

CARRERA: ADMINISTRACIÓN

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO – CAJAMARCA, 2018”.

Tesis para optar el título profesional de

Bachiller en Administración

Autores

ELIANA DEL ROCIO HUAMAN PORTAL

Asesor:

Dr. Miguel Angel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Eliana del Rocio Huaman Portal

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO – CAJAMARCA, 2018”. para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Dr. Miguel Angel Macetas Hernández

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El comité del trabajos de investigación, conformado por: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*; designados mediante *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido los miembros del jurado acuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo: Excelente [18 -20]

Calificativo: Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Buena [13 - 14]

Desaprobación

Firman en señal de conformidad

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido
Miembro del Comité

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido
Miembro del Comité

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido
Miembro del Comité

DEDICATORIA

A Dios por porque siempre ha estado a mi lado
en todo momento de mi vida, dándome la fuerza
a seguir adelante en los momentos de flaqueza,
y dotarme de sabiduría y perseverancia durante
mi carrera universitaria.

A mis Padres, por su ejemplo de perseverancia
y constancia que los caracterizan y que me han
infundado siempre, además del amor y apoyo
incondicional, que me sirvió en el desarrollo de
mi carrera profesional.

A mis amigos y compañeros de estudio
Que me apoyaron y me permitieron
entrar en sus vidas durante todo este
tiempo y lograr concluir con éxito mis
estudios universitarios.

AGRADECIMIENTO

Manifiesto mi especial agradecimiento a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron a la realización de la presente investigación.

- ✓ A mi asesor: Dr. Miguel Angel Macetas Hernández

Por ser mi docente, amigo y asesor, porque en cada revisión siempre hubo una motivación y palabras de aliento a seguir adelante.

- ✓ A la Universidad Privada del Norte.

Por ser la máxima casa de estudios a nivel superior, donde me pude formar como profesional y por la cual guardo gratos recuerdos

- ✓ Al Instituto de Educación Superior Tecnológico Cajamarca.

Por abrirme las puertas para poder realizar mi investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

CARRERA: ADMINISTRACIÓN.....	i
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	12
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	12
1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.2.3. OBJETIVO GENERAL.....	12
1.2.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	13
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	13
1.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. ANTECEDENTES.....	14
2.2. BASES TEÓRICAS.....	16
2.2.1. DEFINICIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	16
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	22
3.1. DECLARACIÓN DE HIPÓTESIS.....	22
3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	22
3.3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	22
CAPÍTULO 4. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	24
CAPÍTULO 5. RESULTADOS.....	26

CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	31
6.1. DISCUSIÓN	31
6.2. CONCLUSIONES	31
ANEXOS	33
ENCUESTA	33
REFERENCIAS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión administrativa en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.	26
Tabla 2 Gestión administrativa en la dimensión planificación en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018	27
Tabla 3 Gestión administrativa en la dimensión organización en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.	28
Tabla 4 Gestión administrativa en la dimensión dirección en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.	29
Tabla 5 Gestión administrativa en la dimensión control en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.	300

RESUMEN

La presente investigación titulada “La Gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público-Cajamarca 2018” tuvo como objetivo conocer como es la gestión en dicha Institución.

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 33 personas. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y para un análisis rápido de los datos se utilizó el programa SPS.

De acuerdo con el análisis y discusión de los resultados donde se midió la variable en estudio expresamos las siguientes conclusiones a las que arribamos tales como, se determina que: La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Cajamarca se lleva a cabo de forma parcial como se evidencia en cada una de sus dimensiones las cuales no llegan al 50% de su desarrollo, por esto se realizó un planteamiento de alternativas de solución para mejorar la gestión administrativa en dicha institución.

Palabras clave.

Gestión Administrativa

ABSTRACT

This research entitled "Administrative Management in the Higher Institute of Public Technological Education-Cajamarca 2018" had as objective to know what is the management in that institution.

The research was developed under a non-experimental, transversal design, with a quantitative approach, in which the sample consisted of 33 people. To improve the required information, the instruments were previously validated and the validity and reliability were demonstrated, using the expert opinion technique and Cronbach's alpha; the technique that was used was a survey and for a quick analysis of the data the SPS program was used.

According to the analysis and discussion of the results where the variable under study was measured, we expressed the following conclusions to which we arrived, such as: It is determined that: The administrative management in the Institute of Higher Technological Education Cajamarca is carried out partially As evidenced in each of its dimensions which do not reach 50% of its development, this is why an alternative solutions approach was presented to improve the administrative management in said institution.

