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Los procesos administrativos se relaciona significativamente el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICO**

- La Planeación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”.

- La Organización se relaciona directamente con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”.
- La Dirección se relaciona directamente con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”.
- El Control se relaciona directamente con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”.

## **2.5. VARIABLE DE OPERACIÓN**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Proceso Administrativo

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Desempeño laboral de los directivos

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Proceso Administrativo	Planeación	Objetivos Obtención de resultados
	Organización	Estructura Organizativa. Organización de funciones y responsabilidades.
	Dirección	Toma de decisiones. Liderazgo.
	Control	Corrección. Evaluación de resultados.
Desempeño laboral de los Directivos.	Trabajo en Equipo	Promueve el trabajo en equipo en la organización. Los directivos y el personal administrativo se reúnen para evaluar el logro de los objetivos. Comparten opiniones de los integrantes del equipo.
	Comunicación	Los Directivos se comunican con claridad. El directivo tiene respeto hacia sus colaboradores. La comunicación es asertiva entre los directivos y los usuarios.
	Responsabilidad	Manual de organización y funciones. La eficiencia y eficaz en las actividades administrativas de los directivos Cumple funciones establecidos en el Reglamento.



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación que se enfatiza como aplicada por lo que pretendemos señalar las alternativas usando los resultados numéricos que pueden ser tratadas mediante las herramientas estadísticas, por su misma naturaleza investigativa se desarrolla cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas (SAMPIERI, 2014).

##### **3.1.1. ENFOQUE**

El enfoque cuantitativo es (representa, es un conjunto de procesos) secuencial y probatorio. Cada etapa tiene sus procesos a cumplir estrictamente y no podemos alterar o eludir pasos que establecen los métodos.

Una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa exhaustivamente la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (SAMPIERI, 2014).

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

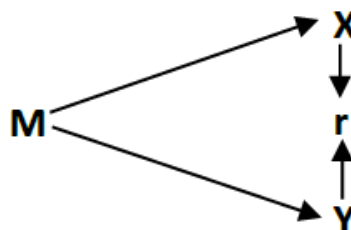
Nuestra investigación es Descriptivo Correlacional donde se describe intencionalmente el variable independiente (Los procesos administrativos) para ver la relación en la variable dependiente (el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI). El tipo de estudio nos permitirá desarrollar dos variables que tengan relación los procesos administrativos y el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI – UNHEVAL– Huánuco 2020.

##### **3.1.3. DISEÑO**

“Es un estudio no experimental y por lo tanto no genera ninguna situación, pero si se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la

investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (SAMPIERI, 2014); según:

Esquema:



Dónde:

M = muestra

X = Variable Independiente Y = Variable Dependiente

r = Relación de las variables de estudio

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. LA POBLACIÓN**

SAMPIERI ( 2014) “manifiesta que la población es el conjunto de elementos que es posible a ser analizado respecto a un fenómeno de estudio”; la población está conformado por la cantidad de 500 usuarios o alumnos, según el último reporte a los trámites realizados en el programa de PROCECLI.

### **3.2.2. LA MUESTRA.**

La muestra de la investigación es probabilística, porque procedió a operacionalizar mediante aplicación de fórmula, la cual se calcula la muestra de 200 usuarios que pertenecen al programa de PROCECLI.

Formula:

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

Dónde:

N = 500 n = ¿?

p = 50%

q = 50%

e = 5%

Z = 95% = (1.96)

**n = 200**

### 3.3. LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TIPOS DE DATOS	DEFINICIÓN
Datos Primarios	Son aquellos instrumentos que se utilizó para cumplir los objetivos de la investigación. Las fuentes primarias son obtenidas mediante encuestas, grupos locales, entrevistas, observación entre otros.
Datos Secundarios	Es la fuente existente de nivel externa e interna de la empresa. Las fuentes secundarias son obtenidos en las universidades, institutos, libros, revistas, internet, etc.

### 3.4. LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
La encuesta:  Técnica basada en preguntas y respuestas.	El Cuestionario:  Se elaboró cuestionarios para determinar las preguntas que estén relacionadas con las variables de estudio para los usuarios escogidos mediante la fórmula maestra basado al procedimiento administrativo y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI

## CAPÍTULO IV

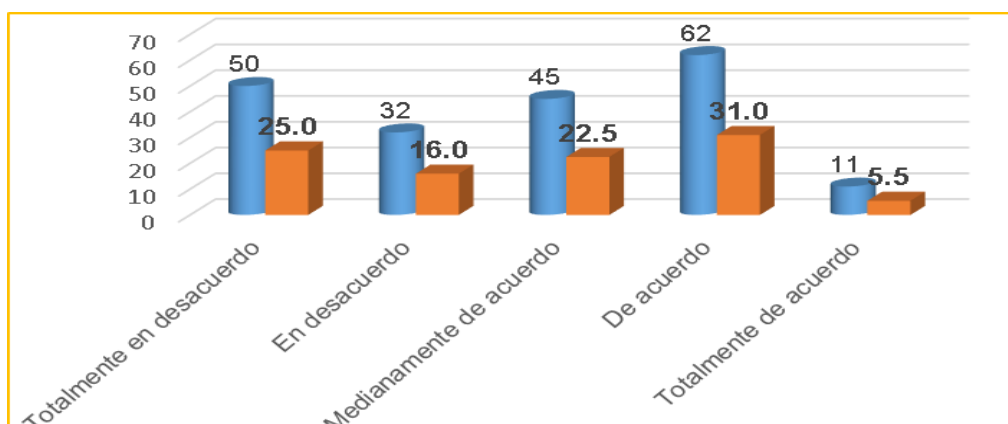
### RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Tabla N° 1: ¿LOS DIRECTIVOS DEL PROCECLI CUMPLE CON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE TRABAJO?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	50	25.0	25.0	25.0
En desacuerdo	32	16.0	16.0	41.0
Medianamente de acuerdo	45	22.5	22.5	63.5
De acuerdo	62	31.0	31.0	94.5
Totalmente de acuerdo	11	5.5	5.5	100
Total	200	100	100	

Fuente: Cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 1

**Figura N° 3: ¿LOS DIRECTIVOS DEL PROCECLI CUMPLE CON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE TRABAJO?**

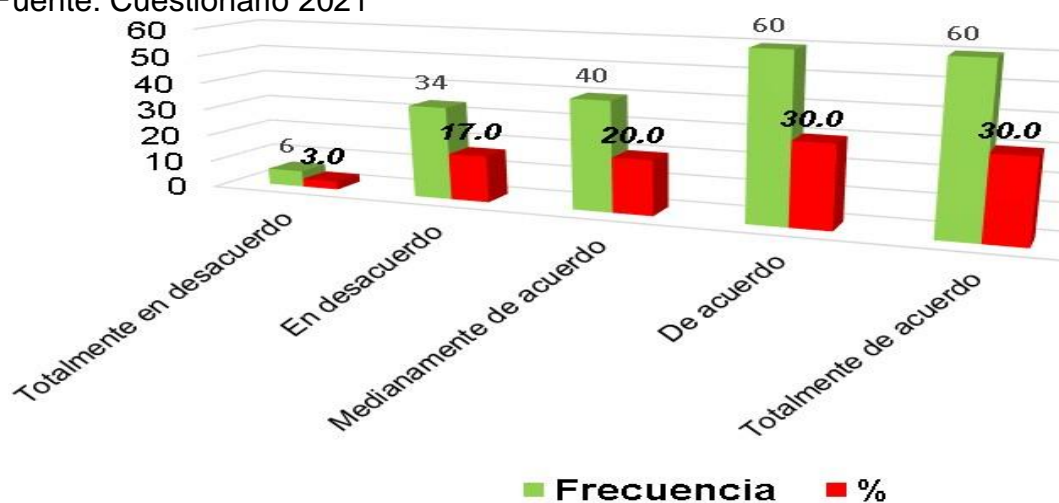
#### **Análisis e interpretación:**

De los resultados obtenidos en la Figura N° 3, se observa que, el 31.0% de los participantes del PROCECLI sienten que están de acuerdo; el 25.0% muestra totalmente en desacuerdo, el 22.5% está en desacuerdo, el 16.0% está en desacuerdo y el 5.5% está en totalmente de acuerdo, de estos resultados podemos decir que la mayoría de los participantes afirman que los Directivos del PROCECLI si cumplen con los objetivos establecidos en el plan de trabajo

