



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO**



**FACULTAD DE
CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA
EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA BASADO EN LA TEORÍA
DE FREDERICK TAYLOR Y ABRAHAM MASLOW PARA MEJORAR
EL PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN LA
UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, CHICLAYO 2015.**

**Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias
de la Educación, con mención en Docencia y Gestión Universitaria**

AUTORAS:

Bach. Farroñan Ynga Juana Eva

Bach. Gonzáles Ucancial Dina Liliana

LAMBAYEQUE – PERÚ

2017

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA BASADO EN LA TEORÍA
DE FREDERICK TAYLOR Y ABRAHAM MASLOW PARA MEJORAR
EL PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN LA
UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, CHICLAYO 2015.**

Bach. Gonzáles Ucancial Dina Liliana
Autora

Bach. Farroñan Ynga Juana Eva
Autora

Dr. Percy Carlos Morante Gamarra
Asesor

Presentada a la Unidad de Posgrado de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la FACHSE de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Para obtener el Grado de **MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA.**

Aprobada por:

Dr. Julio C. Sevilla Exebio
Presidente del Jurado

Dr. Rafael C. García Caballero
Secretario del Jurado

M. Sc. Carlos Horna Santa Cruz
Vocal del Jurado

DEDICATORIA

Con profundo respeto y de manera especial a Dios quien supo guiarnos por el buen camino.

A nuestros padres quienes fueron el principal cimiento para construirnos una vida profesional y sembrarnos valores de responsabilidad, honestidad y deseos de superación.

A nuestros compañeros de clase por su comprensión, amistad y apoyo moral. A los maestros de la prestigiosa UNPRG por brindarnos conocimientos para ser excelentes profesionales.

A todos los agentes que de manera desinteresada formaron parte de este trabajo de investigación.

Juana Eva y Dina Liliana

AGRADECIMIENTO

A Dios, Ser maravilloso, por concedernos maestros ruizalinos, cuya fuerza y fe facilitaron lo que parecía imposible terminar. A nuestras familias por darnos apoyo incondicional. A los doctores Percy Morante Gamarra y Ricardo Coronel por asesorarnos adecuadamente en este trabajo de investigación.

Juana Eva y Dina Liliana

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
I. PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN LA UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, SEDE CHICLAYO.	13
1.1 UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE ESTUDIO: LA UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, CHICLAYO.	13
1.1.1 ULADECH.	13
1.1.2 Chiclayo.....	15
1.2 CÓMO SURGE EL PROBLEMA. EVOLUCIÓN HISTÓRICA TENDENCIAL DEL OBJETO DE ESTUDIO.	17
1.2.1 En el contexto internacional	17
1.2.2 A Nivel Nacional	18
1.2.3 A Nivel Regional.....	23
1.2.4 A nivel local.....	25
1.3 CÓMO SE MANIFIESTA EL PROBLEMA. SITUACIÓN HISTÓRICA CONTEXTUAL DEL OBJETO DE ESTUDIO.	28
1.4 METODOLOGÍA UTILIZADA.	29
1.4.1 Diseño de Investigación.....	29
1.4.2 Métodos.....	32
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.2. BASE TEÓRICO – CIENTÍFICA.	39
2.2.1. GESTIÓN: DEFINICIÓN.....	39
2.2.1.1. Gestión Administrativa.....	39
2.2.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa	40
2.2.1.3. Recursos de la Gestión Administrativa.....	40
2.2.1.4. Frederick Winslow Taylor (1856 – 1915).....	41
2.2.2. ADMINISTRACIÓN: DEFINICIÓN.....	41
2.2.2.1. Importancia de la administración.....	43
2.2.2.2. Objetivos de la administración.....	44
2.2.2.3. Aspectos administrativos comunes de las organizaciones.....	51
2.2.2.4. Las tres funciones del administrador.	52
2.2.3. BIENESTAR UNIVERSITARIO.....	53

2.2.3.1.	Bienestar: Definición.....	53
2.2.3.2.	Definición de Bienestar Universitario	54
2.2.3.3.	Teoría de Jerarquía de Necesidades Humanas	55
3.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.....	58
3.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	73
3.3.	PROPUESTA TEÓRICA.	76
3.3.1.	Introducción:	77
3.3.2.	Fundamentación.....	77
3.3.2.1.	Fundamentación epistemológica.....	77
3.3.2.2.	Fundamentación antropológica-filosófica.....	77
3.3.2.3.	Fundamentación teórico-científica	78
3.3.3.	Objetivos	78
3.3.4.	Presentación del Modelo Teórico	78
3.3.4.1.	Definición de Modelo teórico	78
3.3.4.2.	Descripción del Modelo Teórico de la Propuesta	78
3.3.4.3.	Diseño del Modelo teórico de la Propuesta.....	82
3.3.4.4.	Aspectos, premisas, regularidades, dimensiones	83
3.3.4.5.	Características: Ventajas	83
3.3.4.5.1.	En el diseño organizacional	83
3.3.4.6.	Pasos en la construcción del Modelo	85
3.3.4.7.	Componentes o áreas de servicios de bienestar.....	85

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión administrativa basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow para mejorar el proceso de bienestar universitario en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo. El problema formulado: ¿De qué manera un modelo de gestión administrativa basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow permitirá mejorar la gestión del servicio de Bienestar Universitario en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo?; lo que origina la siguiente hipótesis: Si se diseña y propone un modelo de gestión administrativa basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow, entonces posiblemente mejore el servicio de Bienestar Universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo. El diseño empleado fue el descriptivo transeccional propositivo, se utilizó el método empírico, hipotético descriptivo; como técnicas, se elaboraron encuestas dirigidos a los estudiantes, docentes y administrativos de la universidad en estudio; en cuanto a la discusión de resultados obtenidos, como conclusiones podemos decir que la gestión administrativa del servicio de Bienestar Universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote de la sede de Chiclayo es deficiente.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Bienestar Universitario, liderazgo, eficacia, eficiencia.

ABSTRACT

The research work aimed to propose a model of administrative management based on the theory of Frederick Taylor and Abraham Maslow to improve the process of University welfare in the Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo. The formulated problem: how a model of administrative management can improve the management of University welfare in the Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo? Taking as a hypothesis: if proposed and accepted a management model based on the theory of Frederick Taylor and Abraham Maslow, then University welfare at the Los Angeles University of Chimbote, Chiclayo headquarters, will improve significantly. The design employed was the descriptive proactive transectional, descriptive empirical, hypothetical method was used, as techniques, interviews, and questionnaires; aimed at students, teachers and administrators at the University study. From the discussion of results obtained, as conclusions we can say that the administrative management of the University welfare Service of the Universidad Los Angeles de Chimbote of the headquarters of Chiclayo is deficient.

Key words: administrative management, University wellness, leadership, efficiency, efficiency.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de tesis, nace de observar deficiencias en la gestión administrativa del servicio de bienestar universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo, lo que origina la pregunta científica: ¿De qué manera la propuesta de un modelo de gestión administrativa basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow, mejorará el servicio de bienestar universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo? .En consecuencia, nuestro objeto de estudio lo constituye el proceso de gestión administrativa del servicio de bienestar universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo.

Los objetivos son: Objetivo General: Proponer un modelo de gestión administrativa, basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow, para mejorar el servicio de bienestar universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo; y, los objetivos específicos son:

- a) Determinar el modelo de gestión administrativa actual del servicio de bienestar universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo.
- b) Teorizar con respecto a la gestión administrativa y bienestar universitario.
- c) Elaborar la propuesta de gestión administrativa basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow del servicio de bienestar universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo.

Por lo tanto, nuestra hipótesis de trabajo quedó estructurada de la siguiente manera: Si se diseña y propone un modelo de gestión administrativa basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow; entonces, posiblemente mejore el servicio de bienestar universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo.

El campo de acción corresponde al modelo de gestión administrativa basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow.

A continuación, señalaremos algunas definiciones de la palabra “administración. Primero se debe definir el concepto básico. Según Idalberto Chiavenato, la administración es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”. Henry Fayol (1916) dice que

la administración es “prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”. Según American Management Association, “la administración es la actividad por la cual se obtienen determinados resultados a través del esfuerzo y la cooperación de otros”. Koontz y Weihrich (2004) menciona que la administración “es diseñar y mantener un medio ambiente o entorno apropiado para lograr los objetivos organizacionales con el menor esfuerzo posible”.

Por otro lado, Bienestar Universitario es el conjunto de actividades, planes, programas y proyectos que se orientan al desarrollo físico, Psicoafectivo, espiritual, social y cultural de los Estudiantes, Docentes, personal Administrativo y en general comunidad institucional, para el cumplimiento de su misión, propendiendo por la creación de un clima adecuado para la formación integral de esta.

Metodológicamente se ha trabajado con docentes, estudiantes y personal administrativo de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo, a quienes se les aplicó una batería de 16 preguntas para conocer sobre los servicios, que brinda la ULADECH.

La principal conclusión que se deriva del análisis estadístico, es que la gestión del servicio de bienestar universitario de la sede Chiclayo de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, es deficitario

El presente proyecto de tesis se justifica: De orden teórico científico: El aporte teórico del proyecto consistirá en elaborar una propuesta de Gestión Administrativa basada en las Teorías de Taylor; y de las necesidades fundamentales de Maslow. Además se justifica científicamente porque contribuirá a la ciencia de la Gestión Universitaria teniendo en cuenta las teorías modernas de Gestión y administración de Taylor; Así, el modelo a proponer en este trabajo de investigación, en cuanto a la división de Bienestar Universitario se basa en las Teorías de Frederick Taylor, de las necesidades fundamentales de Abraham Maslow en procura del desarrollo de las capacidades humanas, y la autorrealización de la persona humana dependiendo en gran medida del acceso al aseguramiento de la calidad de vida; ya que para que nuestro sistema educativo cumpla un papel estratégico, debe superar

restricciones actuales, que radican fundamentalmente en el ámbito de la gestión administrativa universitaria y en sus deficiencias en materia de planificación organización, dirección, coordinación y control.

De orden metodológico: El aporte metodológico consiste en incrementar la satisfacción de los individuos de la comunidad frente al bienestar que proporciona la universidad. Por eso esta investigación se enfoca en proponer un modelo de efectividad que le garantice a la institución, no sólo mejorar el proceso de Gestión Administrativa; sino también trascender desde la perspectiva del desarrollo humano. De tal manera se debe evaluar las actividades de bienestar universitario acorde con su especialidad y determinar las medidas correctivas para el buen funcionamiento del mismo; así también coordinar y supervisar los estudios e investigaciones que se efectúan los miembros de la comunidad universitaria, relacionado con la problemática del bienestar estudiantil.

De orden práctico: Es la propuesta de Gestión Administrativa basada en las Teorías de Taylor, de jerarquía de necesidades humanas de Maslow y cuya aplicación solucionaría las limitaciones y deficiencias encontradas en el proceso de gestión administrativa y en la División de Bienestar Universitaria en la ULADECH.

De orden social: El presente proyecto se justifica porque mediante la división de Bienestar se contribuirá a mejorar el desarrollo personal del estudiante universitario a través de diferentes programas de asesoramiento, consejería psicológica, seguimiento de casos, consejería personal, familiar, extendiéndose los servicios a toda la comunidad Universitaria en general y por ende beneficiando a la sociedad Chiclayana

La presente tesis ha sido estructurada en 3 capítulos:

El Capítulo I, hace un análisis del objeto de estudio, su ubicación y descripción del mismo, teniendo en cuenta su evolución teórica y las tendencias que presenta. También se señala la metodología empleada, el tipo y diseño de investigación.

El Capítulo II, aborda el Marco Teórico en donde se hace una revisión exhaustiva de bibliografía, pero limitada a los temas que guardan relación directa con los

objetos e hipótesis de investigación y que coadyuvan en la interpretación de los datos obtenidos y su posterior comprobación de la hipótesis.

El Capítulo III, trata sobre los resultados de la investigación. En esta sección se exponen los datos procesados en forma objetiva e imparcial demostrándose su validez. Así mismo, se hace la propuesta de Gestión Administrativa que comprende: fundamentación, misión, visión, características, objetivos generales, objetivos específicos y el diseño del modelo.

Las autoras

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DEL BIENESTAR UNIVERSITARIO

El presente capítulo se ocupa de describir la ubicación contextual de la Universidad Los Ángeles de Chimbote; la evolución tendencial del objeto de estudio como la situación contextual del mismo y la metodología utilizada. La ULADECH, tiene su sede central en la ciudad de Chimbote y cuenta con varias filiales a nivel nacional. El servicio de Bienestar Universitario es de fundamental importancia en el desarrollo formativo del futuro profesional, que debe ser asistido por acciones culturales, deportivas, psicopedagógicas, etc.

I. PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN LA UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, SEDE CHICLAYO.

1.1 UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE ESTUDIO: LA UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, CHICLAYO.

El presente estudio se llevará a cabo en la sede de Chiclayo de la Universidad Los Ángeles de Chimbote-ULADECH-

1.1.1 ULADECH.

La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote "ULADECH CATÓLICA" se creó en 1985 mediante ley N° 24163, con el objetivo de ofrecer una sólida formación profesional a las personas que buscan alcanzar el éxito en el mercado laboral y así contribuir al desarrollo de nuestra nación.

En 1998 se logra la institucionalización eligiendo a sus nuevas autoridades. Con el transcurrir de los años Uladech se posiciona como una universidad accesible para las mayorías por su bajo costo, basada en una formación académica integral de acuerdo a las necesidades y expectativas

de quienes deciden crecer apoyados en los valores y principios de la Doctrina Social de la Iglesia.

Bajo estos parámetros se da un gran paso, el 22 de noviembre de 2,008 la Universidad Los Ángeles de Chimbote se erige como universidad católica en la Catedral de la Diócesis de Chimbote. Esta categorización está respaldada por la Iglesia Católica y por el Obispo de la Diócesis de Chimbote, Monseñor Ángel Francisco Simón Piorno, en su calidad de Gran Canciller y Presidente Honorario de esta Casa Superior de Estudios.

A partir de este histórico suceso la Uladech Católica contribuye a la misión evangelizadora de la Iglesia y se configura como un centro de formación humanística, orientado por los principios y valores de la Doctrina Social de la Iglesia, otorgando un servicio de calidad para el bien común. Asimismo, garantiza el mejoramiento académico profesional a través de convenios internacionales y culturales con otras universidades.

Es preciso resaltar que la categorización de la Uladech como Católica no producirá restricciones en la libertad de credo, porque nos caracterizamos por ser una universidad "inclusiva", no sólo en sus costos accesibles sin fines de lucro, sino también en el aspecto religioso.

Actualmente, la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote funciona a través de sus cinco facultades:

CIENCIAS DE LA SALUD: Escuela Profesional de: Enfermería, Farmacia y Bioquímica, Obstetricia, Odontología y Psicología.

EDUCACIÓN Y HUMANIDADES: Escuela Profesional de Educación Inicial, Primaria.

DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS: Escuela Profesional de Derecho.

CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS (CCFA): Escuela Profesional de: Administración, Administración Turística y Contabilidad.

INGENIERÍA: Escuela Profesional de: Ingeniería Civil, Ingeniería de Sistemas.

Asimismo, cuenta aproximadamente con cuarenta y cinco mil estudiantes en sus diversas escuelas profesionales y funciona a través de sus Centros ULADECH católica, establecidos oficialmente a nivel nacional.

1.1.2 Chiclayo.

El Distrito de Chiclayo es uno de los veinte distritos de la provincia de Chiclayo, ubicada en el Departamento de Lambayeque, bajo la administración del Gobierno Regional de Lambayeque, en el Perú. Limita por el norte con los distritos de Picsi, José Leonardo Ortiz y Lambayeque; por el sur con Zaña, Reque y La Victoria; por el este con Zaña; y, por el oeste con Pimentel y San José.

Chiclayo es una ciudad que si bien es cierto carece de un acta de fundación, es una ciudad con historia que se ha forjado a través de los años por acción de sus hijos, en diferentes ocasiones en que ésta lo necesitó.

Por documentos sabemos fehacientemente la existencia, en la época del virreinato, de las parcialidades de Cinto, cuyo cacique era Francisco Chumbi Huamán, ésta se situaba en los terrenos de la hoy C.A.P. Pátapo, Turnán y Capote, la otra era Collique, cuyo cacique era Juan Serquén, esta se situó en los terrenos de las hoy C.A.P., Pucalá, Saltur y Pampa Grande.

En los años de 1550 los encomenderos de Cinto, Diego de Vega, y el Collique; Luis de Atienza, dan a conocer su deseo de cumplir con la

Ordenanza, de dar educación religiosa a sus nativos, siendo necesario la construcción de una iglesia, que pueda servir para ambas parcialidades, en un lugar que les conviniera.

En 1551 se cristalizó la idea de edificar la Iglesia que en ese entonces costaba 1,200 pesos de oro, que se pagarían de la siguiente manera: 600 pesos la Intendencia de Trujillo, lo otros 600 pesos mancomunadamente ambos encomenderos.

El inicio de la construcción de la Iglesia-Convento, debió haber sido entre los años de 1563 y 1564, estando en estas fechas también la del inicio de Chiclayo. Sobre la ubicación de esta Iglesia – Convento, es algo muy discutido, se habla de un comedio (área central entre dos puntos), lo cual es inexacto ya que Chiclayo se ubica al Oeste de las parcialidades.

En el acta de entrega del terreno para esta edificación no figura ningún Cacique o indio principal de Apellido Chiclayo lo cual descarta la idea que el nombre se lo haya dado algún natural de estas tierras, lo que existía era el valle de Chiclayo que era donde estaba ubicado el terreno cedido (Los franciscanos y la fundación de Chiclayo. No sólo en dinero aportaban los encomenderos para la edificación, sino también ponían la mano de obra, para lo cual deberían de enviar la peonada.

Pero la idea principal de todo esto era la de agrupar a los indígenas dispersos, a los cuales no se les podía controlar, y así hacer más fácil el cobro de los tributos, así nació Chiclayo, una reducción de indígenas que facilitó el cobro del tributo. En lo concerniente al acta de fundación esta sólo la tenían los pueblos destinados para españoles, por lo tanto, Chiclayo no tiene acta de fundación. Chiclayo en sus inicios estuvo bajo el amparo de los padres Franciscanos, lo que le valió ser reconocido como Curato, en 1593 figura como parcialidad.

1.2 CÓMO SURGE EL PROBLEMA. EVOLUCIÓN HISTÓRICA TENDENCIAL DEL OBJETO DE ESTUDIO.

1.2.1 En el contexto internacional

El desarrollo de Bienestar Universitario en Colombia corresponde a la segunda mitad del siglo XX. Sin embargo, la noción de bienestar estudiantil aparece por primera vez en la legislación colombiana con la Ley 68 de 1935, durante el gobierno de Alfonso López Pumarejo, que reorganiza la Universidad Nacional y ordena la creación de una Ciudad Universitaria. El Bienestar Universitario se desarrolla en las siguientes décadas como una política de bienestar del Estado, que presta unos servicios básicos a los estudiantes por medio de la universidad pública.

Alberto Gutiérrez, sintetiza su evolución hasta la década pasada diciendo que: “Se ha pasado desde un casi absoluto silencio con respecto al tema en 1957, a una concepción asistencialista y casi extra-académica en 1971, por una más integral, pero no definitoria del ente universitario en 1980, hasta la actual definición de la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992, en la cual el Bienestar es la condición esencial para el buen ser y obrar de la comunidad universitaria en todos sus estamentos y con referencia a todas sus funciones”.