Keyword.

Administrative Management

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las instituciones educativas se encuentran en procesos de cambios, guiados por nuevos modelos administrativos, orientados a buscar la calidad y excelencia educativa, por esto se necesita reforzar la actitud y aptitud de los involucrados en la gestión administrativa del sistema educacional, uno de los componentes que inciden en la eficacia del sistema educativo lo constituye la buena o mala gestión.

(Ramírez, Ramírez y Calderón, 2017) La gestión, es el conjunto de actividades que son necesarias para asegurar la contribución y cooperación de todas las personas que son parte de la organización, de tal manera, que se alcancen plenamente los objetivos esperados.

La dirección, por medio de la gerencia, es la verdadera fortaleza del proceso administrativo, por cuanto por medio de esta función se da cumplimiento y aspiraciones del desarrollo económico empresarial. El término desarrollo empresarial, se emplea, para describir no las medidas cuantitativas de una economía en crecimiento, sino los cambios económicos, sociales y de cualquier otro tipo que dan lugar al crecimiento de una empresa ejecutado por la dirección o gerencia, ya que la gestión administrativa, es una nueva visión de los negocios.

(Gutiérrez, 2016) Una buena organización debe ser capaz, a través del personal idóneo, de determinar cuáles son las necesidades de capacitación de los colaboradores, para, a partir de ellas, diseñar los planes y programas que las satisfagan contemplando los aspectos materiales y humanos necesarios. Existen múltiples estrategias que se pueden implementar en una organización o que las personas puedan adoptar en beneficio de su crecimiento personal y profesional, el estilo de aprendizaje puede proporcionar información sobre técnicas y herramientas específicas que pueden ser utilizadas. Actualmente en el ámbito laboral se está utilizando el análisis de competencias para varios programas referentes a la administración del personal, así vemos como para el reclutamiento y selección del personal, el análisis de puesto está basado en competencias. Del mismo modo, a la hora de evaluar el desempeño, los principales enfoques consideran las competencias laborales para diseñar las estrategias de medición, por lo tanto, la capacitación y el análisis de planes de sucesión se establecen también bajo esta perspectiva en muchas organizaciones.

La importancia de la Gestión Administrativa se refleja en situaciones complejas, donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y recursos humanos para desarrollar procesos administrativos de gran magnitud, la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública, dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y su cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado.

1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la gestión administrativa en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo es la gestión administrativa en la dimensión planificación en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018?

¿Cómo es la gestión administrativa en la dimensión organización en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018?

¿Cómo es la gestión administrativa en la dimensión dirección en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018?

¿Cómo es la gestión administrativa en la dimensión control en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018?

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.2.3. OBJETIVO GENERAL

Conocer la gestión administrativa en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

1.2.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer la gestión administrativa en la dimensión planificación en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Conocer la gestión administrativa en la dimensión organización en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Conocer la gestión administrativa en la dimensión dirección en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Conocer la gestión administrativa en la dimensión control en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo se justifica porque está basada en la teoría científica. Para la variable dependiente gestión administrativa, esta teoría se centra sus esfuerzos en la organización científica del trabajo, fomentando de esta manera la racionalización del trabajo obrero, con la coordinación de esfuerzos dentro de una perfecta sistematización de los métodos de producción, Taylor fue el primer autor en plantear los principios de la administración científica en sus trabajos y que en toda organización deben regir, los principios planteados por Taylor son: 1) Planeamiento, 2) Preparación, 3) Control, y 4) Ejecución, principios que aún se encuentran vigentes con algunas modificaciones en la actualidad.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta investigación tiene importancia práctica ya que nos permite contribuir sobre la gestión administrativa que permitan mejorar el desempeño docente en el Instituto de educación superior Tecnológico Público – Cajamarca, además servirá como base a futuras investigaciones que se realicen tanto en la misma como en otras instituciones Universitarias, aportando conocimientos, material de apoyo a futuros investigadores interesados en el tema.

1.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente es una investigación no experimenta, transversal, descriptiva, enmarcada en el ámbito de las ciencias sociales que considera principalmente la gestión administrativa, la cual se desarrolló en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cajamarca – 2018.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

(Sandoval, 2014) en la ciudad de Trujillo, en una tesis para obtener el grado académico de doctor en administración de la educación, cuyo objetivo principal fue demostrar *la relación que existe entre la Gestión administrativa y desempeño docente en los institutos superiores de Pacasmayo 2014*, desarrolló una investigación correlacional con una población de 93 docentes. Las conclusiones de esta investigación nos indica que existe una relación significativa entre gestión administrativa y desempeño docente en los Institutos Superiores de Pacasmayo, al obtener un valor $p - valor < 0,01$; con un coeficiente $r=0.342$ según la prueba Tau-b de Kendall, para un nivel de significación del 1%, además concluye que se debe realizar una mejor gestión administrativa, para lograr un mayor desempeño docente. Las implicancias de su estudio exigen buscar estrategias para mejorar la gestión administrativa y el desempeño docente en los institutos superiores de Pacasmayo.