**Tabla N° 2: ¿AL REALIZAR ALGUN TRAMITE EN PROCECLI ¿USTED OBTENIDO RESULTADOS ESPERADOS?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	3.0	3.0	3.0
En desacuerdo	34	17.0	17.0	20.0
Medianamente de acuerdo	40	20.0	20.0	40.0
De acuerdo	60	30.0	30.0	70.0
Totalmente de acuerdo	60	30.0	30.0	100
Total	200	100	100	

Fuente: Cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 2

**Figura N° 4: ¿AL REALIZAR ALGUN TRAMITE EN PROCECLI ¿USTED OBTENIDO RESULTADOS ESPERADOS?**

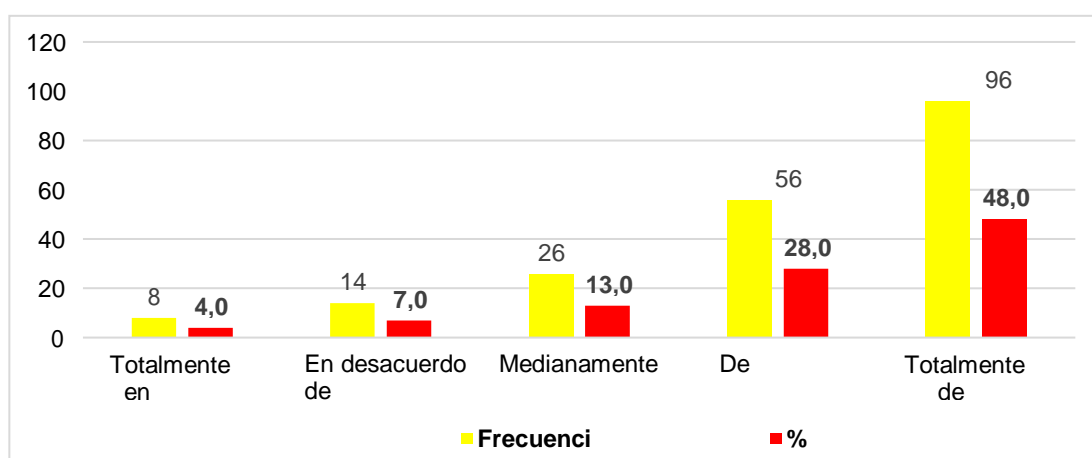
**Análisis e interpretación:**

Se puede apreciar la Figura N° 4, que el 30.0% manifiestan totalmente de acuerdo y 30.0% de acuerdo que al realizar algún trámite en el PROCECLI se obtenido los resultados esperados y en su menor porcentaje manifiestan medianamente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Esto indica que el procedimiento administrativo tiene relación asertiva en el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI.

**Tabla N° 3: ¿LOS DIRECTIVOS DE LA INSTITUCION ESTA ORGANIZADO DE ACUERDO A LAS AREAS DE TRABAJO?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	4.0	4.0	4.0
En desacuerdo	14	7.0	7.0	11.0
Medianamente de acuerdo	26	13.0	13.0	24.0
De acuerdo	56	28.0	28.0	52.0
Totalmente de acuerdo	96	48.0	48.0	100
Total	200	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 3

**Figura N° 5: ¿LOS DIRECTIVOS DE LA INSTITUCION ESTA ORGANIZADO DE ACUERDO A LAS AREAS DE TRABAJO?**

**Análisis e interpretación:**

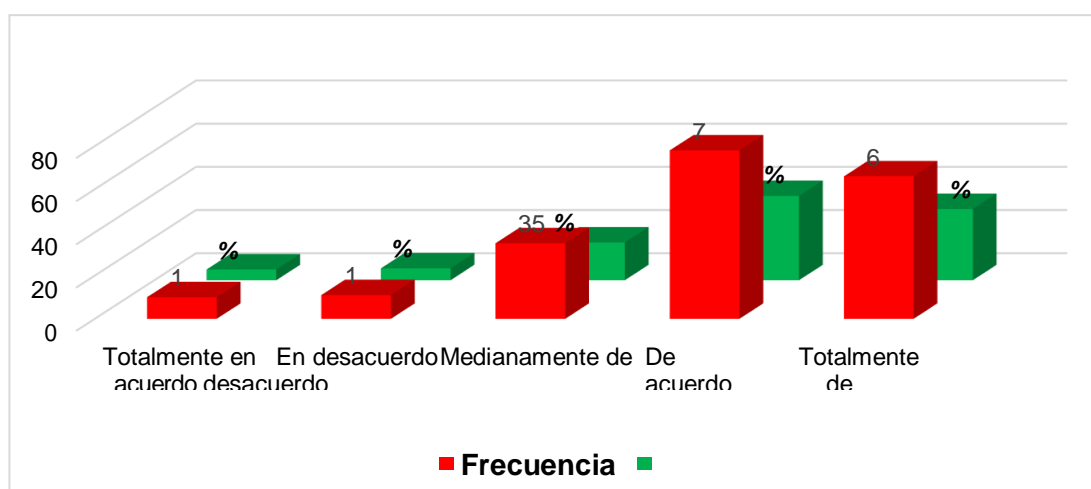
Se aprecia la Figura N° 5, que el 48.0% respondieron totalmente de acuerdo, 28.0% de acuerdo, 13.0% medianamente de acuerdo, el 13.0% medianamente de acuerdo, 7.0% en desacuerdo y tan solo 4.0% totalmente en desacuerdo.

Esto es el indicador que el directivo de la Institución está organizado de acuerdo a las áreas de trabajo, como Coordinar General, Académico y Administrativo; comprendiendo sus funciones como emana el procedimiento administrativo del PROCECLI.