En síntesis, se podría plantear que la Ley 30 de 1992 aportó los fundamentos para que surgieran tres nuevos elementos:

El sentido comunitario del bienestar, que crea unidad de propósitos, conciencia colectiva de pertenencia y mejores relaciones entre las personas, y entre estas y su entorno social y ecológico.

El bienestar como derecho de las personas y de los grupos que conforman la universidad hace que tanto las personas como las instituciones se sientan responsables de lograrlo.

La participación activa de todos los miembros de la comunidad universitaria en el proceso, desencadena un sentido de solidaridad con el bienestar integral.

En los inicios de la década de los noventa, quedan asentadas las bases filosóficas y legales para obtener la integralidad del Bienestar Universitario. Sin embargo, en los últimos 10 años, se han logrado avances significativos que se sintetizan a continuación: Los conceptos que tienen relación con el Bienestar Universitario se ha ganado claridad en la conceptualización del mismo y de los tres grandes orientadores de su deber ser: formación integral, calidad de vida, y construcción de comunidad, gracias a la definición de espacios formales de reflexión y de capacitación en temáticas relacionadas con el desarrollo humano.

En consistencia con lo anterior, la Asociación Colombiana de Universidades, ASCUN, también contribuyeron al fortalecimiento conceptual del Bienestar Universitario mediante los plenos anuales nacionales, los cuales fueron verdaderos espacios de reflexión e intercambio de conocimientos y experiencias en torno a la vida universitaria, y que permitieron proponer nuevas políticas nacionales de Bienestar Universitario, las que fueron aprobadas por el Consejo Nacional de Rectores en 2003. Los avances en la conceptualización también se observan en las publicaciones que se generaron a partir de los procesos de capacitación y espacios reflexivos e investigativos sobre temáticas de interés para el Bienestar Universitario.

1.2.2 A Nivel Nacional

Uno de los mayores desafíos es el conjugar la problemática económica del país con la asignación de recursos presupuestarios que se reflejan en un pago justo a los docentes y en la previsión de medios necesarios para el normal desenvolvimiento de sus labores.

Diseñar un modelo donde la Universidad pueda cumplir sus fines, elaborar mecanismos de gestión que incorpore las necesidades de cada individuo. Una nueva forma de gestionar las universidades debe responder a los retos que tiene hoy planteados con eficiencia, eficacia, responsabilidad y liderazgo a fin de lograr la calidad de los recursos humanos y el bienestar universitario en los diferentes ámbitos (formación íntegra, crítica, creativa y moral).

No debe haber una separación entre la gestión administrativa y la gestión académica, ya que el primero tiene que secundar la gestión académica de la universidad para el bienestar universitario.

En las universidades nacionales, por su condición de espacio 'público', la racionalidad eminentemente técnica de lo administrativo se ve permanentemente confrontada con la racionalidad política involucrada en el cogobierno, la participación y el pluralismo. Las universidades estatales se constituyen en una complejidad particular que provee la dimensión política (entendida en un sentido amplio, no sólo partidario) que, desde nuestra perspectiva, invalida el examen de su gestión en términos exclusivos de eficiencia y eficacia administrativa.

En este sentido, consideramos que las dificultades de la gestión administrativa parecen estar fuertemente condicionadas por los niveles de análisis considerados previamente. Es decir, la gestión administrativa, en tanto 'asistencia' a las funciones sustantivas, no puede sino servir a determinado proyecto institucional, a ciertas políticas académicas definidas formalmente en los niveles de gobierno o a aquellas orientaciones más informales asentadas en las concepciones de los diferentes grupos académicos o disciplinarios.

En última instancia, se trata de una dimensión de la gestión, instrumental respecto de las orientaciones que surgen de coaliciones

relativamente estables entre los distintos actores y sectores de la comunidad universitaria.

Así muchas de las dificultades que enfrenta lo administrativo no pueden explicarse desde este nivel de gestión en sí mismo, sino que deben interpretarse a la luz de la historia institucional, sus patrones e historia de crecimiento, el análisis de su gobierno, de la gestión institucional y, en definitiva, de la capacidad de articular diferentes concepciones y posicionamientos de los diversos sectores involucrados, formal o informalmente, en la conducción institucional.

En los informes, la gestión administrativa de las universidades se presenta con problemas que podrían resumirse como la *falta de desarrollo técnico y racional*. Lo que, antes que una limitación simplemente ‘operativa’ debería ser interpretado a partir del diagnóstico de los restantes planos de la gestión. Es decir, creemos que las dificultades para definir, en el consenso, un proyecto institucional efectivamente compartido y la falta de integración institucional (interna o externa) desproveen de un marco institucional preciso o consolidado a la gestión administrativa, indispensable para que ésta gane en coherencia y se fortalezca. Por ello, muchas de las dificultades que las universidades afrontan en lo administrativo se explican más desde lo político, el gobierno y lo institucional que desde la propia gestión administrativa. Frente a las debilidades en lo político y en lo institucional, lo administrativo se caracteriza por su falta de consolidación, por su desarrollo azaroso –con criterios y orientaciones yuxtapuestos o contradictorios- y por sus inercias, desequilibrios y desconexiones (Fernández Lamarra, 2003).

Para las universidades privadas, las dificultades parecen ser comparativamente menores, por lo menos en alcance, al no mantener esta relación profunda con la dimensión política propia de las universidades nacionales. Esto ocurre porque la definición del proyecto universitario y de sus líneas fundamentales están predeterminados y, en cierta medida, ‘por fuera’, de la comunidad académica.

En un sentido similar a lo ya señalado respecto de la gestión institucional, las dificultades de la gestión administrativa son menos complejas y pueden resolverse casi exclusivamente en el plano técnico: dotarla de mayor coherencia, equilibrio o racionalidad, para asegurar la correspondencia entre el proyecto fijado, su implementación y su desarrollo 'administrativo' o para fortalecerlo desde este plano instrumental en su carácter universitario.

Características esenciales de la Universidad Peruana, y cómo influye en el Bienestar Universitario:

- a) En la Universidad los estudiantes, en la mayoría de los casos, no reciben una formación multidisciplinaria que les permita tener una visión global del entorno. Ello se puede observar en la práctica inexistencia de estudios básicos integrales que permita a los alumnos de las carreras de Ciencias Sociales y Humanidades tener conocimientos básicos de ciencias y los alumnos de Ciencias e Ingeniería tener una formación humanista básica.
- b) La actual estructura universitaria crea en muchos casos una desconexión, que no permite niveles mínimos de coordinación entre las facultades y departamentos académicos, lo que hace que en carreras similares o análogas no se impartan cursos comunes obligatorios y básicos que generen una mayor racionalidad y eficiencia.
- c) La enseñanza universitaria en el pregrado ha tomado un sentido estrictamente profesionalizante, en la que los conocimientos prácticos desplazan a la esencial formación teórica que posibilita la investigación.
- d) La estructura curricular privilegia los cursos obligatorios, disminuyendo el número de cursos electivos, lo que no permite a los

estudiantes orientar sus preferencias profesionales y alcances en niveles de especialización aceptables.

- e) Los planes de estudios refuerzan una tendencia a la atomización de las disciplinas profesionales, bloqueando las posibilidades de desarrollo académico que abren los estudios interdisciplinarios, modalidad en la cual se efectúan hoy en día los mayores progresos científicos.
- f) En el currículo de las carreras universitarias no se presta mayor atención a nuestra condición de sociedad multicultural, ni a la biodiversidad que nos caracteriza, aspectos que constituyen nuestra ventaja competitiva.
- g) En muchos casos el limitado número de horas lectivas, que en promedio no supera las 50 horas al semestre, no permite el cumplimiento de un programa de estudios extensivo. Incluso algunas universidades como una manera de publicitarse ofrecen tres ciclos académicos al año con lo que una carrera podría terminarse en 3.5 años, empobreciendo el nivel académico de los estudios superiores.
- h) Durante los años 1997-2001, la asignación presupuestal para las universidades públicas tuvo un incremento de 3.42% como consecuencia del aumento del presupuesto destinado al sector Educación que fue de 4.67%. Si bien se registra un incremento presupuestal en las universidades esto no obedece a una política de otorgar mayores recursos, sino que inclusive cada universidad ha recibido menos recursos provenientes del Estado debido a que el número de universidades públicas ha crecido igualmente, sumándose a ello el crecimiento de la matrícula universitaria que para ese mismo período fue de 5.34%.

- i) El gasto público por alumno en las universidades públicas ha venido descendiendo en los últimos años situando al Perú en niveles muy inferiores en comparación a otros países de la Región, lo que denota la poca prioridad que tiene el Estado sobre la universidad. Por ejemplo, el gasto público por 6 alumnos al año 1998 en Argentina fue de 4425 dólares, en Paraguay 2511 dólares mientras que en Perú fue de 1033 dólares.

La Universidad Nacional de San Marcos, sigue siendo la universidad pública de mayor población de pre grado, pasa de 21 341 alumnos en 1996 a un total de 28 645 en el año 2010, con una tasa anual de crecimiento de 2,1%. Entre las universidades privadas de notable crecimiento destacan la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la misma que llega a tener 28 069 alumnos de pre grado en el año 2010, con una tasa de crecimiento entre 1996 y el 2010 de 22,8% y la Universidad privada César Vallejo (Trujillo) con 37 163 alumnos en el 2010 y una tasa de crecimiento del 20,6%, algunas de estas universidades ofrecen sus servicios a nivel nacional ya que tiene sedes en varios departamentos.

1.2.3 A Nivel Regional.

En nuestra región podemos verificar que la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo también ha incrementado su población de pre grado de 6 985 alumnos en el año 1996 a 13533 alumnos en el año 2010. Mientras que la Universidad Nacional de Chiclayo disminuyó su alumnado de 3 378 en 1996 a 910 en el año 2010. Esta disminución inevitable fue originada por el ingreso de otras universidades a la región como: Universidad Señor de Sipán, Universidad De Lambayeque, Universidad Juan Mejía Baca, etc.

Existe una evidente ausencia de objetivos y metas compartidas entre la comunidad universitaria y las demás instituciones representativas de la sociedad civil y el Estado.

En el departamento de Lambayeque las Universidades deberían ofrecer mayores beneficios. Una buena gestión administrativa trae “eficiencia” ya que es el propósito de la administración; peor los propulsores

de las relaciones humanas han demostrado que esa eficiencia es la resultante con medios humanos y materiales racionales y adecuados para alcanzar un objetivo y dar satisfacciones a quienes intervienen en tales labores.

La realización eficiente debe permitir el logro de otros valores administrativos.

a) El servicio satisfactorio a la comunidad, que implica:

Igualdad en el tratamiento a los usuarios ante la ley y ante quienes la aplican.

Oportunidad y cumplimiento de prestación de servicios de buena calidad.

Mejoramiento cuantitativo y cualitativo de las actividades.

b) Responsabilidad en las actuaciones, superación de los problemas e intuición en la búsqueda de nuevos objetivos.

c) Mayor productividad, rentabilidad y apoyo político.

Por estos objetivos, la administración, hoy ocupa una posición clave dentro de las ciencias sociales hasta ser considerada, por su trascendencia en la vida social, como “llave de la sociedad moderna” e “instrumento efectivo del bienestar humano”

Según la Ley 30220, Art 126 Bienestar universitario.

Las universidades brindan a los integrantes de su comunidad, en la medida de sus posibilidades y el caso lo amerite, programas de bienestar y recreación. Fomentan las actividades culturales artísticas y deportivas. Atienden con preferencia las necesidades de libros, materiales de estudio y otros a los profesores y estudiantes mediante procedimientos y condiciones que faciliten su uso y adquisición.

Art 127 Becas y Programas de asistencia universitaria.

Art 128 Seguro universitario.

Art 129 Integración de personas con discapacidad, Ley 29973 ley General de personas con discapacidad.

Art 130 Servicio social universitario.

Art 131 Promoción del deporte.

El problema radica en la ineficacia administrativa. En las pequeñas universidades se administra solo profesores y aulas y se está a expensas del financiamiento del Estado; y en universidades grandes cuando ya se tiene que hacer gestión económica y financiera, no se puede otorgar dicha función a cualquier profesor; pero así como Rubio, indica que no se puede separar la gestión académica de la gestión administrativa.

1.2.4 A nivel local.

Las Universidades públicas y privadas utilizan recursos humanos, materiales y financieros; los que al ser explotados inadecuadamente originan serios problemas en la prestación de servicios del Bienestar Universitario. Por tanto, es necesario analizar esta situación para identificar la problemática.

En la Universidad Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) Cuenta con un PCI, un documento normativo a nivel nacional, Plan de funcionamiento de Desarrollo Institucional y Estatutos. La Ley de Creación 24163 de 1965. Su población estudiantil a nivel nacional es de 37 690 estudiantes.

Chiclayo como filial, emitida por Asamblea Nacional de Rectores. Cuenta con una población estudiantil de 850 estudiantes, 40 docentes y 10 personas a cargo de la Gestión Administrativa.

En la sede Chiclayo, la Gestión Administrativa que se desarrolla es deficiente debido a la falta de un plan de organización y ejecución. Si bien la División de Bienestar, tiene la responsabilidad de desarrollar los programas y servicios en beneficio de los estudiantes, docentes y administrativos, mediante las funciones de las coordinaciones de bienestar

de acuerdo al Manual de Trabajo de Procesos, no se viene realizando debido a su inadecuada infraestructura y se puede observar que los procesos de gestión son deficientes los cuales ocasionan la falta de credibilidad a pesar de contar con carreras acreditadas como:

Derecho.

Administración.

Contabilidad.

Educación Inicial.

Educación Primaria.

Psicología.

También cuenta con 16 aulas para los sábados y domingos y 10 aulas para Psicología los días lunes a viernes.

La población tiene un mínimo de 15 y máximo de 50 estudiantes por aula.

Como filiales tiene autorizadas a nivel nacional en: Tumbes, Piura, Trujillo, Lima, Cañete y Chiclayo.

Se observa que en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo, ubicada en Sáenz Peña N° 979, la gestión administrativa presenta ciertas irregularidades. El inadecuado funcionamiento de esta división evidencia que los procedimientos administrativos no son debidamente formulados, no puede ser lograda por falta de capacitación; carece de infraestructura constatándose que no cuenta con algunos documentos de gestión, tal como el Manual de Procedimientos Administrativos, situación que repercute en el desarrollo de la gestión, toda vez que los procedimientos administrativos es la herramienta técnica donde el usuario comprende la forma cómo debe actuar ante cualquier requerimiento o solicitud en la universidad.

El Manual de Procedimientos Administrativos, es la herramienta que demuestra la calidad del servicio que brinda la Institución. La ausencia de los documentos de gestión que son parte de procedimientos administrativo

trae como consecuencia que los usuarios no conozcan por donde se inicia y en qué momento concluye su trámite.

Tampoco existe un Manual de Organización y Funciones (MOF) lo que dificulta enormemente el accionar administrativo e incidiendo en forma negativa sobre el cumplimiento de misión y visión de la universidad.

Los mecanismos de administración de personal, control de asistencia y permanencia de trabajadores) no son los más innovadores y no evidencia un registro técnicamente organizado que ayude a su conservación y cuidado, es manual, corriendo el riesgo que cualquier trabajador incurra en modificaciones, rectificaciones, etc.

La poca información que se genera en esta división (área) de la gestión, no es utilizada en la generación de procesos y en la toma de decisiones en la Universidad.

El proceso de Gestión Administrativa es ineficiente. En primer lugar, por la falta de una infraestructura; así también de una biblioteca física (no cuenta con local propio) Falta de capacitación al personal administrativo debido a que no investigan.

Por otro lado, el personal docente y administrativo no cumple con las funciones establecidas y con las responsabilidades que imparte el Director, generándose un caos administrativo donde el principio de autoridad no es tomado en cuenta.

Toda esta problemática trae como consecuencia la falta de credibilidad, deficiencia en la gestión del Bienestar Universitario, y el retiro del personal que no se ajusta a las normas de dicha Universidad.

1.3 CÓMO SE MANIFIESTA EL PROBLEMA. SITUACIÓN HISTÓRICA CONTEXTUAL DEL OBJETO DE ESTUDIO.

En el proceso de Gestión Administrativa del servicio de Bienestar Universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, Sede Chiclayo, presenta deficiencias que se manifiestan en:

Carencia de una infraestructura educativa adecuada que repercute en el bienestar académico y físico y psicológico del estudiante.

Escasa identificación del personal administrativo con la universidad, debido a la mala remuneración e incentivos económicos.

Escasa identificación del personal docente que no cumple las normas y reglas establecidas por la Universidad, generándose así, el retiro de los mismos.

Desconocimiento de apropiadas técnicas de estudio por su falta de capacitación e investigación; así como su inadecuada orientación personal.

El retraso de la Gestión Administrativa, afectada por falta de liderazgo; ya que el director administrativo tiene que hacer todo el trabajo, no hay un trabajo en equipo.

Es incongruente con el concepto de educación que postula ser de calidad, situación que estaría afectando al proceso de Bienestar Universitario.

Inexistencia de un comedor universitario dentro de la ciudad universitaria.

Los estudiantes, no reciben las tutorías y asesoría apropiada para el futuro desarrollo de su carrera en su orientación personal.

Los docentes, desconocen estrategias, técnicas de enseñanza.

No existe un sistema de capacitación e investigación.

Los docentes solo dedican su tiempo “para dictar” sus clases, no realizan gestión psicopedagógica en favor del estudiante en temas relacionados con el asesoramiento y tutoría en el aspecto vocacional, profesional, es decir en el desarrollo de la carrera, menos aún en la esfera personal, de diversidad, inclusión, desarrollo y prevención humana.

1.4 METODOLOGÍA UTILIZADA.

1.4.1 Diseño de Investigación

Desde el punto de vista de su utilidad es aplicada porque investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

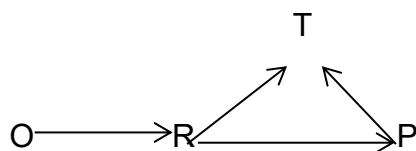
Desde el punto de vista del alcance temporal es transversal o transeccional porque se tomarán datos en un solo momento.

Desde el punto de vista de los objetivos se empleará un diseño descriptivo propositivo.

Descriptivo: Porque describiremos las características del contexto en el que se encuentra el objeto de estudio.

Propositiva: Porque se presenta una propuesta sobre Gestión administrativa y Bienestar universitario basado en las teorías de Frederick Taylor y Abraham Maslow.

Cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

O: Observador (investigador)

R: Realidad problemática

T: Base teórica

P: Propuesta.

Población y Muestra.

Población

La población estuvo constituida por el total de 900 individuos que representan el 100%; conformada por 850 estudiantes 08 personas encargadas de la Gestión Administrativa, 01 coordinador de la sede Chiclayo, 01 encargada del departamento de Bienestar Universitario y 40 docentes.

Cuadro poblacional de estudiantes II, III y IV ciclos de Psicología

	ESTUDIANTES				TOTAL	TOTAL
	MUJERES		HOMBRES		N	%
	N	%	N	%		
ESTUDIANTES	16	84	12	92	28	88
DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS	3	16	1	8	4	12
TOTAL	19	100	13	100	32	100

Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de la carrera de Psicología.

Muestra

La muestra estuvo constituida por 32 individuos distribuidos en la siguiente manera: 28 estudiantes, 02 Docentes y 02 de personal administrativo, entre ellos la encargada del Departamento de Bienestar Universitario y la coordinadora de la sede Chiclayo.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

A. Técnicas de gabinete:

Permitió recoger información bibliográfica de manera sistemática y organizada. Tiene como instrumento la ficha para consignar información para antecedentes y la construcción del marco teórico y son las siguientes:

Ficha bibliográfica: Permite fijar información extraída de fuentes primarias y secundarias. Sus instrumentos son las fichas.

