



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE DIRECCIÓN Y LA GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES DE LA REGIÓN ICA, AÑOS 2018 - 2019".

Presentado por:

MARTINEZ HERNANDEZ CARLOS JOSE.

De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN EMPRESARIAL**

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de 5%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 10 de mayo del 2022

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES
DIRECTOR (a) DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL



TESIS

**“ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE DIRECCIÓN Y LA GESTIÓN
POR RESULTADOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRANSPORTE Y COMUNICACIONES DE LA REGIÓN ICA; AÑOS
2018– 2019”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO

AUTOR

Bach. CARLOS JOSE MARTINEZ HERNANDEZ

ASESOR

Dr. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA

ICA – PERÚ

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLÍTICAS PÚBLICAS Y
AMBIENTALES**

DEDICATORIA

A Dios padre celestial por iluminar y guiar
cada paso que doy en la vida.

A mi esposa e hija por ser mi inspiración
para superarme día a día.

AGRADECIMIENTO

A la escuela de posgrado de la UNICA por brindarme la oportunidad de capacitarme y ser hombre de bien.

A mis familiares y amigos quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos para lograr mi objetivo.

ÍNDICE

	Pág.
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I	12
MARCO TEÓRICO.....	12
1.1. Antecedentes de la Investigación	12
1.1.1. Antecedentes Internacionales	12
1.1.2. Antecedentes Nacionales.....	13
1.1.3. Antecedentes Locales	14
1.2. Bases Teóricas.....	14
1.2.1. Políticas de Dirección o Gestión Institucional	14
1.2.2. Gestión por Resultados.....	18
1.3. Marco Conceptual.....	23
CAPÍTULO II	26
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	26
2.1. Situación Problemática	26
2.2. Formulación del Problema.....	27
2.2.1. Problema General	27
2.2.2. Problemas Específicas.....	27
2.3. Justificación e Importancia de la Investigación	29
2.3.1. Justificación.....	29
2.3.2. Importancia	29
2.4. Objetivos de la Investigación	30

2.4.1. Objetivo General	30
2.4.2. Objetivos Específicos	30
2.5. Hipótesis de Investigación	31
2.5.1. Hipótesis General.....	31
2.5.2. Hipótesis Específicas	31
2.6. Variables de la Investigación	32
2.6.1. Identificación de Variables.....	32
2.6.2. Operacionalización de las variables	33
CAPÍTULO III	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación	34
3.1.1. Tipo de Investigación.....	34
3.1.2. Nivel de Investigación.....	34
3.1.3. Diseño de Investigación	34
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
3.2.1. Población	35
3.2.2. Muestra	35
CAPÍTULO IV.....	37
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
4.1. Técnicas de Recolección de información.....	37
4.2. Instrumentos de Recolección de información	37
4.3. Técnicas de análisis e interpretación de datos	37
CAPÍTULO V.....	39
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	39
5.1. Comprobación de la Hipótesis General.....	39
5.2. Comprobación de las Hipótesis Específicas	43
CAPÍTULO VI.....	51
PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51
6.1. Presentación e Interpretación de Resultados	51
6.2. Discusión de Resultados	91
CONCLUSIONES	94

RECOMENDACIONES.....	96
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	98
ANEXOS.....	101
Anexo 1: Cuestionario	101
Anexo 2: Matriz de Consistencia	105

RESUMEN

La investigación, tuvo como propósito determinar la incidencia de las políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica. La misma que fue fundamentada con el conocimiento teórico sobre Políticas de dirección y gestión por resultados.

Por el tratamiento de los datos, la investigación fue de tipo cuantitativa y según ciencia es factica; de nivel explicativa, siendo el diseño no experimental. La población de estudio estuvo integrada por los directivos, funcionarios y trabajadores en general de la Dirección Regional de Transporte y comunicaciones de la Región Ica, siendo un total de 114 servidores. El tamaño de la muestra se calculó al 95% confiabilidad y 5% de margen de error, resultando 87 personas.

Las técnica de recolección de datos fueron: La observación, encuesta y el análisis documental; mientras que las técnicas de procesamientos, análisis e interpretación de resultados fueron: Organización y clasificación de datos, tabulación de datos, cuadros y representaciones estadísticas y el Chi – cuadrado para la comprobación de las hipótesis.

En efecto, los resultados arribados y la comprobación estadística de las hipótesis permitieron llegar a la siguiente conclusión general: Las políticas de dirección en relación a los mecanismos, procedimientos, normatividad, procesos de motivación y manejo de trabajo en equipo afectan la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica.

Palabra claves: Políticas de dirección, lineamientos gerenciales, dirección organizacional, Gestión por resultados, objetivos organizacionales.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the impact of management policies on results-based management in the Regional Directorate of Transportation and Communications of the Ica Region. The same that was based on the theoretical knowledge on Direction Policies and management by results.

Due to the data treatment, the research was quantitative and according to science it is factual; explanatory level, the design being non-experimental. The study population was made up of managers, officials and workers in general from the Regional Directorate of Transportation and Communications of the Ica Region, with a total of 114 servers. The sample size was calculated at 95% reliability and 5% margin of error, resulting in 87 people.

The data collection techniques were: observation, survey and documentary analysis; While the techniques for processing, analysis and interpretation of results were: Organization and classification of data, tabulation of data, tables and statistical representations and Chi - square for the verification of hypotheses.

In effect, the results arrived and the statistical verification of the hypotheses allowed us to reach the following general conclusion: Management policies in relation to mechanisms, procedures, regulations, motivation processes and teamwork management affect management by results in the Regional Directorate of Transportation and Communications of the Ica Region.

Keywords: Management policies, management guidelines, organizational management, Management by results, organizational objectives.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE DIRECCIÓN Y LA GESTIÓN
POR RESULTADOS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRANSPORTE Y COMUNICACIONES DE LA REGIÓN ICA; AÑOS
2018– 2019”**

AUTOR

LIC. ADM. CARLOS JOSE MARTINEZ HERNANDEZ

ASESOR

Dr. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como propósito determinar la incidencia de las políticas de dirección en la gestión por resultados de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de Ica; realidad que se sustenta en los enfoques teóricos según variables de estudio. Lo que permite entender las políticas de dirección, como las reglas que orientan la realización de las actividades u operaciones programadas para el buen funcionamiento de la dirección antes indicada, teniendo en cuenta los objetivos planteados a nivel de la dirección como de la región en su conjunto.

Por lo tanto, analizar la problemática de transportes y comunicaciones, conlleva a comprender las políticas y estrategias de dirección mediante la participación integral de todos los trabajadores, cuyo propósito sea el óptimo servicio al público usuario.

En consecuencia, para un análisis adecuado, la investigación abarco las siguientes fases: Capítulo I Marco teórico, capítulo II Planteamiento del problema, capítulo III Metodología de la investigación, capítulo IV Técnicas e instrumentos de investigación, capítulo V Contrastación de Hipótesis y capítulo VI: Presentación, interpretación y discusión de resultados; además de las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y los anexos correspondientes.

El Autor

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. Antecedentes internacionales

- ♦ NAZARENA AMAYA P. (2016), realizo en Barcelona – España; la investigación titulada: Evaluación de políticas y programas públicos: Un aporte al fortalecimiento del estado; año 2016; llegando a los siguientes resultados: Las perspectivas de evaluación centrada en la eficacia administrativa y la rendición de cuentas son útiles y necesarias para promover mejores sistemas de gestión, circunscribiendo su incidencia (utilidad) al ámbito institucional. Para fortalecer el potencial de la evaluación es necesario desarrollar estrategias de evaluación que abarquen no solo la gestión, sino también el gobierno (Subirats, 2004). Comprender el gobierno, implica comprender el contexto político y social en el cual la evaluación se desarrolla y situar los análisis institucionales, en este contexto (p. 157)

- ♦ Auad Rodríguez V. (2017), realizo en Chile, la tesis titulada: Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa, llegando a la conclusión: En relación a la modernización del estado respecto de la gestión pública, es evidente que los mecanismos hoy instalados para modernizar están sujetos y condicionados por problemáticas externas a su cometido original, como lo son las demandas de remuneraciones para los funcionarios públicos. Por

tanto, un programa que nació para modernizar la gestión del Estado hoy le está haciendo frente a esta falencia remuneracional para la cual no fue creado, desviándose entonces de su objetivo y además se transforma en un instrumento de gestión enraizado dentro del Estado, pues a la fecha eliminarlo constituye un problema de magnitud en la administración pública. (p. 26)