(Barrionuevo, 2015) en la ciudad e Juliaca, en una tesis para magister en educación, el objetivo de la tesis fue determinar la relación existente entre la calidad de la gestión *administrativa y desempeño docente en el instituto de educación superior tecnológico público Manuel Nuñez Butrom de Juliaca 2014*, desarrolló una investigación correlacional, para lo cual utilizó una población de 120 docentes. Las conclusiones a las que se llegó en esta investigación nos indica que existe una relación significativa entre estas dos variables con un 95% de confianza y una significancia menor de 0.05, así como también se puede deducir que al 95 % de confianza existe una asociación alta entre la gestión administrativa y las relaciones interpersonales con una significancia menor de 0.05.

(Quichea, 2012) en la ciudad de Ayacucho, en una tesis para obtener el grado de magister en educación con mención en gestión de la educación, en donde el objetivo fue analizar *la relación entre la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 – I* del instituto superior particular “la pontificia”, desarrolló una investigación de tipo descriptivo- correlacional, para lo cual utilizó una muestra de 124 estudiantes. Las conclusiones a las que se llegó en esta investigación fue que: Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente; así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente.

(Plasencia, 2017) en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el grado de magister en administración de la educación, cuyo objetivo fue determinar la *influencia de la gestión administrativa en la calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao - 2016*, desarrolló una investigación no experimental, de corte transversal, para lo cual utilizó una muestra de 317 estudiantes. Las conclusiones a las que se llegó en esta investigación fue que: En cuanto al nivel de gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016, es moderado en un 73.5% y la calidad de enseñanza es poco eficiente en un 75.39%, para lo cual se recomienda realizar estudios similares de Gestión administrativa dentro de las demás Facultades de la Universidad Nacional del Callo, y otras universidades para definir sus dimensiones, enfoques metodológicos y planes de mejora.

(Fernández, 2014) en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el grado de Doctor en Administración de la Educación, en donde el objetivo fue determinar el nivel del desempeño laboral de los docentes de mecánica automotriz del instituto superior tecnológico público Pedro P. Díaz, según la opinión de los estudiantes, desarrolló una investigación de tipo descriptivo, para lo cual utilizó una población de 108 estudiantes. Las conclusiones a las que se llegó en esta investigación fue que: Los docentes del instituto superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz tienen dominio de la disciplina de bueno a más en un 74%, los estudiantes manifiestan que sus docentes tienen en planificación del curso de bueno a más con un 73%, teniendo un mejor desenvolvimiento con los acuerdos establecidos al inicio de la asignatura, los docentes dirigen y proporcionan ambientes de aprendizaje en una escala de bueno a más en un 64%, dentro del indicador de satisfacción general manifiestan los estudiantes que sus docentes se desempeñan de bueno a más en un 75%, lo que significa que todos los docentes son altamente recomendables a partir de este resultado.

(Conislla y Pimentel, 2015) en la ciudad de Huancavelica, en una tesis para obtener el título de licenciado en administración, donde el objetivo fue determinar la *relación entre la gestión pedagógica y desempeño docente en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica- periodo 2015*, desarrolló una investigación de tipo descriptivo-correlacional, para lo cual utilizó una población de 25 docentes. Las conclusiones a las que se llegó en esta investigación fue que: existe una relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y el desempeño docente en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica teniendo como resultado, mediante la prueba estadística Chi cuadrado para un $\alpha = 0.05$ con un grado de libertad, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y desempeño docente en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica –periodo 2015.