Ficha de Resumen: Se utilizó esta ficha para sintetizar los contenidos teóricos de las fuentes primarias o secundarias que sirvieron como marco teórico de la investigación.

Ficha Textual: Transcriben literalmente contenidos de la versión original. Lo usamos para consignar aspectos puntuales de la investigación como marco conceptual, principios de la investigación, etc. Se citaron autores.

Ficha de Comentario: Representa el aporte del lector o investigadores. Es la idea personal que emite el lector de una lectura o experiencia previa. Lo usamos para comentar los cuadros estadísticos y los comentarios de los antecedentes.

B. Técnicas de campo

Observación.

Nos permitió percibir los hechos o fenómenos más relevantes que se desean estudiar. El instrumento utilizado fue: la Ficha o Guía de observación.

La encuesta.

Según Trespalacios, et al, (2005), las *encuestas* son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

La entrevista

Según Ñaupas, et al, (2010) es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado, entre el entrevistador y

entrevistado, o informante, consiste en formular preguntas en forma verbal con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo. Como instrumento se aplicó: la Ficha o Guía de entrevista.

El Análisis documental.

Consiste en un conjunto de tareas orientadas a extraer información de un documento o bien, facilitar la identificación y la recuperación de documentos. Como instrumento se empleó: El análisis de contenido.

1.4.2 Métodos.

Los métodos utilizados fueron:

- **Método histórico lógico.** Lo histórico está relacionado con el estudio de la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el decurso de una etapa o período.

Lo lógico se ocupa de investigar las leyes generales del funcionamiento y desarrollo del fenómeno, estudia su esencia.

Lo lógico y lo histórico se complementan y vinculan mutuamente. Para poder descubrir las leyes fundamentales de los fenómenos, el método lógico debe basarse en los datos que proporciona el método histórico, de manera que no constituya un simple razonamiento especulativo. De igual modo lo histórico no debe limitarse sólo a la simple descripción de los hechos, sino también debe descubrir la lógica objetiva del desarrollo histórico del objeto de investigación.

- **Método inductivo-deductivo.** La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

Se puede decir también que el aplicar el resultado de la inducción a casos nuevos es deducción.

El método inductivo: La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

La inducción es un proceso mental que consiste en inferir de algunos casos particulares observados la ley general que los rige y que vale para todos los de la misma especie.

- **Método empírico.** El método empírico-analítico es un método de observación utilizado para profundizar en el estudio de los fenómenos, pudiendo establecer leyes generales a partir de la conexión que existe entre la causa y el efecto en un contexto determinado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Los fundamentos teóricos- científicos en los que se sustenta la investigación, dan cuenta de las variables en estudio: Gestión administrativa y Servicio de Bienestar Universitario.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

A Nivel Internacional.

Arango, M.M. y Ocampo, M.M. (2009) en su tesis de maestría titulada: *Modelo de Bienestar Institucional de la Universidad tecnológica de Pereira desde la perspectiva del Desarrollo Humano y Organizacional*. Su objetivo fue: Diseñar una propuesta de un modelo de efectividad para la Universidad con estrategias realizables, innovadoras y alcanzables que permita articular las teorías del desarrollo humano de Max Neff y Maslow y Amartya Sen y del desarrollo organizacional las teorías exigidas por el CNA y direccionada desde el Plan de Desarrollo Institucional 2007 - 2019.

Se utilizó una metodología en donde se hicieron entrevistas en profundidad abiertas a los diferentes actores que participan en el proceso de bienestar institucional de la Universidad Tecnológica de Pereira. Se propusieron tres temas de trabajos para optar título de Ingeniero Industrial, donde se realizaron visitas a universidades de Cali, Medellín, Manizales, Bucaramanga, Bogotá. Se realizaron pequeñas investigaciones exploratorias por parte de los estudiantes de Mercados de la Facultad de Ingeniería Industrial, para determinar las diferentes percepciones que se tenían en las diferentes dependencias de la institución. Se realizó un comparativo de los portafolios de servicios de las trece universidades colombianas con acreditación vigente a 31 de diciembre de 2007. Se analizó los diferentes conceptos filosóficos del bienestar de cada institución de acuerdo a su naturaleza, como la puesta en marcha de las diferentes acciones y cómo éstas cambian radicalmente de acuerdo a la filosofía institucional de una universidad a otra. Se articularon los diseños, propuestas y articulaciones, ajustados a los objetivos de la

investigación, que debería llevar el proceso del Bienestar Institucional de la UTP. Se determinaron estrategias que facilitaran crear y proyectar una visión amplia tanto de la realidad, como de la necesidad y la posible proyección, información y análisis que permitiera la construcción de una propuesta de un “Modelo de Bienestar Institucional para la Universidad Tecnológica de Pereira” con su respectivo Plan Estratégico del Bienestar Institucional al corto, mediano y largo plazo.

Por último, se generaron las conclusiones sobre la filosofía y articulación del funcionamiento estratégico que debería tener el Bienestar Institucional de la Universidad Tecnológica de Pereira. Además, se establecieron unas propuestas representadas en un aporte desde el Grupo de Investigación en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica de Pereira para la institución y la sociedad.

Dentro de los estudios desarrollados por la Asociación Colombiana de Universidades ASCUN, Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación ICFES, y los CRES (Comités Regionales de Educación Superior) se puede resaltar el hecho de que existe una gran heterogeneidad en los proyectos y programas desarrollados por las diferentes instituciones de Educación Superior frente al Bienestar; debido a que el propósito de cada una de las instituciones varía de acuerdo a las necesidades de su comunidad universitaria. “La actividad de bienestar universitario en la educación superior, ha tenido diferentes formas de conceptualización y de operacionalización en la medida en que las instituciones educativas se han preocupado por la búsqueda de su propia identidad”

Las investigaciones relacionadas al bienestar universitario en Colombia, tienen como objetivo establecer los lineamientos que rijan la actividad de las unidades de bienestar de todas las instituciones de Educación Superior, haciendo una recopilación de la experiencia acumulada por cada una de ellas, de forma que haya una verdadera retroalimentación que lleve por fin, al

planteamiento de unas políticas de bienestar sólidas y que identifiquen toda la diversidad existente en la comunidad universitaria del país.

Sánchez, E. (2000) en su artículo denominado *Teoría de Dirección Participativa en la Administración Local (TLS)* su objetivo fue analizar los estilos de dirección y la efectividad de liderazgo, pues define la existencia de cuatro estilos de dirección que indican el nivel de control que un directivo ejerce sobre los subordinados y que se denominan el ordenar que se caracteriza por dar instrucciones específicas y supervisar, el pensador que se caracteriza por explicar a los subordinados las decisiones ya tomadas por el superior y a la vez explica las ventajas de cumplir con lo que se les pide, el partícipe que comparte las ideas con sus subordinados y por facilitar el diálogo para llegar a una decisión y a una planificación acordada en conjunto, también el delegar que se caracteriza por dejar al subordinado visto como colaborador, las decisiones sobre cómo actuar para lograr los objetivos de la institución en general y de su puesto de trabajo en particular.

Lo anterior responde al objetivo que se planteó al analizar los estilos; así pues, concluye que la efectividad del liderazgo del personal será mayor que la de los subordinados, también que los mandos deben optar por un estilo de dirección más participativo.

Pardo, M. (2000) en su tesis *La Dirección Participativa como elemento dinamizador en los cambios organizativos*, nos menciona que ésta permite alcanzar un mayor compromiso de los empleados y consecuentemente reducir su resistencia al cambio; el objetivo que plantea es medir el grado de dirección participativa en las empresas, pues tuvo efecto positivo sobre el clima organizativo y éste sobre su compromiso de los cambios con los miembros de la organización.

Finalmente concluye que en la participación los agentes del cambio pueden generar oportunidades para que los miembros de la organización aprendan a partir de sus experiencias y recomienda que deben ser partícipes todos los

miembros en una organización, con espíritu de trabajo, así mismo tener cuidado porque en toda organización se evidencian cuestiones que podrían poner en peligro cambios, como dificultades de comunicación, percepción de la realidad, creatividad de las respuestas, etc.

A Nivel Nacional.

La propuesta de la Dirección de Educación Superior Tecnológica y Técnico Productiva (DESTP) del Ministerio de Educación (MUNEDU) de ordenar y orientar la oferta educativa y las propuestas de desarrollo Nacional, Regional y Local, con criterios de calidad, exigidos hoy en el mercado laboral que requiere técnicos profesionales competitivos por lo que es muy pertinente hablar de directivos que hagan uso de sus facultades y orienten sus funciones en respuestas de las exigencias con mejores niveles en Gestión Administrativa y pedagógica. Por ello el MINEDU a través de la DESTP ofrece todos los años a directivos y docentes en servicio de las diferentes instituciones de Educación Superior Tecnológicos Públicos, módulos de desarrollo de capacidades profesionales siguiendo los itinerarios del NDBC, superando algunas deficiencias, pero por el tiempo de desarrollo de estos talleres, sus modalidades de presentación y la tecnología que no manejan los directivos o docentes no tienen las respuestas de una buena ejecución.

Podemos concluir que las capacitaciones tienen un reglamento, un plan emitido por el MINEDU, pero los actores educativos no toman conciencia de los aprendizajes, por lo que pasa el proceso y no lo aplican en su institución, llevándolos a atraso de gestión institucional, o que tiene relevancia sólo cuando hay supervisión a cargo de los especialistas de la DESTP – DRE – Piura.

A Nivel Regional

Cruz Alfaro, Manuel R. En su tesis: *Modelo de evaluación de las funciones de dirección en el mejoramiento de la Gestión Institucional y calidad educativa en el Instituto Superior de Formación Docente Público “Indoamérica” de la región Libertad, 2007*. UNPRG – EPG. 2008 (Pág. 91). Expresa:

“Que la Gestión Institucional es una herramienta para crecer en eficacia, es decir al logro de los objetivos, además de ser una pieza para lograr con mayor precisión, hacia los fines institucionales como es la misión y visión institucional.

La Gestión Institucional tiene que ser adecuada debido a que debe de movilizar a todos los elementos de la organización y poder tomar todas las decisiones acordadas”.

El maestrante Cruz A. Manuel, concluye que la gestión institucional tiene su eje en las funciones directivas, las mismas que se traslucen en las tomas de decisiones, calidad educativa, evaluación y logro de objetivo.

Camacho Ch., Dolly. En su tesis: *Modelo de Capacitación en Gestión Institucional, basado en la planificación estratégica en la Institución Educativa: “Ramón Castilla”*. Pucalá 2009. UNPRG – EPG. 2007.

Expresa:

“Analiza a la institución respecto a su desempeño y en relación al cumplimiento de su misión, visión y valores compartidos, efectúa el estudio permitiendo identificar los problemas surgidos en el desarrollo de la gestión que no permitió su logro.

Lográndose con la propuesta de unidades de medida de la validez en los procesos institucionales para comprobar la eficiencia, eficacia, pertinencia y supervisión”

Concluye que la planificación estratégica permite solucionar conflictos en las demandas a la gestión de los procesos institucionales. Así mismo que el implementar un módulo de capacitación con planificación estratégica. Los resultados demostraron mejorar la calidad de gestión institucional.

2.2. BASE TEÓRICO – CIENTÍFICA.

2.2.1. GESTIÓN: DEFINICIÓN

Existen diferentes definiciones de gestión, la cual tiene que ver con los componentes de la organización, cómo se estructuran, la articulación que hay entre ellos, los recursos y los objetivos (Weber, 1976 citado por UNESCO 2011).

Otros ponen énfasis en la interacción entre personas (Mayo citado por UNESCO 2011) y también quienes identifican gestión con administración, (Taylor, 1911 y Fayol, 1916 citado por UNESCO 2011).

Álvarez (2006), lo define como el proceso abanderado de las actividades realizadas por personas de la institución en una búsqueda de la calidad ofrecida.

A partir de estos conceptos, la gestión es un proceso gerencial en el que sus decisiones y acciones tienen como objetivo procesos más eficientes.

2.2.1.1. Gestión Administrativa

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en equipo, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Así mismo, es la ciencia social y técnica que se ocupa de la *planificación, organización, dirección y control* de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización.

2.2.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa

El progreso de las organizaciones depende en un gran porcentaje de las personas que la integran. En un entorno cambiante y competitivo, la adaptabilidad y el aprovechamiento de las mejores oportunidades por parte de las empresas y de las instituciones, la racionalización de sus actividades y el incremento de su productividad derivan de la capacidad de sus empleados y de su actuación cooperativa.

Tareas tales como evaluar la educación, promover proyectos, generar "visión", hacer que la organización se conozca a sí misma y se autoevalúe, evaluar y analizar si se fomenta la creatividad, los valores y el pensamiento crítico, apoyar administrativamente modelos pedagógicos y métodos didácticos, incorporar las nuevas tecnologías de información y otras más, son parte de las funciones de la Administración Educativa.

2.2.1.3. Recursos de la Gestión Administrativa

De acuerdo a Chiavenato (2011). Por recursos debemos entender todos aquellos elementos que se requieren para llevar a cabo la acción en el proceso administrativo; para fines de nuestro estudio clasificamos los recursos en:

Recursos materiales: son necesarios para llevar a cabo las operaciones básicas de la organización.

Recursos financieros: se refiere al dinero en forma de capital que está disponible de manera inmediata o mediata para enfrentar la emergencia. En cierta medida son los recursos financieros los que definen la eficacia de la organización para lograr los objetivos.

Recursos mercadológicos: comprenden todas las actividades de investigación y análisis, publicidad y distribución de los recursos según las necesidades.

Talento humano: son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar cuál sea el nivel jerárquico o tarea.

2.2.1.4. Frederick Winslow Taylor (1856 – 1915)

Publicó: “Principios de la Administración Científica” usó este término para definir la única y mejor manera de realizar un trabajo. Los estudios realizados antes y después de su publicación lo eligieron como el “Padre de la Administración científica”.

Sus cuatro principios son:

Crear una ciencia para cada elemento del trabajo del individuo que sustituye al método empírico

Escoger científicamente y luego entrenar, enseñar y desarrollar al trabajador

Colaborar ampliamente con los trabajadores para asegurar que todo el trabajo se realice conforme a los procesos de la ciencia que se ha ido desarrollando.

Hay una división casi igual del trabajador y la responsabilidad entre la administración y los trabajadores. La administración se encarga de todo el trabajo para el cual esté mejor dotada que los trabajadores.

Taylor señaló que la creación de nuevos métodos de trabajo era responsabilidad de gerentes y administradores.

2.2.2. ADMINISTRACIÓN: DEFINICIÓN

Viene del latín Ad (dirección, tendencia), y minister (subordinación u obediencia); y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otro.

Por tanto:

(Fayol, 1918). “Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”.

De acuerdo a Koontz, (2003). Administrar es diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos.

Según Chiavenato (2011). Es un proceso que combina factores que son indispensables para aumentar la productividad de los distintos componentes de la empresa, a través de la utilización eficaz y eficiente de los recursos. Para poder llevar a cabo una utilización eficiente de los recursos, es necesario planear para saber hacia dónde confluirá el esfuerzo del grupo.

Reyes, A, (2011) opina que Administración es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar un organismo social.

Para Stoner, Freeman y Gilbert (2011). Es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas

En la revolución industrial (1700-1785), los administradores realizaban su labor de una manera empírica, y llegaron a ser considerados los “hombres del látigo”, con una visión reducida e incomprensiva

Con la aparición de Taylor todo esto cambió. Integró al trabajo del administrador los conceptos de planeación, dirección, organización, objetivo y evaluación; al ver los resultados, se extendió a otras áreas como ventas, producción, compras, contabilidad, etc. Todo se mejoró,

desde la selección del personal, hasta la calidad del producto, pasando por las condiciones del trabajo, tiempo de producción, etc.

Se entiende entonces que la administración es sin duda el proceso sistemático de planificar, organizar, dirigir y controlar de forma eficiente las operaciones o actividades que se desarrollen en las diferentes áreas de una organización, conjuntamente velar por el desempeño del recurso humano y el óptimo uso del recurso financiero que son destinados para la ejecución de los objetivos empresariales, esto a su vez permite dar solución a problemas o conflictos generados en las organizaciones y de esta forma dar cumplimiento con el rol o la finalidad con la cual las empresas fueran creadas, que no es más que la satisfacción de necesidades del ser humano

2.2.2.1. Importancia de la administración

La importancia de la administración radica en la intervención de la ejecución de proyectos sociales, empresariales, donde permite manejar con mayor confiabilidad la información y la realización de actividades efectuadas dentro del proyecto, la misma que sirve para optimizar los resultados y lograr los objetivos de forma más eficiente y eficaz.

Según Ramírez (2009) establece que la importancia del estudio de la Administración y del proceso mismo, resulta de la necesidad de ser eficientes en todas las actividades humanas. Hombres que trabajan con otros hombres deben operar con eficiencia, dentro de sistemas administrativos idóneos. (p. 37).

La administración es universal, no importa el lugar ni el tipo de empresa, porque básicamente la administración es aplicable en todas las organizaciones, sean estas públicas o privadas, pequeñas o grandes, comerciales, productoras o de servicios; es decir la aplicabilidad de esta

ciencia se da en cualquier lugar donde se desarrolla actividades que tenga propósitos y objetivos que cumplir.

Rodríguez, (1990). Sostiene que las teorías modernas de la organización basadas en el aprendizaje, u organizaciones inteligentes, tienden a considerar a la administración como centro de conocimiento y de diseño, por esto, otro principio de la administración es que no debe servirse a sí misma, sino que debe estar al servicio del mejoramiento de la enseñanza. (p.372).

2.2.2.2. Objetivos de la administración

La administración puede proponer muchos objetivos, pero los más destacados dentro de las empresas pueden ser los siguientes:

Objetivos sociales: Son los fines que busca alcanzar la administración para contribuir al bienestar de la sociedad

Objetivos económicos: Los objetivos económicos son los fines que la administración persigue lograr para obtener beneficios económicos en el organismo que se lleva a cabo.

Objetivos organizacionales: La administración coordina los recursos de la empresa, por tal motivo, uno de sus fines básicos es optimizar la coordinación de los recursos de la empresa que se trate.

Chiavenato (2011). Tomando como base la teoría de **Taylor** utiliza los procesos de Planeación, organización, dirección y control.

Planeación:

Según Chiavenato (2011). La planeación es el establecimiento anticipado de los objetivos y metas organizacionales que quieren ser logrados en el futuro, para esto se fija planes con límites de tiempo y estrategias o técnicas que se deben utilizar para lograr los resultados

deseados. Al ser la primera función, es la base fundamental donde el resto de funciones se fundamentan para su ejecución.

La planeación se inicia con el proceso de toma de decisiones, el cual comprende ocho etapas que ayudarán a determinar un problema, elegir una alternativa y evaluar la eficacia de una decisión. Este proceso comienza con la identificación de un problema, para luego determinar los criterios de decisión, asignar prioridades a estos según su peso, desarrollar alternativas, analizarlas, seleccionar una para implementarla y evaluar la eficacia de la decisión tomada.

A. Importancia de planificación

La planificación es una etapa muy importante dentro del proceso administrativo, que permite establecer el camino preciso a seguir por la organización, puntualizando los principios que conducirán y orientarán, la realización de las actividades y la fijación de tiempos, unidades que intervendrán y aportarán para el cumplimiento de objetivos.

