

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**



**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS TÉCNICOS EN LA  
SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN DE PROVIAS NACIONAL**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER**

**MARTHA ROCIO MEGO CALDERÓN**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

### **Dedicatoria**

La presente Tesis está dedicada a mis queridos padres, que no se encuentran presentes físicamente, pero me acompañan de manera espiritual, les agradezco su constancia, su paciencia, su inmenso apoyo y su amor eterno.

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a Dios por enfocar y guiar mi camino, sé que se encuentra presente en cada decisión que tomo para mejorar y seguir creciendo como persona.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional para lograr mis aspiraciones, por sus consejos, por su cariño y por todos los momentos que pasamos juntos, son la mejor familia del mundo.

A mi querido hijo Gabriel Ítalo, por ser un ser de luz tan especial que ilumina mi vida y mi corazón, que me enseña todos los días a ser un mejor ser humano. Todos mis logros son por ti y para ti, siempre. Eres el único y gran amor de mi vida.

De igual manera quiero agradecer a la Universidad Ricardo Palma, a los asesores, profesores y compañeros, por la enseñanza brindada para el desarrollo de la presente Tesis y por su apoyo constante para el cumplimiento de mis objetivos profesionales.

## Introducción

(Valeriano, 2013) En su artículo sobre: Cómo Optimizar la Gestión Pública del Perú de la Obra Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 16, N° 31, Lima, Julio 2013), señala que: “El entorno empresarial/institucional, está constituido por las áreas estratégicas de la gestión empresarial/pública como son: la contabilidad y las finanzas, marketing y las ventas, producción u operaciones, y la gestión administrativa, que comprende al talento humano, la logística, los costos y presupuesto, etc. En consecuencia, el desarrollo de la administración estratégica en el ámbito empresarial o de la gestión pública, toma en cuenta los factores, variables y los indicadores del entorno e intorno de la gestión, para establecer la visión, misión y los valores empresariales/institucionales en un aspecto axiológico, para luego desarrollar el diagnóstico que está referido a la caracterización de la problemática empresarial, de la cual se desprenden los objetivos y sus actividades, las metas, las políticas y las estrategias, procesos que posibilitan su calendarización en el tiempo con su correspondiente evaluación y seguimiento de la gestión administrativa y por ende su influencia en los proceso técnicos de las empresas del estado a fin de mejorar su competencia y productividad”.

Frente a ello se señala: “Que la administración pública de nuestro país requiere de un proceso de reingeniería para modernizar su gestión especialmente la administrativa, acción que puede demandar tiempo, pero que es necesaria ya que no se puede continuar con reformas parciales, des inteligentes y sin asignación de recursos presupuestales, que solo llevan a la indiferencia del trabajador público y al malestar general por parte de los usuarios de los servicios que presta al estado. Es por ello que es momento de elaborar y poner en ejecución un Programa de Modernización de la Administración y Gestión

Pública, en la que el capital humano cuyo intangible es el más importante de la gestión de manera general asuma un rol de liderazgo, de trabajo en equipo, motivación y fundamentalmente, de identidad, constituyéndose en la columna vertebral de procesos técnicos o mejoramiento, que posibilite el éxito de la gestión pública y administrativa en las entidades del estado”. Es importante recalcar que actualmente, la gestión pública ha tenido un cambio razonable en algunos aspectos, si bien es cierto algunos Ministerios aún cuentan con procedimientos y procesos bastante tediosos; algunas otras Entidades han simplificado sus gestiones en beneficio de la ciudadanía en general, a fin de cumplir con los objetivos trazados para el actual periodo. Estos modelos proactivos adquiridos por algunos Ministerios y otras Entidades del Estado, deberían aplicarse como ejemplo en muchas gestiones públicas, ya que benefician el trámite en general, agilizan tiempos, bajan costos, y el objetivo final se ve favorecido con el resultado inmediato.

La estructura temática de la presente Tesis, consideró los aspectos del Planteamiento del Estudio, el Marco Teórico Conceptual, la Elaboración de las Hipótesis y Variables, el nivel Metodológico, los Datos Cuantitativos, Análisis de Resultados, Discusión de Resultados, Conclusiones y Recomendaciones, sustentada por una base de fuente de información de los especialistas y técnicos administrativos, quienes con su colaboración y asistencia han contribuido a determinar la problemática del estudio, destacando la importancia y las restricciones que se presentan en la gestión administrativa para optimizar los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación del Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional - Provias Nacional, del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. De esta manera se puede conocer más de cerca como es el funcionamiento de un área importante y como se desarrolla la gestión, dentro de una Entidad del Estado.

## Índice

Introducción.....	iv
Índice .....	vi
Lista de tablas .....	ix
Lista de figuras .....	x
Lista de gráficos.....	xi
Resumen .....	xii
Capítulo I.....	1
Planteamiento del Estudio .....	1
1.1    Formulación del Problema.....	1
1.1.1. Problema General.....	6
1.1.2. Problemas Específicos.....	6
1.2    Objetivos, General y Específicos .....	7
1.2.1 Objetivo General .....	7
1.2.2 Objetivos Específicos.....	7
1.3    Justificación o Importancia del Estudio.....	7
1.4    Alcance y Limitaciones .....	8
Capítulo II.....	10
Marco Teórico Conceptual .....	10
2.1    Antecedentes de la Investigación .....	10
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	13
2.2    Bases Teóricas – Científicas.....	14
2.2.1 Gestión Administrativa.....	14
2.2.1.1 Técnicas de la Gestión Administrativa. ....	16
2.2.1.2 Instrumentos de la Gestión Administrativa. ....	18
2.2.1.3 Procedimientos de la Gestión Administrativa.....	20
2.2.2 Procesos Técnicos. ....	21
2.2.2.1 Actividades.....	24

2.2.2.2 Normas.....	24
2.2.2.3 Control.....	25
2.3. Definición de Términos Básicos. ....	26
Capítulo III .....	29
Hipótesis y Variables.....	29
3.1 Hipótesis y/o Supuestos Básicos .....	29
3.1.1 Hipótesis General .....	29
3.1.2 Hipótesis Específica .....	29
3.2 Variables o Unidades de Análisis.....	30
3.3 Matriz Lógica de Consistencia.....	31
Capítulo IV .....	33
Método.....	33
4.1 Tipo y Método de Investigación.....	33
4.2 Diseño Específico de Investigación. ....	33
4.3 Población, Muestra o Participantes. ....	34
4.4 Instrumentos de Recogida de Datos.....	35
4.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	35
4.6 Procedimiento para la Ejecución del Estudio.....	36
Capítulo V .....	37
Resultados y Discusión.....	37
5.1 Datos Cuantitativos.....	37
5.2 Análisis de resultados.....	37
Análisis de Resultados .....	39
Datos generales de la labor de desempeño en la Subdirección de Conservación.....	39
1. Género del personal de la Subdirección de Conservación. ....	39
2. Nivel de estudios de los usuarios de la Subdirección de Conservación. ....	40
3. Tiempo de labores del personal en la Entidad.....	41
4. Gestión Administrativa .....	42
5. Procesos Técnicos .....	43
6. Técnicas de Gestión Administrativa.....	44
7. Instrumentos de Gestión Administrativa.....	45
8. Procedimientos de Gestión Administrativa.....	46

9. Actividades de los Procesos Técnicos.....	47
10. Normas en los Procesos Técnicos .....	48
11. Control en los Procesos Técnicos.....	49
5.3 Prueba de Hipótesis .....	51
Hipótesis General .....	51
Hipótesis Específica 1 .....	53
Hipótesis Específica 2 .....	55
Hipótesis Específica 3 .....	57
5.4 Discusión de resultados.....	58
Capítulo VI.....	59
Conclusiones y Recomendaciones .....	59
6.1 Conclusiones.....	59
6.2 Recomendaciones .....	60
Referencias .....	62
Apéndice.....	63



**Lista de tablas**

Tabla 1 Género .....	39
Tabla 2 Nivel de Estudios de los Usuarios .....	40
Tabla 3 Tiempo de Labores en la Entidad .....	41
Tabla 4 Gestión Administrativa.....	42
Tabla 5 Procesos Técnicos .....	43
Tabla 6 Técnicas de Gestión Administrativa.....	44
Tabla 7 Instrumentos de Gestión Administrativa.....	45
Tabla 8 Procedimientos de Gestión Administrativa .....	46
Tabla 9 Actividades de los Procesos Técnicos .....	47
Tabla 10 Normas .....	48
Tabla 11 Control.....	49
Tabla 12 Tabla de Contingencia.....	50
Tabla 13 Variable: Gestión Administrativa * Procesos Técnicos .....	51
Tabla 14 Técnicas * Variable: Procesos Técnicos .....	53
Tabla 15 Dimensión: Instrumentos*Variable Procesos Técnicos .....	55
Tabla 16 Dimensión: Procedimientos*Variable: Procesos Técnicos .....	57

## Lista de figuras

Figura 1 Género .....	39
Figura 2 Nivel de Estudios de los Usuarios.....	40
Figura 3 Tiempo de Labores en la Entidad.....	41
Figura 4 Gestión Administrativa .....	42
Figura 5 Procesos Técnicos .....	43
Figura 6 Técnicas de Gestión Administrativa .....	44
Figura 7 Instrumentos de Gestión Administrativa.....	45
Figura 8 Procedimientos de Gestión Administrativa.....	46
Figura 9 Actividades de los Procesos Técnicos.....	47
Figura 10 Normas .....	48
Figura 11 Control .....	49
Figura 12 Figura de Chi Cuadrado .....	50
Figura 13 Variable: Gestión Administrativa*Procesos Técnicos.....	52
Figura 14 Técnicas*Variable: Procesos Técnicos .....	54
Figura 15 Dimensión: Instrumentos*Variable: Procesos Técnicos.....	56
Figura 16 Dimensión: Procedimientos*Variable: Procesos Técnicos.....	57

## Lista de gráficos

Gráfico 1 Técnicas de Gestión Administrativa.....	16
Gráfico 2 Instrumentos de Gestión.....	18

## Resumen

En el Manual de Operaciones de Provias Nacional del 2018, nace la Dirección de Gestión Vial, responsable de la programación y ejecución de las inversiones y actividades destinadas a la conservación y operación de la infraestructura de la Red Vial Nacional. Tiene a cargo la Subdirección de Conservación que es responsable de la ejecución de inversiones e intervenciones para la conservación y mejoramiento de la Red Vial Nacional no concesionada a nivel de soluciones básicas y niveles de servicio. Cuenta con un Área de Gestión Administrativa, la cual se encarga del trámite de todos los procedimientos y procesos administrativos, relacionados con la parte logística, procedimientos de selección, adquisición de bienes y servicios, contrataciones del personal, seguimiento de las certificaciones presupuestales, trámites de pagos, elaboración de cuadro de necesidades.

En esta oficina se observa que los Procesos Técnicos utilizados no cumplen con las metas en la ejecución de procesos o tareas, a través de la utilización del Recurso Humano, Material Técnico y Financiero, toda vez que los procesos o tareas se dilatan en una serie de etapas generando pérdida de tiempo, mayores costos, objetivos logrados tardíamente; esto aunado a las Normas, Directivas y Lineamientos con muchos requerimientos. Mejorar las Técnicas, Instrumentos y Procedimientos Administrativos incidirá en la mejora de las Actividades, Normas y Control de los Procesos Técnicos; lo que demostraría que la gestión administrativa puede optimizar los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación, a fin de cumplir con los objetivos establecidos por la Dirección de Provias Nacional.

Palabras claves: Gestión Administrativa – Procesos Técnicos.

## **Abstract**

In the 2018 National Provias Operations Manual, the Road Management Directorate is born, responsible for the programming and execution of investments and activities aimed at the conservation and operation of the infrastructure of the National Road Network. It is in charge of the Conservation Sub-Directorate, which is responsible for the execution of investments and interventions for the conservation and improvement of the Non-concessioned National Road Network at the level of basic solutions and service levels. It has an Administrative Management Area, which is responsible for the processing of all administrative procedures and processes, related to the logistics part, selection procedures, acquisition of goods and services, personnel hiring, monitoring of budget certifications, procedures for payments, preparation of needs table.

In this office it is observed that the Technical Processes used do not meet the goals in the execution of processes or tasks, through the use of Human Resources, Technical and Financial Material, since the processes or tasks are delayed in a series of stages generating loss of time, higher costs, objectives achieved late; this coupled with the Standards, Directives and Guidelines with many requirements. Improving Administrative Techniques, Instruments and Procedures will influence the improvement of Activities, Standards and Control of Technical Processes; This would demonstrate that administrative management can optimize the technical processes in the Conservation Sub-Directorate, in order to meet the objectives established by the National Provias Directorate.

**Keywords:** Administrative Management - Technical Processes.

## Capítulo I

### Planteamiento del Estudio

#### 1.1 Formulación del Problema.

(Valeriano, 2013), señala que: “La administración pública de nuestro país requiere de un proceso de reingeniería para modernizar su gestión, acción que puede demandar tiempo, pero que es necesaria ya que no se puede continuar con reformas parciales, des inteligentes y sin asignación de recursos presupuestales, que solo llevan a la indiferencia del trabajador público y al malestar general por parte de los usuarios de los servicios que presta. Es por ello que considero que es el momento de elaborar y poner en ejecución un Programa de Modernización de la Gestión Pública, en el que el capital humano -que es el intangible más importante de la gestión- asuma un rol de liderazgo, de trabajo en equipo, motivación y, fundamentalmente, de identidad, constituyéndose en la columna vertebral de este proceso, que posibilite el éxito de la gestión pública del país”.