<https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

1.1.2. Antecedentes Nacionales

- ♦ ACOSTA AGUIRRE, R. (2016) realizó en Tumbes – Perú, la tesis titulada: Gestión por resultados y su influencia en la toma de decisiones de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2015; llegando a los siguientes resultados. La gestión institucional está articulada con las políticas públicas nacional y sectorial, sin embargo se debe mejorar la formulación oportuna de los objetivos de corto plazo; la Universidad ha priorizado el 82% de su presupuesto en el programa: formación universitaria de pregrado, sin embargo de este porcentaje solo el 8% ha sido destinado a la atención de los productos programados en el presupuesto institucional; se determinó que la aplicación de las herramientas del modelo de gestión por resultados en la universidad influyen de forma poco significativa en la toma de decisiones de sus autoridades y directivos (p. 2 resumen)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10026/acosta_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- ♦ Whitman Cayo Ríos Adrianzén (2018) realizó en Lima – Perú, la tesis titulada: “Gestión por Resultados y Administración Pública en la Policía Nacional del Perú, Lima – 2018”; llegando a la conclusión: Existe una relación positiva y significativa entre la gestión por resultados y la administración pública en la Policía Nacional del Perú, Lima – 2018, con un coeficiente de correlación de 0.358 lo cual indica una correlación positiva débil y $p = 0.000 < 0.01$; es decir a una buena gestión por resultados es mejor la administración pública. (p.74)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21654/Rios_AW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

1.1.3. Antecedentes Locales

Realizada la búsqueda no se encontraron investigaciones relacionados al sector de estudio.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Políticas de Dirección o Gestión Institucional

a) Definición

Las políticas de dirección se consideran como los lineamientos o reglas que se establecen para orientar como hacer mejor las cosas, basadas en la motivación, comunicación y liderazgo; por su parte comprenden el proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un individuo, preparado con habilidades y competencias laborales y gerenciales, conducir un

organismo social productivo a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que operan, adaptándolo por medio de una serie de políticas y estrategias a largo plazo. Para ello, la dirección organizacional debe tener la capacidad administrativa de definir objetivos claros, organizacionales, así como las estructuras, sistemas de información, procedimientos de operación y controles para evaluar el desempeño y motivar a los agentes internos y externos para que se logren los resultados deseados. ¹

b) Niveles de dirección

Las organizaciones establecen niveles de autoridad y responsabilidad denominadas jerarquías. La administración se ejerce por medio de niveles gerenciales que varían según la capacidad otorgada o delegada al gerente en relación con su jerarquía organizacional: Alta dirección, Gerencia media y Nivel operativo

c) Dirección y responsabilidad directiva

Según Hernández y Rodríguez (2011) considera que la dirección dentro del proceso administrativo, se analiza los elementos de liderazgo que requiere quien ocupa una gerencia general, una gerencia de área o una jefatura que le dé dirección a sus equipos de trabajo hacia los grandes objetivos de la

¹ Sergio Jorge Hernández y Rodríguez; "*Fundamentos de gestión empresarial: Enfoque basado en competencias*", Primero Edición, Pág. 2.

organización. En tanto, todos los niveles gerenciales requieren saber ejercer la dirección.

En consecuencia, la dirección es la habilidad en términos de competencia ejecutiva que los niveles gerenciales requieren para ejecutar la estrategia con eficiencia, eficacia y efectividad, y tomar las decisiones oportunas hacia los objetivos y estrategias.

La dirección requiere de las siguientes habilidades en términos de competencias intelectuales y gerenciales:

- ✓ Ejecutividad, para hacer realidad el futuro que se planeó.
- ✓ Estrategia, en tanto que conceptualiza y sintetiza la problemática de la situación presente y del futuro dando directrices estratégicas clave.
- ✓ Ser intelectual, porque razona y evalúa económica y socialmente las causas y los efectos de las diversas alternativas.
- ✓ Creatividad, porque genera soluciones innovadoras que dan la organización elementos distintivos-únicos que atraen a los usuarios y consumidores.
- ✓ Sintetizadora, porque conceptualiza situaciones complejas e intangibles, con la definición en pocas palabras de los que sucede y por qué sucede.
- ✓ Entusiasmo, porque el director debe estar convencido e incluso “apasionado” por los proyectos, de forma que motive y contagie a todos los miembros de la organización.

d) Medios o componentes de la dirección

Acorde con lo que establece Hernández y Rodríguez (2011); se conocen como medios de la dirección o gestión los factores claves de que se valen los responsables de la alta dirección, los mismos que a continuación se detallan: Integración, Liderazgo, Motivación, Comunicación, Supervisión de Resultados y Toma de Decisiones.

e) Principios de la supervisión

Para mayor entendimiento de la política de dirección; Hernández y Rodríguez (2011) considera principios de la supervisión de las actividades que conllevan a una eficaz gestión por resultados; para el caso se detallan a continuación:

- Funcionalmente, la dirección y supervisión no pueden separarse, ni establecerse aparte una de otra. Son funciones eslabonadas, coordinadas, complementarias y mutuamente compartidas en el ejercicio de la dirección.
- La dirección es el rumbo. La supervisión es acoplar la acción con los objetivos en la ejecución y en gestión de una entidad.
- La dirección se fundamenta en la racionalización del debe ser, mientras que la supervisión se fundamenta en la experiencia directiva.
- La supervisión implica el conocimiento de las características de los colaboradores, su madurez en términos psicológicos, sociológicos y en

términos técnicos; de ahí que el directivo como supervisor tenga la responsabilidad formativa de los colaboradores.

- La dirección en la supervisión de colaboradores es eminentemente creativa, no obedece a reglas rígidas, sino que crea soluciones con base en las habilidades de liderazgo, motivación y comunicación de quien ejerce la acción.

1.2.2. Gestión por Resultados

a) ASPECTOS GENERALES

La Gestión por Resultados (GpR) es una orientación de la administración pública y privada, que propone que todos los recursos y esfuerzos de las organizaciones estén dirigidos al logro de resultados, para el bien de la población. Está diseñado para lograr un equilibrio entre las actividades de cada una de las organizaciones y los resultados que permiten su desarrollo. En el sector público, este cambio de misión ha planteado muchos desafíos al estado, entre ellos la redefinición de los enfoques conceptuales de la gestión pública, el valor público; la mejora de las capacidades organizacionales e institucionales; el ejercicio de los directivos públicos y los enfoques teóricos en la que han fundamentado sus acciones; también ha afectado el sistema de control de la acción del estado. Es decir, de la exigencia de rigor en los procedimientos, se está migrando hacia la exigencia de resultados, inherente a un estado que se presenta como proveedor de servicios y capacidades de desarrollo y de bienestar.²

² www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1088/1/carpio_bj.pdf

Entonces, la gestión por resultados es un enfoque muy útil en las entidades, pues centra los esfuerzos y tareas de la gestión y la administración en el cumplimiento o logro de sus objetivos. Es decir, consigue resultados conforme a los objetivos decididos con anticipación. Es indiscutible el énfasis que se le debe dar a los resultados porque son la base objetiva para una correcta evaluación del desempeño gerencial de las organizaciones.

b) Fundamentos y esencia de la administración por resultados

Primero administrar por objetivos o resultados es una forma de pensar: más que una técnica de gerenciar, es una forma de ver (una visión) y de actuar que permite la participación de los colaboradores para fomentar la auto supervisión y el autocontrol.

Segundo, es la coordinación de objetivos o resultados: deben existir según el principio de unidad de dirección. Es decir, todas las acciones individuales deben encaminarse hacia las metas de la organización.

Tercero deben ser cuantificables: los objetivos o resultados como meta deben redactarse en forma que se controlen con facilidad por medios cuantitativos.

Cuarto deben redactarse de manera adecuada: uno de los aspectos más importantes para el éxito de un sistema de administración por objetivos o resultados es la redacción general de los objetivos o resultados. Para una correcta redacción de los objetivos o resultados, es conveniente tomar en

cuenta las sugerencias de George Morrissey, que se presentan a continuación:

1. Empezar con el infinitivo de un verbo de acción.
2. Especificar el resultado clave que se va a conseguir.
3. Especificar la fecha límite para su cumplimiento.
4. Especificar los costos máximos (dinero, horas-hombre, materiales).
5. Ser medible y verificable.
6. Vincularse a las responsabilidades del encargado de un área, y a las funciones y misiones de los niveles superiores.
7. Ser comprensible para quien ejecuta la acción.
8. Ser realista y asequible, pero al mismo tiempo presentar un reto.
9. Proporcionar la máxima utilidad sobre la inversión requerida en tiempo y recursos en comparación con otros objetivos ya alcanzados.
10. Ser consecuente con los recursos disponibles o previstos.
11. Evitar, o reducir, la doble responsabilidad para la ejecución (evitar la dualidad en la responsabilidad).
12. Ser consecuente con las políticas y las prácticas básicas de la organización.
13. Ser producto de un acuerdo voluntario entre el superior y el colaborador, sin presiones ni coacciones indebidas.³

³ Sergio Jorge Hernández y Rodríguez; "**Fundamentos de gestión empresarial: Enfoque basado en competencias**", Primera Edición, Pág. 78-80.

c) Objetivo

Refocalizar la conducción y gerencia de los organismos hacia un modelo de gestión que privilegie los resultados por sobre los procedimientos y priorice la transparencia en la gestión.

d) Gestión pública por resultados

Es una variante de la Nueva Gestión Pública. La Gestión por Resultados fue diseñada por los Organismos Internacionales (BID, CLAD, BM) y es definida de la siguiente manera:

“La Gestión por Resultados es un marco conceptual cuya función es facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor, con la finalidad de optimizarlo asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones”

A partir de este concepto concluimos:

1. Que según este enfoque “gestionar” significa crear valor público.
2. Que en sentido estricto la Gestión por Resultados es un conjunto de herramientas que sirven a generar valor público.

e) Elementos de la gestión pública por resultados.