Si una empresa no planifica, no tendrá un panorama de lo que es actualmente y de lo que quiere lograr a futuro, que debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden se deben realizarse, para así establecer los objetivos, y que se debe hacer para lograrlos; si todo esto no es llevado a cabo, no se podrá medir o evaluar el avance o decadencia que han tenido las actividades planificadas dentro de las empresas.

B. Clasificación de la planificación

Según Chiavenato (2009). La planificación se divide en:

Planeación estratégica: Se define como el proceso de establecer misión, visión, valores, objetivos y estrategias para una organización, además se define los recursos a utilizar y las políticas que orienten de mejor forma la adquisición y coordinación de los recursos, englobando a la empresa como un todo, se la realiza a mediano plazo y en el nivel institucional.

Planificación táctica: “La planeación táctica implica tomar decisiones respecto a que se hará, quien, y como lo hará, por lo normal con un horizonte de tiempo de uno o dos años, o menos.

En este tipo de planificación se realiza el proceso de toma de decisiones, tomando en cuenta el futuro y los resultados que se obtendrá sobre dicha toma de decisión dentro de la organización, como también asigna los responsables y el tiempo establecido en el cual deben ejecutar la actividad que se ha encomendado.

Planificación operativa: es la asignación de las tareas que deben realizar cada persona en sus lugares de trabajo, esto es al establecimiento de actividades con sus respectivas tareas y las herramientas que se va a utilizar para el desarrollo de las mismas, esta planificación nos ayuda a mejorar y maximizar los resultados dentro de la organización.

Organización:

Según Koontz, H. (2003). Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

La organización, es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa, para lo cual se propone la creación de un entorno favorable para el desempeño humano y la asignación que debe hacerse a las personas más capacitadas y con mayores conocimientos para realizar las tareas correspondientes. Igualmente, el propósito de la organización, es la división del trabajo a realizar en tareas y departamentos específicos, asignar tareas y responsabilidades relacionadas con empleos individuales, coordinar diversas tareas, agrupar los trabajos en

unidades, establecer relaciones entre los individuos, grupos y departamentos, implantar líneas formales de autoridad y la adecuada distribución y utilización de los recursos organizacionales.

A. Importancia de la organización

La organización es muy importante dentro de las empresas ya que le permite distribuir de forma equitativa el personal que conformará a la organización, cada uno en sus departamentos, con los recursos e instrumentos necesarios que ayudarán al desarrollo de las actividades.

La empresa al organizar su recurso humano podrá establecer la autoridad y las líneas de mando que debe existir entre cada departamento, así se orientará el trabajo de cada individuo y la participación de los mismos en el desarrollo de los planes.

Según Reyes (2006) determina los siguientes puntos por los cuales es considerada importante la organización:

- a. La organización, por ser el elemento final del aspecto teórico, recoge, complementa y lleva hasta sus últimos detalles todo lo que la previsión y la planeación han señalado respecto a cómo debe ser una empresa.
- b. Tan grande es la importancia de la organización, que en algunas ocasiones ha hecho perder de vista a muchos autores que no es sino una parte de la administración, dando lugar a que la contrapongan a esta última, como si la primera representara lo teórico y científico, y la segunda lo práctico y empírico. Esto es inadecuado, por todo lo que hemos visto antes.
- c. Tiene también gran importancia por constituir el punto de enlace entre los aspectos teóricos, que Urwick llama de mecánica administrativa, y los aspectos prácticos, que el mismo autor conoce

bajo la denominación de dinámica: entre “lo que debe ser”, y “lo que es”.

B. Fases de la organización

Según Chiavenato (2009).La organización se divide así:

Diseño organizacional: Al hablar de una división de trabajo vertical, básicamente contempla las líneas de autoridad y establecer los niveles que integraran la estructura organizacional vertical, logrando mejorar efectivamente la comunicación con cada uno de las áreas, sin importar el rango de autoridad que posean; pero sin olvidar que el respeto mutuo debe existir entre cada uno de ellos.

Diseño departamental: es donde se estructura la organización en departamentos, donde se define jerarquías, es decir se le asigna un espacio físico como organizacional dentro de la empresa donde ejerce autoridad y asume responsabilidad de ejercer autoridad sobre los subordinados en caso de que así sea.

Diseño de cargos y tareas: Una vez realizada los anteriores diseños departamentales, básicamente en esta etapa se asigna las actividades y tareas que deben realizar de acuerdo al nivel jerárquico y a la estructura organizacional que ya se diseñó con anterioridad, determinando la unidad de mando y el nivel de autoridad entre cada departamento, con el fin de poder coordinar de mejor manera las funciones y tareas, así como dar el cumplimiento efectivo a las mismas.

Dirección:

Chiavenato (2009) define a la dirección como la forma de conducción de las actividades que deben ejecutar los miembros de la organización, convirtiéndose en una guía que les ayude hacer las cosas bien, para lo cual se debe tomar en cuenta que la autoridad y el poder están de por medio y ayuden de cierta manera a influenciar en los demás.

La dirección se define como, el hecho de influir en los individuos para que cooperen en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales y grupales, manteniendo una relación directa con el aspecto interpersonal de la administración. En esta etapa se evalúan los deseos, actitudes y comportamiento de los individuos, se promueve la motivación y el liderazgo, basándose en los estudios y resultados arrojados por las evaluaciones y críticas de los gerentes, el personal y el individuo como tal.

A. Importancia de Dirección

La dirección dentro de las organizaciones es de mucha importancia porque permite designar las actividades y tareas a los miembros de la organización, convirtiéndose en una guía que les ayude a cumplir de forma efectiva las funciones de los miembros a través de la motivación por parte de los altos mandos hacia sus subordinados, estableciendo un buen proceso de comunicación, para así de esta forma tener un clima organizacional óptimo que aporte al logro de los objetivos.

B. Fases de la dirección

La dirección en los tres niveles jerárquicos de una organización según (Chiavenato, 2006) son:

Dirección se fundamenta en lograr el mejor desempeño del personal, ya que son el recurso más importante para que la empresa siga en marcha y se interrelacionen con el resto de recursos empresariales.

Gerencia se encarga de dirigir el comportamiento de las personas para conseguir los objetivos empresariales, esta a su vez está coordinada con la motivación, el liderazgo y la comunicación, que ayudan a regular el dicho comportamiento, todo a su vez encaminado para el logro de objetivos empresariales.

Supervisión constituye la dirección del trabajo de todo el personal, para lo cual necesita conocer cual son las funciones que cada miembro desempeña dentro de la organización, para así poder evaluar el desempeño de los mismos y en caso de que no se esté dando cumplimiento hacer los correctivos necesarios.

Control:

Chiavenato define el control como el proceso para garantizar que los comportamientos y las decisiones se apeguen a las normas de la organización y a los requisitos legales, incluidas sus reglas, políticas, procedimientos y metas, es decir nos permite tener información del avance de los planes y programas que están establecidos con anterioridad, permite verificar los avances y cumplimiento que se está dando a cada uno de ellos, con el objetivo de que si no se está cumpliendo plantear las respectivas alternativas de solución.

A. Importancia del control

El control es muy importante dentro de las organizaciones, porque verifica si se está dando cumplimiento a los planes establecidos en la etapa de la planificación, nos sirve como medio para realizar correcciones en los planes que no se estén dando la ejecución respectiva, como también por medio de este se vigila que el personal este dentro de los patrones de trabajo establecidos para cada uno de ellos.

La importancia del control, radica en facilitar en forma eficiente el logro de objetivos y motivar a los empleados por medio de un liderazgo eficaz.

De acuerdo a (Chiavenato, 2006, p. 390) los niveles de control son:

Estratégico abarca los aspectos globales de la empresa, es decir este tipo de control acoge la mayor parte de áreas de la empresa, para ser sometidas a la verificación pertinente de los planes con el

propósito de tomar acciones correctivas y evitar la incidencia de dichos errores en el futuro.

Táctico este tipo de control analiza de forma más detenida y específica los departamentos de la organización, ya que no necesita de mayor tiempo para efectuar dicha operación, porque se concentra en área por área aplicando el control.

Operacional como su nombre lo indica este tipo de control básicamente se centra en las operaciones y tareas efectuadas por el personal de la organización, este tipo de control brinda información de forma inmediata ya que el tiempo que se requiere para su aplicación no es extenso y así las acciones correctivas serán ejecutadas de forma rápida.

2.2.2.3. Aspectos administrativos comunes de las organizaciones

Todas las instituciones son organizaciones y tienen una dimensión administrativa común. Drucker destaca tres aspectos principales de ellas

- A. En cuanto a los objetivos: las organizaciones no viven para sí mismas, sino que son los medios, los órganos sociales que pretenden realizar una tarea social. La supervivencia (objetivo característico de una especie biológica) no es un objetivo adecuado de la organización.

Su objetivo es externo a ella y siempre es una aportación específica para el individuo o la sociedad. Si la organización no define claramente sus objetivos no será posible evaluar sus resultados ni su eficiencia.

- B. En cuanto a la administración: todas las organizaciones tienen diferentes objetivos y propósitos, pero son esencialmente semejantes en el terreno administrativo. Todas exigen la agrupación de muchas personas que

deben actuar en conjunto e integrarse en una empresa común. Por ello, las organizaciones tienen el mismo problema de equilibrar los objetivos de la institución con la flexibilidad y la libertad que necesitan los individuos. Todas ellas necesitan contar con una estructura determinable, por un lado, por la tarea y sus exigencias y, por el otro, por “principios de administración”.

- C. En cuanto al desempeño individual: es el campo donde existen menos diferencias entre las organizaciones. El desempeño individual se refiere a la eficacia del personal que trabaja en ellas. Las personas son las que hacen, deciden y planean, mientras que las organizaciones son ficciones legales porque, por sí solas, no hacen nada, no deciden nada ni planean nada. Las organizaciones solo actúan en la medida en que sus administradores actúen, y cada vez hay más personas que deben ser eficientes para que, por un lado, la organización funcione y, por el otro, ellas se realicen y satisfagan sus propias necesidades. La eficacia es necesaria para la organización (para poder funcionar) y para el propio individuo (para poder obtener satisfacción). La organización es un instrumento en la medida en que, concomitantemente, produzca resultados necesarios para la sociedad.

2.2.2.4. Las tres funciones del administrador.

- a. Lograr que los recursos de la organización sean productivos en términos económicos, minimizando los riesgos y maximizando las oportunidades.
- b. Hacer que los recursos humanos sean productivos. Para ello deben colocar a las personas a trabajar juntas y reunir en una tarea común sus habilidades y conocimientos individuales, para hacer que sus fuerzas sean productivas y que sus debilidades sean irrelevantes.

- c. Desempeñar una función pública: el administrador es visible y representa algo en la comunidad. En realidad, constituye el único elemento de liderazgo en nuestra sociedad sumamente organizada e institucionalizada. La función ejecutiva del administrador tiene tres aspectos: es una función para la cual se necesitan objetivos e instrumentos, que requiere calidad y competencia y en la cual es preciso tomar decisiones. Las tres demarcan la función del administrador.

2.2.3. BIENESTAR UNIVERSITARIO

2.2.3.1. Bienestar: Definición

El bienestar es un concepto que por sus componentes etimológicos nos lleva al tema de “estar bien”. En ese orden de ideas, ese “estar bien” está definido en relación con lo que se considera bien o bueno. Esto implica una categoría estética, pero podríamos decir que una persona “está bien” si sus condiciones biológicas, psicológicas, sociales, y sus acciones, corresponden con lo que en su historia personal y social se ha fijado como estándar o referente de lo “bueno”. Así, lo que está bien será definido por criterios fijados según las formas de vida particulares en las que se halla inmerso un individuo. (Rodríguez, A; Pérez Almonacid, R. (2005).

Según Gutiérrez, (1995) Bienestar es el conjunto de condiciones para el logro de fines, es decir el bienestar como medio.

En sentido estricto, se entendería como condiciones para el cumplimiento de los fines, condiciones para el bienestar (como fin), aunque se ha privilegiado la concepción de Bienestar sólo como condiciones de la comunidad, para que ésta esté bien, como fin. El hecho de que el bienestar universitario se haya entendido sólo como el bienestar de la comunidad, puede corresponder a una concepción de universidad no multidimensional y requeriría que se restringiera su denominación: “bienestar de la comunidad universitaria” o “bienestar social” y no equiparlo con el “bienestar universitario”.

2.2.3.2. Definición de Bienestar Universitario

En algunas universidades latinoamericanas se denomina Bienestar estudiantil, Servicios a la comunidad universitaria, Servicios para estudiantes, etc. (cf. Carlos III de Madrid - España, Autónoma Metropolitana de Xochimilco - México, Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú, entre otras), lo cual se considera más preciso. En Colombia se denomina Bienestar Social Universitario, (cf. Duque, 1987)

Inevitablemente ha estado influida por el hecho que haya surgido como una política del Estado de Bienestar en la administración de López Pumarejo (González, Aguilar y Pezzano, 2002)

El Bienestar Universitario ocupa un espacio de formación integral, ya que considera las dimensiones del Ser humano como es: Su cuerpo, su espíritu, sus emociones, su mente y las capacidades suficientes para interactuar en sociedad. En donde la formación integral aporta herramientas no solo para la culminación de una carrera sino para que cada individuo se prepare para observar y convivir con la diversidad que ofrece el mundo y no sea una víctima del desarrollo constante y abrumador que crece día a día, sino que él sea constructor de ese avance global que se ha venido presentando.

Las universidades deben brindar a los integrantes de su comunidad programas de bienestar y recreación, fomentar las actividades culturales, artísticas y deportivas. Atiendan con preferencia la necesidad de libros, materiales de estudio y otros. Contar con un Sistema Social de Salud o cualquier otro seguro que la universidad provea. (Ley Universitaria. Cap. XIV Bienestar Universitario. Art. 126)

El Bienestar Universitario desarrolla un conjunto de procesos integrales que tienden a promover la calidad de vida, así como la formación integral de la comunidad universitaria

2.2.3.3. Teoría de Jerarquía de Necesidades Humanas

Maslow, A. (1960). Psicólogo norteamericano propulsor de la psicología Humanista, propuso una teoría de la motivación, según la cual las necesidades humanas estaban organizadas y dispuestas por niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia. Consideró que la motivación se deriva de la satisfacción sucesiva de las necesidades de más alto nivel.

La Teoría de las Necesidades se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes y estar motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico.

Esta es una de las teorías motivacionales más aceptadas en la actualidad, y es conocida como la "*Jerarquía de las necesidades*" de Maslow. Este autor empieza presentando una serie de proposiciones y premisas, como preámbulo a su famosa teoría. En ella hay una jerarquía de cinco necesidades humanas visualizadas como una pirámide; en la base están las necesidades inferiores, necesidades fisiológicas, le siguen las de seguridad, las sociales o de afiliación y en la cima las más elevadas las de autorrealización o de propia actualización.

A medida que cada necesidad se satisface, la siguiente se vuelve dominante.

Maslow propone un enfoque de sistemas, al considerar como base de toda teoría de la motivación al organismo visto desde todos sus ángulos. Este enfoque se relaciona con la teoría del campo, si tomamos en cuenta de que el todo influye sobre las partes o, dicho de otra manera, el sistema total influencia a los subsistemas.

Sin embargo, apunta que el campo no puede dar una explicación exclusiva del comportamiento, sino se completa con una teoría de los motivos. A la vez hace notar que esta última no es sinónima de la teoría

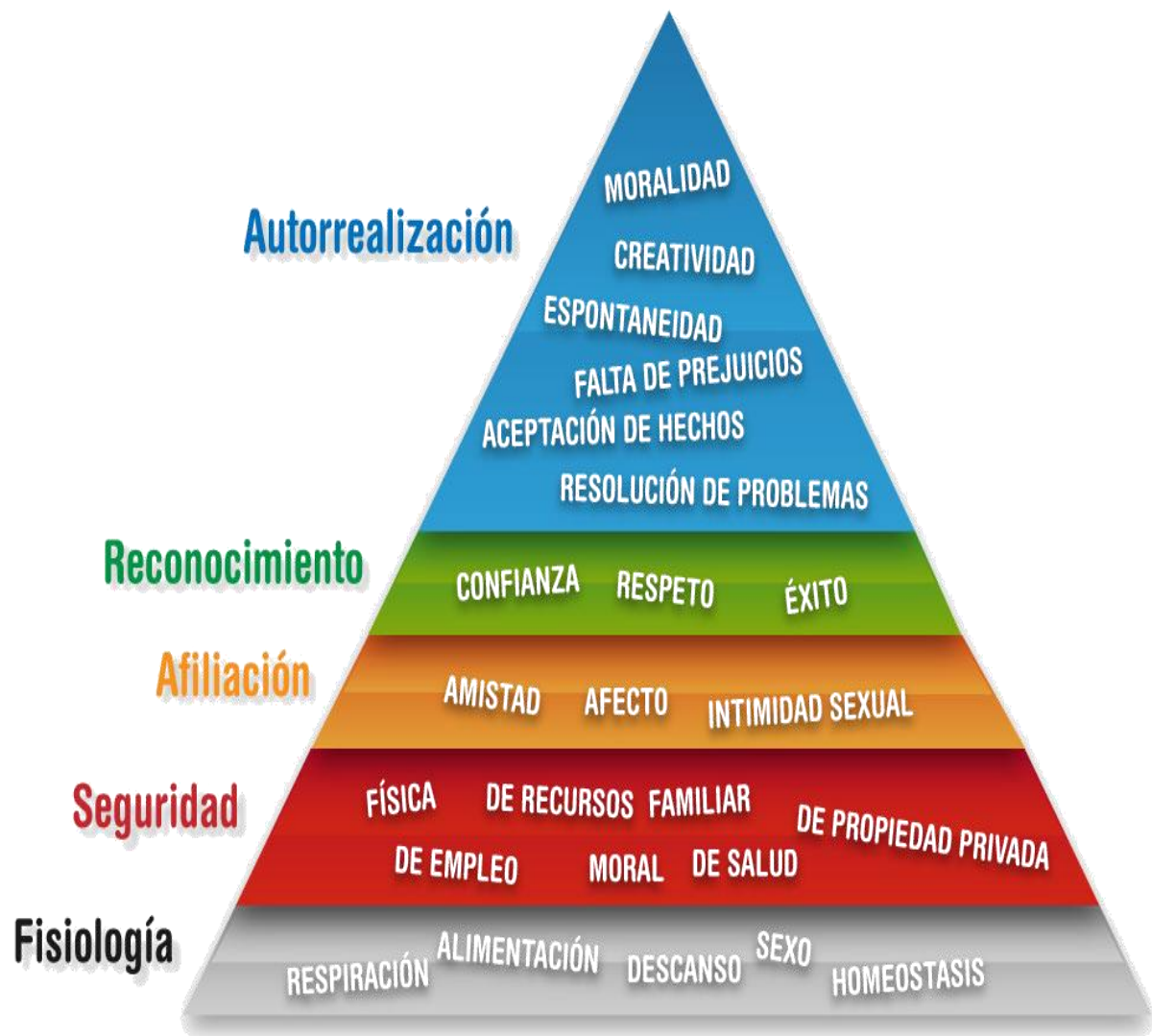
del comportamiento, en vista que la motivación tan solo constituye una clase dentro de los determinantes del comportamiento humano.

Enfatiza que una teoría motivacional debería centrarse sobre objetos finales, más que sobre metas primarias, y que toda clasificación de las motivaciones debería hacerse al rededor los objetivos y no alrededor de las fuerzas o el comportamiento motivado.