La gestión pública, como tal tiene que tomar en cuenta procesos de modernización, principalmente aquellos sectores como el de Transportes e Infraestructura. Es en este contexto que las entidades de la administración pública deben tomar en cuenta este proceso técnico para optimizar su gestión y que “corresponde al gobierno modernizar la gestión pública para brindar un servicio eficiente y eficaz a la sociedad peruana y contribuir al desarrollo del país, donde el sistema educativo nacional sea la prioridad de la reactivación”.

Actualmente todas las organizaciones en el mundo enfrentan la necesidad de poseer un alto nivel de eficiencia en sus actividades, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que ofrecen. En este caso se conoce que la sistematización de la gestión administrativa no está funcionando debidamente, dado que tiene una

connotación que no es eficaz ni eficiente esto se debe que las instituciones cuentan con sus propias características que hace que sean únicas y exclusivas la forma cómo se desarrolla la gestión administrativa y el ambiente interno repercute en el comportamiento y en la gestión del personal que es parte fundamental en las entidades.

Los procesos de gestión administrativa de todas las direcciones de la gestión pública tiene una orientación, departamento o área de contrataciones otorgándoles la responsabilidad de la ejecución de los procesos de adquisiciones de bienes y servicios, procesos que se deben efectuar de acuerdo con las normas reglamentadas en este caso por el organismo regulador de contrataciones que realiza el estado, que regulan las actividades, en sí que son de vital importancia en el desarrollo de los procesos administrativos y el funcionamiento efectivo por parte de las instituciones que están bajo su jurisdicción, estas acciones y actividades están normadas, se autorizan y supervisan adecuadamente por este ente rector; es la que debe velar por que se realicen observando todos los pasos y procedimientos que se requieren.

La página web del Ministerio de Transportes y Comunicaciones señala que: “La Gestión administrativa como apoyo a la actividad de la entidad, está referida a gestionar el trámite de publicación de las convocatorias y demás actos de Licitaciones Públicas, Concursos Públicos, Adjudicaciones Directas, contrataciones menores a 8 UIT y otros; así como distribuir de manera oportuna la documentación generada por los Comités Especiales en el desarrollo de sus procedimientos de selección; formular proyectos de Bases y Términos de Referencia estándar para Licitaciones Públicas, Concursos Públicos y Adjudicaciones Directas y otros; y asesorar a los Comités Especiales en la preparación de sus bases; formular políticas de racionalización administrativa y documentación técnica normativa que facilite la

gestión de la entidad; formular, desarrollar y actualizar los sistemas de información que permitan la consolidación de la información de manera periódica relativa al control de los proyectos, componentes y actividades de la entidad; implementar los sistemas y aplicaciones informáticas adecuadas a los requerimientos de los procesos de gestión técnica y administrativa de la entidad; dirigir y supervisar el desarrollo e implantación de los sistemas de comunicaciones de la entidad”.

El Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional - Provias Nacional (PVN), es un proyecto especial del Pliego 036: Ministerio de Transportes y Comunicaciones, creado mediante Decreto Supremo N° 033-2002-MTC del 12 de Febrero del 2002, encargado de las actividades de preparación, gestión, administración y ejecución de proyectos de infraestructura de transporte relacionada a la Red Vial Nacional, así como de la planificación, gestión y control de actividades y recursos económicos que se emplean para el mantenimiento y seguridad de las carreteras, puentes y túneles inteligentes de la Red Vial Nacional.

En el Manual de Operaciones de Provias Nacional, actualizado y aprobado en el 2018, nace la Dirección de Gestión Vial, responsable de la programación, ejecución y seguimiento a las inversiones y actividades destinadas a la conservación y operación de la infraestructura de la Red Vial Nacional; así como de la conducción de las acciones de custodia, vigilancia y preservación del derecho de vía y del otorgamiento de las autorizaciones para su uso, en el marco normativo vigente.

Dentro de su competencia, la Dirección de Gestión Vial tiene a cargo la Subdirección de Conservación, la cual analizaremos y la misma que como subunidad funcional de línea dependiente, es responsable de la ejecución de inversiones e intervenciones para la conservación y mejoramiento de la Red Vial



Nacional no concesionada a nivel de soluciones básicas y niveles de servicio, en el marco de la normativa vigente.

La Subdirección de Conservación tiene a cargo las Áreas de Gestión Vial e Inventario, Conservación Vial I, II, III y IV, Área de Estudios de Conservación, Área de Proyectos, todas ellas dedicadas a las funciones de conservación y mejoramiento de la Red Vial Nacional en la especialidad de ingeniería civil básicamente. Así mismo, cuenta con el Área de Programación y Monitoreo, la cual se encarga de la programación financiera y el seguimiento de la ejecución presupuestal de las intervenciones viales. También existe el Área de Emergencias Viales, la cual monitorea las emergencias sucedidas en las carreteras a nivel nacional, y el Área de Asesoría Legal. Finalmente, cuenta con la Coordinación de Gestión Administrativa, la misma que se encarga del trámite de todos los procedimientos y procesos administrativos, relacionados con la parte logística, procedimientos de selección, adquisición de bienes y servicios, contrataciones del personal, seguimiento de las certificaciones presupuestales, trámites de pagos, elaboración de cuadro de necesidades, entre otras actividades importantes para el correcto funcionamiento de la Subdirección en lo relacionado a la parte administrativa.

En la oficina materia de la presente investigación se observa que los Procesos Técnicos utilizados no cumplen con las metas en la ejecución de procesos o tareas, a través de la utilización del Recurso Humano, Material Técnico y Financiero, toda vez que los procesos o tareas se dilatan en una serie de etapas generando pérdida de tiempo, mayores costos, objetivos logrados tardíamente; esto aunado a las Normas, Directivas y Lineamientos sin actualización, los cuales solicitan muchos requerimientos que muchas veces no pueden ser cumplidos.

Mejorar las Técnicas, Instrumentos y Procedimientos Administrativos incidirá en la mejora de las Actividades, Normas y Control de los Procesos Técnicos; lo que demostraría que la gestión administrativa puede optimizar los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación, a fin de cumplir con los encargos y objetivos encargados por la Alta Dirección de Provias Nacional.

Es importante en el estudio, considerar si existe relación entre la gestión administrativa para optimizar los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional, para lo cual previamente deberá de efectuarse un diagnóstico detallado de la forma como se gestionan las actividades que se encuentran programadas en el POI (Plan Operativo Institucional) de la Entidad y de la Subdirección de Conservación, que les permita obtener los resultados previstos. Es necesario que se deba tomar en cuenta los distintos procesos a realizarse, así como las especificaciones técnicas de bienes y servicios, los estudios de mercado, los requerimientos de bienes y servicios, los procedimientos de selección, así como también los expedientes de contratación y las ejecuciones presupuestales.

Según el POI de Provias Nacional para el año 2019, presentado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, señala que existen Acciones Comunes y esta actividad concentra los gastos de dirección y gestión de Provias Nacional, cumplimiento de las normas de los sistemas administrativos, y desarrollo institucional, este último orientado a implementar proyectos institucionales que permitirán mejorar la productividad y/o desempeño de Provias Nacional desde los niveles interno o externo, de esta manera contribuir a que la organización logre productos con los mayores estándares permisibles de economía, calidad, eficiencia y eficacia.

En este contexto, la Entidad se orienta a continuar con la implementación de herramientas de tecnología de la información y la implementación del Sistema de Control Interno, lo cual contribuye a la modernización de la gestión pública bajo el enfoque de una gestión para resultados, teniendo como fin último el servicio de la ciudadanía y rendición de cuentas. Por el lado de la Modernización de la Gestión Pública, se busca continuar con la implementación de mecanismos más transparentes y eficientes enfocados a mejorar los procesos de las intervenciones de Provias Nacional en la Red Vial Nacional, para la provisión de servicios públicos al ciudadano.

#### **1.1.1. Problema General**

- ¿En qué medida la efectiva gestión administrativa contribuye en la optimización de los procesos técnicos de la Subdirección de Conservación de Provias Nacional en el año 2019?

#### **1.1.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera las adecuadas técnicas de la gestión administrativa, permitirán el desarrollo eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación en Provias Nacional en el año 2019?
- ¿De qué forma el eficaz uso de los instrumentos de la gestión administrativa, incidirán en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación en Provias Nacional en el año 2019?
- ¿De qué manera los dinámicos procedimientos de la gestión administrativa, contribuirán al efectivo control de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación en Provias Nacional en el año 2019?

## **1.2 Objetivos, General y Específicos**

### **1.2.1 Objetivo General**

- Analizar la contribución de la gestión administrativa en la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación Vial de Provias Nacional en el año 2019.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Evaluar en qué medida las técnicas de la gestión administrativa permiten el desarrollo de actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional en el año 2019.
- Explicar cómo el uso de los instrumentos de la gestión administrativa, inciden en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional en el año 2019.
- Determinar de qué manera los procedimientos de la gestión administrativa, contribuyen al efectivo control de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional en el año 2019.

## **1.3 Justificación o Importancia del Estudio**

El trabajo de investigación es de nivel básico en tanto que su objetivo es analizar de qué manera la gestión administrativa, contribuye a optimizar los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional, como se viene desarrollando sin tener que cambiar ningún proceso ni procedimiento actual, de modo que se concluye que este tipo de estudio encuentra una realidad con relación al marco teórico. Se tiene como punto de inicio lo que denominamos marco teórico, formulación de la hipótesis general y de las específicas, que guardan relación con el razonamiento deductivo, que finalmente se validará empíricamente con el desarrollo posterior del estudio.

De este modo, el ciclo inductivo y deductivo, se conoce como el proceso hipotético-deductivo. Es básica, puesto que permite observar y analizar así como también medir las variables Gestión Administrativa y los Procesos Técnicos de la Subdirección de Conservación. En este sentido, el nivel de investigaciones correlacionales, busca medir el grado de relación y/o asociación no causal existente entre dos o más variables, la gestión administrativa y procesos técnicos. El diseño de la investigación es de tipo no experimental, de corte transversal y descriptiva correlacional, puesto que no se manipula ni se somete a prueba de las variables del estudio.

Es importante esta investigación porque permitirá conocer de qué manera la gestión administrativa, contribuye a optimizar los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional, teniendo en cuenta conocer sus deficiencias y permita contribuir a mejorar la atención y gestión de las actividades en la Subdirección en estudio, permitiendo establecer un procedimiento adecuado de la gestión administrativa y técnica con el fin de alinearlas al Plan de Desarrollo y al crecimiento del sector propiamente. Finalmente, que permita de inspiración para futuras investigaciones sobre la temática.

#### **1.4 Alcance y Limitaciones**

El tipo de investigación para la presente Tesis es descriptiva, porque tiene como primacía describir cualidades, preferencias y características de un grupo de personas de un área específica. Su función principal es profundizar, describir y medir nociones, concepciones y situaciones.

La presente investigación se realiza a través de encuestas a un grupo de personas de la Subdirección de Conservación, porque son idóneos para evaluar problemas, preferencias, entre otras características y es explicativa porque tiene

como finalidad establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian. Este alcance de la presente investigación puede incluir las anteriores como lo son la explorativa, la descriptiva y correlacional, ya que para explicar un hecho o fenómeno se debe conocer con profundidad los elementos que implica.

La presente investigación se desarrolló en el año 2019 tomando en cuenta las áreas de la Subdirección de Conservación, siendo las siguientes:

Área de Gestión Vial e Inventario, Área de Conservación Vial I, II, III y IV, Área de Estudios de Conservación, Área de Programación y Monitoreo, Área de Emergencias Viales, Área de Proyectos, Área Legal, Coordinación de Gestión Administrativa, todas responsables de la ejecución de la conservación, mantenimiento periódico y rutinario y la atención de emergencias viales de la infraestructura de transporte relacionada con la Red Vial Nacional, competencia de PROVIAS NACIONAL, que incluyen también los puentes y túneles que forman parte de la infraestructura a su cargo. Ejecutan los proyectos de inversión pública para el mejoramiento de carreteras de la Red Vial Nacional con pavimentos a nivel de soluciones básicas.

No se han mostrado dificultades que afecten el desarrollo de la presente investigación, lo que ha permitido la culminación de este trabajo de Investigación en el periodo 2019.

## Capítulo II

### Marco Teórico Conceptual

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Nacionales

- (Sifuentes, 2017) Nos refiere en su Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gerencia “Propuesta de Mejora de la Gestión Administrativa para la Optimización del Sistema de Vigilancia en la Oficina de Seguridad en una Entidad Pública en Lima Metropolitana 2017”, de la Universidad Ricardo Palma. El método de investigación ha sido el deductivo, analítico y comparativo, diseño no experimental y descriptivo. La población tomada como muestra fue de 20 colaboradores de la Oficina de Seguridad de una Entidad Pública. Se investigaron 02 variables Sistema de Vigilancia (variable dependiente) y Gestión Administrativa (variable independiente). La presente investigación tuvo como objetivo general implementar una propuesta de mejora de la gestión administrativa para la optimización del sistema de vigilancia en la Oficina de Seguridad en una Entidad Pública en Lima Metropolitana 2017, concluyendo que el diseñar una propuesta resultaría crucial, con ello influiría en el Sistema de Vigilancia de la Entidad, contribuirá con el objetivo de la adecuación de un Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Seguridad, donde se definan claramente las funciones generales para el personal, así mismo la implementación de un Circuito Cerrado de Televisión, de esta manera fluiría mejor el monitoreo del Sistema de Vigilancia.
- (Navarro, 2018) Nos refiere en su Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gerencia “La Planificación Administrativa y su Relación con la Efectividad del Área de Asesoría Jurídica del Club de

Regatas Lima”, de la Universidad Ricardo Palma. El método de investigación ha sido cualitativo, diseño descriptivo no correlacional. La población tomada como muestra fue de 49 colaboradores del Área de Asesoría Jurídica del Club de Regatas Lima. Se investigaron 02 variables: Planificación Administrativa (variable independiente) y Efectividad (variable dependiente). La presente investigación tuvo como objetivo general determinar como la planificación administrativa se relaciona con la efectividad del Área de Asesoría Jurídica del Club de Regatas Lima, concluyendo que al observar una relación positiva entre las variables es conveniente tener una planificación administrativa para un trabajo efectivo, requiriéndose para el logro de las metas una coordinación a tiempo, con una comunicación empática, una planificación administrativa adecuada para optimizar los recursos, lo que conllevaría al cumplimiento de las metas de manera eficiente y con un trabajo en equipo.