(Ortega, 2013) en la ciudad de Ambato, en una tesis para obtener el título de Ingeniero de empresas, en donde el objetivo fue establecer la influencia de los procesos administrativos en la gestión administrativa de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, desarrolló una investigación explorativa, descriptiva, correlacional, explicativa, para lo cual utilizó una población de 100 personas de la facultad de Ciencias Administrativas, entre autoridades, docentes y personal administrativo. Las conclusiones a las que se llegó en esta investigación fue que: El 59% del personal administrativo está de acuerdo en mantener un registro de actividades el mismo que le proporciona al usuario información y guía para la realización de sus tareas, en cuanto a la metodología empleada para el diseño y desarrollo del manual de procesos el 63% destacan que es una buena herramienta para modelar una base de datos, La inclusión de un manual de procesos administrativos generará cambios significativos para la facultad ya que por medio de esta herramienta se mostrará como una institución educativa maneja la gestión administrativa con eficiencia, reflejando la optimización de sus recursos y tiempo en la toma de decisiones, así como también el manejo del talento humano con el desempeño de sus actividades.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. DEFINICIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

(Quichca, 2012). La gestión administrativa en educación superior, es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñados para determinar y alcanzara los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos (p. 98)

Es el proceso mediante el cual se asigna y coordina, de manera óptima, los recursos humanos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos y académicos) para lograr los objetivos y metas de la institución educativa. También se puede definir como conjunto de actividades planificadas y de coordinación permanente de recursos humanos, materiales, financieras y de tiempo para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización, (Delgado y Guzmán, 2013)

Para (Barrionuevo, 2015) la gestión administrativa es “el conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la gestión pedagógica” (p. 121)

2.2.1. LA IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

La administración es la herramienta más poderosa para la permanencia y competitividad de cualquier organización, para Munch, (2014). La importancia de la administración es indiscutible debido a que reporta múltiples ventajas como: a) A través de sus técnicas y procesos se logra mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo con los consecuentes ahorros de tiempo y costo; b) De acuerdo con lo anterior, incide en la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de cualquier organización; c) Propicia la obtención de los máximos rendimientos y la permanencia en el mercado.

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Las características de la gestión administrativa en el sistema educativo, basado en el reglamento de la gestión del sistema educativo, artículo 2° D.S 009-2005-ED como sigue:

- a. Es descentralizada, porque se realiza en cada instancia de la gestión y articula las acciones del Ministerio de Educación, Unidades de Gestión Educativa Local e Instituciones Educativas, de acuerdo a las competencias que la ley les asigna, respetando sus autonomías en sus ámbitos de jurisdicción.
- b. Es simplificada y flexible, porque favorece la fluidez de los procesos y procedimientos del trabajo y permite que el sistema educativo se adapte a diversidad de necesidades de aprendizaje y socialización de los estudiantes.
- c. Es participativa y creativa, porque la sociedad interviene en forma organizada, democrática e innovadora, en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de la gestión en cada una de las instancias de la gestión descentralizada del sistema educativo, por intermedio de su respectivo Consejo Educativo Institucional (CONEI).

Para (Munch, 2014). Las características de la administración son las siguientes:

Universalidad. Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada o en cualquier tipo de institución.

Valor instrumental. Su finalidad es eminentemente práctica, siendo la administración un medio para lograr los objetivos de un grupo.

Multidisciplinar. Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.

Especificidad. Aunque la administración de auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas

Flexibilidad. Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican.

2.2.3. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Munch (2014). “La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión”.

a) Planeación, Munch (2014). “Es la determinación de los procesos y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlo” (p. 37).

Para Robbins y Coulter, (2014). La planeación es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de las estrategias para lograrlo y el desarrollo de los planes para integrar y coordinar las actividades laborales. Por lo tanto, tiene que ver tanto con los fines (el qué) y como con los medios (el cómo). (p. 220)

Tipos de planeación

Planificación estratégica, Oteo, (2012). Es la esencia de cualquier proyecto dirigido a crear o mejorar una organización globalmente, o a crear o reforzar una determinada unidad dentro de la estructura global de una institución ya existente para aumentar su ventaja competitiva. La estructuración de lo que antes se conocía como “plan de empresa” y hoy se denomina “plan estratégico”, incluye una serie de elementos y conceptos, que proceden efectivamente del mundo empresarial, pero que pueden ser aplicados, con excelentes resultados a todo tipo de organizaciones o instituciones.

Planificación táctica o funcional. Munch, (2014). “Comprende los planes que se elaboran en cada una de las áreas de la empresa con la finalidad de lograr el plan estratégico” (p. 37).

Planificación Operativa. Munch, (2014). Se diseña de acuerdo con los planes tácticos, y como su nombre lo indica, se realizan en los niveles operativos” (p. 37).

b) Organización. Munch, (2014). Es lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, en esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos de la empresa así como los sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo. (p. 57).