Maslow también pone de relieve que la mayoría de los estados motivacionales provienen de los objetivos inconscientes más que de los conscientes, y además da por sentado que cualquier acto conductual implica más de una motivación a la vez. Antes de seguir adelante con la teoría de la jerarquía de las necesidades, hagamos un pequeño resumen de las teorías expuestas, tanto para tener una idea de conjunto de las mismas, como para situar mejor la de Maslow.

Teorías causales: sostienen que la conducta es causada por los estímulos que actúan sobre el individuo. Afirman que el incentivo crea un desequilibrio en la persona, originando una necesidad que al ser satisfecha restablece el equilibrio. Aceptan que la constitución del individuo como la situación, influyen a su vez la reacción al estímulo. Estas teorías implican que la conducta está orientada hacia una meta y objetivo, como satisfacer una necesidad y volver al estado de equilibrio.

Las teorías cognoscitivas se podrían decir que son teorías desarrollistas, en el sentido de que el aprendizaje de hechos y experiencias pasadas determinan el comportamiento del individuo. El conocimiento, por lo tanto, regula la conducta, la cual es dirigida hacia una meta que es la satisfacción de necesidades. En la fijación de las metas interviene el nivel de aspiración, el cual origina expectativas de éxito e impulsa en determinado grado al individuo hacia la obtención de un objetivo. En el ajuste del nivel de aspiración a la realidad reside el equilibrio emocional del sujeto. Muchas veces los individuos ajustan una conducta ilógica de su parte reduciendo el nivel de disonancia con la realidad.



Fuente: www.publicidadysalud.com

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo comprende el análisis e interpretación de los datos estadísticos expuestos en tablas y gráficos estadísticos. Se aplicó una encuesta conteniendo una batería de 16 preguntas relacionadas al servicio de Bienestar Universitario. Por otro lado se presenta el modelo teórico de la propuesta de gestión del servicio de Bienestar Universitario para la ULADECH, sede Chiclayo.

3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.

Se aplicaron una encuesta a 32 docentes y trabajadores administrativos de la sede Chiclayo de la ULADECH.

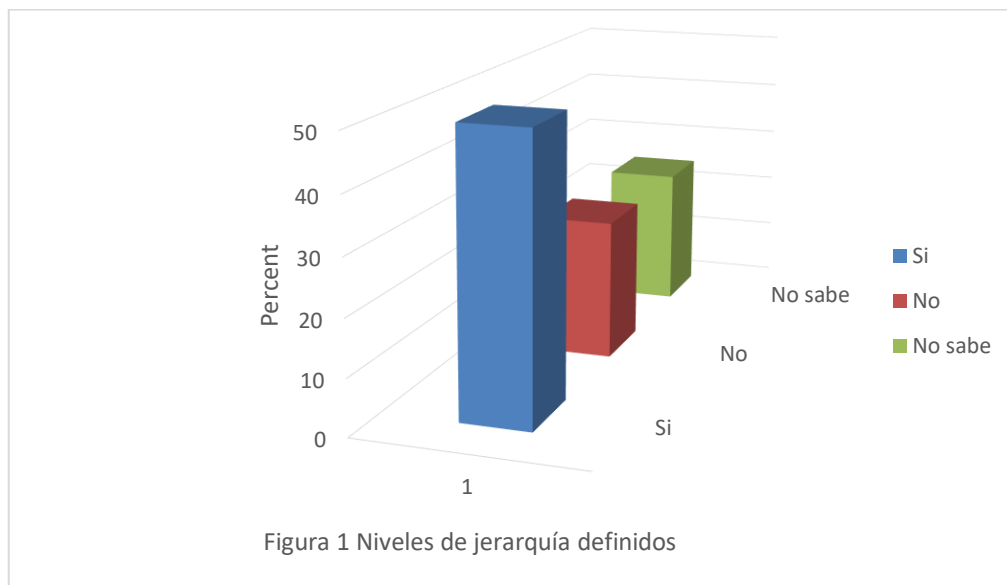
Tabla 1. NIVELES DE JERARQUÍA

Los niveles de jerarquía y responsabilidad están definidos

Niveles	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Si	16	50.0
No	8	25.0
No sabe	8	25.0
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo y docente

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 1

Se observa que, 16 de los encuestados que corresponden al 50%, opinan que los niveles de jerarquía y responsabilidad en la ULADECH sí están definidos, mientras que un 25% sostienen lo contrario, y otro 25% dice que no sabe. Este hecho débil, es un aspecto negativo que se tiene que superar.

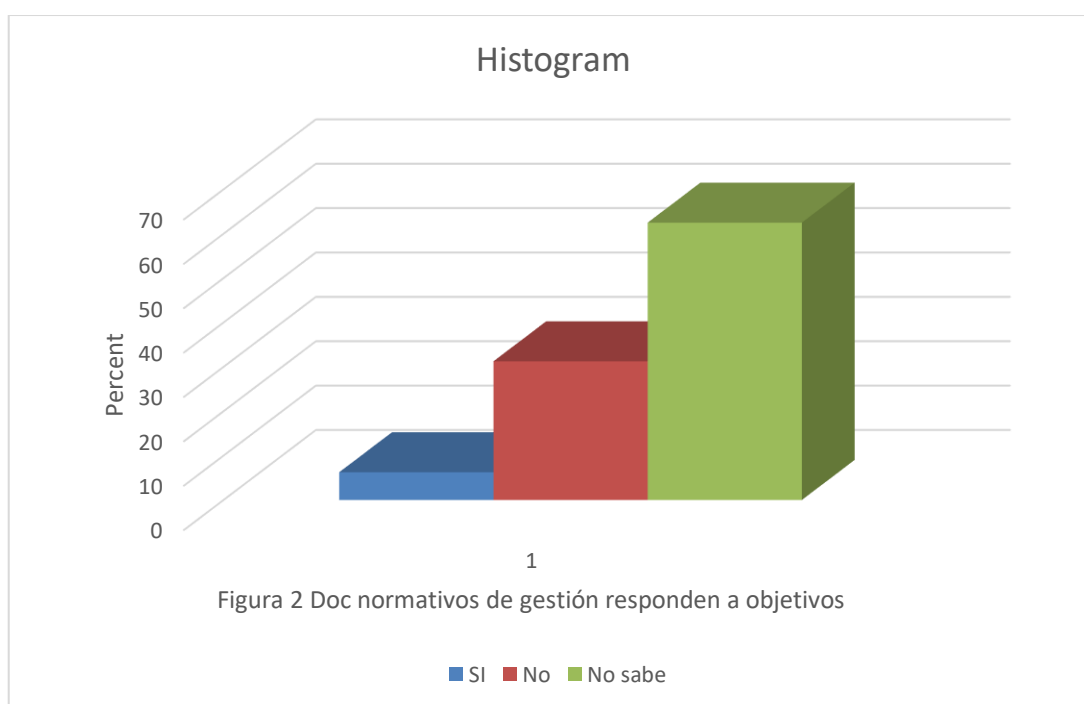
Tabla 2. DOCUMENTOS NORMATIVOS

Los documentos normativos de gestión responden a los objetivos

Normativos	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
SI	2	6.3
No	10	31.3
No sabe	20	62.5
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo y docente

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 2

Se observa que, 10 personas encuestadas que corresponden al 31.3 % opinan que los documentos normativos de gestión no responden a los objetivos, sin embargo; el 6.3 % dice lo contrario, y otro 31.3% dice no saber. Los colaboradores deberían estar plenamente involucrados en lograr los

objetivos y metas trazadas por la organización y para ello, tener conocimiento de cuáles son.

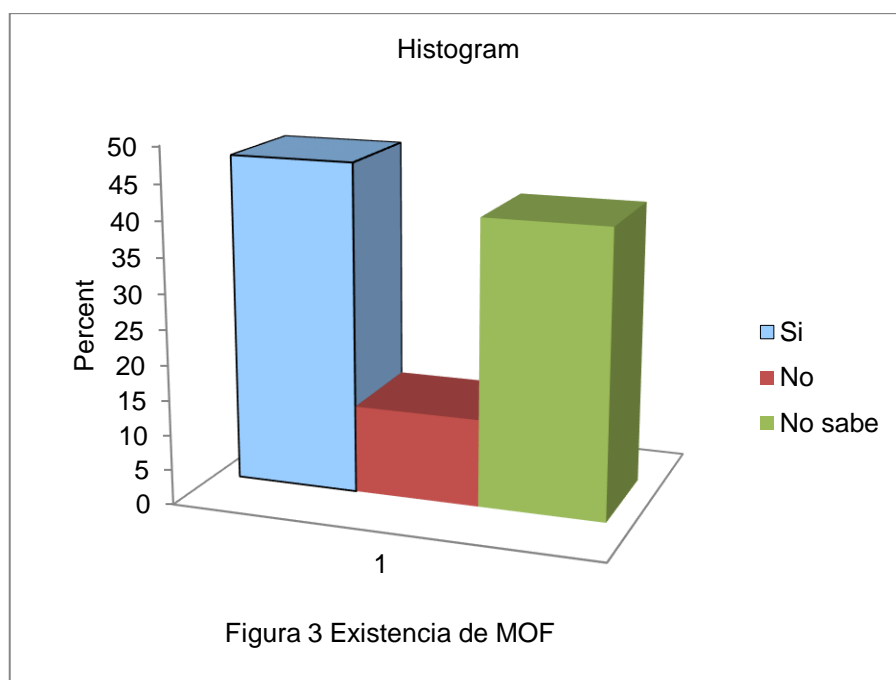
Tabla 3: MOF

Existencia de Manual de Organización y Funciones (MOF)

MOF3		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Si	15	46.9
No	4	12.5
No sabe	13	40.6
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo y docente

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 3

Se observa que, 15 personas encuestadas que representan el 46.9 % responden que sí existe un manual de organización y funciones, sin embargo; el 12.5% sostiene lo contrario, y otro 40.6 % manifiestan no saber de la existencia. Este hecho demuestra escasa y deficiente comunicación por parte de la actual gestión, puesto que el MOF es vital para el cumplimiento de los

objetivos y tareas de la organización además de las obligaciones y deberes de los colaboradores.

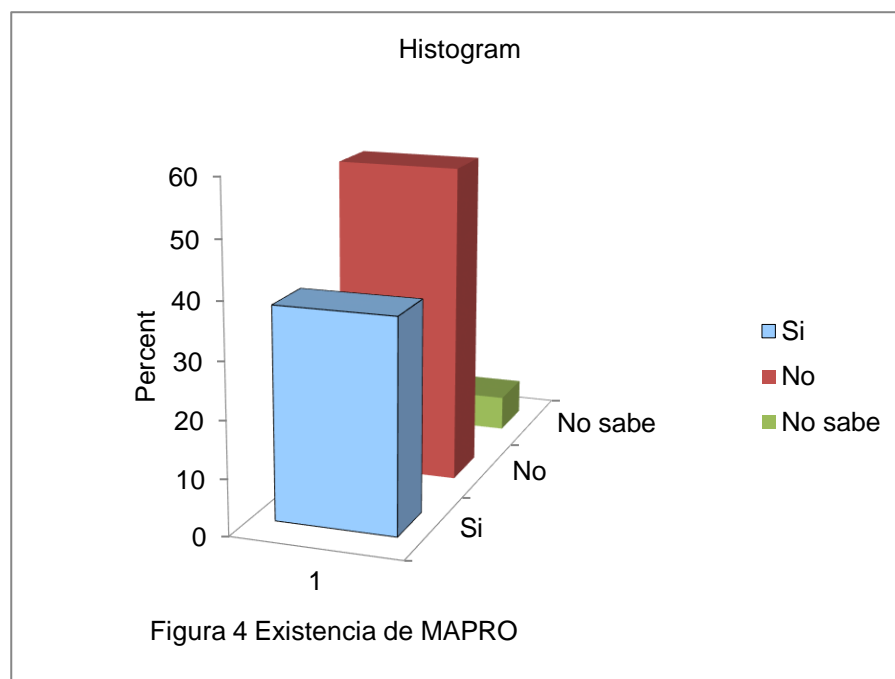
Tabla 4: MAPRO

Existencia de Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)

MAPRO4		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Si	12	37.5
No	18	56.3
No sabe	2	6.3
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 4

Se observa que, 18 personas encuestadas que representan el 56.3% manifiestan que no existe el manual de procedimientos administrativos, 12 de ellos que representan el 37.5% manifiestan lo contrario; mientras que 6.3 % mencionan no saber de la existencia de tan importante documento normativo de gestión lo que verdaderamente es preocupante, puesto que es la guía procedimental de las metas, actividades y tareas a realizar.

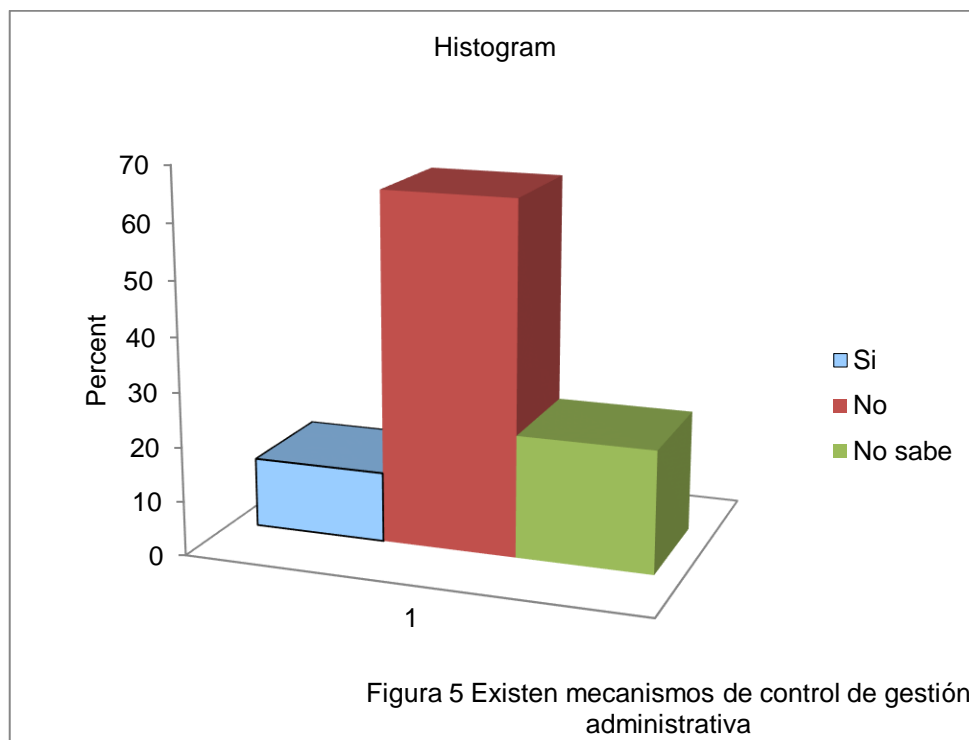
Tabla 5: MECANISMOS DE CONTROL

Existencia de mecanismos de control de la gestión administrativa

Mecanismos	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Si	4	12.9
No	20	64.5
No sabe	7	22.6
	31	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 5

Se observa que, 20 individuos encuestados que representan el 64.5% manifiestan que no existe mecanismos de control de gestión, el 22.6% manifiestan que desconocen la existencia de los mismos; mientras que 4 personas, que representan el 12.9% dicen que sí existe.

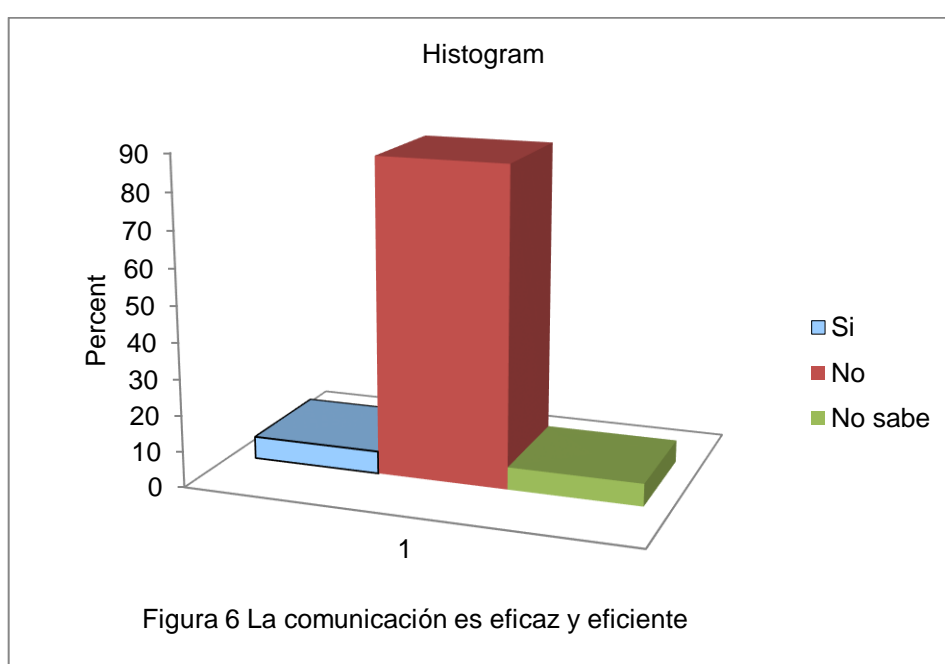
Tabla 6: SISTEMA DE COMUNICACIÓN.

Sistema de comunicación eficaz y eficiente

Comunicación		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Si	2	6.3
No	28	87.5
No sabe	2	6.3
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 6

Se observa que, 28 personas encuestadas que representan el 87.5% manifiestan que la comunicación no es eficaz ni eficiente, 6.3% manifiestan no saber; y otro escaso 6.3% dice que la comunicación sí es eficiente. Esta información influirá en la gestión de procesos ya que el proceso comunicacional es vital para la buena marcha gerencial de la organización.

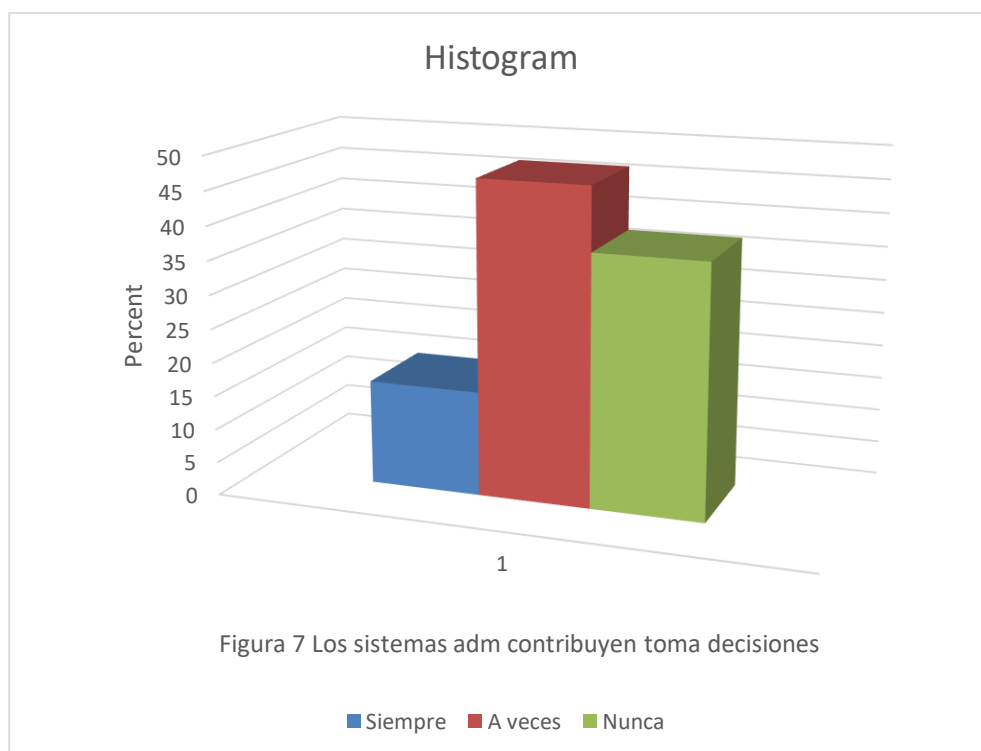
Tabla 7: TOMA DECISIONES

Los sistemas administrativos contribuyen para mejor toma de decisiones

Sistemas		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Siempre	5	15.6
A veces	15	46.9
Nunca	12	37.5
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 7

Se observa que, 15 personas encuestadas que representan el 46.9% manifiestan que a veces los sistemas de administración contribuyen a la toma de decisiones, 12 de ellos que representan el 37.5% manifiestan que nunca contribuyen, mientras que un escaso 15.6 % manifiestan que sí contribuyen a la toma de decisiones.