- (Farro, 2016), Nos refiere en su Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública “Gestión Administrativa y Contrataciones del Estado del Personal de la Subgerencia de Logística de la Zona Registral IX 2016”, de la Universidad César Vallejo. El método de investigación utilizado fue cuantitativo, estadístico, observacional, correlacional, inductivo-deductivo, de análisis y de síntesis, diseño no experimental y transversal. La población tomada como muestra fue de 120 personas que trabajan como personal administrativo en el Área de la Subgerencia de Logística de la Zona Registral IX 2016. Se investigaron 02 variables: Gestión Administrativa y Contrataciones del Estado. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las contrataciones del Estado según el personal de la Subgerencia de Logística de la Zona Registral IX Lima, 2016,



concluyendo que la gestión administrativa tiene relación significativa directa con la dimensión programación de requerimientos según el personal de la Subdirección de Logística, con coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,759 y nivel de significancia 0,000 lo que representó un nivel de relación alto entre las variables.

- (Ocampos, Valencia, 2016), Nos refieren en su Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016”, de la Universidad Nacional de Tumbes. El método de la investigación es aplicada, de nivel descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, transversal. La población tomada como muestra fue de 39 trabajadores administrativos de la Red Asistencial Tumbes. Se investigaron 02 variables: Gestión Administrativa (variable independiente) y Calidad del Servicio (variable dependiente). La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016, concluyendo que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ( $R=+0,559$ ) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.
- (Calero, 2015), Nos refiere en su Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración “Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015”, de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. El diseño de la investigación fue no experimental y transversal. La población tomada como muestra fue de 65

trabajadores, entre nombrados y contratados. Se investigaron 02 variables: Gestión Administrativa (variable independiente) y Calidad de los Servicios (variable dependiente). La presente investigación tuvo como objetivo demostrar que la gestión administrativa influye en la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral, concluyendo que las variables estudiadas se complementan haciendo la investigación, un aporte importante a la gestión de la institución en estudio, se indica que es importante plantear estrategias para mejorar la calidad del servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena gestión administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios.

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

- (Flores, 2015), en su Tesis para optar el Título de Maestría en Gerencia Empresarial “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABAS, Jinotega”, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. El método de investigación que se utilizó fue el científico y empírico, tipo descriptivo, no experimental. La población tomada como muestra fue del 100% (17 personas). Se investigaron 02 variables: Proceso Administrativo y Gestión Empresarial. La presente investigación tuvo como objetivo analizar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013, concluyendo que al no existir un buen manejo de los procesos administrativos no se cumple con el desempeño de una buena gestión administrativa, las funciones del proceso administrativo se llevan a cabo de manera parcial, la gestión empresarial se ve

limitada por pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos relacionados con su experiencia y su poco compromiso.

## **2.2 Bases Teóricas – Científicas.**

### **2.2.1 Gestión Administrativa.**

(Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017) Indican que: “La Gestión Administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; estos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos”.

Así mismo indican que: “Es necesario tener presente, que al inicio de toda actividad empresarial o la puesta en marcha de una empresa, de los procesos establecidos teóricamente, a su inicio, se debe contar con una planificación; y, como acto seguido la organización”.

Refieren también que: “Organizada la empresa asume las acciones de la dirección, a fin de que ésta, coordine o interrelacione las actividades para alcanzar los objetivos propuestos en la planificación, sin descuidar el permanente control. Frente a estas circunstancias, la planificación de actividades en la empresa, permite a la Gerencia, tomar las decisiones en forma sistemática y ordenada; y, en cada instancia los propósitos que persigue la empresa; sea ésta, comercial, industrial o de prestación de servicios. La finalidad que tiene cada institución empresarial, está sometida, asimismo, con la planificación de la producción y las ventas, puntos neurálgicos de todo negocio y para ello, también se debe considerar los tiempos y sus

cumplimientos. Si ponemos sobre la mesa, que debemos vender cierto número de unidades de productos en un tiempo determinado, éstos deben interrelacionarse con la producción, así como con el talento humano o recurso humano, materiales, servicios y bienes en general. Siguiendo con el mismo ejemplo, la Gerencia en su gestión, tiene que compartir o distribuir responsabilidades con los diferentes niveles que conforman la estructura de la empresa, tanto en el orden administrativo; como en el operativo; mediante la coordinación de actividades entre sí”.

El Diccionario Enciclopédico Plaza & Janes (2007) señala que: “la gestión es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera”.

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado señala que: “la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

George Terry explica que: “la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que: “Gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos”.

Por lo tanto, Gestión Administrativa “es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo; con el único propósito de alcanzar los objetivos propuestos en una empresa. Con estos antecedentes; hemos considerado dar mayor énfasis, a uno de los procesos de mayor importancia de la Administración, que es la Dirección; ya que de la gestión de esta unidad; que por lo general es representada, por un Gerente, depende del éxito o fracaso de la Gestión Administrativa. Recalcando, la Dirección, es una función administrativa que involucra entre otros elementos: La administración eficiente del personal; el conocimiento y aplicación eficaz del proceso de comunicación; la aplicación exitosa del liderazgo; la utilización adecuada de la motivación; la ayuda y asistencia al colaborador para potenciar su desarrollo; y, cuya aplicación eficaz permite gozar de la confianza de los colaboradores y por medio de ellos alcanzar las metas esperadas”.

### 2.2.1.1 Técnicas de la Gestión Administrativa.

*Gráfico 1 Técnicas de Gestión Administrativa*



Fuente: <https://es.slideshare.net/suxanna/organizacion-empresarial-3058444>

(Ayala, 2010) El Licenciado en Administración, en su exposición La Organización Empresarial señala los conceptos de las Técnicas de Gestión Administrativa:

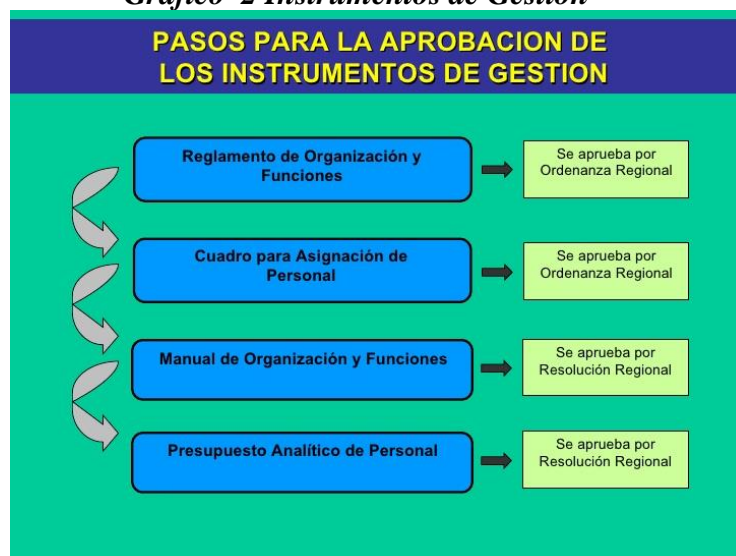
- **Análisis Estratégico:** Diagnosticar el escenario, identificar los escenarios político -económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa (proveedores, clientes, gobierno, competencia, acreedores, etc.), tipificar las empresas, tipificar los empresarios, etc.
- **Gestión Organizacional:** Planificar, la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa, organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo establecido la autoridad y asignando responsabilidad a las personas que tendrán a cargo estas funciones; dirigir, consiste en hacer actuar a otros para cumplir con los objetivos y controlar verificar lo realizado con los objetivos propuestos.
- **Gestión de Marketing:** Detectar, captar, asegurar, mantener e incrementar una porción de mercado o segmento en el cual comercializar el bien o servicio producido.
- **Gestión de Tecnología de la Información:** Aplicar los sistemas de información y de comunicación intra y extra empresa a todas las áreas de la empresa, para contribuir a la óptima toma de decisiones en conjunto con el uso de internet.
- **Gestión Financiera:** Obtener dinero y crédito al menor costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de los recursos financieros

de la empresa, para lograr el máximo rendimiento de estos recursos limitados de la empresa llevando un adecuado registro contable.

- **Gestión de Recursos Humanos:** Persigue utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal. Además busca su integración a través de la motivación, liderazgo, trabajo en equipo, en conjunto con las técnicas de comunicación y negociación.
- **Gestión de Logística:** Suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información, etc. en productos finales debidamente distribuidos. Analizar el nivel tecnológico de los procesos productivos desde el artesanal hasta la automatización”.
- **Gestión Ambiental:** “Contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar, en la empresa, políticas de defensa del medio ambiente.

### 2.2.1.2 Instrumentos de la Gestión Administrativa.

*Gráfico 2 Instrumentos de Gestión*



Fuente: <https://es.slideshare.net/crvoxa/exposicion-documentos-de-gestion-pichanaqui>

(Romero, 2014) El Economista, Consultor Especialista en Gobiernos Locales, en su exposición Actualización de Documentos de Gestión ROF, CAP y MOF, señala los Instrumentos de la Gestión Administrativa:

- **Reglamento de Organización y Funciones:** Es un documento técnico organizativo, que tiene como finalidad dar formalidad legal a la estructura, tanto de la parte asociativa como empresarial, y, de esta manera facilitar el entendimiento del rol de la empresa y la responsabilidad de quienes la conducen y de quienes ejecutan tareas. Este reglamento se deriva de estatutos y está en función del tipo de actividades de la empresa y de la forma en que ésta desarrolla su actividad.
- **Cuadro para Asignación de Personal:** Es el documento técnico que contiene los cargos con respaldo presupuestal asignados por el órgano administrativo inmediato superior, y que se ordena de acuerdo a la jerarquía que tiene en el organigrama de la institución u organización. Los tipos más utilizados son el estructural y el nominal. El primero muestra los cargos y las plazas, el segundo lista los nombres y apellidos de los trabajadores que ocupan aquellas plazas.
- **Manual de Organización y Funciones:** Son documentos normativos operativos que detallan la estructura, funciones, relaciones de coordinación y tareas de las diferentes unidades orgánicas de una institución, así mismo, establece los cargos y requisitos para ocuparlos por las personas dentro de la estructura orgánica.



- **Presupuesto Analítico de Personal:** Es el cuadro de cargos del CAP que cuentan con disponibilidad presupuestal para un ejercicio”.

### 2.2.1.3 Procedimientos de la Gestión Administrativa.

- Según (Galindo) en Procedimientos Administrativos de monografías.com, señala que: “Para nuestros fines, consideramos las fases de planeación, organización, dirección y control para establecer la necesidad de la capacidad administrativa de quienes participan activamente dentro del aspecto práctico de cada una de esas funciones”.
- **Planificación:** Es predeterminar un curso de acción a seguir para lograr los objetivos establecidos. Este proceso desde luego que implica contar con los elementos siguientes: Pronosticar los volúmenes de ventas que se puedan alcanzar en determinados periodos. Fijar los resultados finales deseados u objetivos. Desarrollar estrategias que señalen cómo y cuándo alcanzar las metas establecidas. Formular presupuestos. Establecer procedimientos. Determinar políticas que orientan los gerentes en la toma de decisiones.
  - **Organización:** Tiene por objeto asignar y relacionar a la gente en la organización para el logro de los objetivos establecidos. Ésta fase posee aspectos tales como: Definir las funciones y actividades necesarias para el logro de los objetivos, integrarlas en unidades orgánicas y coordinadas entre sí. Jerarquizar la autoridad a cada jefe de cada una de esas unidades orgánicas. Definir cada puesto en cuanto a sus requerimientos, tareas y relaciones con los demás elementos de la organización. Estos aspectos no son rígidos e inflexibles sino deben estar acorde con cambios tecnológicos que afecten a la organización.

- **Dirección:** por medio de esta función se busca hacer que la gente emprenda acciones efectivas hacia el logro de los objetivos establecidos. Ésta función requiere: Delegar autoridad, o sea dar facultades para que otros decidan. Motivar y persuadir al personal para que colabore y tome acciones efectivas. Poner en práctica buenas relaciones humanas entre todo el personal. Esta fase se refiere sólo a problemas humanos. Una de las características es que cuento con ciertos atributos y capacidades personales, tales como don de mando, saber motivar, etc.
- **Control:** es una función que busca asegurar que las realizaciones se conformen a los planes o normas establecidas. Requiere tener en cuenta lo siguiente: Fijar normas o estándares que sirvan de base para evaluar las realizaciones. Medir las realizaciones y compararse con las normas establecidas a fin de determinar cualquier posible desviación. Tomar las medidas necesarias para evitar que se vuelva a incurrir en las mismas desviaciones. Vigilar constantemente todo sistemas de control para que se evalúe su propio cumplimiento y mejoramiento.

### 2.2.2 Procesos Técnicos.

Según los autores: (Pérez & Gardey, 2015), Definición de: Proceso Técnico, refieren que: “Proceso Técnico son aquellos procesos que se forman a partir de una serie de etapas que siguen unas a otras para lograr una cierta transformación. Un proceso, por lo tanto, implica un periodo de tiempo en el que se desarrollan determinadas actividades. Técnico, por su parte, es lo que está vinculado a la técnica. Puede tratarse de un conjunto de conocimientos y normas que sirve como medio para llegar a una meta. Un proceso técnico, por lo tanto, está formado por los sucesivos pasos que se

llevan a cabo en el marco de un proyecto técnico. Se conoce de esta manera a los esquemas, diagramas y datos que indican cómo se puede producir o modificar un bien o un servicio que sea útil para satisfacer alguna necesidad”.