Robbins y Coulter, (2014). Definen organización como la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales. Como puede ver, se trata de un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan una estructura organizacional. La estructura organizacional es la disposición formal de los puestos de trabajo dentro de una organización. Esta estructura, cuya representación visual se conoce como organigrama. Cuando los gerentes crean o modifican la estructura, están poniendo en práctica el diseño organizacional. (p. 332).

Técnicas de organización

Para Munch, (2014). “Las técnicas de organización que se utilizan en el proceso de organización, deben aplicarse de acuerdo con las necesidades de cada empresa. A continuación se describen las principales técnicas de organización” (p. 66).

Organigramas: Para representar de manera gráfica las áreas funcionales y delimitar funciones, responsabilidades y jerarquías. A través de un organigrama es posible entender como están estructuradas las funciones, así como los niveles de autoridad o jerarquía.

Manuales: Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser de políticas, departamentales, organizacionales, de procedimientos, específicos, técnicos y de puestos.

Diagramas de proceso: También se les conoce como flujograma, estos permiten simplificar el trabajo, mejorar los procesos, eliminar demoras y tiempos ociosos.

Cuadro de distribución del trabajo o de actividades: Por medio del cuadro de distribución de actividades es posible delimitar las actividades de los puestos y de los departamentos, eliminar la duplicidad e ineficiencia, normalizar y estandarizar procedimientos, distribuir adecuadamente las cargas de trabajo de los distintos puestos eliminando tiempos ociosos.

Análisis de puestos: El análisis de puestos está integrado por los siguientes elementos
Identificación. Datos generales del puesto

Descripción genérica. Descripción sintética de las principales funciones y responsabilidades del puesto.

Descripción específica. Descripción detallada de las actividades que se realizan en el puesto: actividades diarias y constantes, periódicas y eventuales.

Perfil de puesto o requisitos: Requisitos físicos, mentales, de personalidad, habilidades, competencias y responsabilidades que deben cubrirse para desempeñar el puesto.

c) Dirección. Luna, (2014). Al dirigir se aplica realmente la administración. A esta fase del proceso administrativo, algunos autores relevantes la definen también como liderazgo, guiar, comando, ejecución o como parte de la implementación. Se puede afirmar que dirección es el corazón de la Administración, dado que realiza todos los movimientos para que lo demás funcione significativamente (p. 105).

d) Control, El control es la última fase del proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cuál es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos (Luna, 2014, p. 117).

2.2.4. TEORÍAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Teoría científica. En esta teoría se destacan varios autores dentro de los cuales tenemos a Frederick Winslow Taylor, considerado el “Padre de la administración”, dio un paso fundamental para el desarrollo de las teorías organizacionales, concentrando sus esfuerzos en la organización científica del trabajo, fomentando de esta manera la racionalización del trabajo obrero, con la coordinación de esfuerzos dentro de una perfecta sistematización de los métodos de producción, Taylor fue el primer autor en plantear los principios de la administración científica en sus trabajos y que en toda organización deben regir, los principios planteados por Taylor son: 1) Planeamiento, 2) Preparación, 3) Control, y 4) Ejecución, principios que aún se encuentran vigentes con algunas modificaciones en la actualidad.

Teoría clásica. Esta teoría nace en Francia en 1916, y su principal representante fue Henry Fayol, esta teoría va de lo general a lo particular, de arriba hacia abajo, Fayol hacía énfasis en la estructura, es decir en la forma de la empresa.

Teoría de la relaciones humanas El trabajo tiene su fundamenta en la teoría de las relaciones humanas, la cual estudia la organización como grupos de personas, hace énfasis en las personas, se inspira en sistemas de psicología, en la delegación plena de la autoridad, en la autonomía del trabajador, en la confianza, con énfasis en las relaciones humanas entre los empleados y confianza en las personas. La teoría de las relaciones humanas, también se conoce como escuela humanística de la administración, fue desarrollada por George Elton Mayo (1880-1940), científico australiano, director del centro de investigaciones sociales de a de la administración, fue desarrollada por George Elton Mayo (1880-1949), científico australiano y profesor y director del Centro de Investigaciones Sociales Harvard School of Business Administration.