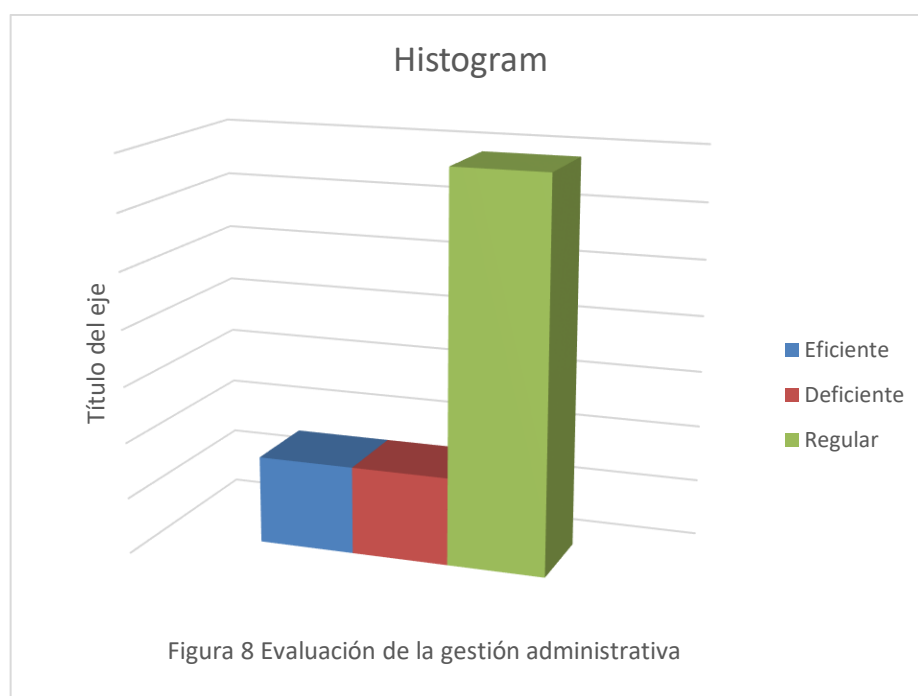
Tabla 8: EVALUACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Evaluación de la actual gestión administrativa

Actual		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Eficiente	5	15.6
Deficiente	5	15.6
Regular	22	68.8
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 8

Se observa que, 22 personas encuestadas que representan el 68.8% responden que el desempeño de la actual gestión administrativa es regular, mientras que 5% manifiesta que es eficiente, y otro 5% sostiene lo contrario.

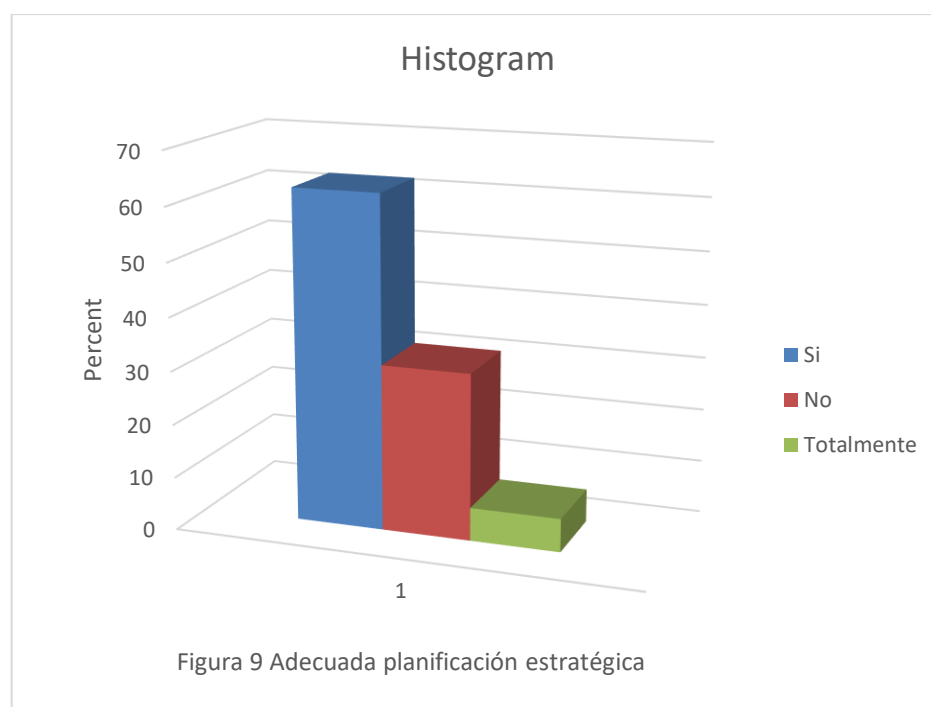
Tabla 9: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

Adecuada planificación estratégica

Planificación		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Si	20	62.5
No	10	31.3
Totalmente	2	6.3
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 9

Se observa que, 20 personas encuestadas que representan el 62.5% manifiestan que sí existe adecuada planificación estratégica, sin embargo 31.3% mencionan lo contrario, y tan solo un 6.3% dice que es totalmente adecuada. Comentamos que la planificación estratégica permite establecer el camino preciso a seguir por la organización, puntualizando los principios que conducirán y orientarán, la realización de las actividades y la fijación de tiempos, unidades que intervendrán y aportarán para el cumplimiento de objetivos.

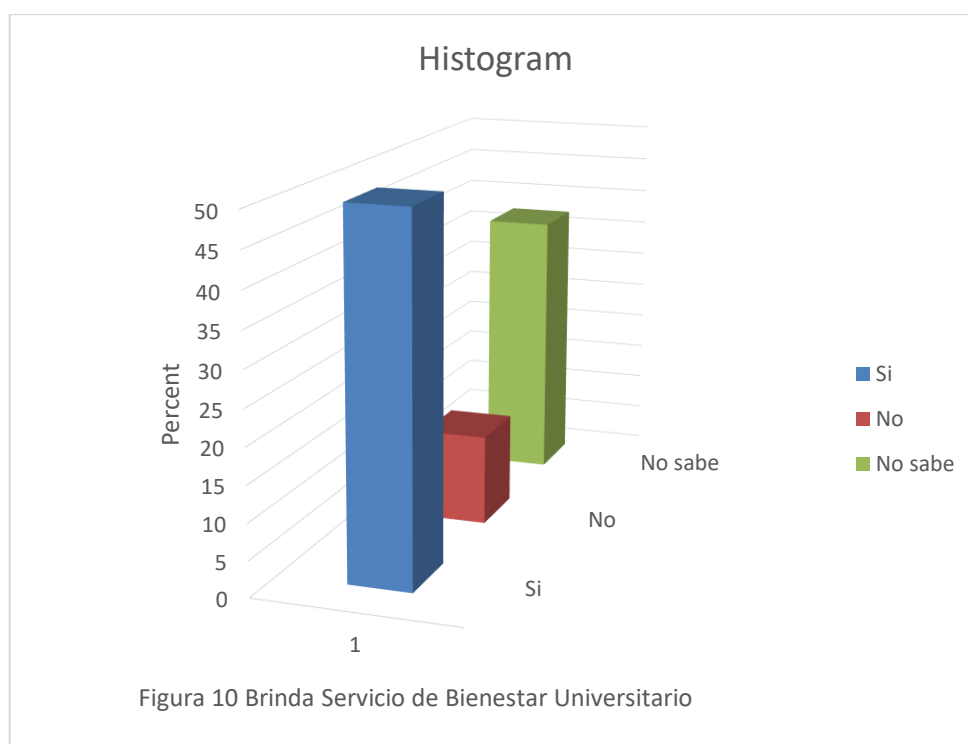
Tabla 10: SERVICIOS BIENESTAR UNIVERSITARIO

La universidad brinda Servicios de Bienestar Universitario

Brinda		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Si	16	50.0
No	4	12.5
No sabe	12	37.5
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 10

Se observa que, 16 personas encuestadas que representan el 50% manifiestan que sí se brinda esta clase de servicios, mientras que el 37% dice no saber, y tan solo un 4% manifiesta que no se brindan servicios de bienestar universitario.

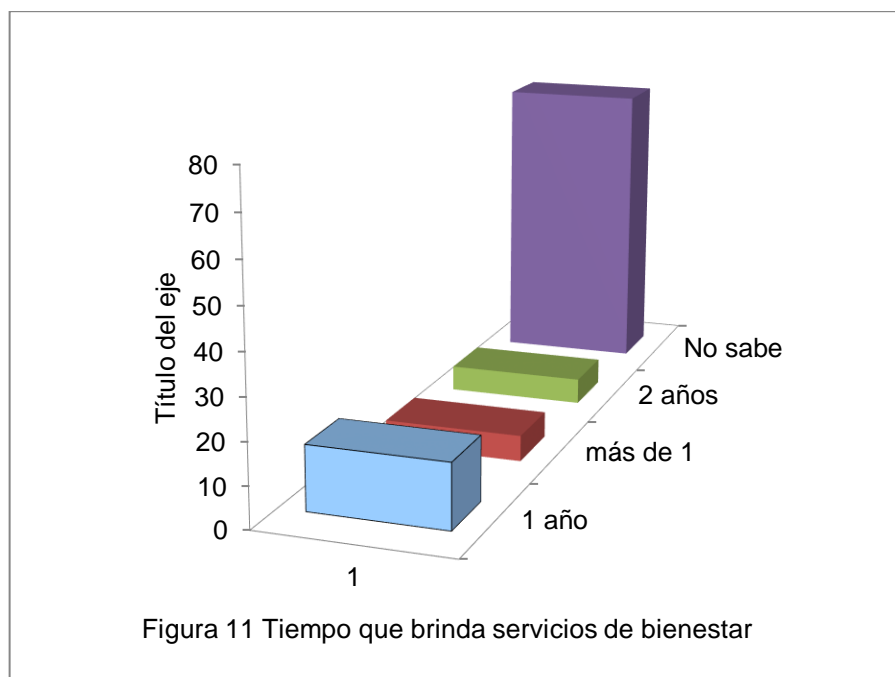
Tabla11: TEMPORALIDAD DEL SERVICIO.

Tiempo de servicios de bienestar brindados

Tiempo	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
1 año	5	15.6
más de 1	2	6.3
2 años	2	6.3
No sabe	23	71.9
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 11

Se observa que, 23 personas que representan un 71.9% manifiestan no saber qué tiempo la ULADECH brinda estos servicios, 5 personas que representan el 15.6 % manifiestan que 1 año; otro, 6.3 % sostienen que más de un año; y 6.3 % dice que 2 años.

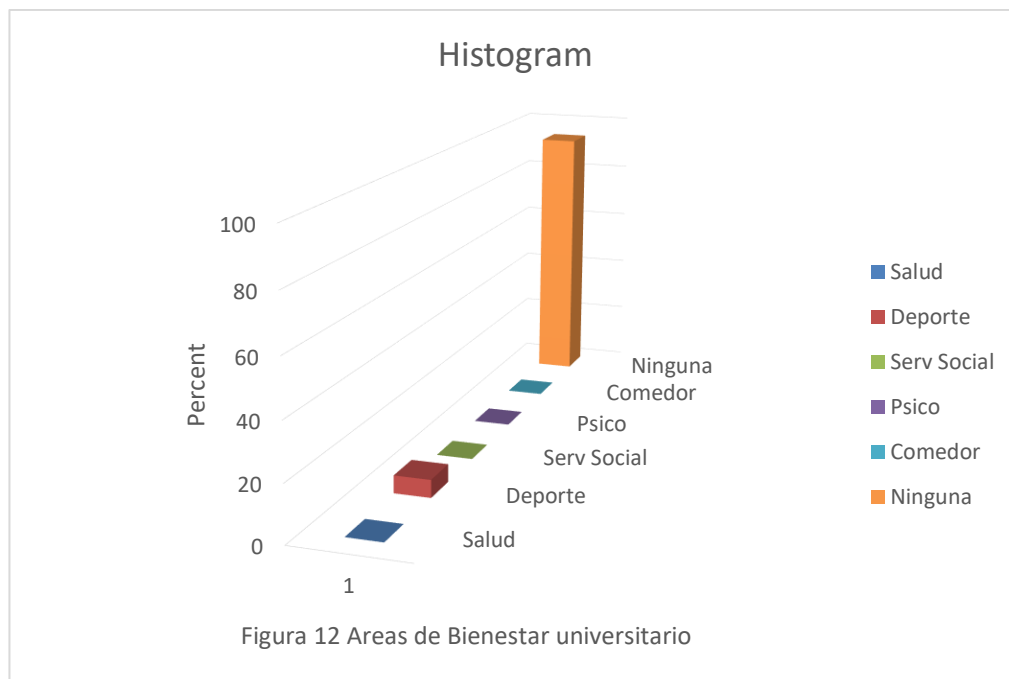
Tabla 12: CONOCIMIENTO SOBRE B. UNIVERTSITARIO.

Conocimiento sobre áreas de Bienestar Universitario

Áreas	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Salud	0	0.0
Deporte	2	6.3
Serv.		
Social	0	0.0
Psico.	0	0.0
Comedor	0	0.0
Ninguna	30	93.8
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 12

Se observa que, un alto número de 30 personas que representan el 93.8% manifiestan que ninguna; es decir, desconocen qué áreas de servicio de bienestar brinda la universidad, y tan solo 6.3 % dice que brinda deporte. Esta información demuestra que el servicio brindado es deficiente.

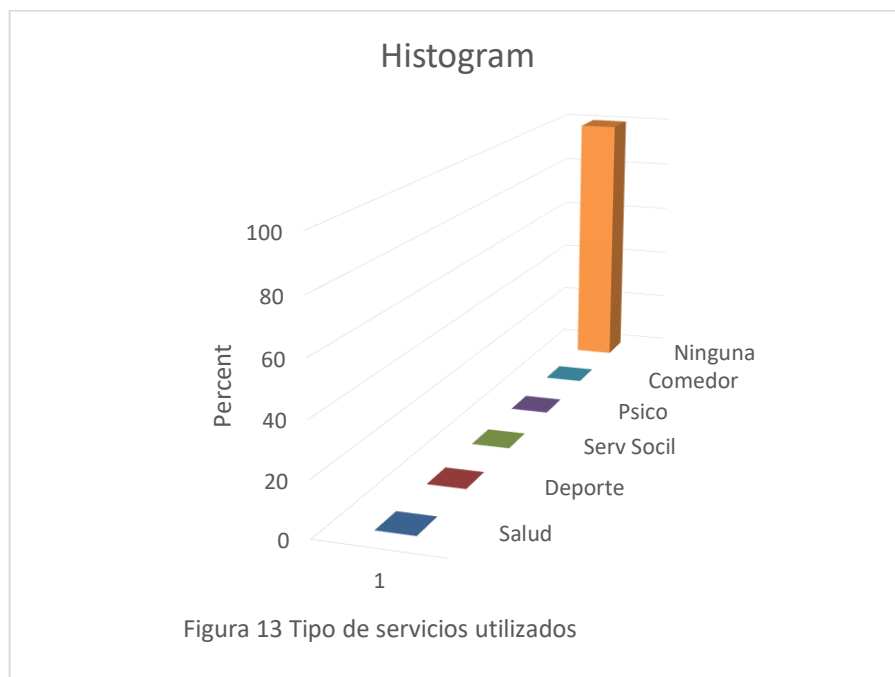
Tabla 13: TIPO DE SERVICIO.

Sobre el tipo de servicios de bienestar utilizados

Servicios	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Salud	0	0.0
Deporte	0	0.0
Serv Socil	0	0.0
Psico	0	0.0
Comedor	0	0.0
Ninguna	32	100.0
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 13

Se observa que 32 personas, es decir; el 100% manifiestan no haber utilizado ninguno de los servicios de bienestar. Esto es reflejo de una inadecuada gestión.

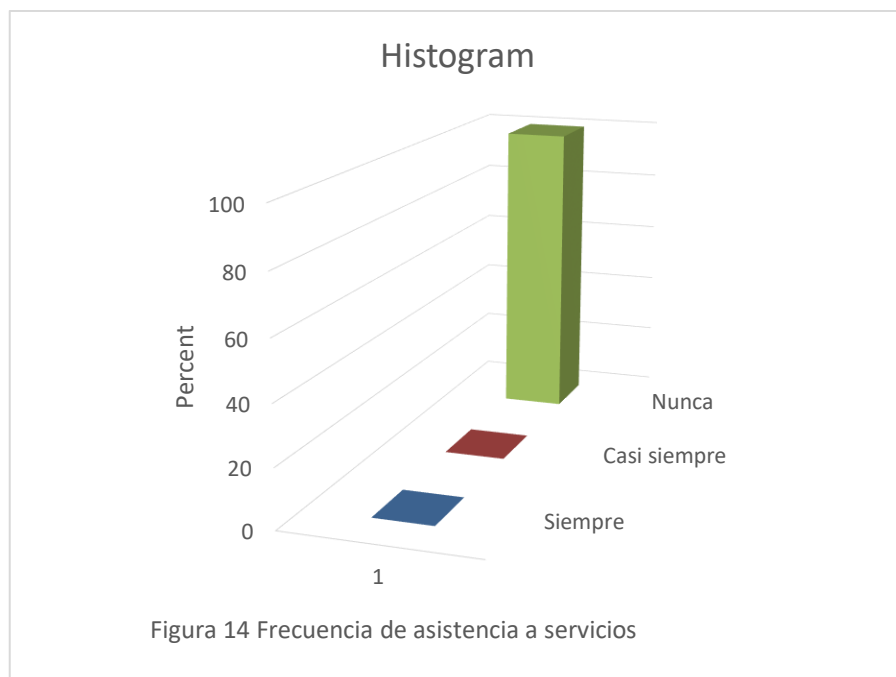
Tabla 14: FRECUENCIA DEL SERVICIO

Sobre frecuencia de uso de servicios de bienestar

Frecuencia		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Siempre	0	0.0
Casi siempre	0	0.0
Nunca	32	100.0
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 14

Se observa que, el total de los encuestados en número de 32 manifiestan que nunca han utilizado estos servicios, hecho verdaderamente preocupante; puesto que el bienestar estudiantil debe cumplir un papel muy importante dentro de cualquier universidad.