Los procesos técnicos contemplan diversas acciones que se realizan de manera secuencial para lograr una transformación de una materia prima en un producto o servicio. Puede tratarse de procesos de fabricación, procesos de modificación, procesos de control o procesos de otro tipo, siempre con una finalidad muy específica, que puede enmarcarse en uno de los siguientes tres grupos:

- \* Elaborar los bienes necesarios para transformar un insumo en un producto que pueda comercializarse;
- \* Aplicar una serie de comparaciones y estimaciones para llevar a cabo el control de calidad de un producto, de manera que quienes lo consuman tengan la garantía de que será beneficioso para ellos y cumplirá con las expectativas que se desprendan de la publicidad asociada al mismo;
- \* Innovar a través de la modificación de un artículo.

Un ejemplo de proceso técnico se produce con la leche. Desde que el animales ordeñado hasta que la leche llega a la gente lista para consumir, este producto es sometido a diversas modificaciones. El proceso técnico, desarrollado de manera industrial, contempla el filtrado, la homogeneización, la clarificación, la pasteurización y la esterilización, entre otros pasos.

En un archivo de documentos también se desarrolla un determinado proceso técnico para que la información sea accesible. Supongamos que el archivo en cuestión es una hemeroteca que recibe diarios históricos de todas partes del mundo. Para la organización del material, se desarrolla un proceso

técnico que implica separar los diarios por región geográfica, luego por década, etc.

Un proceso técnico puede efectuarse tanto de forma manual (a cargo de una o más personas, que hacen uso de elementos tales como cuadernos, lápices y calculadoras portátiles para cumplir con sus tareas) como automatizada (aprovechando las posibilidades que brinda la informática para llevar a cabo un gran volumen de cálculos en el menor tiempo posible y minimizando las probabilidades de error).

Cuando un mismo proceso debe ser efectuado por varias personas, es importante contar con una muy buena organización para evitar la falta de coherencia entre las acciones que realiza cada una. El punto fundamental es determinar y especificar con claridad la lista de tareas, ordenadas según la secuencia que deben seguir los responsables. En el caso de una biblioteca pública que admite nuevos libros con frecuencia, por ejemplo, es probable que la admisión deba seguir un proceso técnico similar al siguiente:

- \* Registrar el libro en la base de datos indicando su información básica, como ser título, autor, editorial y año de publicación;
- \* Sellarlo para dejar constancia de su pertenencia a la biblioteca;
- \* Asignarle un género y una sección, según la organización interna, para facilitar su acceso por parte de los clientes;
- \* Ingresarlo en el catálogo de libros disponibles para la consulta.

Conocer la lista de tareas y el orden en el cual deben realizarse no sólo mejora el rendimiento de las personas a cargo del proceso técnico, sino que acelera la detección y corrección de errores.

### **2.2.2.1 Actividades.**

Las actividades son “el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo. Es una categoría programática cuya producción es intermedia, y por tanto, es condición de uno o varios productos terminales. La actividad es la acción presupuestaria de mínimo nivel e indivisible a los propósitos de la asignación formal de recursos”.

Podríamos mencionar el Recurso Humano, Recurso Material, Recurso Técnico y Recurso Financiero.

Las actividades también se definen como el “conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada”.

### **2.2.2.2 Normas.**

Las Normas son el “principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad. Una norma es entendida como una regla del ordenamiento jurídico existente, por la cual el mismo tiene como objetivo ordenar el comportamiento de las personas en sociedad. Si en una sociedad no existieran normas, devendría el comportamiento humano en incontrolable, ya que no se establece un orden de control para asegurar la armonía y el bienestar social”. Podríamos mencionar en

el ámbito estatal las Normas Legales, las Directivas de una Entidad, los Lineamientos, el Reglamento Interno de Trabajo, etc.

### **2.2.2.3 Control**

El Control “es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos. Inspección, fiscalización. Dominio, mando. Dispositivo para regular la acción de un mecanismo”.

Según: (Mejia, 2017) refiere que: “Un proceso técnico es un grupo de operaciones organizadas y sistematizadas que tienen lugar dentro de un marco de tiempo determinado y se componen de diferentes etapas consecutivas, necesarias para la fabricación de un producto o bien”.

Actualmente, los procesos técnicos son considerados como fundamentales, ya que intervienen en diversos ámbitos de la vida de los seres humanos. De esta manera, cualquier industria cuyo propósito consista en la manufactura de un elemento, hace uso de diferentes procesos técnicos para llevar a cabo su cometido (Graus, 2017).

Los procesos técnicos también son importantes para optimizar y perfeccionar la forma como se extraen y transforman las materias primas en artículos aptos para el consumo humano. De esta forma, los

procesos técnicos tienden a hacer uso de maquinaria y mano de obra especializada para ser llevados a cabo.

Un buen ejemplo de los procesos técnicos podría ser la construcción de una vivienda o edificación, en donde las diferentes etapas y tareas necesarias para el correcto curso de la construcción como la preparación del terreno, la producción de los materiales y la ejecución efectiva de la construcción- dependen de la gestión de diversos procesos técnicos (Baró, 1996).

### **2.3. Definición de Términos Básicos.**

#### **Comunicación.**

Es la forma mediante la cual dos personas se ponen en contacto intercambiando ideas, el que trasmite el mensaje es el emisor y el que recibe es el receptor.

#### **Coordinación.**

Consiste en integrar actividades de áreas independientes para conseguir metas en la organización con eficacia. Sin coordinación el personal dentro de una empresa perdería los papeles de la organización.

#### **Control.**

Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.

#### **Distribución.**

Es el conjunto de actividades, que se realiza desde que el producto ha sido elaborado por el fabricante hasta que ha sido comprado por el consumidor final y que tiene por objeto precisamente hacer llegar el producto hasta el consumidor. Es responsable de que aumente el valor tiempo y el valor lugar a un bien.

#### **Eficacia.**

Es realizar las actividades correctas y necesarias que permitan alcanzar los objetivos y metas deseados.

**Eficiencia.**

Se obtiene al utilizar los medios disponibles para lograr los objetivos propuestos. Alcanzar las metas en el menor tiempo posible y con el mínimo uso de los recursos.

**Estrategia.**

Conjunto de acciones planificadas anticipadamente cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el éxito de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento empresarial.

**Gestión Administrativa.**

Conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa; capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos.

**Instrumentos.**

Documentos técnicos normativos que regulan el funcionamiento de la entidad de manera integral.

**Manual.**

Es un documento básico que describe el Sistema de Gestión que se aplica en la empresa.

**Motivación.**

Son estímulos que mueven a las personas para realizar determinadas acciones y persistir para su culminación, está relacionada con la voluntad y el interés”.

**Normas.**

Son reglas que se imponen y deben ser respetadas, permiten ajustar ciertas conductas o actividades en una organización.



**Organización.**

Es un sistema diseñado para coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles y las actividades necesarias para lograr los fines propuestos.

**Procedimientos.**

Es la causa formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.

**Procesos Técnicos.**

Son aquellos procesos que se forman a partir de una serie de etapas que siguen unas a otras para lograr una cierta transformación. Un proceso, por lo tanto, implica un periodo de tiempo en el que se desarrollan determinadas actividades. Técnico, por su parte, es lo que está vinculado a la técnica. Puede tratarse de un conjunto de conocimientos y normas que sirve como medio para llegar a una meta.

**Técnicas.**

Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

## Capítulo III

### Hipótesis y Variables

#### 3.1 Hipótesis y/o Supuestos Básicos

##### 3.1.1 Hipótesis General

- Si se efectúa una efectiva gestión administrativa, entonces habrá una mejor contribución en la optimización de los procesos técnicos en la subdirección de conservación vial en Provias Nacional.

##### 3.1.2 Hipótesis Específica

- Las adecuadas técnicas de la gestión administrativa, permitirán el desarrollo de eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la subdirección de conservación vial en Provias Nacional.
- El eficaz uso de los instrumentos de la gestión administrativa, incidirán en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la subdirección de conservación vial en Provias Nacional.
- Los dinámicos procedimientos de la gestión administrativa, contribuirán al efectivo control de los procesos técnicos en la subdirección de conservación vial en Provias Nacional.

### 3.2 Variables o Unidades de Análisis.

VARIABLES	CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE (VI)</b>  X. Gestión administrativa	Es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; estos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos.	X.1. Técnicas	Análisis Estratégico Gestión Organizacional Gestión de Marketing Gestión de Tecnología de Información Gestión Financiera Gestión de Recursos Humanos Gestión de Logística Gestión Ambiental
		X.2. Instrumentos	ROF, CAP, MOF, PAP
		X.3. Procedimientos	Planificación, Organización, Dirección, Control
<b>VARIABLE DEPENDIENTE (VD)</b>  Y. Proceso técnicos	Son aquellos procesos que se forman a partir de una serie de etapas que siguen unas a otras para lograr una cierta transformación. Un proceso, por lo tanto, implica un periodo de tiempo en el que se desarrollan determinadas actividades. Técnico, por su parte, es lo que está vinculado a la técnica. Puede tratarse de un conjunto de conocimientos y normas que sirve como medio para llegar a una meta.	Y.1. Actividades	Recurso Humanos Recursos Materiales Recursos Técnicos Recursos Financieros
		Y.2. Normas	Normas Legales Directivas Lineamientos RIT
		Y.3. Control	CONTRALORIA OCI – MTC OCI – PVN

### 3.3 Matriz Lógica de Consistencia

**“GESTION ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS TECNICOS EN LA SUBDIRECCION DE CONSERVACION DE PROVIAS NACIONAL”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> - ¿En qué medida la efectiva gestión administrativa, entonces habrá una mejor contribución en la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación en Provias Nacional?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> -¿De qué manera Las adecuadas técnicas de la gestión administrativa, permitirán el desarrollo de eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación en Provias Nacional?</p> <p>-¿De qué forma el eficaz uso de los instrumentos de la gestión administrativa, incidirán</p>	<p><b>Objetivo General</b> - Analizar en qué medida la efectiva gestión administrativa, entonces habrá una mejor contribución en la optimización de los procesos técnicos en la subdirección de conservación en Provias Nacional.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> - Explicar de qué manera las adecuadas técnicas de la gestión administrativa, permitirán el desarrollo de eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la subdirección de conservación en Provias Nacional.</p> <p>- Evaluar de qué forma el eficaz uso de los instrumentos de la</p>	<p><b>Hipótesis Principal</b> - Si se efectúa una efectiva gestión administrativa, entonces habrá una mejor contribución en la optimización de los procesos técnicos en la subdirección de conservación en Provias Nacional.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> - Las adecuadas técnicas de la gestión administrativa, permitirán el desarrollo de eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la subdirección de conservación en Provias Nacional.</p> <p>- El eficaz uso de los instrumentos de la gestión administrativa, incidirán en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación en Provias Nacional.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> X= Gestión Administrativa</p> <p><b>Variable Dependiente</b> Y= Procesos técnicos</p>	<p>-Técnicas -Instrumentos -Procedimientos</p> <p>- Actividades - Normas - Control</p>	<p>- Análisis - Síntesis - Descriptiva - Explicativa</p> <p><b>Técnicas.</b> - Análisis documental. - Cuestionario - Procesamiento estadístico.</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional?</p> <p>- ¿De qué manera los dinámicos procedimientos de la gestión administrativa, contribuirán al efectivo control de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional?</p>	<p>gestión administrativa, incidirán en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.</p> <p>- Determinar de qué manera los dinámicos procedimientos de la gestión administrativa, contribuirán al efectivo control de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.</p>	<p>-Los dinámicos procedimientos de la gestión administrativa, contribuirán al efectivo control de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.</p>			

## Capítulo IV

### Método

#### 4.1 Tipo y Método de Investigación.

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como un tipo de investigación aplicada, para el cual se evaluará los conocimientos sobre la Gestión Administrativa para Optimizar los Procesos Técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional, durante el periodo de estudio.

En la presente investigación se empleó el método descriptivo y explicativo, el mismo que se complementará con el estadístico y el analítico.

#### 4.2 Diseño Específico de Investigación.

**No experimental:** Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

**Transversal:** Se utiliza cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito esencial es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

**Descriptivo:** Tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir un grupo de personas u objetos, una o más variables y proporcionar su descripción.

**Correlacional:** Tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En este diseño lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.

#### 4.3 Población, Muestra o Participantes.

La Población de estudio es la totalidad de profesionales, analistas y asistentes que trabajan en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional. La medición se realizará con una muestra de 51 personas del rango de 20 a 45 años.

Para el trabajo de investigación la muestra tiene como resultado el siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 p \cdot q}$$

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza.

p = Probabilidad a favor.

q = Probabilidad en contra.

N = Universo.

e = Error de estimación

Entonces:

$$n = \frac{(1.65)^2 (0.50) (0.50) (173)}{(173) (0.10)^2 + (1.65)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(2.7225) (0.25) (173)}{(173) (0.01) + (2.7225) (0.25)}$$

$$n = \frac{117.75}{(1.73) + (0.680625)}$$

$$n = \frac{(117.75)}{2.410625}$$

$$n = 49$$

#### 4.4 Instrumentos de Recogida de Datos.

- **Ficha bibliográfica:** Instrumento que se utilizó para recopilar datos de las normas legales, administrativas, libros, revistas, periódicos, trabajos de investigación en Internet relacionados con la Gestión Administrativa para Optimizar los Procesos Técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.
- **Ficha de encuesta:** Este instrumento se aplicará a los especialistas y personal técnico de Provias Nacional, para obtener información sobre la gestión administrativa y procesos técnicos desarrollados en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.