**Tabla N° 4: ¿LOS DIRECTIVOS DEL PROCECLI CUMPLEN CON SUS FUNCIONES ADECUADAMENTE?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	5.0	5.0	5.0
En desacuerdo	11	5.5	5.5	10.5
Medianamente de acuerdo	35	17.5	17.5	28.0
De acuerdo	78	39.0	39.0	67.0
Totalmente de acuerdo	66	33.0	33.0	100
Total	200	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 4

**Figura N° 6: ¿LOS DIRECTIVOS DEL PROCECLI CUMPLEN CON SUS FUNCIONES ADECUADAMENTE?**

**Análisis e interpretación:**

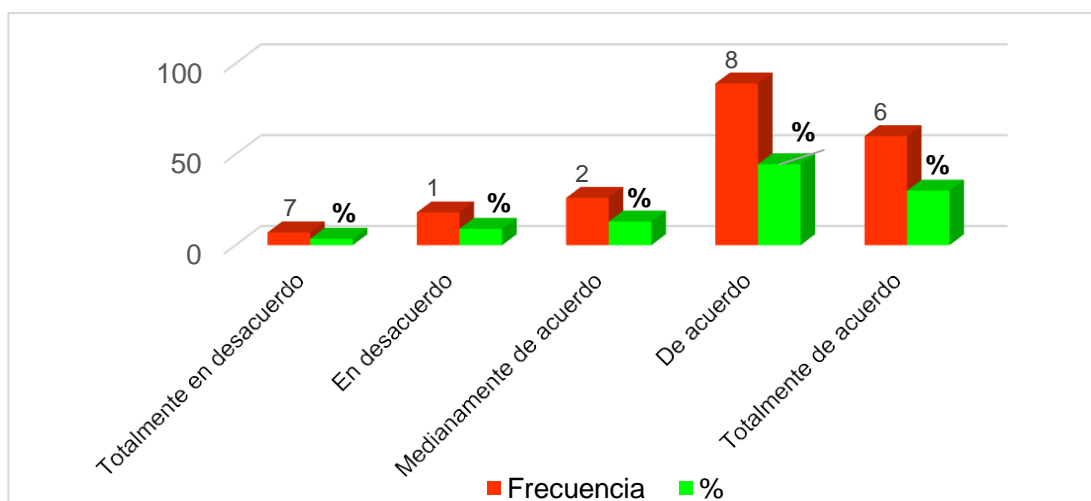
La Figura N° 6, presenta que el 39.0% respondieron de acuerdo y 33.0% totalmente de acuerdo; es decir que los Directivos del PROCECLI cumplen sus funciones adecuadamente. Asimismo, es necesario indicar que el 17.5% respondieron medianamente de acuerdo, el 5.5% en desacuerdo y solo 5.0% totalmente desacuerdo; es decir que en su menor porcentaje creen que los Directivos del PROCECLI no cumplen sus funciones adecuadamente.



**Tabla N° 5: ¿SE TOMAN BUENAS DECISIONES PARA RESOLVER PROBLEMAS EN LOS TRAMITES QUE BRINDA LA INSTITUCION?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3.5	3.5	3.5
En desacuerdo	18	9.0	9.0	12.5
Medianamente de acuerdo	26	13.0	13.0	25.5
De acuerdo	89	44.5	44.5	70.0
Totalmente de acuerdo	60	30.0	30.0	100
Total	200	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 5

**Figura N° 7: ¿SE TOMAN BUENAS DECISIONES PARA RESOLVER PROBLEMAS EN LOS TRAMITES QUE BRINDA LA INSTITUCION?**

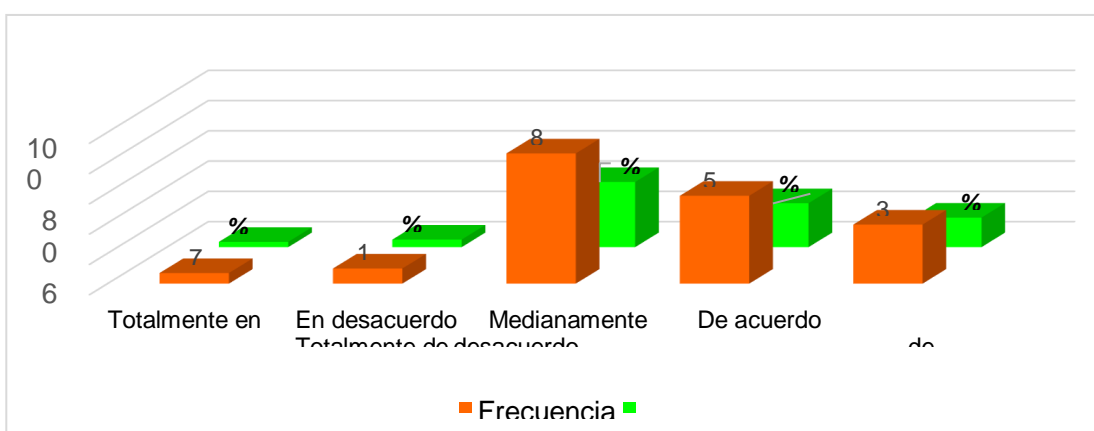
**Análisis e interpretación:**

La Figura N° 7, los participantes del PROCECLI respondieron el 44.5% de acuerdo, 30.0% totalmente de acuerdo en lo que concierne en la Dirección hacen toma de buenas decisiones para resolver problemas en los trámites que brinda la institución. Asimismo, en su menor porcentaje respondieron el 13.0% medianamente en desacuerdo, 9.0% en desacuerdo y 3.5% en totalmente en desacuerdo, creen que en la dirección no hacen toma de buenas decisiones para resolver problemas en los trámites que brinda la institución.

**Tabla N° 6: ¿EL LIDERAZGO ES PROMOVIDO EN LA ATENCION AL USUARIO DE PROCECLI?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	3.5	3.5	3.5
En desacuerdo	10	5.0	5.0	8.5
Medianamente de acuerdo	86	43.0	43.0	51.5
De acuerdo	58	29.0	29.0	80.5
Totalmente de acuerdo	39	19.5	19.5	100
Total	200	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 6

**Figura N° 8: ¿EL LIDERAZGO ES PROMOVIDO EN LA ATENCION AL USUARIO DE PROCECLI?**

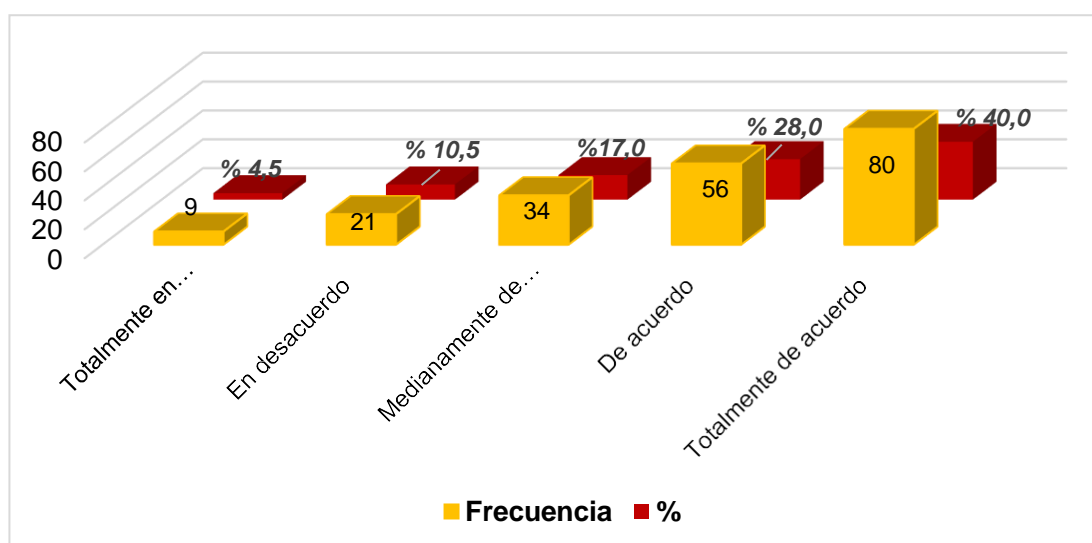
**Análisis e interpretación:**

La Figura N° 8, el 43.0% respondieron que es medianamente de acuerdo, el 29.0% de acuerdo, 19.5% totalmente de acuerdo, 5.0% en desacuerdo, 3.5% totalmente en desacuerdo. Es decir que 43.0% es medianamente de acuerdo en lo que respecta el liderazgo es promovido en la atención al usuario del PROCECLI, por lo que afectaría de manera negativa la falta de liderazgo de los Directivos y personal administrativo a los alumnos o participantes del PROCECLI en cuanto la gestión académica y administrativa.