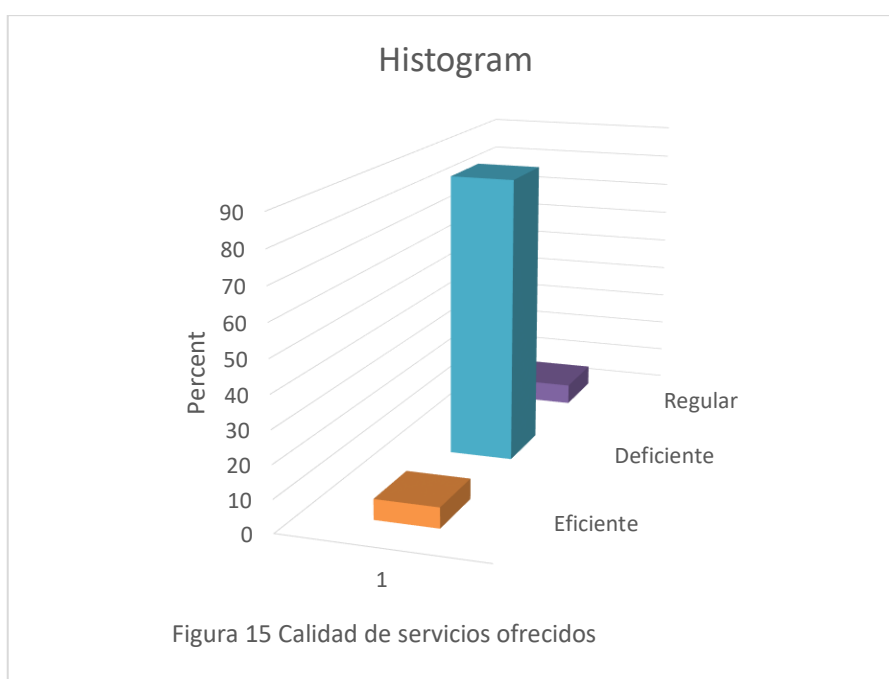
Tabla 15: CALIDAD DEL SERVICIO

Calidad de servicios de bienestar ofrecidos

Calidad	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Eficiente	2	6.3
Deficiente	28	87.5
Regular	2	6.3
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 15

Se observa que, 28 personas encuestadas que representan el 87.5 % manifiestan que la calidad de servicios de bienestar es deficiente, sin embargo; 6.3 % sostiene lo contrario, y otro 6.3 % manifiesta que es regular.

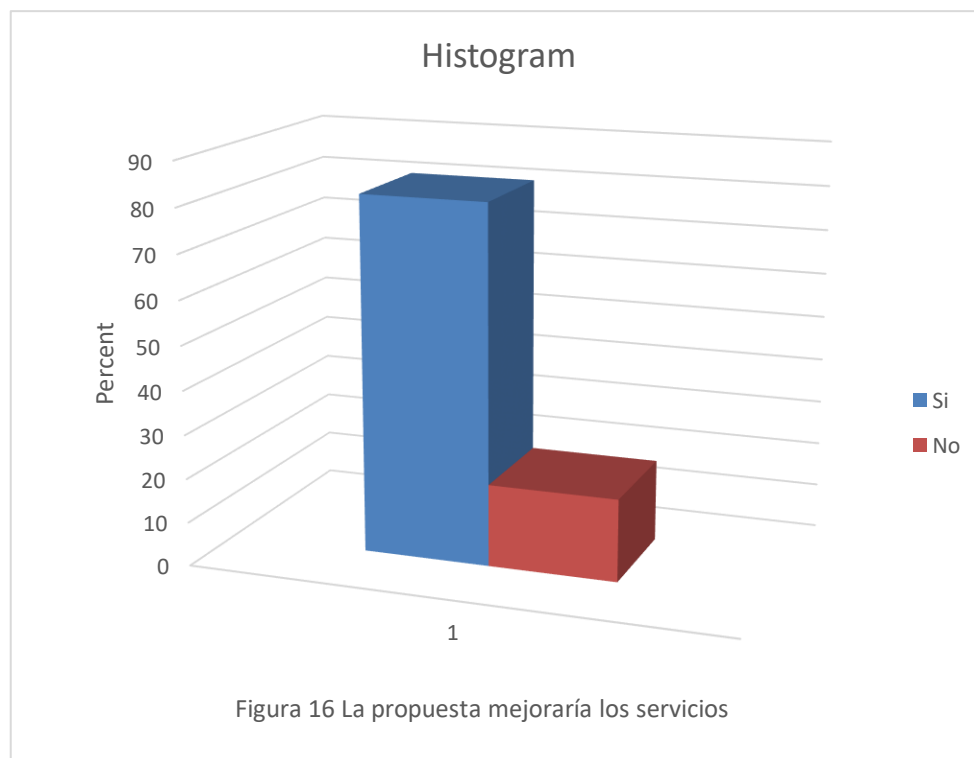
Tabla 16: PROPUESTA DE SERVICIO

Sobre propuesta y servicios

Propuesta		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Si	26	81.3
No	6	18.8
	32	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo, docente y estudiantes

Fecha: Octubre 2016



Fuente: Tabla 16

Se observa que, 26 personas encuestadas que representan el 81.3 % manifiestan que la propuesta sí mejoraría la calidad de servicios ofrecidos por la actual gestión, mientras que un 18.8 % manifiestan que no.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Presentada, analizada e interpretada en tablas estadísticas la información recogida a través de diferentes técnicas e instrumentos, se ha obtenido los resultados globales sobre el presente trabajo de investigación, los cuales

están en función a los objetivos específicos redactados, los antecedentes de estudio y las teorías sustentadas.

A. En concordancia con los objetivos específicos:

Objetivo específico N° 01: Analizar el proceso de gestión administrativa en la universidad.

Los resultados obtenidos muestran que el proceso de gestión es deficiente, este hecho concuerda con el 62.5 % de personas encuestadas quienes manifiestan no saber si los documentos normativos de gestión responden a los objetivos, el 6.3 % dicen que sí responden a los objetivos; sin embargo, 10 de ellos que representan el 31.3% dice lo contrario. Los colaboradores deberían estar plenamente involucrados en lograr los objetivos y metas trazadas por la organización; y para ello, tener conocimiento de cuáles son.

Objetivo específico N° 02:

Identificar las limitaciones y deficiencias en el proceso de gestión administrativa:

No existen o no se utilizan documentos normativos tales como el manual de organización y funciones, (MOF) al respecto, los resultados arrojan que 13 personas que representan el 40.6 % manifiestan no saber de la existencia de dicho manual, y el 12.5% dice que no existe. Este hecho demuestra escasa y deficiente comunicación por parte de la actual gestión puesto que el MOF es vital para el cumplimiento de los objetivos y tareas de la organización; además de las obligaciones y deberes de los colaboradores, lo que dificulta enormemente el accionar administrativo e incidiendo en forma negativa sobre el cumplimiento de misión y visión de la universidad.

Objetivo específico N° 03

Identificar las formas de coordinación y participación de los diferentes actores en el proceso de gestión administrativa.

Al respecto los resultados arrojan que existe inadecuado funcionamiento de esta división evidencia que los procedimientos administrativos no son debidamente formulados, no puede ser lograda por falta de capacitación; carece de infraestructura, constatándose que **no cuenta** con algunos documentos de gestión, tal como el Manual de Procedimientos Administrativos.

El 56.3% de los encuestados manifiestan que no existe el manual de procedimientos administrativos, situación que repercute en el desarrollo de la gestión, toda vez que los procedimientos administrativos es la herramienta técnica donde el usuario comprende la forma cómo debe de actuar ante cualquier requerimiento o solicitud en la universidad.

Objetivo específico N° 04

Se diseñó el modelo y elaboró la propuesta de gestión administrativa

B. En concordancia con los antecedentes de estudio:

Los hallazgos encontrados en la presente investigación concuerdan con los realizados por Cruz Alfaro, Manuel R. En su tesis: *Modelo de evaluación de las funciones de dirección en el mejoramiento de la Gestión Institucional y calidad educativa en el Instituto Superior de Formación Docente Público “Indoamérica” de la región Libertad, 2007*. UNPRG – EPG. 2008 quien expresa que la Gestión Institucional es una herramienta para crecer en eficacia, es decir al logro de los objetivos, además de ser una pieza para lograr con mayor precisión, hacia los fines institucionales como es la misión y visión institucional.

La Gestión Institucional tiene que ser adecuada debido a que debe de movilizar a todos los elementos de la organización y poder tomar todas las decisiones acordadas”.

Cruz. M., concluye que la gestión institucional tiene su eje en las funciones directivas, las mismas que se traslucen en las tomas de decisiones, calidad educativa, evaluación y logro de objetivo.

También el presente trabajo de investigación concuerda con el de Camacho Ch., Dolly en su tesis: *Modelo de Capacitación en Gestión Institucional, basado en la planificación estratégica en la Institución Educativa: "Ramón Castilla". Pucallá 2009*. UNPRG – EPG. 2007, quien analiza a la institución respecto a su desempeño y en relación al cumplimiento de su misión, visión y valores compartidos, efectúa el estudio permitiendo identificar los problemas, surgidos en el desarrollo de la gestión que no permitió su logro.

Concluye que la planificación estratégica permite solucionar conflictos en las demandas a la gestión de los procesos institucionales. Así mismo que el implementar un módulo de capacitación con planificación estratégica. Los resultados demostraron mejorar la calidad de gestión institucional.

C. En concordancia con las teorías utilizadas:

El Enfoque clásico de la Administración propuesta por F.W. Taylor creador de la Escuela de la Administración Científica y que es base para muchos estudios de investigadores denominados neoclásicos como Peter Drucker en el campo de la administración tales como *teorías ERC, teorías de los 2 factores de Herzberg, teorías de las necesidades adquiridas y del comportamiento organizacional*.

3.3. PROPUESTA TEÓRICA.

TÍTULO:

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA BASADO EN LA TEORÍA DE FREDERICK TAYLOR Y ABRAHAM MASLOW PARA MEJORAR EL PROCESO

DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN LA UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, CHICLAYO.

3.3.1. Introducción:

El estudio del proceso de Bienestar Universitario nace de comprobarse que, en la sede de la ULADECH, la gestión administrativa es deficiente, por tal motivo se propone un modelo de gestión; el mismo que comprende:

- Enseñanza y aprendizaje.
- Prevención del desarrollo.
- Atención a la diversidad.
- Orientación profesional.

3.3.2. Fundamentación

La propuesta apoya su acción en los siguientes fundamentos:

3.3.2.1. Fundamentación epistemológica

Los fundamentos epistemológicos del objeto de estudio se basan en el racionalismo crítico y al mismo tiempo en los siguientes fundamentos:

3.3.2.2. Fundamentación antropológica-filosófica

Se fundamenta en el Enfoque centrado en la persona, cuyo autor y promotor es Carl R. Rogers (1902-1989), el cual aborda aspectos sobre la libertad y creatividad en educación; sobre el poder de la persona; el valor más grande de este enfoque reside en el hecho de haber captado un principio básico de la naturaleza íntima de todo ser vivo: la necesidad que tiene de un ambiente, una atmósfera, un clima propicios y adecuados, y que, cuando se le ofrecen (en el caso humano, a través de las características de la autenticidad, la aceptación incondicional y la comprensión empática), activan su “tendencia actualizante”, es decir, despliegan su máxima potencialidad de desarrollo y creatividad, y llegan a niveles de excelencia difíciles de imaginar

en esta evolución perenne de la vida, en general, y, de los seres humanos, en particular. En este sentido, este enfoque es, por excelencia, esencialmente, emancipatorio.

3.3.2.3. Fundamentación teórico – científica

El presente trabajo de investigación se fundamenta en el Enfoque clásico de la Administración propuesta por F.W. Taylor creador de la Escuela de la Administración Científica y que es base para muchos estudios de investigadores en el campo de la administración tales como *teorías ERC, teorías de los 2 factores de Herzberg, teorías de las necesidades adquiridas y del comportamiento organizacional*.

3.3.3. Objetivos

Objetivo general:

Mejorar el proceso de gestión administrativa del servicio de bienestar universitario.

Objetivos específicos:

- Enseñanza y aprendizaje.
- Prevención del desarrollo.
- Atención a la diversidad.
- Orientación profesional.

3.3.4. Presentación del Modelo Teórico

3.3.4.1. Definición de Modelo teórico

Es la representación ideal del trabajo a investigar, donde se abstrae los elementos o componentes esenciales, se relacionan y sistematizan caracterizando conceptos, leyes y teorías.

3.3.4.2. Descripción del Modelo Teórico de la Propuesta

Es un modelo basado en el paradigma constructivista y las

teorías del comportamiento organizacional, sustentadas en el Enfoque clásico de la Administración propuesta por F.W. Taylor creador de la Escuela de la Administración Científica.

Se considera como componentes: los procesos de Planeación, organización, dirección y control.

a) Planeación

Denominado también planeamiento o planificación, es el establecimiento anticipado de los objetivos y metas organizacionales que quieren ser logrados en el futuro, para esto se fija planes con límites de tiempo y estrategias o técnicas que se deben utilizar para lograr los resultados deseados. Al ser la primera función, es la base fundamental donde el resto de funciones se fundamentan para su ejecución.

Su importancia radica dentro del proceso administrativo, que permite establecer el camino preciso a seguir por la organización, puntualizando los principios que conducirán y orientarán, la realización de las actividades y la fijación de tiempos, unidades que intervendrán y aportarán para el cumplimiento de objetivos.

Según La planificación se divide en:

Planeación estratégica, Planificación táctica y Planificación operativa.

b) Organización

Según Koontz, H. (2003). Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

La organización, es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa, para lo cual se propone

la creación de un entorno favorable para el desempeño humano y la asignación que debe hacerse a las personas más capacitadas y con mayores conocimientos para realizar las tareas correspondientes. Igualmente, el propósito de la organización, es la división del trabajo a realizar en tareas y departamentos específicos, asignar tareas y responsabilidades relacionadas con empleos individuales, coordinar diversas tareas, agrupar los trabajos en unidades, establecer relaciones entre los individuos, grupos y departamentos, implantar líneas formales de autoridad y la adecuada distribución y utilización de los recursos organizacionales.

c) Dirección

Chiavenato (2009) define a la dirección como la forma de conducción de las actividades que deben ejecutar los miembros de la organización, convirtiéndose en una guía que les ayude hacer las cosas bien, para lo cual se debe tomar en cuenta que la autoridad y el poder están de por medio y ayuden de cierta manera a influenciar en los demás.

La dirección se define como, el hecho de influir en los individuos para que cooperen en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales y grupales, manteniendo una relación directa con el aspecto interpersonal de la administración. En esta etapa se evalúan los deseos, actitudes y comportamiento de los individuos, se promueve la motivación y el liderazgo, basándose en los estudios y resultados arrojados por las evaluaciones y críticas de los gerentes, el personal y el individuo como tal.

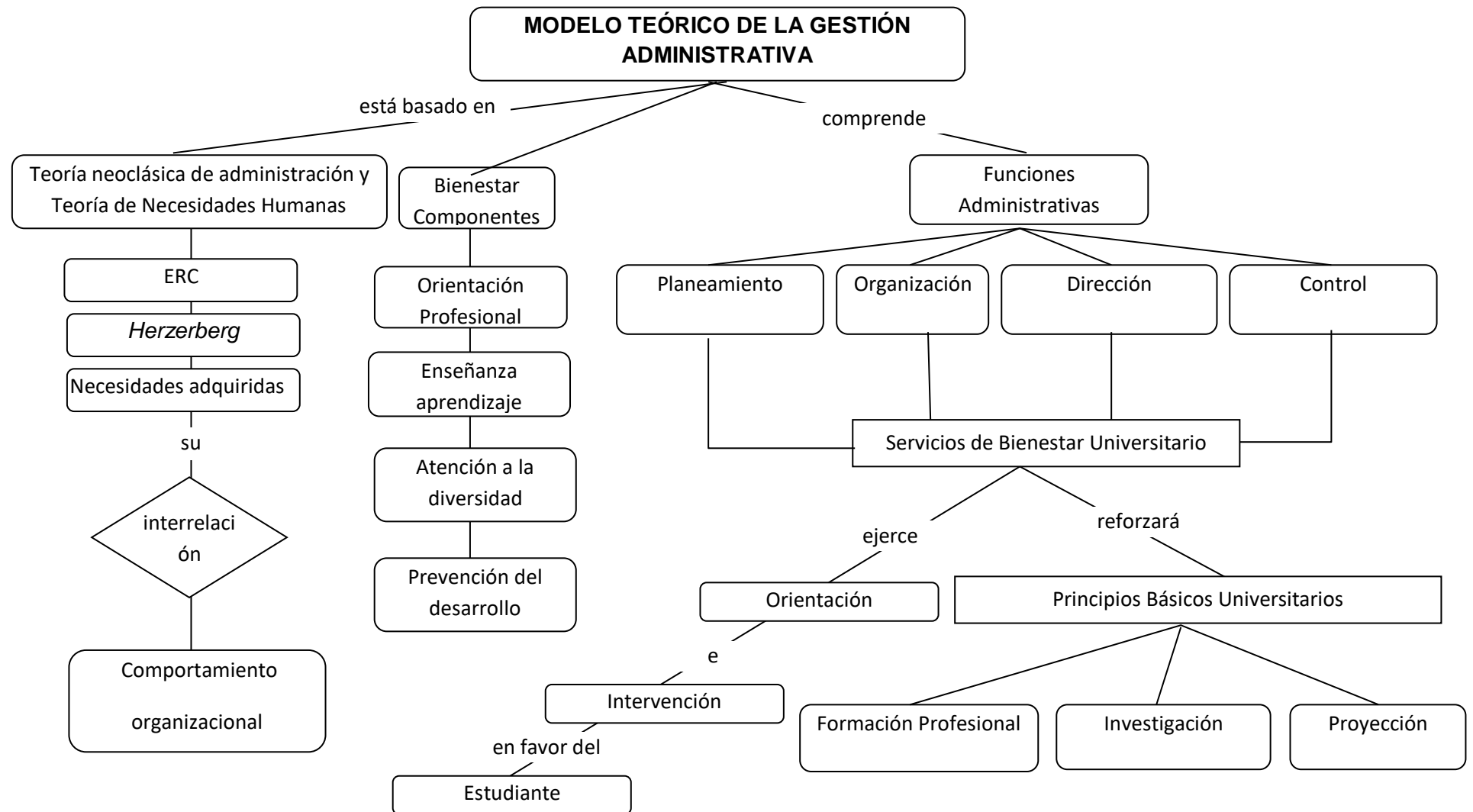
d) Control

Chiavenato define el control como el proceso para garantizar que los comportamientos y las decisiones se apeguen a las normas de la organización y a los requisitos legales, incluidas sus reglas, políticas,

procedimientos y metas, es decir nos permite tener información del avance de los planes y programas que están establecidos con anterioridad, permite verificar los avances y cumplimiento que se está dando a cada uno de ellos, con el objetivo de que si no se está cumpliendo plantear las respectivas alternativas de solución.

El control es muy importante dentro de las organizaciones, porque verifica si se está dando cumplimiento a los planes establecidos en la etapa de la planificación, nos sirve como medio para realizar correcciones en los planes que no se estén dando la ejecución respectiva, como también por medio de este se vigila que el personal este dentro de los patrones de trabajo establecidos para cada uno de ellos.

3.3.4.3. Diseño del Modelo Teórico de la Propuesta



3.3.4.4. Aspectos, premisas, regularidades, dimensiones

Los aspectos que hay que tener en cuenta para trabajar con el modelo propuesto, dado el carácter constructivista, se requiere realizar una profunda y permanente abstracción u *observación de la problemática, el método*, sumado a ello los *conocimientos previos*, y las *teorías de las necesidades humanas, teorías ERC, teorías de los 2 factores de Herzberg, teorías de las necesidades adquiridas y del comportamiento organizacional*.