#### 4.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.

Las principales técnicas y/o instrumentos que se utilizaron en la investigación son:

Encuestas  $\longrightarrow$  Personas

Análisis documental  $\longrightarrow$  A documentos

- **Revisión documental:** Se utilizó esta técnica para obtener datos de las normas, libros, tesis, manuales, reglamentos, directivas y presupuestos relacionados con la temática de la presente investigación.
- **Técnicas de procesamiento de datos:** Se procesaron los datos conseguidos de las diferentes fuentes por medio de las diversas técnicas, para la presente investigación:



- Ordenamiento y clasificación
  - Registro operativo
  - Análisis documentario
  - Tabulación
  - Gráficos elaborados
  - Análisis de datos
- **Técnicas de análisis:** Se aplicaron las siguientes técnicas para la presente investigación:
- Análisis documental
  - Conciliación de datos
  - Evaluación

#### **4.6 Procedimiento para la Ejecución del Estudio.**

Se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se sistematizó la información secundaria para conocer el área de la investigación, por medio de la información teórica y referencial.
- Conocimiento y caracterización de experiencias sobre gestión administrativa y gestión de proyectos de carreteras.
- Definición y estructura de los componentes de variables e indicadores del estudio.
- Las actividades que se desarrollaron durante el proceso investigativo se hicieron con la participación de profesionales especializados a fin de constituir un espacio de discusión y aportes sobre aspectos conceptuales y metodológicos.

## Capítulo V

### Resultados y Discusión

#### 5.1 Datos Cuantitativos.

Luego de haber obtenido los datos a partir de la encuesta aplicada a los especialistas y técnicos de la Subdirección de Conservación, se procedió a su análisis, se presentaron los resultados generales de las variables de estudio de manera descriptiva y luego se procedido a la contrastación de hipótesis.

#### 5.2 Análisis de resultados.

La información obtenida a través de las encuestas se efectuó mediante datos en Excel, se elaboró una matriz y se procesó la información utilizando la estadística descriptiva, luego se presentó la información mediante gráficos y tablas.

Es importante precisar que se concluyó que una gestión administrativa adecuada optimiza los procesos técnicos de una Gerencia o Área. Así mismo, la selección del personal de la Subdirección de Conservación, es la adecuada para optimizar los procesos técnicos, es decir, tienen las competencias adecuadas para mejorar las actividades, normas y control, en lo que es su competencia específica. La Subdirección de Conservación cuenta con Especialistas Titulados en las especialidades de Ingeniería, Economía, Asuntos Legales, Administración, también Bachilleres, Técnicos Administrativos y Apoyos, los cuales tienen experiencia en el Sector Público en promedio de 6 a 10 años, los cuales manejan las herramientas del Estado de forma correcta, y con capacitación periódica pueden coadyuvar a mejorar la gestión de la Subdirección de Conservación.

La optimización de los procesos a través de una adecuada gestión administrativa, proviene de una sólida base normativa, pero muchas veces se tiende

burocrática, ya que los procedimientos son diversos para llegar a cumplir un objetivo, lo idóneo es plantear la simplificación administrativa, evitando los reprocesos, creando nuevos proyectos de directivas y lineamientos que ayuden a la simplificación de los procesos y desburocraticemos los trámites administrativos para generar mayor capacidad de logros cumplidos en beneficio de las personas a las que sirve el Estado Peruano.

A continuación analizamos los resultados recabados a través de las encuestas realizadas a todo el personal de la Subdirección de Conservación con relación a la Gestión Administrativa y Procesos Técnicos, materia de estudio de la presente Tesis.

## Análisis de Resultados

Datos generales de la labor de desempeño en la Subdirección de Conservación.

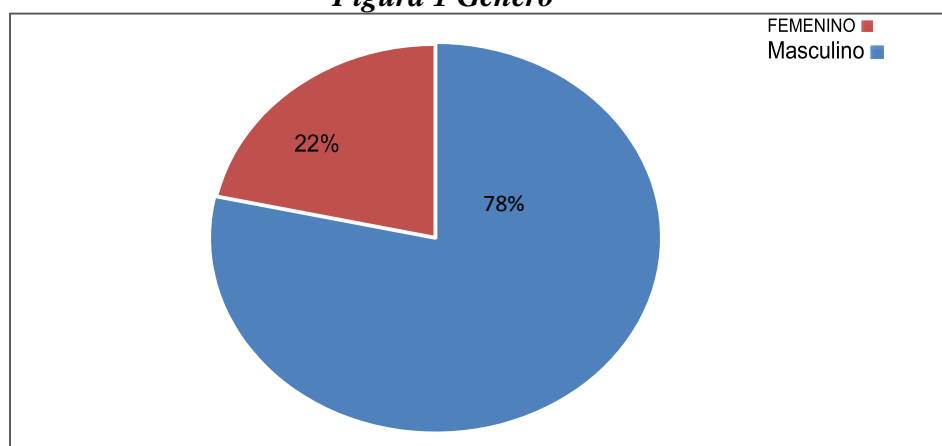
### 1. Género del personal de la Subdirección de Conservación.

*Tabla 1 Género*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Femenino	40	78
Masculino	11	22
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia 2019.*

*Figura 1 Género*



*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Interpretación:** En la Tabla 1 género del personal de la Subdirección de Conservación de Provias Nacional, se indica que el 78% del personal encuestado de la Subdirección de Conservación pertenece al sexo femenino y el 22% del personal encuestado pertenece al sexo masculino

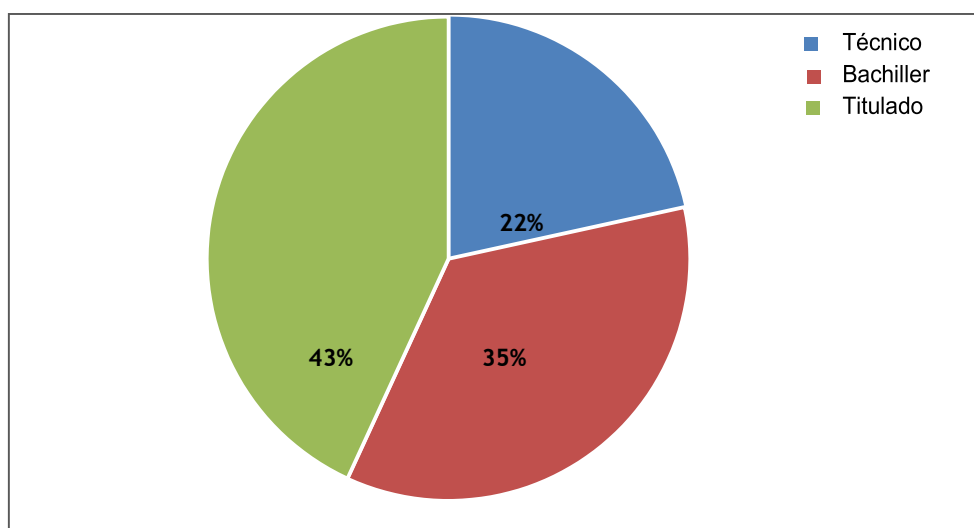
## 2. Nivel de estudios de los usuarios de la Subdirección de Conservación.

**Tabla 2 Nivel de Estudios de los Usuarios**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Técnico	11	22
Bachiller	18	35
Titulado	22	43
Total	51	100

*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Figura 2 Nivel de Estudios de los Usuarios**



*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Interpretación:** Respecto al nivel de estudios de los encuestados que trabajan en las funciones establecidas de la Subdirección de Conservación, el 43% del personal tiene un título profesional, el 35% del personal tiene el grado de bachiller y el 22% del personal cuenta con carrera técnica. Lo que indica que el área evaluada cuenta con personal calificado.

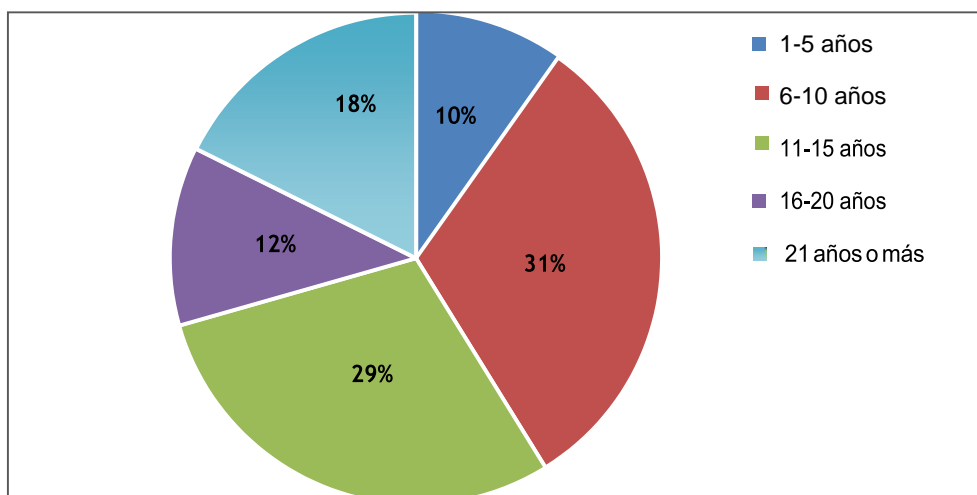
### 3. Tiempo de labores del personal en la Entidad

*Tabla 3 Tiempo de Labores en la Entidad*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
1-5 años	5	10
6-10 años	16	31
11-15 años	15	29
16-20 años	6	12
21 años o más	9	18
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia 2019.*

*Figura 3 Tiempo de Labores en la Entidad*



*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Interpretación:** En la Tabla 3 se observa que el 31% de los encuestados de la Subdirección de Conservación tiene entre 6 y 10 años de servicio en la Entidad, el 29% de los encuestados tiene entre 11 y 15 años de servicio en la Entidad, el 18% de los encuestados tiene 21 años o más de servicio en la Entidad, el 12% de los encuestados tiene entre 16 y 20 años de servicio en la Entidad y un 10% de los encuestados tiene entre 1 y 5 años de servicio en Provias Nacional.

#### 4. Gestión Administrativa

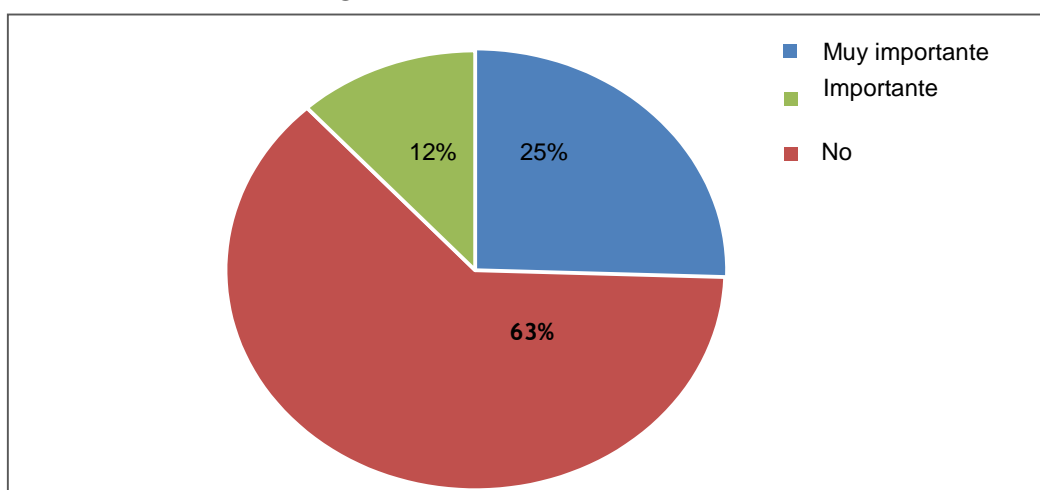
¿Considera usted importante que exista una efectiva gestión administrativa en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional?

**Tabla 4 Gestión Administrativa**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Muy importante	13	25
Importante	32	63
No	6	12
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Figura 4 Gestión Administrativa**



*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Interpretación:** En la Tabla 4 se observa que un 25% del personal encuestado considera que es muy importante que exista una efectiva gestión administrativa en la Subdirección de Conservación Vial, un 63% de los encuestados considera que es importante teniendo en cuenta las actividades que se ejecutan, en tanto que un 2% de los encuestados considera que no es importante.

## 5. Procesos Técnicos

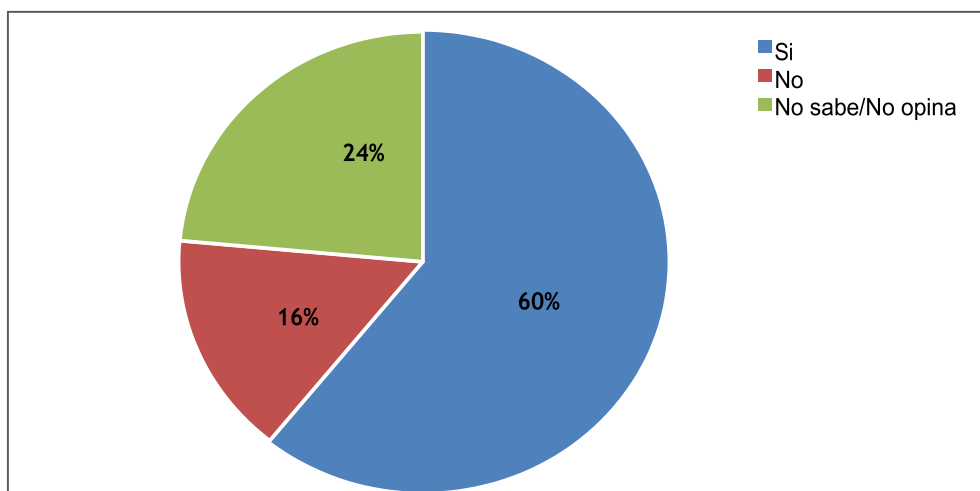
¿Considera Ud. que la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación, debe ser eficiente?