1. Planeamiento Estratégico. Es el proceso sistemático construido sobre el análisis continuo de la situación actual y del pensamiento orientado al futuro, el cual genera información para la toma de decisiones con el fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos. Se encuentra

compuesto por 4 fases: i) Prospectiva; ii) Estratégica; iii) Institucional; iv) De Seguimiento.

Se articula con el presupuesto en la fase institucional.

2. Presupuesto por Resultados. Es una estrategia de gestión pública que vincula la asignación de recursos a productos y resultados medibles a favor de la población, que requiere de la existencia de una definición de los resultados a alcanzar.

Esta herramienta se implementa por medio de Programas Presupuestarios, Incentivos e indicadores de desempeño.

3. Gestión Financiera. Comprende el conjunto de elementos administrativos de las organizaciones públicas que hacen posible la captación de recursos y su aplicación en la concreción de objetivos y las metas del Sector Público. Está conformada por los principios, las normas, los organismos, los recursos, los sistemas y los procedimientos que intervienen en las operaciones de programación, gestión y control necesarias tanto para la captación como para el gasto de recursos. (BID)

4. Gestión de Programas y Proyectos. Es el medio a través del cual el Estado produce los bienes y servicios que permiten alcanzar los objetivos establecidos en el plan de gobierno.

5. Monitoreo y Evaluación. El monitoreo es la función continua que utiliza la recopilación sistemática de datos sobre indicadores predefinidos para proporcionar a los administradores y a las principales partes interesadas de una intervención para el desarrollo de INDICACIONES sobre el

avance y el logro de los objetivos, así como la utilización de fondos asignados. (BID) ⁴

f) Rol de los equipos de trabajo para una eficaz gestión por resultados

Para el caso se considera las siguientes razones:

- ♦ **Innovación.**- El pensamiento creativo, que constituye el fundamento de las ideas sobre nuevos productos/servicios, se incrementa al reunir personas que cuentan con un abanico amplio de experiencias y conocimientos para enfrentar un problema o tarea común.
- ♦ **Velocidad.**- Además de introducir más ideas, los equipos también reducen el tiempo que se necesita para desarrollar productos o brindar servicios.
- ♦ **Costos.**- Como en muchas entidades, reducir los costos y responder con mayor rapidez a los usuarios fueron las razones fundamentales por las que Jostens decidió organizarse en equipos.
- ♦ **Calidad.**- Uno de los objetivos primordiales de los equipos de trabajo consiste en alcanzar la excelencia en la calidad.

1.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Dirección organizacional.**- Es la actividad que consiste en orientar las acciones de una entidad, una organización o una persona hacia un determinado fin. El director debe fijar metas, tomar decisiones y guiar a sus subordinados.

⁴ <http://incispp.edu.pe/blog/la-gestion-publica-resultados-concepto-elementos/>

- **Eficiencia organizacional.-** La relación del hombre con su trabajo está multideterminada, en cuanto a la utilización de los recursos.
- **Eficacia organizacional.-** La eficacia organizacional busca la maximización del rendimiento para la organización, por medios técnicos y económicos (eficiencia) y por medios políticos (no económicos).
- **Gestión organizacional.-** Basada en la capacidad del logro de objetivos, se puede representar como la intersección de las 3 dimensiones de desarrollo humano, condiciones de trabajo y productividad, y, en términos de competitividad empresarial, se considera la pertinencia de los entregables del proceso productivo, los cuales, tienen características de entregables tangibles e intangibles; e, intermedios y finales.
- **Gestión por resultados.-** Es una combinación de sistemas, valores y procedimientos para lograr más y mejores resultados, con igual o menor cantidad de recursos.
- **Metas organizacionales.-** Son formulaciones que establecen el estado futuro deseado que intenta conseguir una organización.
- **Objetivos organizacionales.-** Son situaciones deseadas que toda organización procura alcanzar en las distintas áreas que la componen o que resultan de su interés, y que concretan el deseo contenido en su misión y visión a través de metas alcanzables.
- **Políticas.-** Son los lineamientos que orientan como realizar las actividades u operaciones en las organizaciones.

- **Políticas de dirección.-** Es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar los objetivos previamente determinados

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Situación problemática

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ica, es la encargada de analizar la problemática de transportes y comunicaciones, con la finalidad de establecer las políticas y estrategias de dirección mediante la participación integrada de todos los trabajadores, cuyo propósito se centre en un óptimo servicio al público usuario, en los últimos años se ha constituido en un sector de mucha importancia en el quehacer de la Región Ica, no solo por generar recursos sino por la responsabilidad que asume, en función a las atribuciones o competencias que le corresponde desempeñar referente a infraestructura vial, circulación terrestre y telecomunicaciones.

De tal forma, que en la actualidad se viene implementando una serie de políticas que contribuyan a obtener mejores resultados en bien de la comunidad iqueña. Siendo un sector que otorga licencias de conducir, de tal forma que tiene responsabilidad en el actuar de los conductores, a quienes se les califica de incompetentes por las diversas infracciones que cometen a las reglas de tránsito; por lo tanto el objetivo de la actual gestión es disminuir tales infracciones, estableciendo mejores mecanismos y procedimientos en cuanto al rol que desempeña la dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ica.

Es importante resaltar, que en diversas oportunidades los conductores se quejan por el estado actual de las carreteras; lo que trae consigo la responsabilidad del sector transporte de la región Ica, velar mejoramiento, rehabilitación, mantenimiento y construcción de carreteras tendientes al desarrollo vial regional; por ser de su competencia. Asimismo, las acciones de control, fiscalización y ejecución de la prestación de los servicios de transporte de personas, mercancías, etc., deben mejorarse para el bienestar de la población.

2.2. Formulación de problemas

2.2.1. Problema general

¿Cómo inciden las políticas de dirección en la gestión por resultados de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019?

2.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo inciden los mecanismos y procedimientos de las políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019?
- ¿Cómo incide la normatividad para establecer políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019?
- ¿Cómo inciden los procesos de motivación y comunicación en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019?

- ¿Cómo incide la eficiencia y eficacia de las políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019?
- ¿Cómo incide el manejo de equipos de trabajo en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019?

2.2.3. Delimitación del Problema

- **Delimitación Geográfica.-** El trabajo comprende el ámbito de acción de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica.
- **Delimitación Temporal.-** La investigación comprende los años 2018 – 2019
- **Delimitación Social.-** Los resultados de la investigación benefician a la gestión de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica e indirectamente al público usuario de la misma.
- **Delimitación Conceptual.-** Permitió realizar el análisis de la relación causa – efecto, referente a las políticas de dirección, que implican el establecimiento de las reglas o lineamientos que orientan la realización de las actividades en la dirección de transporte de la Región Ica; mientras que la Gestión por resultados comprende el logro de los objetivos que persiguen las entidades.

2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Justificación

El trabajo se justifica porque su desarrollo permitió conocer la real problemática de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones - Región Ica, dado sus competencias y facultades que por ley corresponde desempeñar, para un adecuado ordenamiento y análisis de cómo se otorgan las licencias de conducir a personas que la requieren, por su parte es fundamental el rol de la Dirección de Transporte en cuanto a: mantenimiento, mejoramiento, rehabilitación y construcción de carreteras que permiten el desarrollo de la infraestructura vial regional, etc.

Lo indicado con anterioridad, establece que existe inconformidad tanto de parte del conductor como del público usuario por el exceso de trámites, lo que trae consigo una deficiente apreciación y percepción del público por las políticas de gestión que se implementen en la Dirección Regional antes mencionada.

Sin embargo, a nivel de la región se observa mucha informalidad en el transporte público, hecho que suscita muchas faltas en temas de seguridad vial, entre otros factores.