Como aspectos se pueden mencionar que en las teorías mencionadas es *fundamental* la motivación puesto que este factor está íntimamente relacionado con el comportamiento y desempeño de las personas puesto que:

La motivación de los individuos involucra metas y objetivos

Las diferencias fisiológicas, psicológicas y ambientales entre las personas son factores importantes para explicar la motivación.

La motivación es la fuerza que nos mueve, y está compuesta por tres (03) elementos interdependientes: a) las necesidades b) el impulso y c) incentivos.

Las regularidades observadas, es decir las deficiencias y dificultades señaladas en la realidad del corpus de la presente investigación se ven ahora superadas puesto que en su lugar existen bondades o ventajas que a continuación se mencionan:

3.3.4.5. Características: Ventajas

3.3.4.5.1. En el diseño organizacional

En el modelo tradicional o mecanicista empleado por la ULADECH en la actual gestión administrativa cuyas características son: Centralización de las decisiones, autoridad, jerarquía y cadena de mando,

división del trabajo y especialización, departamentalización, comunicación muy formal, forma vertical, piramidal. *Es superado por una adecuación al modelo sistémico por procesos, **utilizando siempre la Departamentalización en este caso de servicios de bienestar universitario*** en el sentido que **ya no es en forma vertical sin en forma circular, horizontal**, siendo esta la diferencia notable como aporte al nuevo modelo de gestión administrativa.

La departamentalización por servicios consiste en agrupar a todos los profesionales y tareas relacionadas con cada servicio y en hacer responsable a cada unidad por su desempeño, en esta propuesta optamos por que los miembros del equipo de planeación también pueden formar parte del equipo de otros procesos, todos pueden participar en un momento dado y a veces al mismo tiempo de otros proceso, es decir se integran conocimientos y se participa holísticamente. *En algunos casos existe jerarquía de equipos.*

Entonces las ventajas notorias son:

Reduce las barreras entre departamentos y aumenta el compromiso de las personas al propiciar una mayor proximidad entre ellas.

Más flexibilidad en la estructura de la organización y menor tiempo de reacción ante las demandas del cliente y los cambios del entorno.

Las decisiones del equipo son más rápidas porque no es necesaria la aprobación jerárquica.

Participación total de las personas involucradas en la prestación de servicios en lugar de dedicarse a tareas limitadas y aburridas en departamentos separadas.

Las actividades son enriquecidas y ampliadas.
Requiere pocos gerentes para supervisión.
Costos administrativos más bajos

3.3.4.6. Pasos en la construcción del Modelo

Se siguieron los siguientes pasos:

Análisis y diagnóstico de la realidad

Identificación de características, relaciones sobre el objeto de estudio, Trabajo de gabinete:

Estudio de las teorías del comportamiento organizacional, sustentadas en el Enfoque clásico de la Administración propuesta por F.W. Taylor, y las teorías de las necesidades humanas, teorías ERC, teorías de los 2 factores de Herzberg, teorías de las necesidades adquiridas y del comportamiento organizacional.

Trabajo de campo: Observación de los servicios ofrecidos.

Recursos empleados: grabaciones fílmicas, (videos), revistas.

Lenguaje teórico organizacional, apropiado para ser utilizado con los estudiantes.

Uso de la lógica para expresar las teorías y sus relaciones con el modelo.

Utilización del método científico para validar la propuesta.

3.3.4.7. Componentes o áreas de servicios de bienestar

Se refiere a los aspectos que hay que tener en cuenta en una intervención, esto implica una formación previa, la distinción entre los componentes o áreas es una cuestión didáctica ya que en la práctica están **interrelacionados** de tal forma que en algunos aspectos se hace difícil la distinción. Cuando el orientador interviene no tiene presente en qué área específica lo hace. **Se dirige al individuo como un todo.**

La propuesta sustentada contempla las siguientes componentes o áreas y objetivos.



Figura 17 Componentes o áreas
Elaboración propia

A. Área de orientación profesional

Introduce el nuevo concepto de: Desarrollo de la carrera, toma en cuenta aspectos vocacionales, profesionales, laborales y sociales que perfilan la carrera de la persona.

En este proceso la orientación focaliza distintos contextos como: Educativo, laboral, tiempo libre, desarrollando en cada uno de ellos temáticas o dimensiones tal como: Planificación de la carrera,

conocimiento de sí mismo, información, toma de decisiones, transición a la vida activa, etc. que van a requerir la puesta en marcha de modelo de intervención: Clínico, programas y consulta debidamente fundamentados en modelos o enfoques teóricos.

Objetivo

Contribuir al desarrollo de la orientación educativa, psicopedagógica y profesional del estudiante en la elección de opciones académico-profesionales

Coadyuvar a que el estudiante aproveche las oportunidades educativas y laborales.

B. Área de enseñanza aprendizaje

Esta propuesta tiene implicancia en el cambio de objetivos por lo tanto trata del cambio de currículo que involucre contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales, así el estudiante podrá lograr competencias haciendo que el aprendizaje sea consciente, pueda utilizarse y transferirse en cualquier situación o circunstancia, desarrollando sus propias potencialidades aprendiendo a saber, a ser, a hacer y aprendiendo a convivir.

Objetivos

Proporcionar una orientación académica individualizada y diversificada favoreciendo el proceso metacognitivo del estudiante

Facilitar al estudiante la utilización de técnicas de estudio, estrategias de aprendizaje, programas de enseñar a pensar y otros.

Asesorar al profesorado en la utilización de diversos dinámicos grupales y sus beneficios. Orientar al profesorado técnicamente en relación con actividades y procesos de evaluación formativa, orientadora de recuperación, de refuerzo y apoyo psicopedagógico.

C. Área de atención a la diversidad

Esta área presta especial interés por todo aquello que tradicionalmente la escuela de la “**segregación**” abordaba: los individuos con deficiencia y problemas de aprendizaje, la educación especial y otras que no la entendían como una manifestación de la diversidad humana sino como algo específico de una minoría grupal.

La diversidad incluye una variedad de posibilidades: diversos estilos de aprendizaje, diferencias individuales, personas con dificultades de aprendizaje, con necesidades educativas especiales (NEE), aquellos que viven en ambientes desfavorecidos, minorías étnicas y culturales, grupos de riesgo, etc.

Objetivos

Asesorar al profesorado en tareas como: prevención de dificultades de aprendizaje, intervención con alumnos de bajo rendimiento.

Colaborar con los profesores en la prevención y detección temprana de problemas de aprendizaje y en la programación y aplicación de adaptaciones curriculares y programas de diversificación.

Ayudar a los estudiantes en los momentos de mayor riesgo, dificultad y cuando las circunstancias lo requieren evaluar a los estudiantes mediante la utilización de instrumentos: guías, escalas de observación, etc.

D. Área para la prevención y desarrollo humano

Recibe diversas denominaciones: Orientación personal, habilidades de vida, etc. Están constituidas por programas de desarrollo personal y social. Esta área contempla: el tradicional consultorio médico, consultorio psicológico, consultorio dental, contempla la educación psicológica, las habilidades de vida, las habilidades sociales, la

educación emocional y otros temas transversales: educación para la salud, educación sexual, educación ambiental, educación moral y cívica, etc.

Objetivos

Promover bienes, recursos y servicios para prever, promocionar y recuperar la salud física, psíquica y social del estudiante.

Contribuir a la prevención, atención, rehabilitación y corrección directa de desniveles y problemas que afecten el desarrollo del estudiante y que exigen solución inmediata ante la amenaza de su salud psico-social y moral.

Desarrollar programas de habilidades de vida que permitan al estudiante organizarse y desarrollarse en su contexto.

Crear conciencia en el estudiante sobre la importancia y manejo de las habilidades sociales en beneficio de su desarrollo personal-social.

Desarrollar programas sobre manejo de emociones y autocontrol emocional.

CONCLUSIONES

En concordancia con el problema, los objetivo e hipótesis:

1.- Existen deficiencias en la gestión administrativa del servicio de Bienestar Universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote-ULADECH, sede Chiclayo: El 62.5 % de los encuestados, señalaron no saber si los documentos normativos de gestión responden a los objetivos; así también el 40.6 % manifiesta lo mismo en cuanto a la existencia del manual de organización y funciones, 56.3% sostiene que no existe el manual de procedimientos administrativos, 64.7 % declara que no existe mecanismos de control de gestión, 87.5% responde que la comunicación no es eficaz ni eficiente, 46.9% manifiesta que a veces los sistemas de administración contribuyen a la toma de decisiones; El 68.8% opina que el desempeño de la actual gestión administrativa es regular; así mismo, 71.9% de los encuestados no saben qué tiempo ULADECH brinda los servicios de Bienestar Universitario, 100% dice no haber utilizado ninguno de los servicios de bienestar; y por último, el 87.5 % sostiene que la calidad de servicios de bienestar es deficiente.

2.- Nuestra propuesta teórica de un modelo de gestión administrativa, contribuye a mejorar la gestión del servicio de Bienestar Universitario de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo.

3.- Ausencia de un plan tutorial, debido a la falta de un plan de organización y ejecución, ya que no cuenta con una adecuada infraestructura, eficiente gestión de los servicios, entre otros.

SUGERENCIAS

1. Aceptar la propuesta elaborada de un modelo de gestión administrativa de Bienestar Universitario para la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo.
2. Elaborar y actualizar documentos normativos de gestión tales como el Manual de organización y funciones-MOF-, Manual de procedimientos administrativos. MAPRO-, entre otros.
3. Implementar talleres sobre comunicación organizacional, liderazgo, trabajo en equipo, y sobre toma de decisiones gerenciales y éticas.
4. Tomar en consideración el presente informe de tesis, para futuras investigaciones en el campo de la Docencia y Gestión Universitaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2010). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Arango, M. y Ocampo, M. (2013). *Modelo de Bienestar Institucional de la Universidad Tecnológica de Pereira desde la perspectiva del desarrollo Humano y Organizacional*.
- Baj C. (2013). *Gestión administrativa y pedagógica de los directivos* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.
- Banda, A. (2008). *Gestión educativa clima institucional y participación*. Pybliunsa. Arequipa.
- Benno, M. (1995) *Nuevas tendencias en la gestión educativa democrática y calidad*. Buenos Aires – Argentina: Troquel.
- Bernal T. (2006). *Metodología de investigación para administración económica, humanidades y Ciencias Sociales*. México: Pearson.
- Cantón I. & Arias A. (2008, 11 de enero). La dirección y el liderazgo: aceptación conflicto y calidad. *Revista de Educación*. Recuperado de: http://www.revistaeducacion.mec.es/re345/re345_10.pdf
- Casassus J. “*La Gestión en busca del sujeto*” UNESCO - SANTIAGO. Santiago, Chile, 1999.
- Chiavenato, I. (2000) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 2da Edición. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill

Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 5ta Edición. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*, Bogotá: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma Edición. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. 2da Edición, México: Mc Graw Hill.

Correa P. (2014) *Modelo de Gestión Educativa Estratégica Socialmente Responsable*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.

Cuesta, A (2015). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Lima Perú. Editorial Macro.

Drucker, P. *Tecnología, Gerencia y Sociedad*. Petrópolis. Editorial Voces, 1973.

Escobal Medrano, José. *Modelo de Gestión Curricular que contribuye el logro de la personalidad*. UTRM.

Fernández N. (2003); *La Educación Superior Argentina en debate: Situación, problemas y perspectivas*. EUDEBA/ IESALC-UNESCO. Buenos Aires.

Fernández, R. (2005) *Administración de la responsabilidad social corporativa*. Thomson Editores, España.

Galeano, A. *Manual de capacitación para directivos de centros de formación*. Primera Edición. Montevideo: Cinterfor 1999. Recuperado de: https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/galeano.pdf

Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.

Kaplan R. S. y Norton D. P (1996) *Cuadro de mando integral*. Gestión 2000 Barcelona. Recuperado de: <http://cmigestion.es/cuadro-de-mando-integral/>

Koontz, H. (2001). *Elementos de administración*, México: Mc Graw Hill.

Koontz, H. (2003). *Administración*, México: Mc Graw Hill.

Lozada, G. (2010) *Diseño de un programa de dirección participativo basado en la teoría de Rensis Likert y Abraham Maslow*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.

Madalena, M (2005) *Propuesta de modelo de gestión democrático participativo*. (Tesis Doctoral). Recuperado de: <http://www.redem.org/boletin/files/Madalena-Martins.pdf>

Maslow, A. (1991) *Motivación y personalidad* (3^{ra} Edición). Colombia: Ediciones Díaz de Santos, S. A.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3^{ra} Edición). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

- Pardo, M. (2002) *La Dirección Participativa como elemento dinamizador en los cambios organizativos*. (Tesis Doctoral). Universidad de Valencia. Recuperado de:
<http://catedragc.mes.edu.cu/download/Tesis%20de%20Doctorado/Ingeniera%20Industrial%20-%20Internacionales/ManuelaPardodelVal.pdf>
- Reyes, A. (2007) *Administración moderna*, México: Limusa Noriega Editores.
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas.: Teoría y Práctica*. México: Limusa Noriega Editores.
- Reynosa, A. (2012). *Estrategia didáctica sustentada en las teorías de Abraham Maslow y De Kurt Lewin para separar conflictos interpersonales de los docentes*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.
- Rodríguez, D. (2008) *Gestión organizacional*. (4ta Edición). Chile: Universidad Católica de Chile.
- Rubio, C. (2012). *Modelo de gestión por resultados para optimizar los logros académicos*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.
- Sánchez, E. (2000). *Teoría de dirección participativa en la administración local (TOL)*.
- Sañudo, L. (2001) *La Transformación de la gestión educativa entre el conflicto y el poder*.
- Senge, P. (1990). *La quinta disciplina en la práctica*. Buenos Aires: Ed. Garnica Vergara.
- Slocum, John y Hellriegel, Don (2009). *Comportamiento Organizacional*. 12ª Ed. México, Editorial CENGAGE.

Stoner, J., Freeman E., y Gilbert, D. (2011). *Administración*. México: Prentice Hall.

Trespalacios, J., Vazquez, R., Bello, L. (2005). *Investigación de mercados*. International Thomson, Editores.

UNESCO. (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*, Lima.

Uribe B. Mario (2005) *El liderazgo docente en la constitución de la cultura escolar de calidad un desafío de orden superior*. UNESCO OREALC.

Vargas, A. *La gestión universitaria del proceso formativo*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.

Villegas Vera, Víctor Raúl (2012) *El liderazgo en los docentes de la escuela Académico Profesional de Educación*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

(En línea)

<http://www.anahitxt.com.or/blog2/wp-content/makon-marcos-elmodelodelagestion-por+resultados.pdf>

<http://www.s.ciclo.cl/pdf/careles4/rrhh/motigestion.htm>

<http://teoria-de-abraham-maslow.html>.

<http://www.google.com/pe/ingresq=abraham+maslow+teoria>
www.publicidadysalud.com

http://www.bienestar.unal.edu.co/wpcontent/uploads/2015/05/VIDAUNIVERSITARIA_YBIENESTAR.pdf

ANEXOS

ENTREVISTA SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL

Anexo 01

Cargo:.....**Fecha:**.....

OBJETIVO: Recolectar información sobre la importancia de la propuesta “Modelo de Gestión Administrativa basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow para mejorar el proceso de Bienestar Universitario en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo 2016”.

Estimado colega; mucho agradeceré responder las siguientes preguntas:

1. ¿Están definidos los niveles de jerarquía y responsabilidad en la ULADECH, sede Chiclayo?

A. Sí ()

B. No ()

C. No sabe ()

2. ¿Los documentos normativos de gestión de la ULADECH responden a los objetivos de la institución en estudio?

A. Sí ()

B. No ()

C. No sabe ()

3. ¿Existe un Manual de Organización y Funciones en la ULADECH?

A. Sí ()

B. No ()

C. No sabe ()

4. ¿Existe el Manual de Procedimientos Administrativos que demuestre la calidad del servicio que brinda la ULADECH?

A. Sí ()

B. No ()

C. No sabe ()

5. ¿Existen mecanismos de control de la gestión administrativa para la actividad académica y administrativa?

A. Sí ()

B. No ()

C. No sabe ()

6. ¿Los sistemas de comunicación con los docentes son eficaces y eficientes?

A. Si lo son ()

B. No lo son ()

C. No sabe ()

7. ¿Los sistemas administrativos contribuyen al proceso de gestión pedagógica para la toma de decisiones?

A. Siempre ()

B. A veces ()

C. Nunca ()

8. ¿Cómo considera Ud. la actual gestión administrativa realizada en la ULADECH?

- A. Eficiente () B. Deficiente () C. Regular ()

9. ¿Considera Ud. que existe una planificación estratégica adecuada hasta hoy y que ha ayudado a la Gestión Institucional?

- A. Sí () B. No () C. No totalmente ()

10. ¿La ULADECH brinda servicios de Bienestar Universitario?

- A. Sí () B. No ()

11. ¿Considera Ud. que una Propuesta de Gestión Administrativa mejoraría el proceso de Bienestar Universitario en La ULADECH?

- Sí () B. No ()

12. ¿Qué dificultades cree Ud. que presentaría la presente propuesta para ponerse en marcha?

- A. Factor económico ()
B. Falta de personal especializado ()
C. No existen antecedentes locales ()
D. Ninguna dificultad ()

Anexo 02

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Recolectar información sobre la importancia de la propuesta “Modelo de Gestión Administrativa basado en la teoría de Frederick Taylor y Abraham Maslow para mejorar el proceso de Bienestar Universitario en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, sede Chiclayo 2016”.

Distinguido estudiante; mucho agradeceré responder las siguientes preguntas:

1. ¿Conoce Ud. de la existencia de la oficina de Bienestar Universitario?

Sí () No ()

2. ¿La ULADECH brinda servicios de Bienestar Universitario?

Sí () No ()

3. ¿Qué áreas de servicios de Bienestar Universitario ofrece tu universidad?

4. ¿Qué servicios ha utilizado Ud.?

Marque con x una de las siguientes opciones

Salud	()	Psicología	()
Cultura	()	Laboral	()
Deporte	()	Comedor	()
Servicio social	()	Ninguna	()

5. ¿Hace qué tiempo se brindan estos servicios?

Un año	()	Más de un año	()
Dos años	()	Más de dos años	()

6. ¿Con qué frecuencia ha solicitado los servicios de Bienestar Universitario por semestre?

A. Siempre () B. Casi siempre () C. Nunca ()

7. ¿Cómo calificaría el servicio prestado por parte de Bienestar Universitario?

Seleccione una de las siguientes opciones

A. Eficiente () B. Deficiente () C. Regular ()

8. ¿Considera Ud. que existe personal calificado para el cargo de la División del Bienestar Universitario?

Sí ()

No ()

9. ¿Conoce Ud. de algún caso que haya requerido de la asistencia de Bienestar Universitario?

Sí ()

No ()

10. En el caso de ser positiva la respuesta anterior. ¿Fue el estudiante, debidamente atendido?

Sí ()

No ()

11. ¿Existe el Manual de Procedimientos Administrativos que demuestre la calidad del servicio que brinda la ULADECH?

A. Sí ()

B. No ()

C. No sabe ()

12. ¿Existen mecanismos de control de la gestión administrativa para la actividad académica y administrativa?

A. Sí ()

B. No ()

C. No sabe ()

**ENTREVISTA CON LA SEÑORITA ANITA VALLADOLID,
COORDINADORA DEL BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA
UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE SEDE CHICLAYO**