**Tabla 5 Procesos Técnicos**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	31	60
No	8	16
No sabe/No opina	12	24
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Figura 5 Procesos Técnicos**



*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Interpretación:** Con relación a la pregunta sobre si la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación debe ser eficiente, el 60% de los encuestados respondieron de manera afirmativa, el 24% de ellos respondieron que no es importante esta actividad, y el 16% manifestaron no saber ni opinar sobre el tema.



## 6. Técnicas de Gestión Administrativa

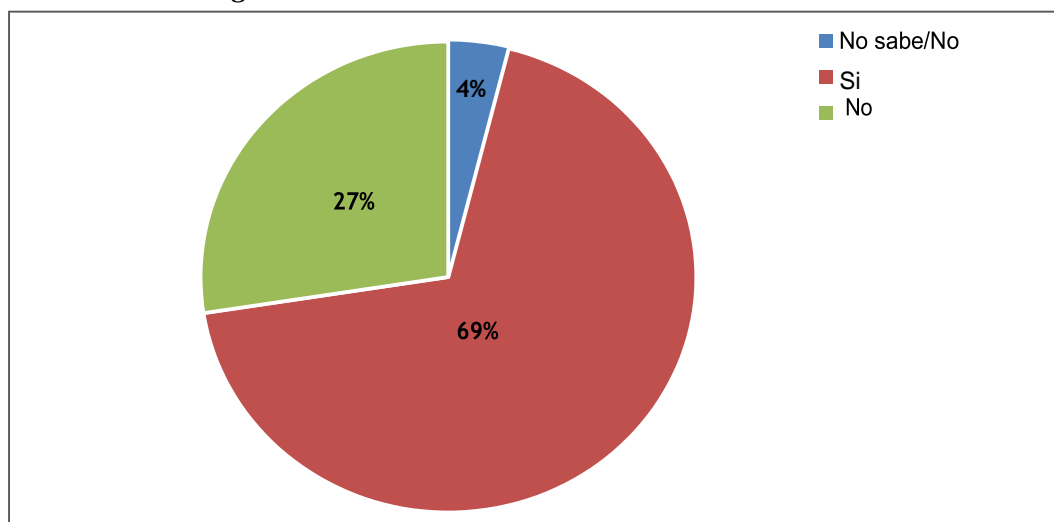
¿En la Subdirección de Conservación del Proyecto Provias Nacional, se vienen ejecutando adecuadas técnicas de gestión administrativa?

**Tabla 6 Técnicas de Gestión Administrativa**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
No sabe /No opina	2	4
Si	35	69
No	14	27
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Figura 6 Técnicas de Gestión Administrativa**



*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Interpretación:** En función a las respuestas obtenidas de los encuestados sobre si se vienen ejecutando adecuadas técnicas de gestión administrativa, el 4% de los encuestados considera no estar al tanto de esta actividad, un 69% de ellos considera que en la Subdirección de Conservación si se vienen ejecutando técnicas efectivas de gestión administrativa, en tanto un 27% de los encuestados considera que no se viene ejecutando esta actividad de manera efectiva.

## 7. Instrumentos de Gestión Administrativa

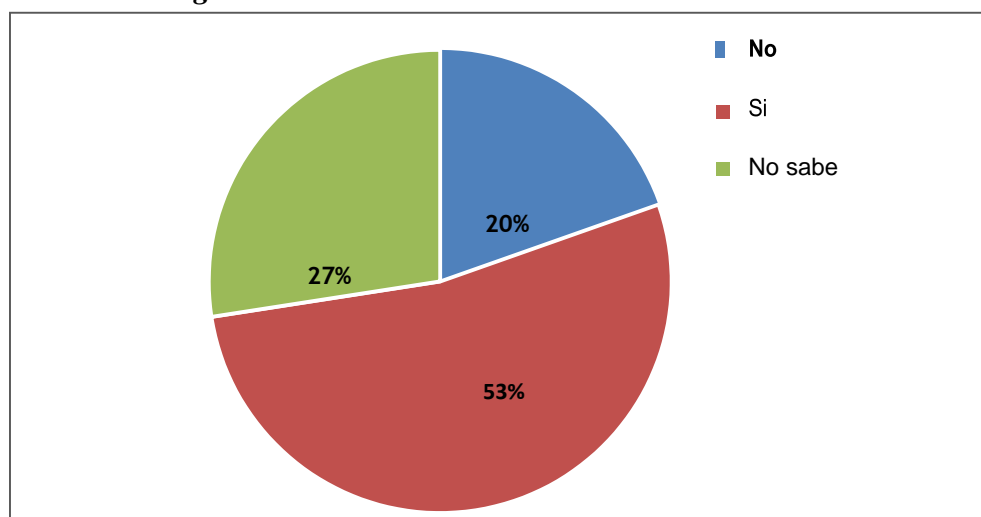
¿En la Subdirección de Conservación, se viene ejecutando de manera eficaz los instrumentos de gestión administrativa?

**Tabla 7 Instrumentos de Gestión Administrativa**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
No	10	20
Si	27	53
No sabe	14	27
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Figura 7 Instrumentos de Gestión Administrativa**



*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Interpretación:** Con respecto a si se vienen ejecutando de manera eficaz los instrumentos de gestión administrativa en la Subdirección de Conservación, en la Tabla 7 se observa que el 20% de los encuestados no considera que esta actividad se venga desarrollando de manera adecuada, en tanto que el 53% de ellos considera que si se viene ejecutando de manera efectiva, y el 27% de los usuarios considera no conoce ni opinar sobre la pregunta en mención.

## 8. Procedimientos de Gestión Administrativa

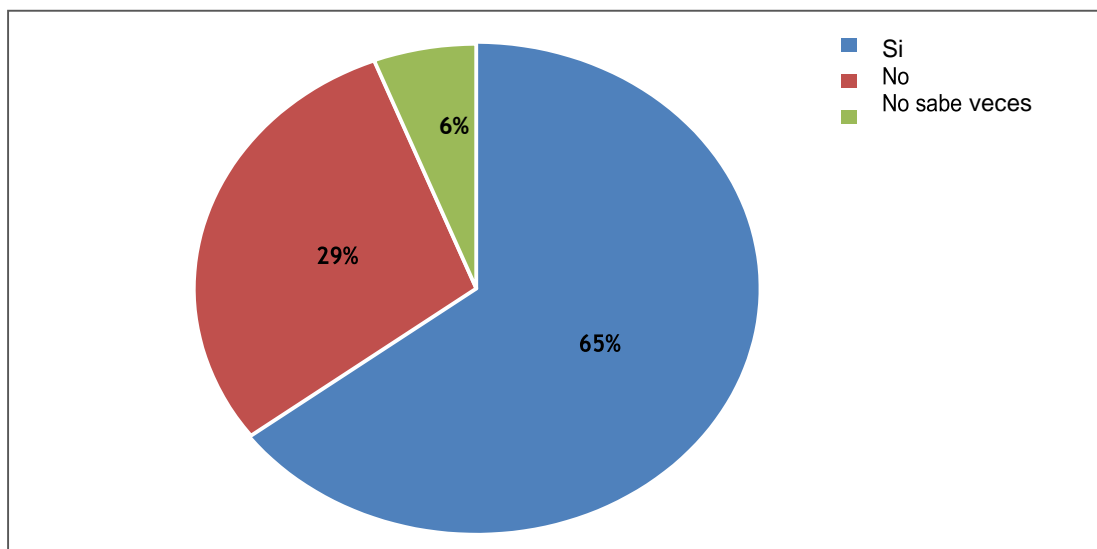
¿Cree usted que existen dinámicos procedimientos de gestión administrativa en la Subdirección de Conservación?

**Tabla 8 Procedimientos de Gestión Administrativa**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
	a	%
Si	33	65
No	15	29
No sabe /No opina	3	6
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Figura 8 Procedimientos de Gestión Administrativa**



*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Interpretación:** En la Tabla 8 se observa que el 65% de los usuarios, considera que los procedimientos de gestión administrativa se vienen desarrollando de manera dinámica en la Subdirección de Conservación, sin embargo se requiere seguir mejorando, el 29% de ellos considera que no se viene desarrollando de manera eficaz, en tanto que el 6% de los encuestados opine no saber ni opinar sobre el asunto.

## 9. Actividades de los Procesos Técnicos

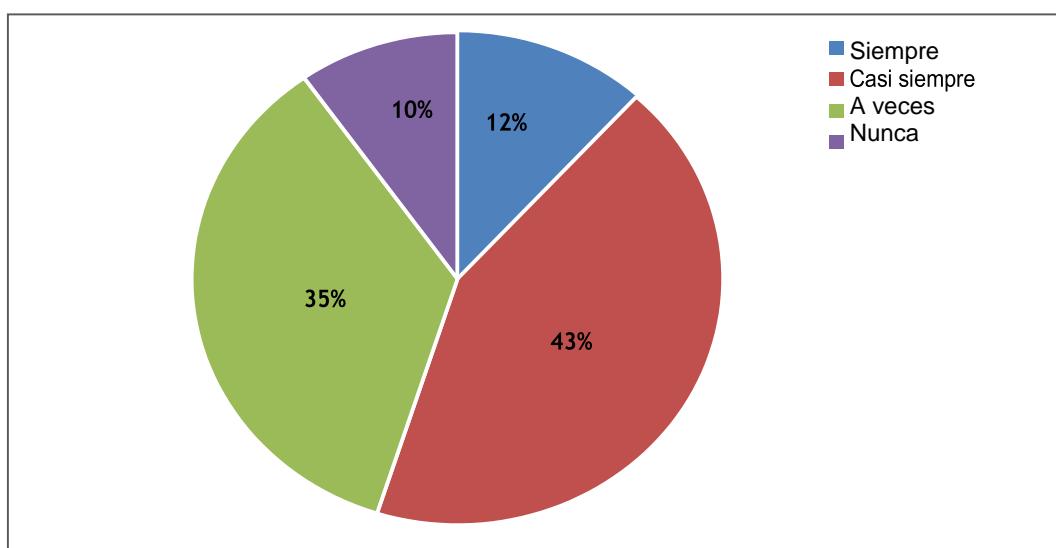
¿Se viene efectuando de manera eficiente las actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación?

**Tabla 9 Actividades de los Procesos Técnicos**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	6	12
Casi siempre	22	43
A veces	18	35
Nunca	5	10
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Figura 9 Actividades de los Procesos Técnicos**



*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Interpretación:** En la Tabla 09 se observa que el 12% de los encuestados considera que las actividades en la Subdirección de Conservación se viene efectuando de manera permanente, el 43% de ellos considera que estas actividades se realizan dentro de la forma prevista en casi siempre, el 35% de los encuestados considera que estos procesos se llevan a cabo a veces pero no de manera efectiva, finalmente un 10% de ellos considera que esta actividad no se efectúa de manera efectiva.

## 10. Normas en los Procesos Técnicos

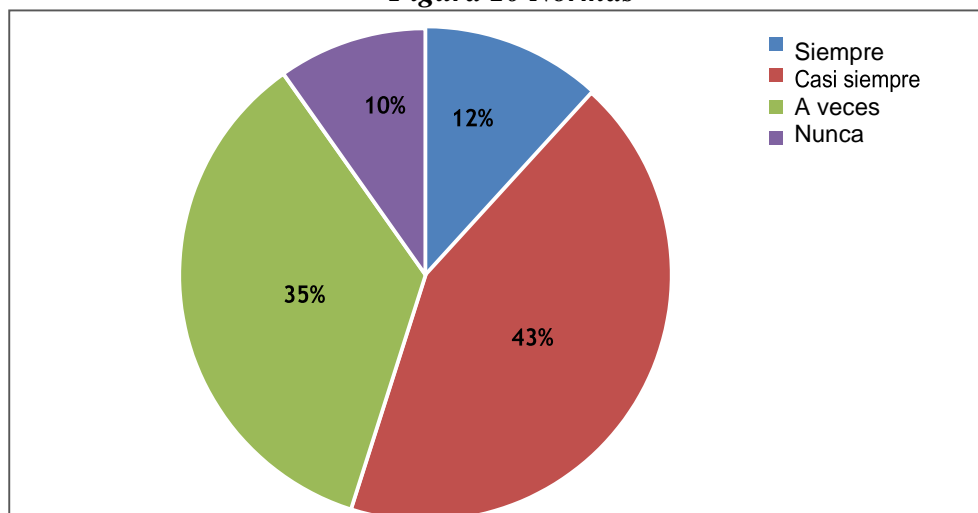
¿Considera Usted que es importante el adecuado cumplimiento de las normas que viene desarrollando de la Subdirección de Conservación?

**Tabla 10 Normas**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	6	12
Casi siempre	22	43
A veces	18	35
Nunca	5	10
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Figura 10 Normas**



*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Interpretación:** En la Tabla 10 se observa que el 12% de los encuestados considera que las normas en la Subdirección de Conservación se viene efectuando de manera permanente, el 43% de ellos considera que estas actividades se realizan dentro de la forma prevista en casi siempre, el 35% de los encuestados considera que estas normas se llevan a cabo a veces pero no de manera efectiva, finalmente un 10% de ellos considera que esta actividad no se efectúa de manera efectiva.