2.3.2. Importancia

Considerando que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Ica; es la encargada de dirigir, orientar, supervisar, ejecutar, evaluar y aplicar la política institucional en

concordancia con la política sectorial y regional; con los planes sectoriales y regionales en materia de Transportes y Comunicaciones. Razón por la cual, la investigación es relevante, en la medida que el diagnóstico situacional permite establecer políticas adecuadas, tendientes a mejorar la gestión de la Dirección materia de estudio, para ello fue fundamental analizar la actitud y aptitud del trabajador, y en especial de los directivos; que de una u otra manera contribuyen a mejorar la gestión institucional, cuyo resultado se refleje en el bienestar del público usuario al recibir el servicio.

2.4. Objetivo de investigación

2.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de las políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019

2.4.2. Objetivos específicos

- Analizar si los mecanismos y procedimientos de las políticas de dirección inciden en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.
- Analizar la incidencia de la normatividad de las políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

- Determinar la incidencia de los procesos de motivación y comunicación en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.
- Determinar la incidencia de la eficiencia y eficacia de las políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.
- Determinar la incidencia del manejo de equipos de trabajo en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

Las políticas de dirección inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

2.5.2. Hipótesis específicas

- Los mecanismos y procedimientos de las políticas de dirección inciden directamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019
- La normatividad acerca de las políticas de dirección inciden directamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019

- Los procesos de motivación y comunicación inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019
- El manejo de equipos de trabajo inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

2.6. Variables de investigación

2.6.1. Identificación de variables

- **Variable Independiente:** Políticas de dirección
- **Variable dependiente:** Gestión por resultados

2.6.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES
Variable Independiente Políticas de dirección	Se considera como las reglas, mecanismos y lineamientos de dirección que se establecen para orientar el quehacer del trabajador y de la organización.	• Mecanismos y procedimientos de políticas. • Normatividad • Proceso de motivación y comunicación • Eficiencia y eficacia • Manejo de equipos de trabajo
Variable dependiente Gestión por resultados	Implica la dirección efectiva e integrada de los procesos Administrativos y productivos en las organizaciones; con la finalidad de lograr la máxima eficacia, eficiencia y efectividad del rendimiento, reflejado en el logro de objetivos y la mejora continua en las organizaciones.	• Logro de objetivos y metas • Productividad laboral y organizacional • Presupuestos por resultados • Gestión financiera y de proyectos

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

- **Tipo.-** De acuerdo al análisis de los datos, la investigación fue de tipo **cuantitativa**, ya que conlleva analizar e interpretar los resultados, según problemática de estudio.

Acorde con la ciencia, la tesis fue de tipo Fáctica, ya que se trabajó con hechos concretos de la realidad materia de estudio.

- **Nivel de investigación.** De acuerdo al caso, la investigación fue de nivel **Explicativa**, ya que permitió conocer las causas y efectos de la problemática materia de estudio.
- **Diseño de investigación.** Para el caso se utilizó el diseño no experimental, específicamente el diseño **Descriptivo simple**, el mismo que permitió observar la muestra según años 2018 – 2019, siendo su esquema el siguiente:

M----- O

Dónde: M representa la muestra

O representa la Observación.

3.1. Población y muestra

♦ Población:

Estuvo integrada por todos los trabajadores, directivos y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de la Región Ica. Siendo un total de 114 trabajadores, de las cuales 104 corresponden al régimen laboral de la ley 276 y 10 al régimen laboral 1057.

♦ Muestra de Estudio:

Para una mayor confiabilidad, precisión y validez de los resultados, se aplicó la fórmula cuando se conoce la población para determinar tamaño de muestra al 95% de confiabilidad y 5% de margen de error.

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Dónde: n = Tamaño de muestra

p = probabilidad de éxito (0.60)

q = probabilidad de fracaso (0.40)

e = margen de error (5%)

N = Población (114 trabajadores)

Z = Nivel de confiabilidad (95%)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.60)(0.40)(114)}{(0.05)^2(114 - 1) + (1.96)^2(0.60)(0.40)}$$

n = 87 Servidores.

ESTRATIFICACIÓN DE LA MUESTRA		
Ley 276	104 personas x 76.32%	79
Ley 1057	10 personas x 76.32%	8
TOTAL		87

CAPÍTULO IV

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Técnicas de recolección de datos

- **Observación.-** Técnica que conlleva obtener los datos preliminares de la realidad de estudio
- **Encuesta.-** Técnica de investigación que permitió recolectar datos acerca de la realidad, cuya información fue otorgada por los trabajadores inmersos en el estudio.
- **Análisis documental.-** Permitió revisar libros, revistas, documentos de gestión, etc., con el propósito de efectuar el sustento teórico entre otros aspectos de la realidad de estudio.

4.2. Instrumentos de recolección de información.

Según técnicas se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Ficha de Observación
- Cuestionario
- Libros, revistas, documentos, etc.

4.3. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de resultados

- **Organización y clasificación de datos.-** Técnica que permitió agrupar los datos por variables e indicadores.
- **Tabulación de datos.-** Técnica que conlleva a realizar el conteo de los datos en forma mecánica y sistematizada (utilización de programas para procesar datos)

- **Cuadros y representaciones estadísticas.-** Técnica que nos permitió elaborar las tablas o cuadros que reflejen los resultados obtenidos y al mismo tiempo efectuar la representación gráfica correspondiente
- **Chi – cuadrado.-** Para efectos de comprobar los resultados se utilizó la técnica del Chi – cuadrado, en función a los grados de libertad y valor crítico.

CAPÍTULO V

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1. Comprobación de la hipótesis general

Las políticas de dirección inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019

Hipótesis nula

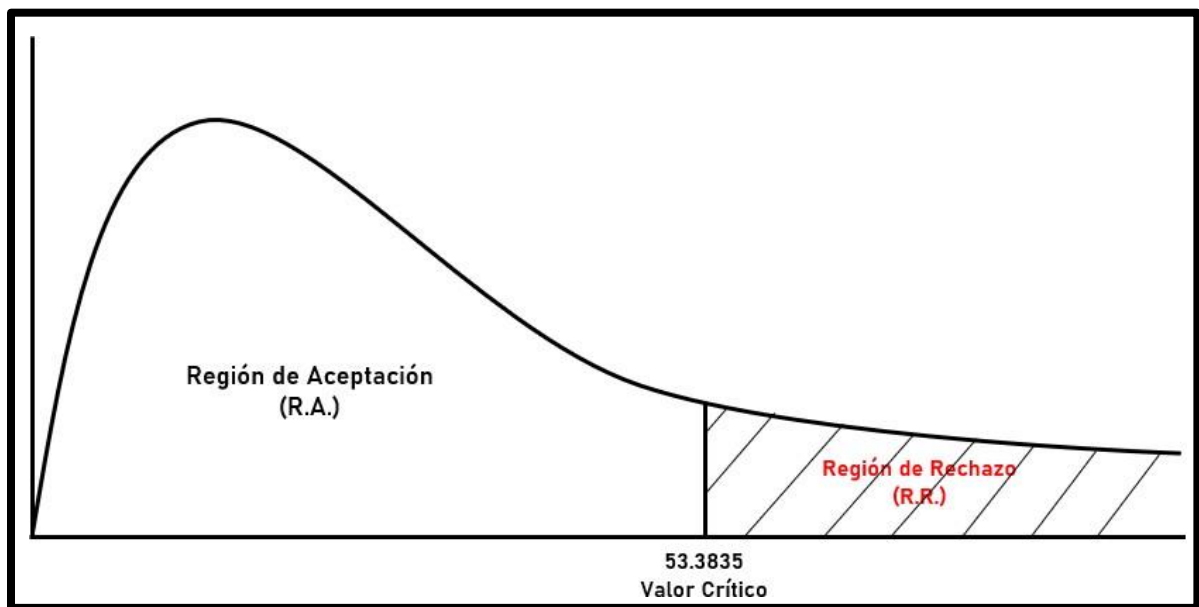
Las políticas de dirección no inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

En tal sentido, para comprobar estadísticamente la hipótesis se utilizó la

siguiente fórmula del Chi – cuadrado:
$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Por lo que se utilizaron los parámetros de confiabilidad al 95% y margen de error al 5%, lo conlleva a determinar los grados de libertad que resultaron de las filas menos uno por columnas menos uno: (f-1) (c-1), cuya aplicación resulto: $(20 - 1) (3 - 1) = 19 \times 2 = 38$ siendo su valor critico de 53.3835.

Por lo tanto, en grafica se representa la Region de aceptación (R.A) y la Region de rechazo (R.R.)