**Tabla N° 7: ¿SE CORRIGEN RAPIDAMENTE LOS ERRORES EN LOS TRAMITES QUE USTED REALIZA?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	4.5	4.5	4.5
En desacuerdo	21	10.5	10.5	15.0
Medianamente de acuerdo	34	17.0	17.0	32.0
De acuerdo	56	28.0	28.0	60.0
Totalmente de acuerdo	80	40.0	40.0	100
Total	200	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 7

**Figura N° 9: ¿SE CORRIGEN RAPIDAMENTE LOS ERRORES EN LOS TRAMITES QUE USTED REALIZA?**

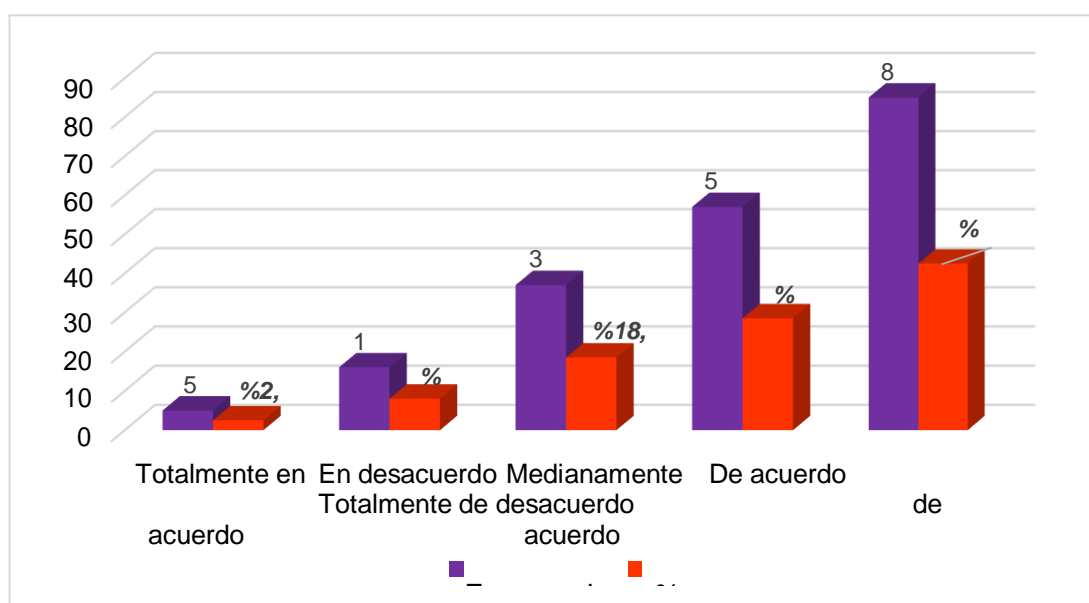
**Análisis e interpretación:**

La Figura N° 9, el 40.0% respondieron totalmente de acuerdo, el 28.0% de acuerdo, 17% medianamente de acuerdo, 10.5% en desacuerdo, 4.5% totalmente en desacuerdo. Es decir que 40.0% es totalmente de acuerdo en lo que respecta que se corrigen rápidamente los errores en los trámites que se realiza.

**Tabla N° 8: ¿LOS RESULTADOS DEL SERVICIO BRINDADO SON OPTIMOS?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	2.5	2.5	2.5
En desacuerdo	16	8.0	8.0	10.5
Medianamente de acuerdo	37	18.5	18.5	29.0
De acuerdo	57	28.5	28.5	57.5
Totalmente de acuerdo	85	42.5	42.5	100
Total	200	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 8

**Figura N° 10: ¿LOS RESULTADOS DEL SERVICIO BRINDADO SON OPTIMOS?**

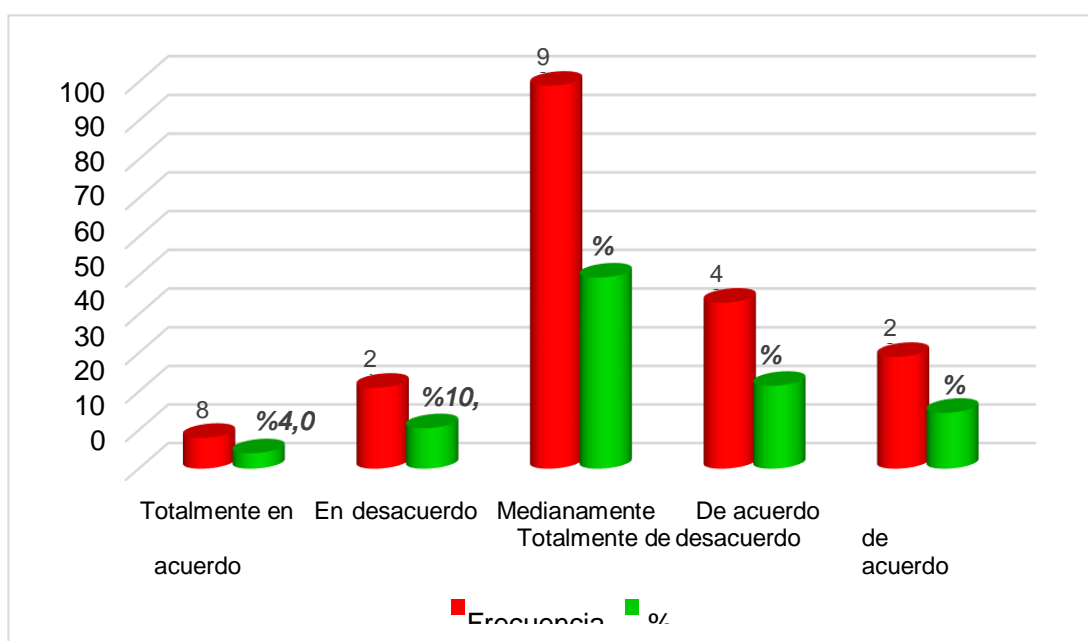
**Análisis e interpretación:**

La Figura N° 10, los participantes respondieron el 42.5% totalmente de acuerdo, 28.5% de acuerdo, 18.5% medianamente de acuerdo, 8.0% en desacuerdo y tan solo 2.5% totalmente en desacuerdo. Esto nos refleja que los directivos y el personal administrativo del PROCECLI del servicio académicos y administrativos que brindan son óptimos.