## 11. Control en los Procesos Técnicos

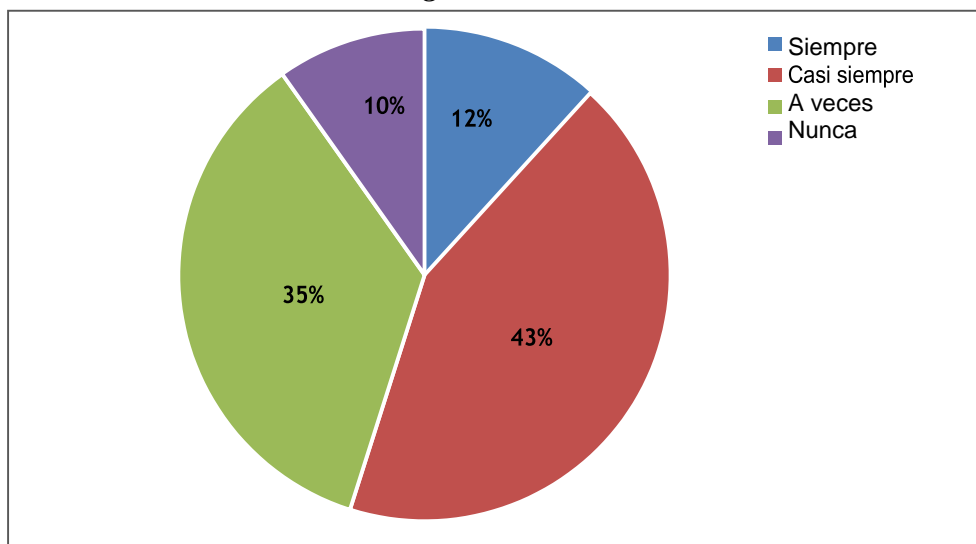
¿Existe un efectivo control en los procesos técnicos de la Subdirección de Conservación?

*Tabla 11 Control*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	6	12
Casi siempre	22	43
A veces	18	35
Nunca	5	10
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia 2019.*

*Figura 11 Control*



*Fuente: Elaboración propia 2019.*

**Interpretación:** En la Tabla 11 se aprecia que el 12% de los encuestados de la Subdirección de Conservación considera que el control de los procesos técnicos se efectúan de manera activa, el 43% de ellos considera que estos procesos se efectúan de forma permanente, el 35% de los encuestados considera que a veces se realiza activamente, finalmente un 10% de ellos considera que no se realiza y casi nunca se realiza de forma efectiva.

Se utilizó el Análisis no paramétrico de la Chi cuadrado de Pearson, donde la estadística de test evaluada bajo hipótesis nula: es independencia de factores, la fórmula es:

$$\chi^2_{prueba} = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

O<sub>i</sub> = Frecuencias observadas en cada celda de la tabla de contingencia.

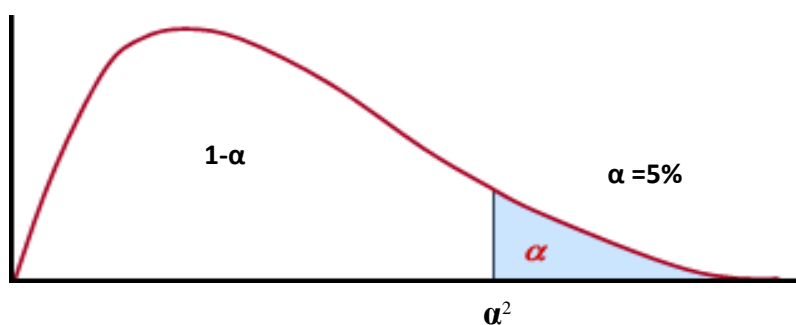
E = Frecuencia esperada o frecuencia teórica bajo hipótesis nula (independencia).

**Tabla 12 Tabla de Contingencia**

		VAR. Y					Total Fila
		Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	....	Y <sub>c</sub>	
VAR X	X <sub>1</sub>	O <sub>11</sub>	O <sub>12</sub>	O <sub>13</sub>	....	O <sub>1c</sub>	TX <sub>1</sub>
	X <sub>2</sub>	O <sub>21</sub>	O <sub>22</sub>	O <sub>23</sub>	....	O <sub>2c</sub>	TX <sub>2</sub>
	X <sub>3</sub>	O <sub>31</sub>	O <sub>32</sub>	O <sub>33</sub>	....	O <sub>3c</sub>	TX <sub>3</sub>
	...	....	....	....	....	....	...
	X <sub>r</sub>	O <sub>r1</sub>	O <sub>r2</sub>	O <sub>r3</sub>	....	O <sub>rc</sub>	TX <sub>r</sub>
Total columna		TY <sub>1</sub>	TY <sub>2</sub>	TY <sub>3</sub>	....	TY <sub>c</sub>	<b>n</b>

Dónde:  $e_i = \frac{\text{Total fila} \times \text{Total columna}}{n}$

**Figura 12 Figura de Chi Cuadrado**



Para la presente investigación se ha considerado un nivel de significancia de la prueba de  $\alpha = 5\% = 0.05$ .

### 5.3 Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis General

**Hipótesis planteada:** Si se efectúa una efectiva gestión administrativa, entonces habrá una mejor contribución en la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación en Provias Nacional.

**Hipótesis nula:** Si no se efectúa una efectiva gestión administrativa eficiente, entonces no habrá una mejor contribución en la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.

Resultados:

#### Variable: Gestión Administrativa \*Procesos Técnicos

**Tabla 13 Variable: Gestión Administrativa \* Procesos Técnicos**

		Variable: Procesos Técnicos						Total	
		No Sabe/No Opi		Si		No			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Variable: Calidad de De la Gestión Administrativa	No Sabe	1	2,0%	0	,0%	0	,0%	1	2,0%
	No Opina								
	No	2	3,9%	16	31,4%	4	7,8%	22	43,1%
	Si	0	,0%	16	31,4%	12	23,5%	28	54,9%
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>5,9%</b>	<b>32</b>	<b>62,7%</b>	<b>16</b>	<b>31,4%</b>	<b>51</b>	<b>100,0%</b>

**Chi-cuadrado: 20.919 gl: 4 Sig. 0.000**

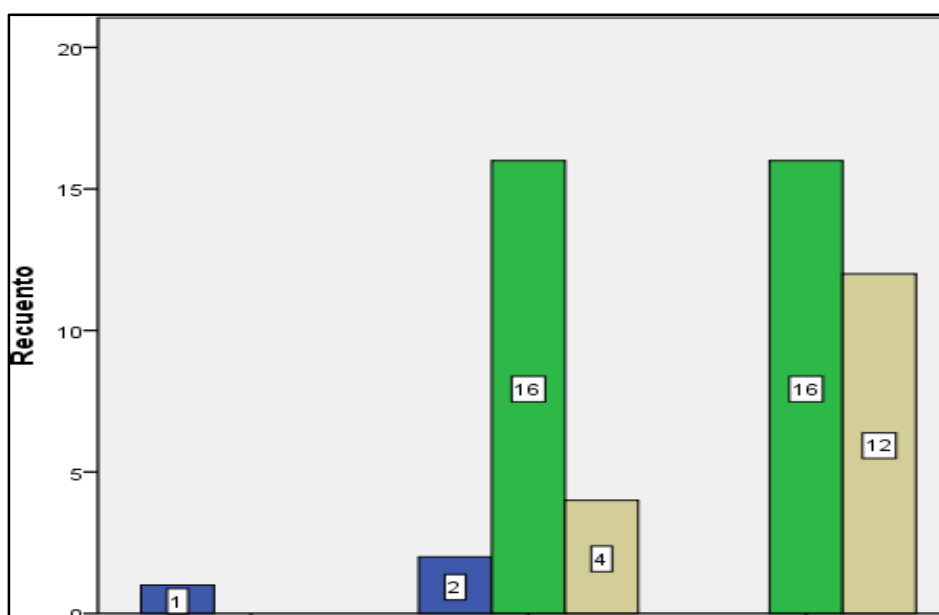
Fuente: Elaboración propia 2019

**Descripción:** De acuerdo a la tabla 13 se observa, que el 2.0% de los encuestados afirma no conocer esta actividad ni opinar sobre su desarrollo. El 43.1% afirma no conocer sobre la gestión ni los procesos en la Subdirección de Conservación. Finalmente, el 54.9% afirma que si se viene efectuando de manera efectiva la gestión administrativa, con lo cual existe una mejor contribución en la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.



**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 20.919 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “La gestión administrativa, contribuye en la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.”

*Figura 13 Variable: Gestión Administrativa\*Procesos Técnicos*



*Fuente: Elaboración propia 2019*

### Hipótesis Específica 1

*Hipótesis planteada:* Las adecuadas técnicas de la gestión administrativa, si permitirán el desarrollo de eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.

*Hipótesis nula:* Las adecuadas técnicas de la gestión administrativa, no permitirán el desarrollo de eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.

Resultados:

### Técnicas \* Variable: Procesos Técnicos

*Tabla 14 Técnicas \* Variable: Procesos Técnicos*

		Variable: Procesos Técnicos						Total	
		No Sabe /No Opin		Si		No			
		f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Dimensión:</b>	No Sabe/No	2	3,9%	6	11,8%	1	2,0%	9	17,6%
<b>Técnicas</b>	Si	1	2,0%	23	45,1%	7	13,7%	31	60,8%
	No	0	,0%	3	5,9%	8	15,7%	11	21,6%
<b>Total</b>		3	5,9%	32	62,7%	16	31,4%	51	100,0%

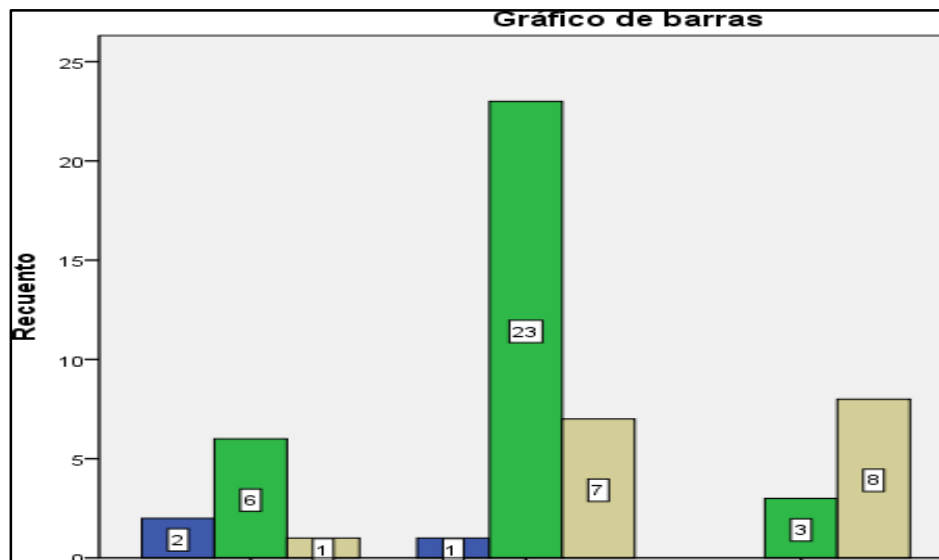
**Chi-cuadrado: 15.917 gl: 4 Sig. 0.003**

**Fuente:** Elaboración propia 2019

**Descripción:** De acuerdo a la tabla 14 se observa que el 17.6% de los encuestados no opine, ni está involucrado en esta actividad. El 60.8% afirma que si se vienen desarrollando adecuadas técnicas de gestión administrativa, permitiendo el desarrollo de eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación en Provias Nacional. Finalmente, el 21.6% afirma que no se viene efectuando esta actividad de manera eficiente ni active.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1, el valor chi cuadrado es de 15.917 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.003, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “Las adecuadas técnicas de la gestión administrativa, si permiten el desarrollo eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.”

**Figura 14 Técnicas\*Variable: Procesos Técnicos**



Fuente: Elaboración propia 2019

## Hipótesis Específica 2

*Hipótesis planteada:* El eficaz uso de los instrumentos de la gestión administrativa, si incide en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.

*Hipótesis nula:* El ineficaz uso de los instrumentos de la gestión administrativa, no incide en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.

Resultados:

### Dimensión: Instrumentos \* Variable: Procesos Técnicos

**Tabla 15 Dimensión: Instrumentos\*Variable Procesos Técnicos**

		Variable: Procesos Técnicos						Total	
		No Sabe/No Opin		Si		No			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión:	No Sabe	1	2,0%	1	2,0%	0	,0%	2	3,9%
Instrumentos	No Opina								
	No	2	3,9%	16	31,4%	5	9,8%	23	45,1%
	Si	0	,0%	15	29,4%	11	21,6%	26	51,0%
<b>Total</b>		3	5,9%	32	62,7%	16	31,4%	51	100,0%

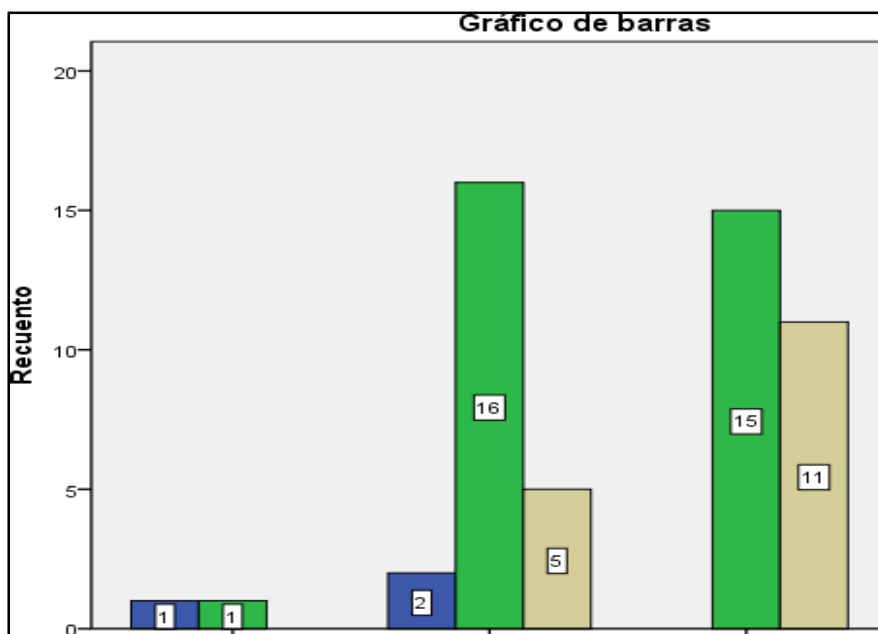
**Chi-cuadrado: 11.083 gl: 4 Sig. 0.026**

Fuente: Elaboración propia 2019

**Descripción:** De acuerdo a la tabla 15 se observa que el 3.9% de los encuestados no contestó ni opinó sobre la aplicación de los instrumentos en la gestión administrativa. El 51.0% afirma que si se viene ejecutando de manera eficaz uso de los instrumentos de la gestión administrativa, incidiendo en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional. En tanto que para el 21.6% esa actividad es de forma inadecuada.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2, el valor chi cuadrado es de 11.083 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.026, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “El eficaz uso de los instrumentos de la gestión administrativa, incide en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.”