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS

3.1. DECLARACIÓN DE HIPÓTESIS

La gestión administrativa siempre se realiza en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Hipótesis Específicas

- La gestión administrativa siempre se realiza en planificación en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.
- La gestión administrativa siempre se realiza en organización en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.
- La gestión administrativa siempre se realiza en dirección en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.
- La gestión administrativa siempre se realiza en control en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Gestión administrativa

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de procesos administrativos	(Quichca, 2012). La gestión administrativa en educación superior, es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de	Planificación	Planificación estratégica Planificación táctica o funcional Planificación operativa
		Organización	Estructura organizacional Manuales y Funciones
		Dirección	Delegación de autoridad Responsabilidad

planeación, organización, ejecución y control, desempeñados para determinar y alcanzara los objetivos señalados		Liderazgo Motivación Comunicación
con el uso de seres humanos y otros recursos.	Control	Medición de resultados Retroalimentación

Fuente: Elaboración propia

3.3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cajamarca debe tener presente la gestión administrativa como un proceso fundamental y esencial para mejorar y alcanzar los objetivos de la institución.

En la dimensión planificación se deben definir bien los objetivos de la institución y establecer estrategias para lograrlo, como por ejemplo elaborar un análisis FODA, para conocer mejor que les hace falta mejorar, una vez realizado y con los objetivos bien definidos, el gerente debe fomentar la participación del personal, para que estos se sientan integrados en este proceso.

En la dimensión organización se debe facilitar el trabajo de los colaboradores, mediante información de sus funciones, también se les debe hacer conocer la misión, visión y objetivos de la institución, para que juntos trabajen para el logro de los objetivos.

En la dimensión Dirección, se debe trabajar con responsabilidad, debe existir una mayor comunicación entre el gerente y los colaboradores y motivarlos para que el trabajo que realizan lo hagan con gusto y no solo por obligación.

En la dimensión Control, se debe realizar más continuamente para verificar que la ejecución de las tareas se están realizando adecuadamente, o si hay algo que corregir o mejorar, además de realizar una retroalimentación y medición de los resultados para tener la seguridad de que se está alcanzando las metas trazadas.

CAPÍTULO 4. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

Diseño de investigación

Investigación no experimental Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). "Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos" (p. 152).

Diseños transeccionales (transversales) Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). "Investigaciones que recopilan datos en un momento único" (p. 154).

Estudios descriptivos Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (p. 92).

Unidad de estudio

La unidad de estudio del presente trabajo fueron el personal administrativo del Instituto de educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018

Población

(Arias, 2012) define a la población como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. (p. 81).

De acuerdo a la definición anterior, para esta investigación la población estuvo constituida por 33 personas del área administrativas del Instituto Superior Tecnológico Cajamarca

Muestra

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Muestrear, es el acto de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación. Asimismo, cuando se determina la muestra en una investigación se toman dos decisiones fundamentales: la manera cómo van a seleccionarse los casos (participantes, eventos, episodios, organizaciones, productos, etc) y el número de casos a incluir (tamaño de muestra).

De acuerdo a la definición anterior, para esta investigación no se considera trabajar con muestra puesto que se tiene acceso a toda la población.

Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en el presente proyecto es la encuesta, para que de esta manera obtengamos información básica acerca de la gestión administrativa que se realiza actualmente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Cajamarca, para saber qué es lo que piensan, y que es lo que ellos quisieran que mejore, para tener un mejor desempeño y lograr los objetivos de la empresa.

Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Para esta investigación se utilizó un cuestionario relacionada a la gestión administrativa el cual estaba elaborado con 40 preguntas cerradas y estuvo dirigida al personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Cajamarca. Para la validez y confiabilidad de los instrumentos se utilizó la opinión de expertos y el alfa de Cronbach, y para el análisis de los datos se utilizó el programa llamado SPSS, éste programa ha permitido obtener los siguientes resultados.

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

Objetivo general: Conocer la gestión administrativa en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Tabla 1 Gestión administrativa en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Gestión Administrativa	N°	%
La mayoría de las veces no	3	9.1
Algunas veces sí, algunas veces no	21	63.6
La mayoría de las veces si	7	21.2
Siempre	2	6.1
Total	33	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada al personal administrativo del Instituto de educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018

La gestión administrativa es el proceso mediante el cual se asigna y coordina, de manera óptima, los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos y académicos) para lograr los objetivos y metas de la institución educativa. Sin embargo el 63.3% de los colaboradores encuestados perciben que algunas veces sí, algunas veces no se realiza una Gestión administrativa, y el 6.1% perciben que siempre se realiza una Gestión administrativa.

Objetivo específico 1: Conocer la gestión administrativa en la dimensión planificación en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018

Tabla 2 Gestión administrativa en la dimensión planificación en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018

Planificación	N°	%
La mayoría de las veces no	6	18.2
Algunas veces sí, algunas veces no	14	42.4
La mayoría de las veces si	11	33.3
Siempre	2	6.1
Total	33	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada al personal administrativo del Instituto de educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018

Sobre la dimensión planificación en la gestión administrativa, se observa que el 42.4% de los encuestados considera que algunas veces sí, algunas veces no se realiza una previa planificación de acciones, y el 6.1% perciben que siempre se realiza una planificación de acciones.