CHI – CUADRADO EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS OBTENIDOS

$$\text{Formula: } X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde: x^2 = CHI - CUADRADO

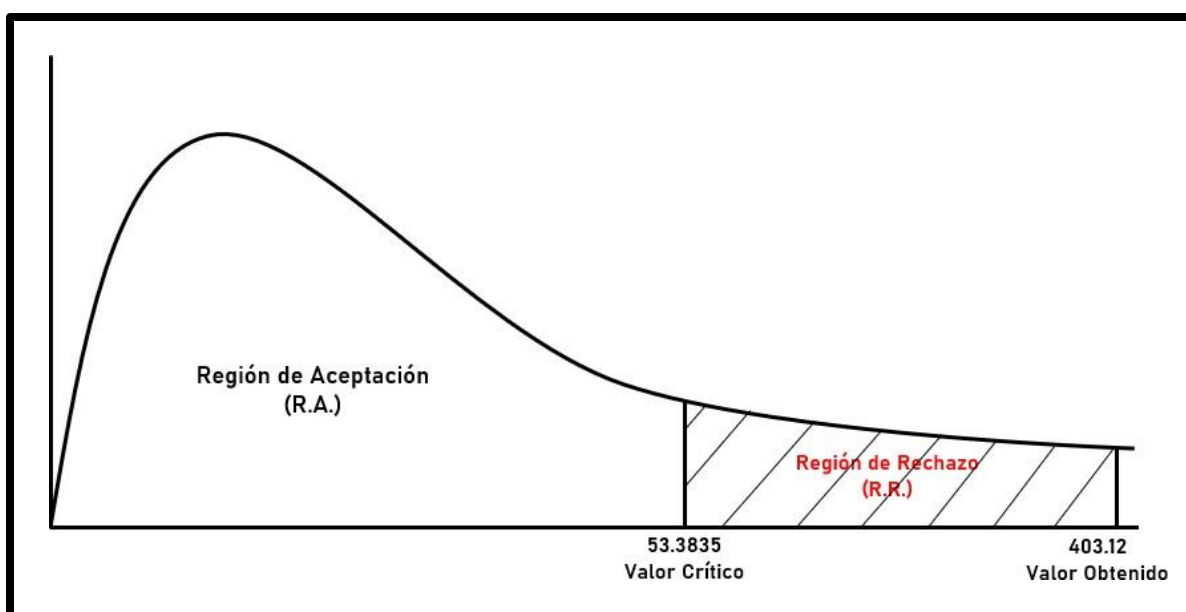
f_o = Frecuencias Observadas

f_e = Frecuencia esperada

Respuesta Nº Tabla	1			2			3			Total
	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	f_o	f_e	x^2	
1	54	29.15	21.18	19	40.7	11.57	14	17.15	0.58	87
2	19	29.15	3.53	53	40.7	3.72	15	17.15	0.27	87
3	15	29.15	6.87	57	40.7	6.53	15	17.15	0.27	87
4	31	29.15	0.12	50	40.7	2.13	6	17.15	7.25	87
5	17	29.15	5.06	31	40.7	2.31	39	17.15	27.84	87
6	20	29.15	2.87	24	40.7	6.85	43	17.15	38.96	87
7	57	29.15	26.61	19	40.7	11.57	11	17.15	2.21	87
8	14	29.15	7.87	65	40.7	14.51	8	17.15	4.88	87
9	29	29.15	0.00	54	40.7	4.35	4	17.15	10.08	87
10	49	29.15	13.52	32	40.7	1.86	6	17.15	7.25	87
11	17	29.15	5.06	55	40.7	5.02	15	17.15	0.27	87
12	16	29.15	5.93	58	40.7	7.35	13	17.15	1.00	87
13	35	29.15	1.17	35	40.7	0.80	17	17.15	0.00	87
14	44	29.15	7.57	30	40.7	2.81	13	17.15	1.00	87
15	25	29.15	0.59	28	40.7	3.96	34	17.15	16.56	87
16	31	29.15	0.12	46	40.7	0.69	10	17.15	2.98	87
17	47	29.15	10.93	30	40.7	2.81	10	17.15	2.98	87
18	25	29.15	0.59	48	40.7	1.31	14	17.15	0.58	87
19	24	29.15	0.91	20	40.7	10.53	43	17.15	38.96	87
20	14	29.15	7.87	60	40.7	9.15	13	17.15	1.00	87
Total	583		128.37	814		109.83	343		164.92	1740

$$X^2 = 128.37 + 109.83 + 164.92 = 403.12$$

Entonces, aplicado el Chi – cuadrado se tiene como resultado 403.12, lo que sobrepasa al valor crítico de 53.3835, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general donde se afirma que: Las políticas de dirección inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.



5.2. Comprobación de hipótesis específicas

5.2.1. Hipótesis específicas 1

Los mecanismos y procedimientos de las políticas de dirección inciden directamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

Hipótesis nula

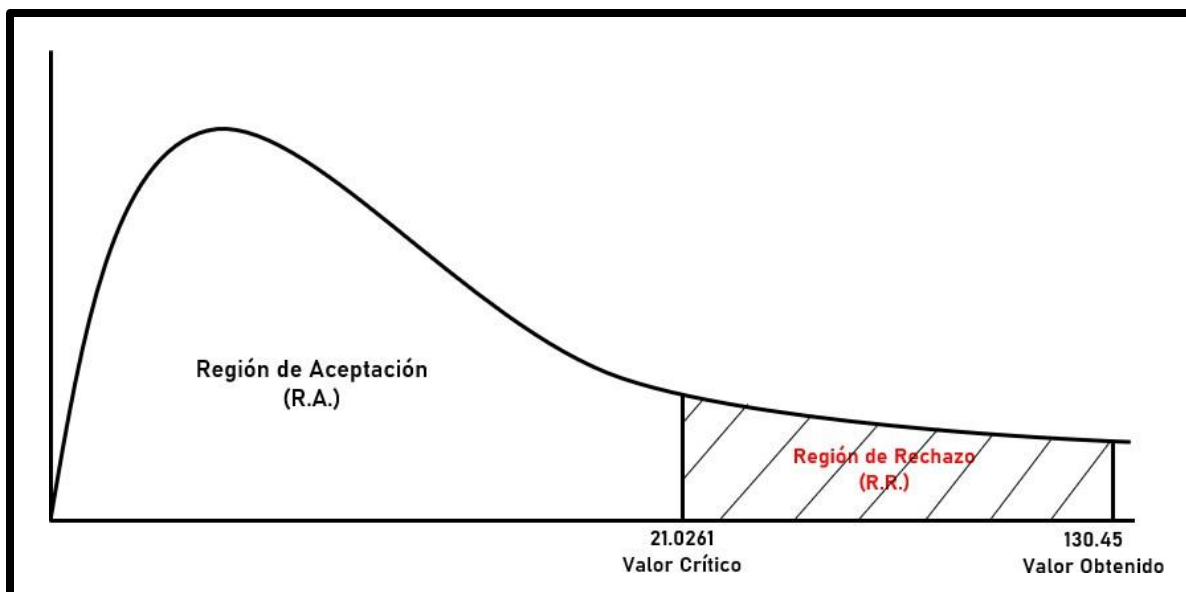
Los mecanismos y procedimientos de las políticas de dirección no inciden directamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

Grados de libertad: $(7 - 1) (3 - 1) = 6 \times 2 = 12$, siendo el valor crítico 21.0261.

Respuesta Nº Tabla	1			2			3			Total
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
3	15	24.71	3.82	57	42.29	5.12	15	20	1.25	87
4	31	24.71	1.60	50	42.29	1.41	6	20	9.80	87
5	17	24.71	2.41	31	42.29	3.01	39	20	18.05	87
17	47	24.71	20.11	30	42.29	3.57	10	20	5.00	87
18	25	24.71	0.00	48	42.29	0.77	14	20	1.80	87
19	24	24.71	0.02	20	42.29	11.75	43	20	26.45	87
20	14	24.71	4.64	60	42.29	7.42	13	20	2.45	87
Total	173		32.60	296		33.05	140		64.80	609

$$X^2 = 32.60 + 33.05 + 64.80 = 130.45$$

El producto arribado de 130.45 es mayor al valor crítico de 21.0261; lo que indica rechazar la hipótesis nula y aceptar lo establecido como hipótesis específica 1.