**Tabla N° 9: ¿EL TRABAJO EN EQUIPO ES POLITICA DE LA ORGANIZACION?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	4.0	4.0	4.0
En desacuerdo	21	10.5	10.5	14.5
Medianamente de acuerdo	99	49.5	49.5	64.0
De acuerdo	43	21.5	21.5	85.5
Totalmente de acuerdo	29	14.5	14.5	100
Total	200	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 9

**Figura N° 11: ¿EL TRABAJO EN EQUIPO ES POLITICA DE LA ORGANIZACION?**

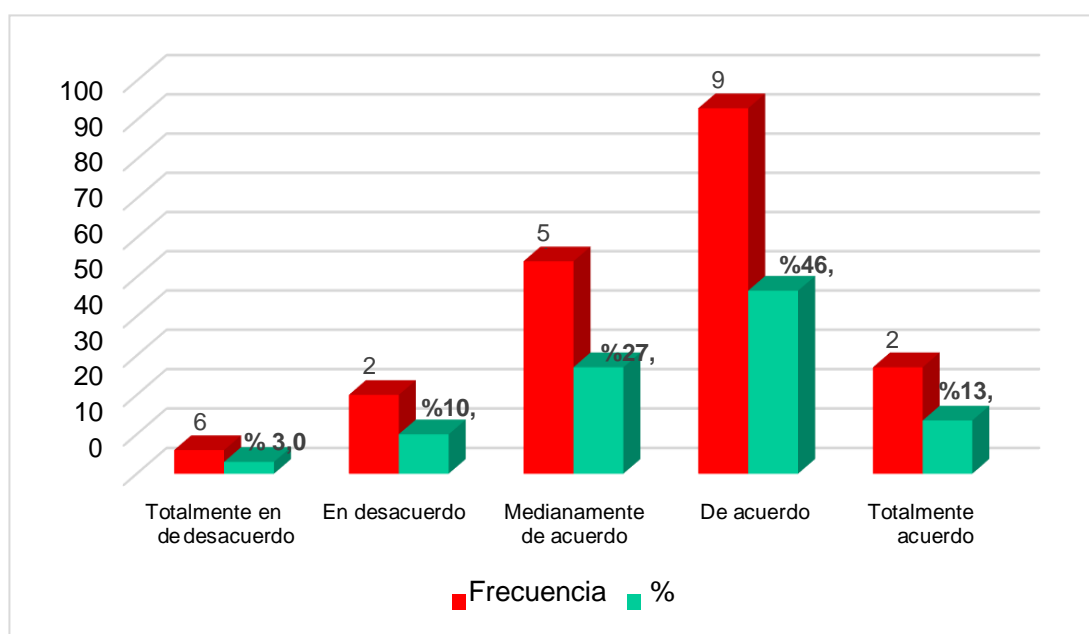
**Análisis e interpretación:**

En la Figura N° 11, se aprecia que el 49.5% respondieron medianamente de acuerdo, el 21.5% de acuerdo, 14.5% totalmente de acuerdo, 10.5% en desacuerdo y 4.0% totalmente desacuerdo. Que en la Coordinación del PROCECLI el trabajo en equipo es política de la organización, se considera medianamente.

**Tabla N° 10: ¿RESPETAN LAS OPINIONES Y SUGERENCIAS DE TODOS LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	3.0	3.0	3.0
En desacuerdo	20	10.0	10.0	13.0
Medianamente de acuerdo	54	27.0	27.0	40.0
De acuerdo	93	46.5	46.5	86.5
Totalmente de acuerdo	27	13.5	13.5	100
Total	200	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 10

**Figura N° 12: ¿RESPETAN LAS OPINIONES Y SUGERENCIAS DE TODOS LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO?**

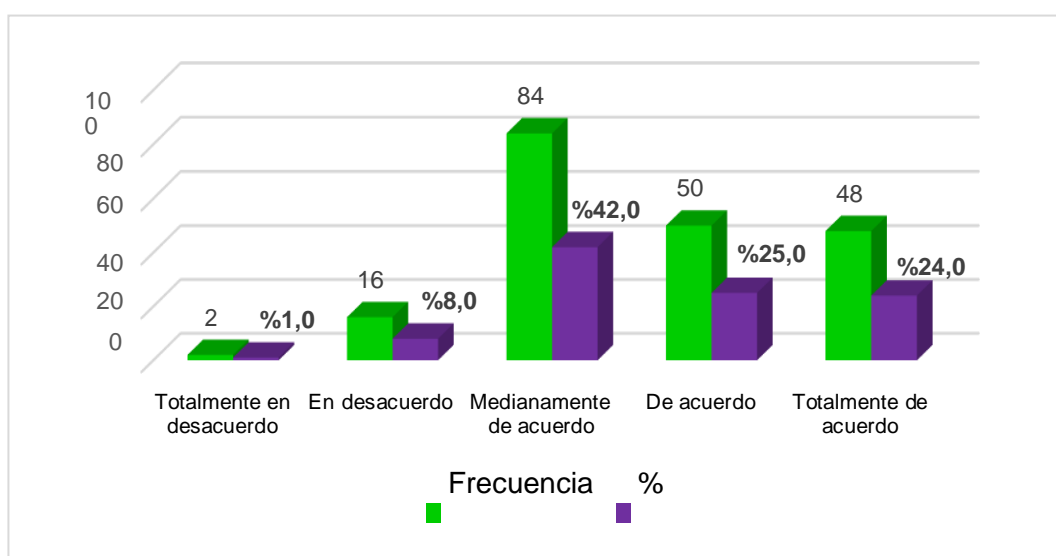
Análisis e interpretación:

La Figura N° 12, presenta el 46.5% de acuerdo, 27.0% medianamente de acuerdo, 13.5% totalmente de acuerdo, 10.0% en desacuerdo y el 3.0% totalmente en desacuerdo en lo que respecta en la comunicación. Por lo tanto, en el PROCECLI respetan las opiniones y sugerencias de todos los integrantes del equipo.

**Tabla N° 11: ¿LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PROCECLI SE DIRIGEN CON RESPETO HACIA LOS USUARIOS?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1.0	1.0	1.0
En desacuerdo	16	8.0	8.0	9.0
Medianamente de acuerdo	84	42.0	42.0	51.0
De acuerdo	50	25.0	25.0	76.0
Totalmente de acuerdo	48	24.0	24.0	100
Total	200	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 11

**Figura N° 13: ¿LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PROCECLI SE DIRIGEN CON RESPETO HACIA LOS USUARIOS?**