Objetivo específico 2: Conocer la gestión administrativa en la dimensión organización en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Tabla 3 Gestión administrativa en la dimensión organización en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Organización	Nº	%
La mayoría de las veces no	5	15.2
Algunas veces sí, algunas veces no	14	42.4
La mayoría de las veces si	11	33.3
Siempre	3	9.1
Total	33	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada al personal administrativo del Instituto de educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018

Sobre la dimensión organización en la gestión administrativa, se observa que el 42.4% de los encuestados considera que algunas veces sí, algunas veces no se realiza la organización de funciones, y el 9.1% perciben que siempre se realiza una organización de funciones.

Objetivo específico 3: Conocer la gestión administrativa en la dimensión dirección en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Tabla 4 Gestión administrativa en la dimensión dirección en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Dirección	Nº	%
La mayoría de las veces no	7	21.2
Algunas veces sí, algunas veces no	16	48.5
La mayoría de las veces si	8	24.2
Siempre	2	6.1
Total	33	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada al personal administrativo del Instituto de educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018

Sobre la dimensión Dirección en la gestión administrativa, se observa que el 48.5% de los encuestados considera que algunas veces sí, algunas veces no se realiza una dirección para la ejecución de las tareas, y el 6.1% perciben que siempre se realiza una dirección para la ejecución de las tareas.

Objetivo específico 4: Conocer la gestión administrativa en la dimensión control en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Tabla 5 Gestión administrativa en la dimensión control en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.

Control	N°	%
Nunca	4	12.1
La mayoría de las veces no	11	33.3
Algunas veces sí, algunas veces no	12	36.4
La mayoría de las veces si	3	9.1
Siempre	3	9.1
Total	33	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada al personal administrativo del Instituto de educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018

Sobre la dimensión control en la gestión administrativa, se observa que el 36.4% de los encuestados considera que algunas veces sí, algunas veces no se realiza un control de resultados, y el 9.1% perciben que siempre se realiza un control resultados.

CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

6.1. DISCUSIÓN

En concordancia con el objetivo general y la hipótesis general se determinó que la gestión administrativa no siempre se realiza en el Instituto de Educación Superior tecnológico ya solo el 66.6% del total.

Ha quedado demostrado que cada dimensión que posee la variable investigada, influyen para que se pueda realizar una gestión administrativa, esto significa que se debe tener un mayor cuidado y énfasis en estas dimensiones para mejorar la gestión.

Respecto a la dimensión planificación solo en un 6.1% siempre se realiza una planificación de acciones lo que demuestra que hace falta realizar un mejor trabajo al momento de realizar la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior tecnológico Cajamarca.

Respecto a la dimensión organización solo en un 9.1% siempre se realiza una organización de funciones, lo que demuestra que hace falta realizar un mejor trabajo al momento de realizar la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior tecnológico Cajamarca.

Respecto a la dimensión Dirección solo en un 6.1% siempre se realiza una dirección de tareas, lo que demuestra que hace falta realizar un mejor trabajo al momento de realizar la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior tecnológico Cajamarca.

Respecto a la dimensión control solo en un 9.1% siempre se realiza un control de resultados, lo que demuestra que hace falta realizar un mejor trabajo al momento de realizar la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior tecnológico Cajamarca.

Los resultados nos permiten contrastar con lo desarrollado en el marco teórico, dado que la gestión administrativa tiene dimensiones que las determinan y pueden ser medidas como lo hemos visto en los resultados, ayudándonos a poder llegar al objetivo de esta investigación.

6.2. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: la Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Cajamarca, se lleva a cabo de forma parcial, ya que no se llevan de forma correcta el proceso de gestión.

En el objetivo 1. Conocer la gestión administrativa en la dimensión planificación se obtuvo que solo en un 42.4% algunas veces sí, algunas veces no se realiza una previa planificación de acciones.

En el objetivo 2. Conocer la gestión administrativa en la dimensión organización se obtuvo que solo en un 42.4% algunas veces sí, algunas veces no se realiza la organización de funciones

En el objetivo 3. Conocer la gestión administrativa en la dimensión Dirección se obtuvo que solo en un 48.5% algunas veces sí, algunas veces no se realiza una dirección para la ejecución de las tareas.