5.2.2. Hipótesis específica 2

La normatividad acerca de las políticas de dirección incide directamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

Hipótesis nula

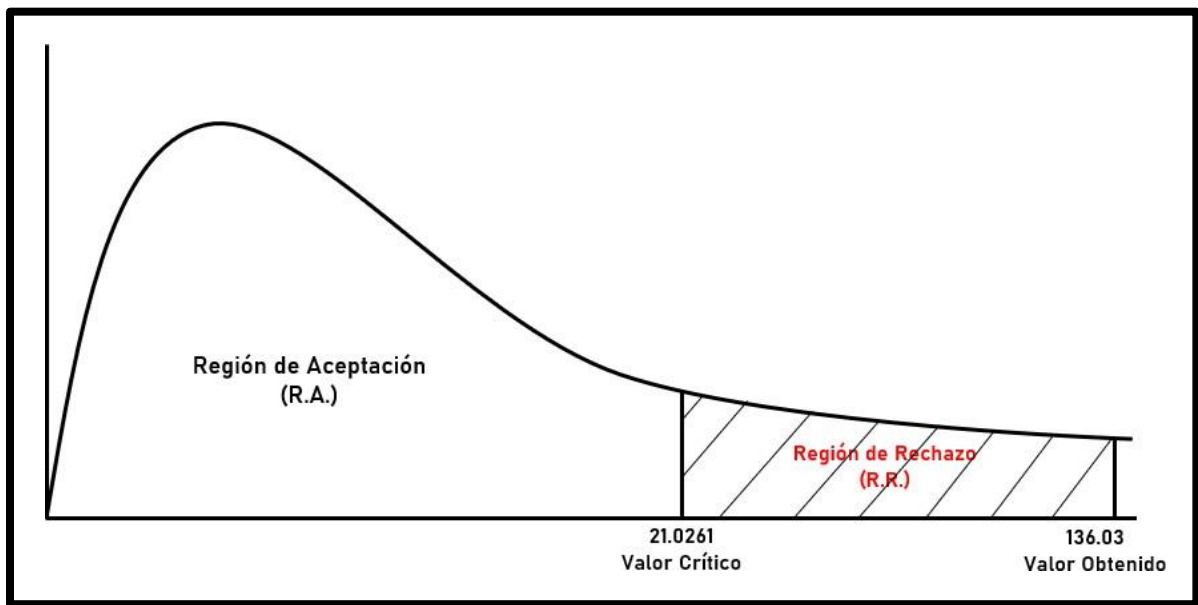
La normatividad acerca de las políticas de dirección no incide directamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

Grados de libertad: $((7 - 1) (3 - 1) = 6 \times 2 = 12$, valor critico 21.0261.

Respuesta Nº Tabla	1			2			3			Total
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
10	49	27.43	16.96	32	43.29	2.94	6	16.29	6.50	87
11	17	27.43	3.97	55	43.29	3.17	15	16.29	0.10	87
12	16	27.43	4.76	58	43.29	5.00	13	16.29	0.66	87
17	47	27.43	13.96	30	43.29	4.08	10	16.29	2.43	87
18	25	27.43	0.22	48	43.29	0.51	14	16.29	0.32	87
19	24	27.43	0.43	20	43.29	12.53	43	16.29	43.80	87
20	14	27.43	6.58	60	43.29	6.45	13	16.29	0.66	87
Total	192		46.88	303		34.68	114		54.47	609

$$X^2 = 46.88 + 34.68 + 54.47 = 136.03$$

El resultado de 136.03 es superior al valor crítico de 21.0261, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 2.



5.2.3. Hipótesis específica 3

Los procesos de motivación y comunicación inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

Hipótesis nula

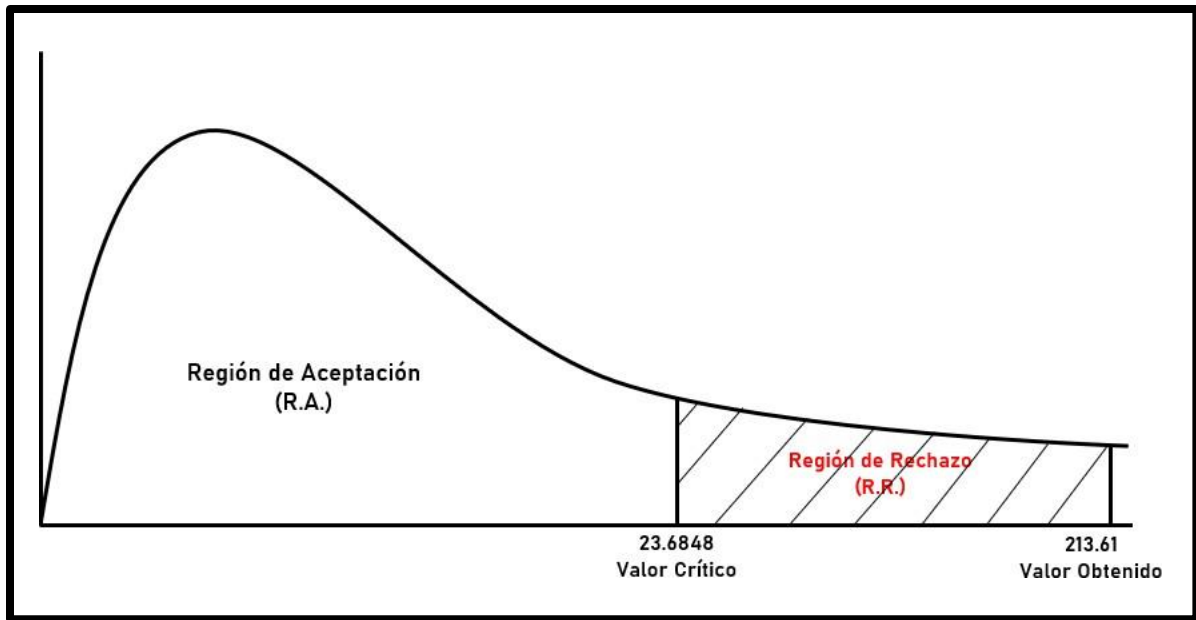
Los procesos de motivación y comunicación no inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019

Grados de libertad: $(8 - 1) (3 - 1) = 7 \times 2 = 14$, valor critico 23.6848.

Respuesta Nº Tabla	1			2			3			Total
	f _o	f _e	χ ²	f _o	f _e	χ ²	f _o	f _e	χ ²	
6	20	28.75	2.66	24	40	6.40	43	18.25	33.57	87
7	57	28.75	27.76	19	40	11.03	11	18.25	2.88	87
8	14	28.75	7.57	65	40	15.63	8	18.25	5.76	87
9	29	28.75	0.00	54	40	4.90	4	18.25	11.13	87
17	47	28.75	11.58	30	40	2.50	10	18.25	3.73	87
18	25	28.75	0.49	48	40	1.60	14	18.25	0.99	87
19	24	28.75	0.78	20	40	10.00	43	18.25	33.57	87
20	14	28.75	7.57	60	40	10.00	13	18.25	1.51	87
Total	230		58.41	320		62.06	146		93.14	696

$$\chi^2 = 58.41 + 62.06 + 93.14 = 213.61$$

La aplicación del Chi – cuadrado arribo al resultado de 213.61, superando al valor critico de 23.6848; lo que implico rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3.



5.2.4. Hipótesis específica 4

El manejo de equipos de trabajo incide significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

Hipótesis nula

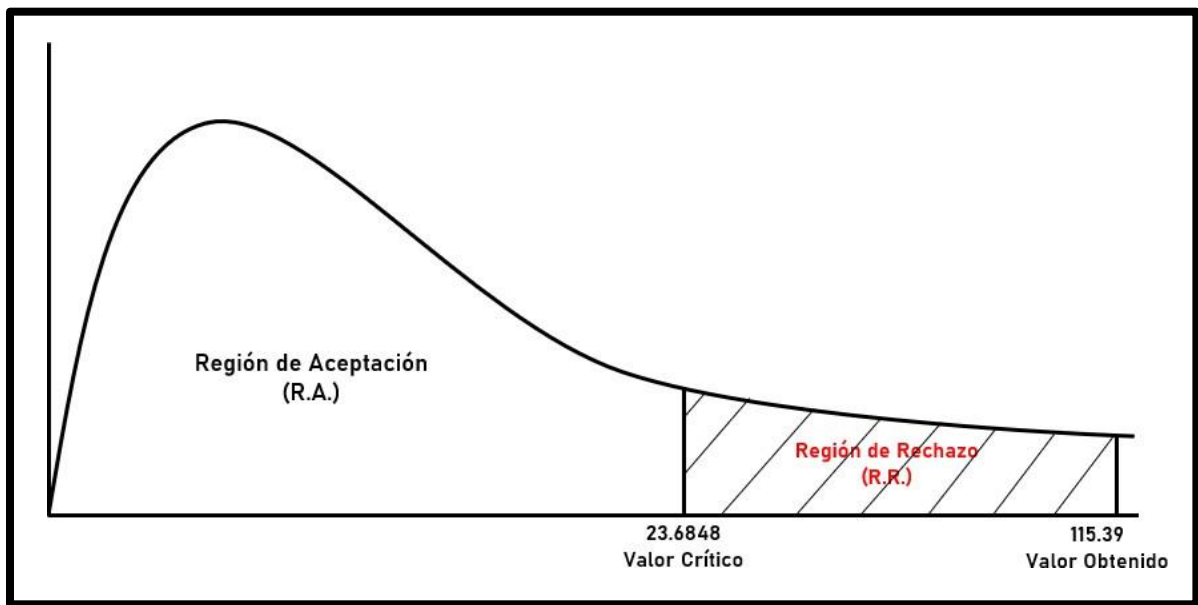
El manejo de equipos de trabajo no incide significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019.