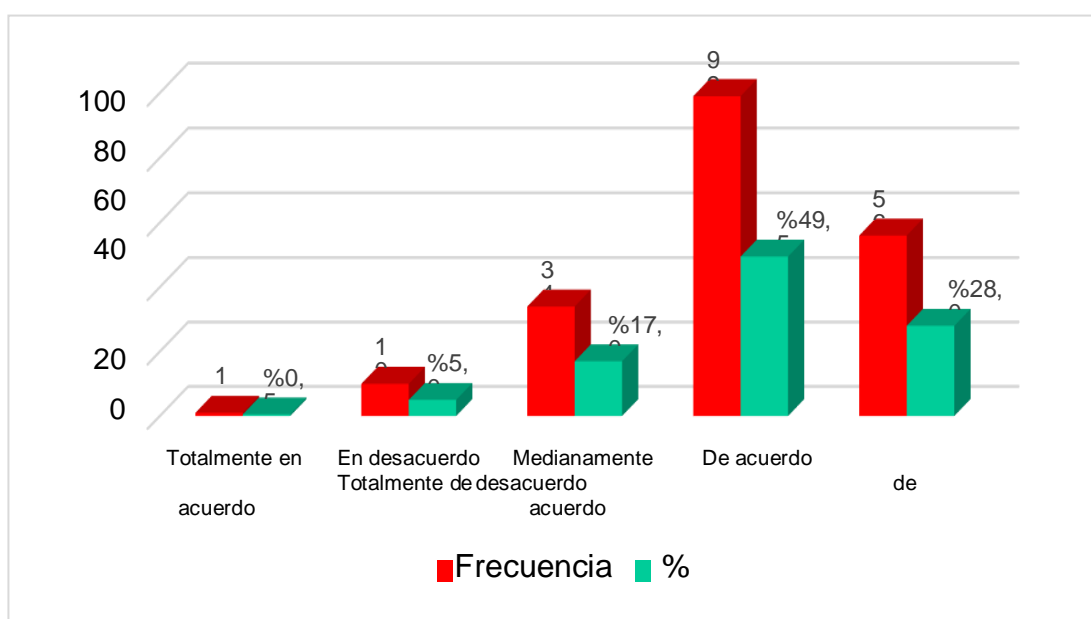
Análisis e interpretación:

La Figura N° 13, los 200 participantes encuestados respondieron el 42.0% es medianamente de acuerdo, el 25.0% de acuerdo, el 24.0% totalmente de acuerdo, 8.0% en desacuerdo y tan solo 1.0% está totalmente en desacuerdo que los directivos y el personal administrativo del PROCECLI se dirigen con respeto hacia los usuarios. Para la mayoría de los participantes e usuarios del PROCECLI manifiestan que directivos y el personal administrativo del PROCECLI se dirigen con respeto hacia los usuarios.

**Tabla N° 12: ¿LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PROCECLI SE COMUNICAN CON CLARIDAD CON LOS USUARIOS?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.5	0.5	0.5
En desacuerdo	10	5.0	5.0	5.5
Medianamente de acuerdo	34	17.0	17.0	22.5
De acuerdo	99	49.5	49.5	72.0
Totalmente de acuerdo	56	28.0	28.0	100
Total	200	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 12

**Figura N° 14: ¿LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PROCECLI SE COMUNICAN CON CLARIDAD CON LOS USUARIOS?**

**Análisis e interpretación:**

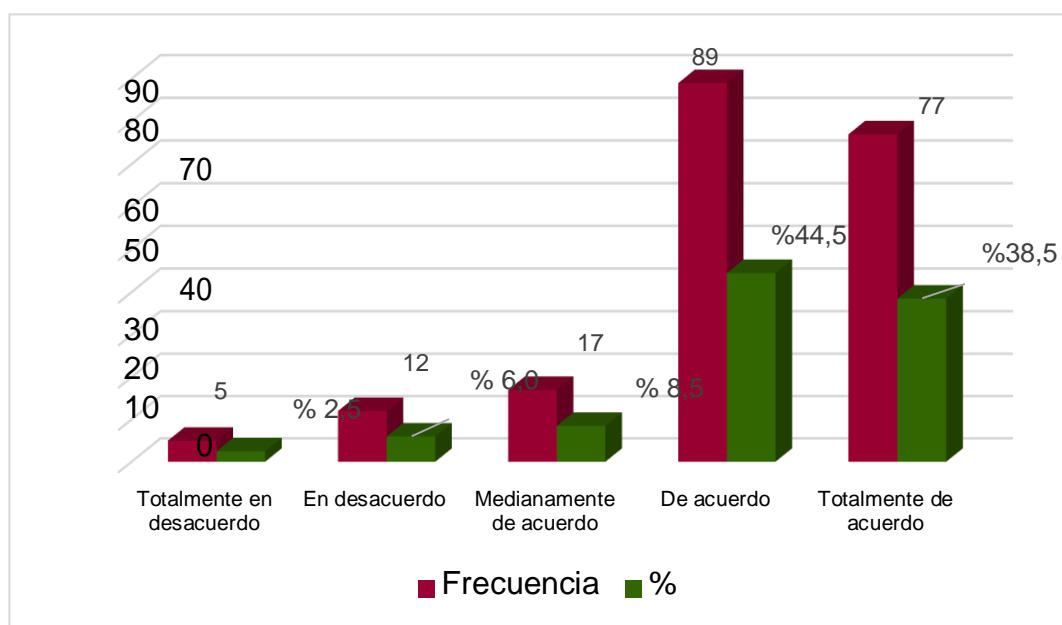
La Figura N° 14, los 200 participantes encuestados respondieron el 49.0% está de acuerdo, 28.0% es totalmente de acuerdo, el 17.0% medianamente de acuerdo y 0.5% totalmente en desacuerdo; según los datos que se observan, los Directivos y el personal administrativo del PROCECLI se comunican con claridad con los usuarios.



**Tabla N° 13: ¿LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO CUMPLEN CON SU MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	2.5	2.5	2.5
En desacuerdo	12	6.0	6.0	8.5
Medianamente de acuerdo	17	8.5	8.5	17.0
De acuerdo	89	44.5	44.5	61.5
Totalmente de acuerdo	77	38.5	38.5	100
Total	200	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 13

**Figura N° 15: ¿LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO CUMPLEN CON SU MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONE**

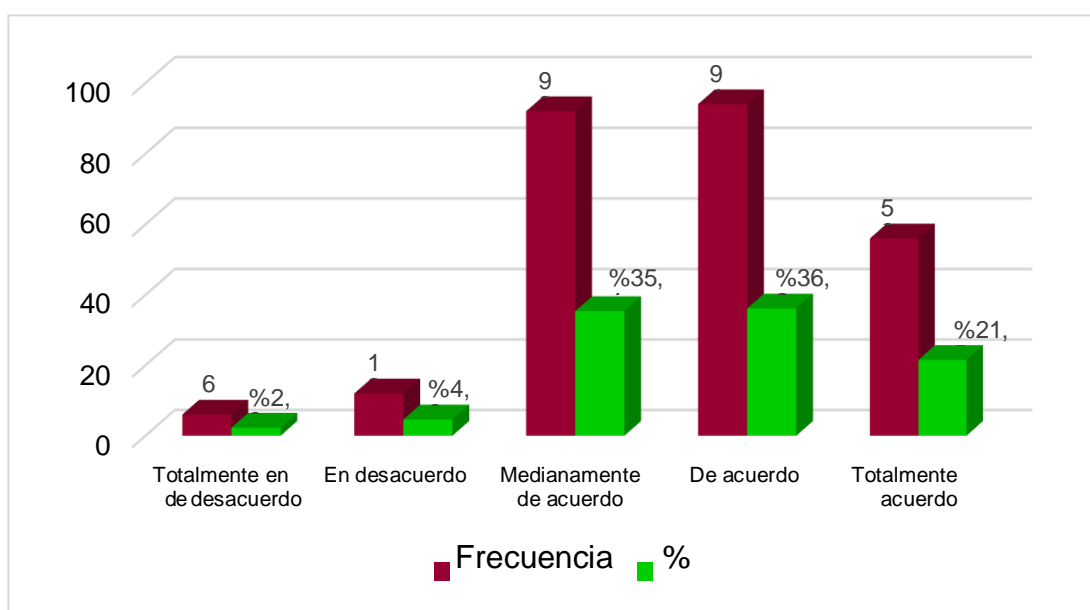
**Análisis e interpretación:**

La Figura N° 15, los 200 participantes encuestados respondieron el 44.0% está de acuerdo, 38.0% es totalmente de acuerdo, el 8.5% es medianamente de acuerdo, 6.0% en desacuerdo y 2.5% totalmente en desacuerdo; según esta información los directivos y personal administrativo cumplen con su manual de organización y funciones que establecen en el reglamento del PROCECLI y el procedimiento administrativo de la UNHEVAL.