*Figura 15 Dimensión: Instrumentos\*Variable: Procesos Técnicos*



*Fuente: Elaboración propia 2019*

### Hipótesis Específica 3

*Hipótesis planteada:* Los dinámicos procedimientos de la gestión administrativa, si contribuirán al efectivo control de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.

*Hipótesis nula:* Los dinámicos procedimientos de la gestión administrativa, no contribuirán al efectivo control de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.

Resultados:

#### Dimensión: Procedimientos \* Variable: Procesos Técnicos

**Tabla 16 Dimensión: Procedimientos\*Variable: Procesos Técnicos**

		Variable: Procesos Técnicos						Total	
		Muy adecuado		Adecuado		Inadecuado			
		f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Dimensión:</b> Procedimientos	Inadecuado	1	2,0%	1	2,0%	0	,0%	2	3,9%
	Adecuado	2	3,9%	16	31,4%	5	9,8%	23	45,1%
	Muy Adecuado	0	,0%	15	29,4%	11	21,6%	26	51,0%
<b>Total</b>		3	5,9%	32	62,7%	16	31,4%	51	100,0%

**Chi-cuadrado: 11.083 gl: 4 Sig. 0.026**

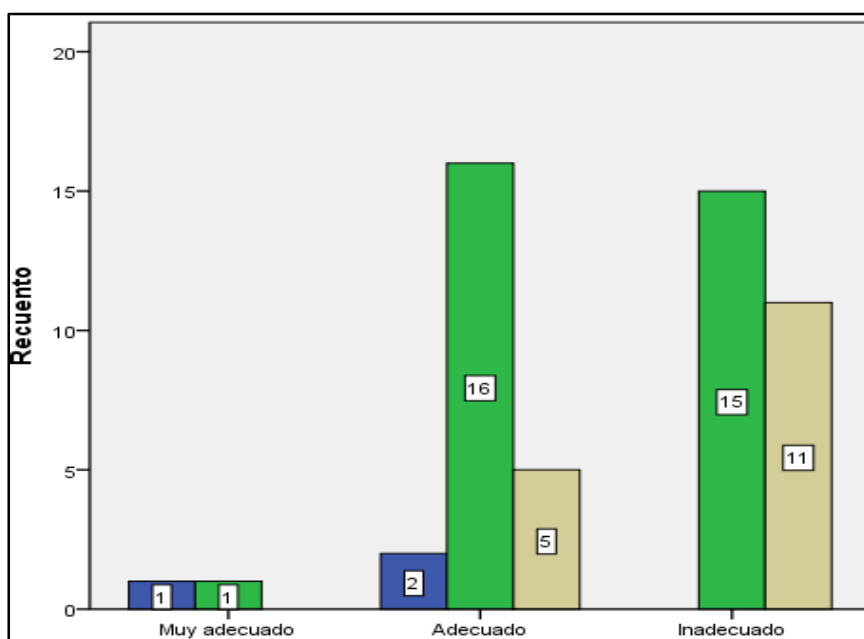
*Fuente: Elaboración propia 2019*

**Descripción:** De acuerdo a la tabla 16 se observa que el 3.9% de los encuestados afirma que es muy inadecuado la aplicación de estos procedimientos en los procesos técnicos. El 45.1% afirma que es adecuada la calidad técnica, de estos el 3.9% nos dice que es adecuado los dinámicos procedimientos de la gestión administrativa, contribuyendo al efectivo control de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.

Finalmente, el 51.0% afirma que es muy adecuado la aplicación de esta técnica en esta entidad.

**Inferencia:** De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 3, el valor chi cuadrado es de 11.083 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.026, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “Los dinámicos procedimientos de la gestión administrativa, si contribuyen al efectivo control de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional”.

**Figura 16 Dimensión: Procedimientos\*Variable: Procesos Técnicos**



*Fuente: Elaboración propia 2019*

#### 5.4 Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general “Analizar en qué medida la efectiva gestión administrativa, entonces habrá una mejor contribución en la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional” en la prueba de hipótesis principal que el valor chi cuadrado es de 20.919 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “Si se efectúa una efectiva gestión administrativa, entonces habrá una mejor contribución en la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional.”, teniendo en cuenta que la gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto y se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado, según Helmut Sy Corvo (2016), luego al analizar su variable dependiente, se puede constatar que la calidad del sistema y de los servicios cuyos valores de correlación ( $R=0.341$  y  $R=0.322$ ) influye directamente en los procesos técnicos ya que este es un grupo de operaciones organizadas y sistematizadas que tienen lugar dentro de un marco de tiempo determinado y se componen de diferentes etapas consecutivas, necesarias para la fabricación de un producto o bien.

Actualmente, los procesos técnicos son considerados como fundamentales, ya que intervienen en diversos ámbitos de la vida de los seres humanos. (7Graus, 2017), por tal motivo, se aceptaron las 3 hipótesis, por sus valores en los coeficientes path y con significancia de  $p<0.01$  y  $p<0.001$ .



## Capítulo VI

### Conclusiones y Recomendaciones

#### 6.1 Conclusiones

1. Se ha determinado que de acuerdo a la prueba de hipótesis principal, el valor chi cuadrado es de 20.919 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “La gestión administrativa, contribuye en la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional durante el periodo 2019”, teniendo en cuenta que esta actividad permite que la Dirección Ejecutiva sienta las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas y funciones orientadas a cumplir los objetivos institucionales, dirigido por personal idóneo y capacitado para los fines trazados.
2. Se ha determinado que de acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1, el valor chi cuadrado es de 15.917 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.003, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “Las adecuadas técnicas de la gestión administrativa, si permiten el desarrollo eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional durante el periodo 2019”, las técnicas de la gestión administrativa permiten el desarrollo de actividades de los procesos técnicos ya que mediante esta acción se obtiene la eficiencia y efectividad dentro de la Entidad, así también permite el cumplimiento de las metas planteadas por la Dirección.
3. Se ha determinado que de acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2, el valor chi

cuadrado es de 11.083 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.026, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “El eficaz uso de los instrumentos de la gestión administrativa, incide en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional durante el periodo 2019”, permitiendo que estos documentos técnico normativos regulan el funcionamiento de la entidad de manera integral, incluyendo entre ellas a los Reglamentos de Organización y Funciones (ROF) los Manuales de Organización y Funciones (MOF), el llamado Cuadro para Asignación de Personal (CAP), así como el Presupuesto Analítico de Personal.

4. Se ha determinado que de acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2, el valor chi cuadrado es de 11.083 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.026, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “Los dinámicos procedimientos de la gestión administrativa, si contribuyen al efectivo control de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional durante el periodo 2019”, teniendo en cuenta el debido control y la transparencia en las actividades de la Subdirección permitiendo la uniformidad en los trámites que se requieran.
5. La gestión administrativa requiere de un proceso administrativo en la Subdirección de Conservación el cual nos indicará las fases a seguir para una buena organización, coordinación, dirección y control.
6. La gestión administrativa en la Subdirección de Conservación tienen un gran impacto ya que concierne en todas las actividades programadas para un debido control y seguimiento.

## 6.2 Recomendaciones

1. Se debe realizar a nivel de la Subdirección de Conservación, las planificaciones correspondientes, para realizar un trabajo efectivo en el rol administrativo, dirigido por personal capacitado y con experiencia en el Sector Público, actualizando los planes para los periodos posteriores, adelantándonos a las necesidades del área, consolidando información y analizando nuevos caminos para mejorar la gestión administrativa.
2. Contar con un perfil profesional adecuado para ejercer dicha función y mantenerse a la vanguardia de las actualizaciones tecnológicas, sistémicas y metodológicas. Proponiendo capacitaciones constantes para elaboración de perfiles, avance tecnológico y otras herramientas que se requieran para una buena gestión. Es importante la actualización constante en la formación académica de los profesionales y técnicos, así como la actualización de nuevos equipos de gestión.
3. Implementar estrategias de seguimiento, monitoreo y evaluación para el seguimiento de los procesos técnicos, utilizando adecuados métodos tecnológicos para su implementación.
4. Contar con una base de datos del personal de la entidad y de la Subdirección, a fin de tomar nota de los conocimientos, habilidades, aptitudes y capacidad de aprendizaje de los trabajadores en estas funciones y actividades. Así mismo, mantenerla actualizada y realizar seguimiento a los profesionales y técnicos según su experiencia y avance profesional.
5. Implantación de procesos de mejora continua, pues la experiencia viene demostrando, desde hace muchos años, que es el mejor modo de conseguir un aumento gradual y constante de la calidad, productividad y eficacia de las actividades en la Subdirección de Conservación. Así mismo, implementar procesos

administrativos simplificados para el óptimo logro de los objetivos en un tiempo más corto con un beneficio más inmediato.

6. La tendencia actual en la gestión administrativa y de procesos de calidad es la utilización de la informática como forma de automatización de procesos, detección de errores y propuestas de mejora continua.

## Referencias

- Ayala, S. (2010). <https://es.slideshare.net/suxanna/organizacion-empresarial-3058444>.
- Calero, J. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*.
- Farro, J. (2016). *Gestión Administrativa y Contrataciones del Estado del Personal de la Subgerencia de Logística de la Zona Registral IX*.
- Flores, S. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega*.
- Galindo, E. (s.f.). *Monografías.com*.
- García, M. (2015). *La Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio de la Empresa de Transporte de Pasajeros Flota Bolívar*.
- Mejía, T. (2017). *Lifeder Proceso Técnico*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/proceso-tecnico/>.
- Navarro, S. (2018). *La Planificación Administrativa y su Relación con la Efectividad del Área de Asesoría Jurídica del Club de Regatas Lima*.
- Ocampos, Valencia. (2016). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial ESSALUD*. Tumbes.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2015). *Definición de Proceso Técnico*. Obtenido de <https://definicion.de/proceso-tecnico/>.
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*.
- Romero, C. (2014). <https://es.slideshare.net/crvoxa/exposicion-documentos-de-gestion-pichanaqui>.
- Roque, J. (2016). *Estrategias de Gestión Administrativa en Mejora de la Atención al Cliente en la Mype Comercial San Martín Chiclayo*. Chiclayo.
- Sifuentes, L. 2. (2017). *Propuesta de Mejora de la Gestión Administrativa para la Optimización del Sistema de Vigilancia en la Oficina de Seguridad en una Entidad Pública en Lima Metropolitana 2017*. Lima.
- Soto, R. (2017). *El Liderazgo y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital San Pedro de Chana - Huari*.
- Valeriano, L. (2013). *Cómo Optimizar la Gestión Pública en el Perú - Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM*, Vol. 16 N° 31.

## Apéndice

### Encuesta de Opinión

Sírvase contestar con un aspa (x) las siguientes preguntas en forma correcta, de acuerdo con su criterio y nivel de información:

#### Preguntas

1. ¿Qué labor desempeña usted en la Subdirección de Conservación Vial de Provias Nacional?

.....

2. ¿Cuánto tiempo de labores tiene Ud. en la entidad?

a) 0 a 6 meses..... b) 7 meses a 1 año..... c) 2 a 4 años..... d) 5 años a más.....

3. ¿Considera Ud. importante que exista una efectiva gestión administrativa en la Subdirección de Conservación Vial de Provias Nacional?

a) Si..... b) No..... c) Porque.....

4. ¿Considera Ud. que la optimización de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación Vial, debe ser eficiente?

a) Si..... b) No..... c) No sabe/No opina.....

5. ¿En la Subdirección de Conservación Vial del Proyecto Provias Nacional, se vienen ejecutando adecuadas técnicas de gestión administrativa?

a) Si..... b) No..... c) No sabe/ No opina.....

6. ¿En la Subdirección de Conservación Vial, se debe viene ejecutando de manera eficaz los instrumentos de gestión administrativa?

a) Si..... b) No..... c) No sabe/ No opina.....

7. ¿Cree Ud. que existen dinámicos procedimientos de gestión administrativa en la Subdirección de Conservación Vial?

a) Si..... b) No..... c) No sabe/ No opina.....

8. ¿Se viene efectuando de manera eficiente las actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación Vial?

a) Si..... b) No..... c) No sabe/ No opina.....

9. ¿Considera usted que es importante el adecuado cumplimiento de los procesos técnicos que viene desarrollando la Subdirección de Conservación Vial?

a) Si..... b) No..... c) No sabe/ No opina.....

10. ¿Existe un efectivo control en los procesos técnicos de la Subdirección de Conservación Vial?

a) Si..... b) No..... c) No sabe/ No opina.....