Grados de libertad: $(8 - 1) (3 - 1) = 7 \times 2 = 14$, valor crítico 23.6848.

Respuesta Nº Tabla	1			2			3			Total
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
13	35	30.62	0.63	35	37.12	0.12	17	19.25	0.26	87
14	44	30.62	5.85	30	37.12	1.37	13	19.25	2.03	87
15	25	30.62	1.03	28	37.12	2.24	34	19.25	11.30	87
16	31	30.62	0.00	46	37.12	2.12	10	19.25	4.44	87
17	47	30.62	8.76	30	37.12	1.37	10	19.25	4.44	87
18	25	30.62	1.03	48	37.12	3.19	14	19.25	1.43	87
19	24	30.62	1.43	20	37.12	7.90	43	19.25	29.30	87
20	14	30.62	9.02	60	37.12	14.10	13	19.25	2.03	87
Total	245		27.75	297		32.41	154		55.23	696

$$X^2 = 27.75 + 32.41 + 55.23 = 115.39$$

El resultado obtenido de 115.39 es mayor al valor crítico de 23.6848, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 4.



CAPÍTULO VI

PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Presentación e interpretación de resultados

CUADRO N° 1

Para analizar y mejorar el transporte en Ica, se requiere actualizar las políticas y normas del caso

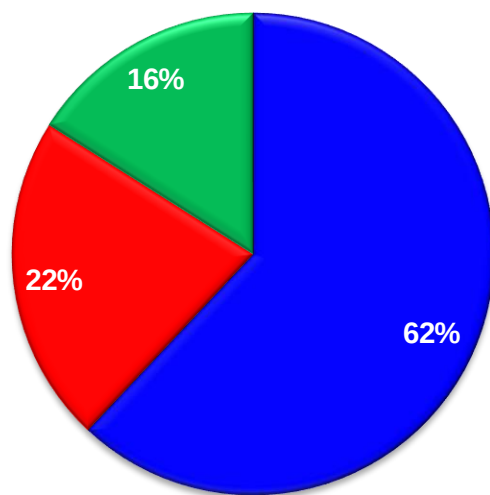
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	54	62
Indeciso	19	22
En desacuerdo	14	16
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Gran parte de trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ica, representados por el 62% establece que se requiere la actualización no solo de las políticas sino de la normatividad en su conjunto para mejorar la problemática de transporte a nivel de la Región Ica y del país; por su parte el 22% no opina al respecto y el 16% está en desacuerdo indicando que las normas están bien, solo depende de la voluntad de las autoridades y directivos en cuanto al cumplimiento de las mismas.

GRÁFICO N°1



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 2

El trabajador y personal directivo de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de la Región Ica, se encuentra preparado para enfrentar cambios para optimizar resultados de la gestión

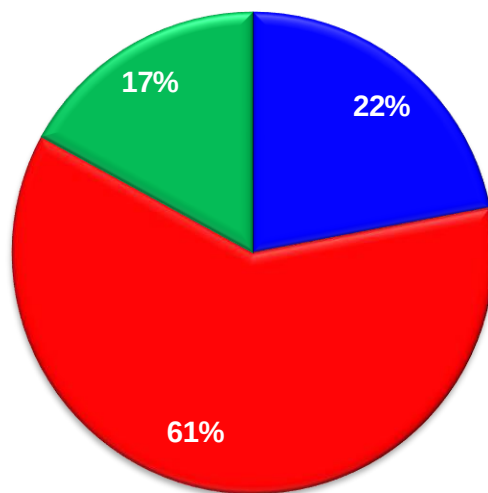
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	19	22
Indeciso	53	61
En desacuerdo	15	17
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

La opinión de los trabajadores encuestados es sorprendente, en razón a que el 61% está indeciso para precisar alguna respuesta, sin embargo el 22% manifiesta que los trabajadores en cualquiera de los niveles están en capacidad para enfrentar los cambios que conlleven a optimizar los resultados de la gestión, en beneficio de la población en general y el 17% está en desacuerdo, expresando que los trabajadores no están preparados para enfrentar cambios, que mejoren el servicio que se brinda en la Dirección Regional de Transporte y comunicaciones de Ica, ello se debe a la falta de voluntad de directivo o funcionarios para capacitar permanentemente a los colaboradores y por otra parte falta los recursos necesarios para tal fin.

GRÁFICO N°2



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 3

Cree usted que los mecanismos para implementar políticas de dirección son las más acertadas para optimizar resultados en el centro laboral

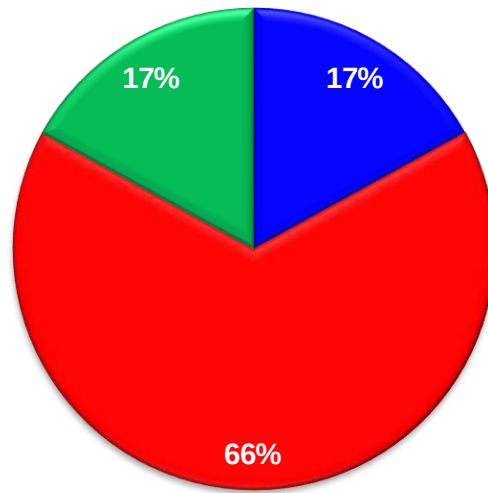
RESPUESTAS	N°	%
Siempre	15	17
A veces	57	66
Nunca	15	17
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

El 66% de los encuestados consideran que A veces los mecanismos para implementar las políticas de dirección son las más adecuadas para maximizar los resultados en el centro laboral. Es decir, los lineamientos de dirección se adaptan a las circunstancias y no son permanentes; asimismo el 17% indica que siempre se implementan acertadas políticas de dirección que reflejan la realidad, siendo el propósito mejorar el servicio de transporte y comunicaciones en la Región Ica y otro 17% responde estar en desacuerdo con las reglas de dirección, ya que los responsables no efectúan un verdadero diagnóstico de la problemática que permita implementar estrategias de mejora continua.

GRÁFICO N°3



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca

CUADRO N° 4

Los procedimientos de aplicación de las políticas de dirección son esenciales para optimizar la gestión por resultados en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica

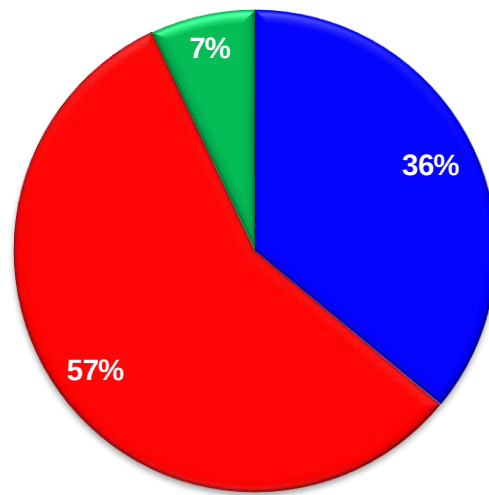
RESPUESTAS	N°	%
Frecuentemente	31	36
A veces	50	57
Nunca	6	7
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Los resultados muestran que el 57% de trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y comunicaciones aprecian que A veces se implementan procedimientos oportunos y eficaces para mejorar el funcionamiento y los resultados de la entidad en estudio; en cambio el 36% de involucrados precisan que frecuentemente los procedimientos y estrategias de gestión conllevan aplicar de forma eficiente las políticas de dirección para optimizar resultados y un 7% indican que nunca se establecen adecuados lineamientos de gestión, por ello la deficiencia del sector transporte en la Región Ica.

GRÁFICO N°4



■ Frecuentemente ■ A veces ■ Nunca

CUADRO N° 5

**Las tres últimas gestiones implementaron políticas de dirección eficaces
para mejorar resultados de gestión en el centro laboral**

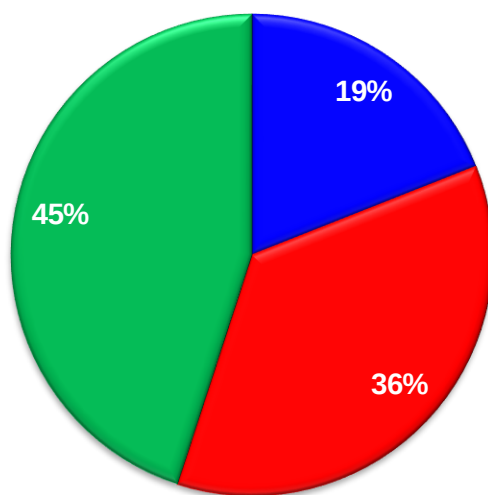
RESPUESTAS	N°	%
Siempre	17	19
A veces	31	36
Nunca	39	45
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Los resultados muestran que las últimas gestiones de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, no han sido de lo mejor, por lo general han existido muchas deficiencias e improvisaciones, que no han permitido obtener los resultados esperados. Por ello, el 45% de encuestados manifiestan que en el tiempo que llevan como trabajadores, siempre han existido improvisaciones, ya que los responsables del ente en estudio nunca se han preocupado por un desarrollo sostenible de la entidad. Por su parte, el 36% señala que A veces las políticas de dirección son eficaces para solucionar los problemas de orden administrativo y operativo, tendiente a maximizar los resultados de la gestión y el 19% de trabajadores expresan que siempre se implementan políticas de dirección acorde a las necesidades del sector transporte.