En el objetivo 4. Conocer la gestión administrativa en la dimensión control en la gestión administrativa, se obtuvo que solo en un 36.4%, algunas veces sí, algunas veces no se realiza un control de resultados.

ANEXOS

ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene como finalidad de identificar la relación que existe entre la Gestión administrativa con el desempeño docente. La respuesta es anónima por lo que se agradecerá que conteste todos los items con la mayor sinceridad y veracidad.

Instrucciones: Lea detenidamente cada enunciado del cuestionario y marque con un aspa (x), la opinión como respuesta que escogió según su convicción.

!!Gracias por su colaboración!!

DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN	Siempre	La mayoría de las veces si	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
Planificación estratégica					
¿Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades?					
¿Se toma en cuenta el FODA como herramienta para la planificación de actividades?					
¿Las actividades se planifican con la participación del personal docente y administrativo?					
¿Están definidos los objetivos, misión, visión en la institución?					
Planificación táctica o funcional					
¿El director delega autoridad demostrando confianza hacia el personal?					
¿Los directivos brindan asesoramiento permanente al personal del I.T.?					
¿Las decisiones que toma el director son consideradas asertivas y pertinentes?					
Planificación operativa					
¿Se respetan los derechos de los trabajadores de la I. E cuando se toman decisiones?					
¿Los trabajadores asumen tareas y obligaciones inherentes a sus funciones?					
¿El personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza?					
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN					
Estructura organizacional					
¿El personal tiene conocimiento que la institución cuenta con un organigrama funcional?					
¿Se organiza y se supervisa el buen uso de los recursos propios?					
¿Se organiza el mantenimiento de la infraestructura para el adecuado funcionamiento de la institución educativa?					
¿Las actividades que se realizan en el I.T son debidamente coordinadas?					
Manuales y Funciones					
¿Se da cumplimiento al reglamento interno respecto a las funciones del personal?					
¿Los docentes asumen sus funciones con responsabilidad?					
¿Se establecen niveles de autoridad y responsabilidad dentro del I.T?					
DIMENSIÓN DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN					

Delegación de autoridad					
¿Los docentes participan activamente en la elaboración de los instrumentos de gestión?					
¿Si tiene que tomar una decisión, considera que otra persona lo puede hacer por usted?					
Los docentes participan en la toma de decisiones en la institución?					
¿La ejecución de actividades y eventos se realizan con la participación de la comunidad educativa?.					
Responsabilidad					
¿Las actividades se realizan respetando los cronogramas establecidos?.					
¿La institución educativa cuenta con los instrumentos de gestión actualizados?					
¿Se verifica la asistencia y permanencia del personal en la institución?					
¿Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas?					
Liderazgo					
¿Actúa con justicia para sancionar una actividad desfavorable en la facultad?					
¿Busca alternativas para mantener las buenas relaciones personales?					
¿Se promueve círculos de trabajo entre los docentes de su Institución?					
¿Respeta las opiniones y decisiones de los profesores y /o administrativos de la institución?					
Motivación					
¿Las actitudes favorables y creativas del personal las estimula a través de recompensas?					
¿Se brinda todas las facilidades para que el personal asista a las capacitaciones?					
¿Considera que el ambiente de trabajo es el propicio para realizar sus labores?					
¿El salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?					
Comunicación					
¿Para comunicarse con el personal, lo hace por intermedio de otras personas?					
¿Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?					
¿La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades?					
DIMENSIÓN CONTROL					
Medición de resultados					
¿Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia?					
¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?					
Retroalimentación					
¿Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar?					
¿Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados?					

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica*. (6ª. ed.). Caracas: Episteme, C.A.
- Barrionuevo, D (2015). *Gestión administrativa y desempeño docente en el instituto de educación superior tecnológico público Manuel Núñez Butrón de Juliaca* (tesis para obtener el grado de magister). Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, Juliaca, Perú
- Díaz, H. (2013). *Nuevas Tendencias y Desafíos de la Gestión Escolar*. Lima: Ediciones SM S.A.C.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ª. ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA S.A. DE CV.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. (1a. ed.). México: Patria.
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2a. ed.). México: Pearson.
- Ortega, M. (2013). *Los procesos administrativos y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato* (tesis para la obtención del grado de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Plasencia, MM. (2017). *Gestión administrativa y calidad de enseñanza universitaria, en la facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016* (tesis de magister). Universidad César Vallejo, Lima, Perú
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al IV ciclo 2010* (tesis de magister). La Pontificia, Ayacucho, Perú
- Ramírez, P., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017) *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la economía, 1*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. (12a. ed.). México: Pearson