**Tabla N° 14: ¿LOS DIRECTIVOS CUMPLEN CON SUS PROMESAS EN EL TIEMPO INDICADO?**

Descripción de Valoración	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	2.3	2.3	2.3
En desacuerdo	12	4.6	4.6	6.9
Medianamente de acuerdo	92	35.4	35.4	42.3
De acuerdo	94	36.2	36.2	78.5
Totalmente de acuerdo	56	21.5	21.5	100
Total	260	100	100	

Fuente: cuestionario 2021



Fuente: Tabla N° 14

**Figura N° 16: ¿LOS DIRECTIVOS CUMPLEN CON SUS PROMESAS EN EL TIEMPO INDICADO?**

**Análisis e interpretación:**

La Figura N° 16, los 200 participantes encuestados respondieron el 36.0% está de acuerdo, 35.0% medianamente de acuerdo, el 21.5% es totalmente de acuerdo,

4.6 en desacuerdo y 2.3% totalmente en desacuerdo; esta información muestra que los directivos cumplen con sus promesas en el tiempo indicado.

## CONCLUSIONES

- Se identificó que existe una relación de Procesos Administrativos y el Desempeño Laboral de los Directivos del Programa de Ciclo de Estudios Complementarios y de Licenciatura (PROCECLI) de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” Huánuco – 2020; tal como se formuló el objetivo general y los específicos; en tal sentido decimos que los procesos administrativos si se practica en el Programa de Bachillerato y Licenciatura (PROCECLI), está afecta positivamente en el desempeño laboral de los directivos, ya que los alumnos o participantes están conformes con su actividad laboral que realizan en la vida cotidiana.
- En el primer objetivo específico se buscó determinar la planeación y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI, tal como se demostró en el desarrollo de las encuestas (ver Figuras N° 05, 06) lo cual indica una relación positiva en la planeación y el desempeño laboral. Los encuestados expresaron que están de acuerdo con el porcentaje de 31.0% que Los directivos del PROCECLI si cumple con los objetivos mencionados en el plan de trabajo; asimismo también totalmente de acuerdo con el porcentaje de 30.0% que Al realizar algún trámite en el PROCECLI ha obtenido resultados esperados.
- En el segundo objetivo específico se cumplió contrastar la organización y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI, tal como se demuestra en el desarrollo de las encuestas (ver Figuras N° 7 y 8), y la cual indica una relación favorable entre el organización y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI, Los encuestados expresaron totalmente de acuerdo con el porcentaje de 48.0 % que los directivos de la Institución está organizado de acuerdo a las áreas de trabajo; y, de estar de acurdo con el porcentaje de 39.0% que los Directivos del PROCECLI cumplen sus funciones adecuadamente.
- En el tercer objetivo específico se cumplió determinar la dirección y su

relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI, tal como se demuestra en el desarrollo de encuestas (ver Figuras N° 09 y 10), y la cual indica una relación favorable entre la dirección y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI, los encuestados expresaron totalmente de acuerdo con el porcentaje de 44.5 % que toman buenas decisiones para resolver problemas en los trámites que brinda la institución; y, de estar medianamente de acuerdo con el porcentaje de 43.0% que el liderazgo es promovido en la atención al usuario del PROCECLI.

- En el cuarto objetivo específico se buscó determinar el control y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI, tal como se demostró en las encuestas (ver Figuras N° 11 y 12) lo cual indica una relación positiva el control y el desempeño laboral. Los encuestados expresaron que están totalmente de acuerdo con el porcentaje de 40.0% que se corrigen rápidamente los errores en los trámites que los participantes realizan; asimismo también totalmente de acuerdo con el porcentaje de 42.0% que los resultados del servicio brindado son óptimos.
- Lo demostrado es favorable para contrastar que existe relación entre el proceso administrativo en el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

## RECOMENDACIONES

- A los directivos y personal administrativo del PROCECLI, recomendar, poner en práctica el proceso administrativo para la gestión eficiente y eficaz durante actividad cotidiana, para establecer un ambiente de confianza para lograr la máxima participación de los usuarios.
- Se recomienda a los directivos tener en cuenta la planeación para mejorar el desempeño laboral y administración en el PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.
- Se recomienda estar constantemente comprometidos en la Organización para mejorar el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.
- Se recomienda a los directivos del PROCECLI mayor dedicación en la Dirección para atender las necesidades de los usuarios del PROCECLI.
- Se recomienda tener más el Control en las peticiones de los usuarios del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Argudo, C. (26 de Enero de 2018). emprendepyme. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/el-control-en-el-proceso-administrativo.html>
- BAZAN BERNUY, C. C. (2019). UNIVERSIDAD DE HUANUCO - REPOSITORIO. Obtenido de <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2034/BAZAN%20BERNUY%20c%20Charlie%20Chesney.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CESPEDES RIVERA, J. C. (2016). UNIVERSIDAD DE HUANUCO - REPOSITORIO. Obtenido de [http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/138/T047\\_45979525T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/138/T047_45979525T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Champi, J. G. (2017). UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1524/3/Jos%C3%A9\\_Tesis\\_ba\\_chiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1524/3/Jos%C3%A9_Tesis_ba_chiller_2017.pdf)
- Chen, C. (ABRIL de 2016). Definiciones de planificación. Obtenido de <https://www.significados.com/planificacion>
- Educación, F. d. (2019). Reglamento general de PROCECLI. ciudad universitaria
- GAMARRA, J. C. (2019). UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/T036\\_28308083\\_M.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/T036_28308083_M.pdf)
- Gardey, J. P. (2012). Definición de procedimiento administrativo. Obtenido de <https://definicion.de/procedimiento-administrativo/>
- González, M. D. (18 de Febrero de 2013). Obtenido de GEOPOLIS: <https://www.gestiopolis.com/procedimiento-administrativo-segun->

pedro-sainz- andino/

- Journal, R. (2018). INNOVA. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet- Innovation-6792584.pdf
- McGurgan, H. (1 de Febrero de 2019). capacidad de respuesta rapida. Obtenido de <https://thecustomerspirit.com/blog/2019/02/01/capacidad-de-respuesta/#:~:text=Por%20su%20importancia%2C%20ponemos%20e l,y%20pro porcionarles%20un%20servicio%20excelente.>
- MONCH, L. (2014). Dimensiones de procesos administrativos. Obtenido de C:/Users/HP/Downloads/Administración%20gestión%20organizacional,%20enfocados%20y%20procesos%20administrativos.pdf
- Münch, L. (2014). Estapas del Proceso Admiistrativos. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Desktop/BACHILLER/ANTE.%20LOCAL/2%20BAZAN%20B ERNUY,%20Charlie%20Chesney.pdf
- Münch, L. (2015). Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Administraci%C3%B3n%20gesti%C3%B3n%20organizacional,%20enfocados%20y%20procesos%20administrativos.pdf
- Orozco fuentes, I. a. (abril de 2015). UPS. Recuperado el 19 de setiembre de 2010, de UPS : <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10038/1/UPS-GT001042.pdf>
- Portilla, J. R. (FEBRERO de 2017). UNIVERSIDAD DE HUANUCO. Obtenido de [http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/905/T\\_047\\_45868289T.pdf?s equence=1&isAllowed=y](http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/905/T_047_45868289T.pdf?s equence=1&isAllowed=y)
- QUISPE, E. R. (2016). UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE

LA VEGA. Obtenido de

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1686/TE\\_SISTACNA\\_PROCESOSADMINISTRATIVOSYSATISFACCIONDELUSUARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1686/TE_SISTACNA_PROCESOSADMINISTRATIVOSYSATISFACCIONDELUSUARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- SAMPIERI, R. H. (2014). metodoligia de la administración. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- TOMALA, L. F. (20 de AGOSTO de 2013). RESPOSITORIO. Obtenido de MARKETING INTERNO : <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5275/1/UPS-GT000474.pdf> Torres, D. P. (2018). Definicion de Administración. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>



# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <p><b>P1.</b> ¿De qué manera los procesos administrativos se relaciona el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL?</p>	<p><b>General</b></p> <p><b>O1.</b> Determinar los procesos administrativos y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL</p>	<p><b>General</b></p> <p><b>H1.</b> Los procesos administrativos se relaciona significativamente el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL</p>		<p><b>Dimensión: 1</b></p> <p>Planeación</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Descriptivo</p> <p><b>Nivel:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo</p> <p><b>Población y muestra:</b> Población: 500 Muestra: 200</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<p><b>Específico</b></p> <p><b>P2.</b> ¿De qué manera la planificación se relaciona con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL? <b>P3.</b> ¿De qué manera la Organización se relaciona con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL?</p>	<p><b>Específico</b></p> <p><b>O2.</b> Determinar la planificación y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.</p> <p><b>O3.</b> Determinar la Organización y su relación con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.</p>	<p><b>Específico</b></p> <p><b>H2.</b> La planificación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.</p> <p><b>H3.</b> La Organización se relaciona directamente con el desempeño laboral de los directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.</p>	<b>INDEPENDIENTE</b>	<p>Los procesos administrativos</p> <p><b>Dimensión: 2</b></p> <p>Organización</p> <p><b>Dimensión: 3</b></p> <p>Dirección</p> <p><b>Dimensión: 4</b></p> <p>Control</p>	
<p><b>P4.</b> ¿De qué manera la Dirección se relaciona con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL?</p>	<p><b>O4.</b> Determinar la Dirección y su relación con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.</p>	<p><b>H4.</b> La Dirección se relaciona directamente con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.</p>	<b>DEPENDIENTE</b>	<p><b>Dimensión: 1</b></p> <p>Trabajo en Equipo</p> <p><b>Dimensión: 2</b></p> <p>Comunicación</p> <p><b>Dimensión: 3</b></p> <p>Responsabilidad</p>	
<p><b>P5.</b> ¿De qué manera el Control se relaciona con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL?</p>	<p><b>O5.</b> Determinar el Control y su relación con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.</p>	<p><b>H5.</b> El Control se relaciona directamente con el Desempeño laboral de los Directivos del PROCECLI de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNHEVAL.</p>	<p>Desempeño laboral de los directivos del PROCECLI</p>		

## Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Proceso Administrativo	Planeación	Objetivos Obtención de resultados	¿Los directivos del PROCECLI cumple con los objetivos establecidos en el plan de trabajo?  Al realizar algún trámite en el PROCECLI. ¿Usted ha obtenido resultados esperados?
	Organización	Estructura Organizativa. Organización de funciones y responsabilidades.	¿Los directivos de la Institución está organizado de acuerdo a las áreas de trabajo?  ¿Los Directivos del PROCECLI cumplen sus funciones adecuadamente?
	Dirección	Toma de decisiones. Liderazgo.	¿Se toman buenas decisiones para resolver problemas en los trámites que brinda la institución?  ¿El liderazgo es promovido en la atención al usuario del PROCECLI?
	Control	Corrección. Evaluación de resultados.	¿Se corrigen rápidamente los errores en los trámites que usted realiza?  ¿Los resultados del servicio brindado son óptimos?
Desempeño laboral de los Directivos.	Trabajo en Equipo	Promueve el trabajo en equipo en la organización.  Comparten opiniones de los integrantes del equipo.	El Trabajo en equipo es política de la organización.  Respetan las opiniones y sugerencias de todos los integrantes del equipo.
	Comunicación	Los Directivos se comunican con claridad.  El directivo tiene respeto hacia sus colaboradores.	Los Directivos y el personal administrativo del PROCECLI se dirigen con respeto hacia los usuarios.  Los Directivos y el personal administrativo del PROCECLI se comunican con claridad con los usuarios.
	Responsabilidad	Manual de organización y funciones.  Cumple funciones establecidos en el Reglamento.	Los directivos y personal administrativo cumplen con su manual de organización y funciones.  Los directivos cumple con sus promesas en el tiempo indicado.

## INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

### CUESTIONARIO

Buen día, se está realizando un trabajo de investigación titulado “**LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DIRECTIVOS DEL PROGRAMA DE CICLO DE ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS Y DE LICENCIATURA (PROCECLI) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

**HERMILIO VALDIZAN” HUÁNUCO - 2020**”, que es muy importante medir para efectos de la presente investigación, por lo cual solicito responda a las preguntas con sinceridad:

**Instrucciones:** Por favor lea la pregunta y marque la respuesta que crea conveniente, utilizando la siguiente escala de valoración:

Marca con una **X** su respuesta:

1	2	3	4	5
totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo

N°	Descripción de ITEM	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>La planeación</b>						
1	¿Los directivos del PROCECLI cumple con los objetivos establecidos en el plan de trabajo?					
2	Al realizar algún trámite en el PROCECLI. ¿Usted ha obtenido resultados esperados?					

<b>La organización</b>						
3	¿Los directivos de la Institución está organizado de acuerdo a las áreas de trabajo?					
4	¿Los Directivos del PROCECLI cumplen sus funciones adecuadamente?					
<b>La dirección</b>						
5	¿Se toman buenas decisiones para resolver problemas en los trámites que brinda la institución?					
6	¿El liderazgo es promovido en la atención al usuario del PROCECLI?					
<b>El control</b>						
7	¿Se corrigen rápidamente los errores en los trámites que usted realiza?					
8	¿Los resultados del servicio brindado son óptimos?					
<b>El trabajo en equipo</b>						
9	El Trabajo en equipo es política de la organización.					
10	Respetan las opiniones y sugerencias de todos los integrantes del equipo.					
<b>La comunicación</b>						
11	Los Directivos y el personal administrativo del PROCECLI se dirigen con respeto hacia los usuarios.					
12	Los Directivos y el personal administrativo del PROCECLI se comunican con claridad con los usuarios.					
<b>La responsabilidad</b>						
13	Los directivos y personal administrativo cumplen con su manual de organización y funciones.					
14	Los directivos cumple con sus promesas en el tiempo indicado.					

*Gracias por su colaboración.*

## Evidencias fotográficas



Personal Administrativo del  
PROCECLI