GRÁFICO N°5



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca

CUADRO N° 6

La motivación que recibe le permite realizar el máximo esfuerzo para desarrollar institución y por ende mejorar la gestión por resultados

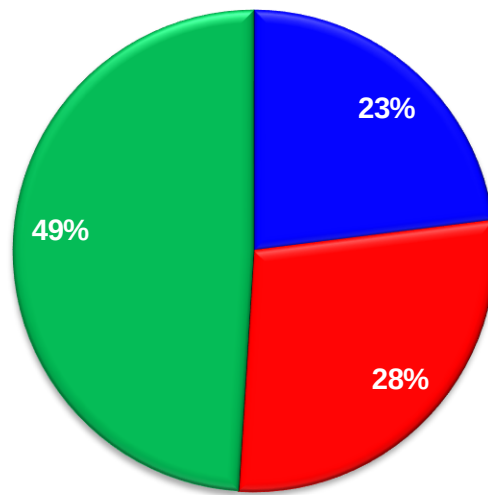
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	20	23
Indeciso	24	28
En desacuerdo	43	49
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Entendiendo que la motivación es el estímulo que se brinda al trabajador para un mejor desempeño o rendimiento en la labor asignada; lo que implica adecuadas condiciones de trabajo, ambiente laboral optimo, reconocimiento, etc. Razón por la cual, el 49% de trabajadores de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ica, establece que no se les motiva ni se les capacita para hacer mejor las cosas, motivo por el cual se dedican a cumplir su labor según su jornada de trabajo; otro grupo de trabajadores, representados por el 28% están indecisos para opinar y el 23% precisa recibir la motivación oportuna para interactuar e identificarse con su trabajo y por ende con el centro laboral.

GRÁFICO N°6



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 7

El sistema de comunicación establecido por la dirección conlleva a optimizar la gestión por resultados en el centro de trabajo

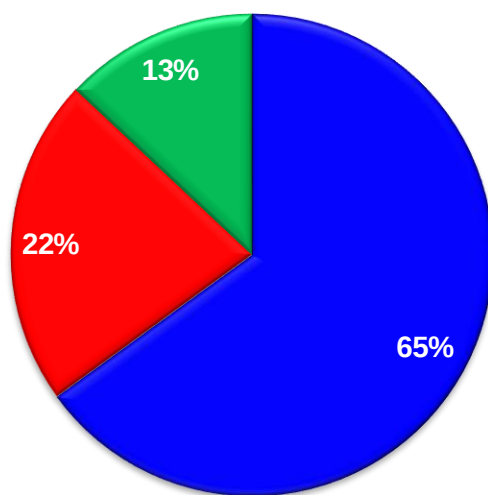
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	57	65
Indeciso	19	22
En desacuerdo	11	13
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Mayoritariamente el 65% de personas inmersas en el estudio opina que el sistema de comunicación, establecido por el centro laboral es oportuno, ya que conlleva a interactuar entre compañeros y jefes, además de recibir la información pertinente que orienta como hacer las cosas, en relación a los cambios suscitados por ley, en los documentos de gestión y por la naturaleza de la actividad. Mientras, que el 22% se encuentra indeciso para dar alguna opinión y el 13% responde estar en desacuerdo por las circunstancias y acciones burocráticas de la gestión.

GRÁFICO N°7



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 8

Se le reconoce el esfuerzo realizado para mejorar la gestión por resultados en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica

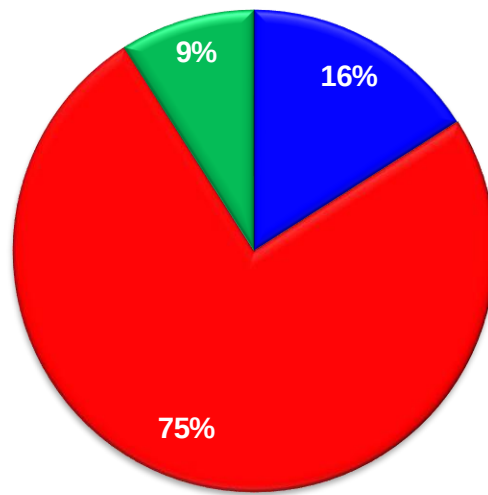
RESPUESTAS	N°	%
Frecuentemente	14	16
A veces	65	75
Nunca	8	9
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

El 75% de personas que participaron en el estudio, indican que A veces se les reconoce el esfuerzo realizado para desarrollar entidad y cumplir con las metas programadas, en tanto el 16% precisa que frecuentemente se les motiva mediante el reconocimiento a su capacidad y contribución para lograr los resultados esperados y el 9% expresa que nunca se les reconoce la dedicación y su accionar por hacer bien las cosas.

GRÁFICO N°8



■ Frecuentemente ■ A veces ■ Nunca

CUADRO N° 9

Se les comunica oportunamente los cambios administrativos, normativos y de políticas de gestión en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica

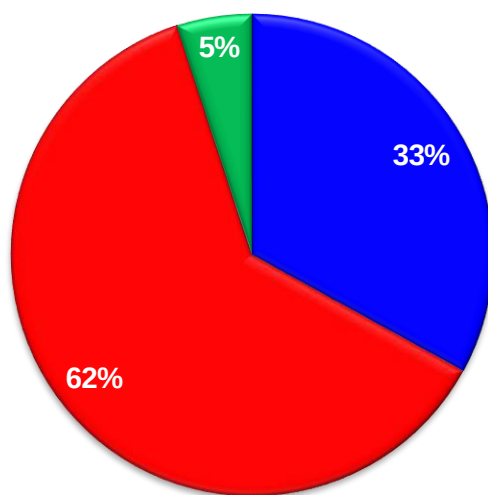
RESPUESTAS	N°	%
Frecuentemente	29	33
A veces	54	62
Nunca	4	5
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Las respuestas indican la realidad de la gestión pública en las entidades estatales. Tal es el caso de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ica, donde el 62% de involucrados en la investigación manifiestan que A veces se les comunica oportunamente los cambios administrativos, normativos y de políticas de gestión, lo que dificultan maximizar los resultados en el ente de estudio, en tanto el 33% argumenta que frecuentemente se comunican los diversos cambios a realizar en el centro laboral, dando lugar a la eficiencia y eficacia institucional y el 5% señala que nunca de les comunican las cosas, solo les asignan funciones o tareas y supervisan su cumplimiento.

GRÁFICO N°9



■ Frecuentemente ■ A veces ■ Nunca

CUADRO N° 10

Para optimizar resultados, se toma en cuenta la eficiencia a nivel de la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica, según normatividad

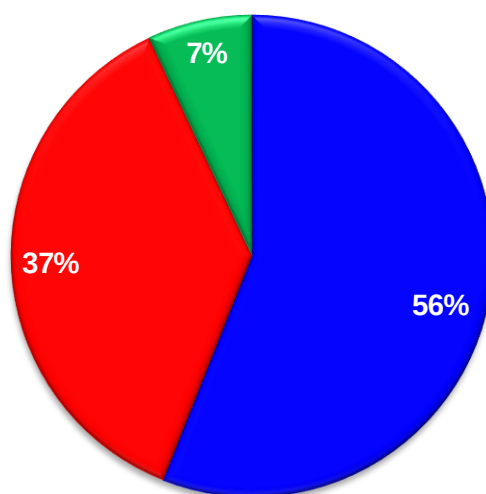
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	49	56
Indeciso	32	37
En desacuerdo	6	7
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Como en toda organización siempre se trata de hacer lo mejor. Por lo tanto, el 56% de los integrantes de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ica, responden que en su accionar se busca utilizar y aprovechar de la mejor manera los recursos asignados, con el propósito de optimizar los resultados en bien de la entidad y del público usuario. En cambio, el 37% de los encuestados están indecisos para opinar a favor o en contra de lo requerido en la pregunta y el 7% está en desacuerdo, expresando que solo se trata de llegar a la meta sin tener en cuenta el desperdicio de los recursos.

GRÁFICO N°10



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 11

Se logran los resultados esperados en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica, acorde a las exigencias de la normatividad

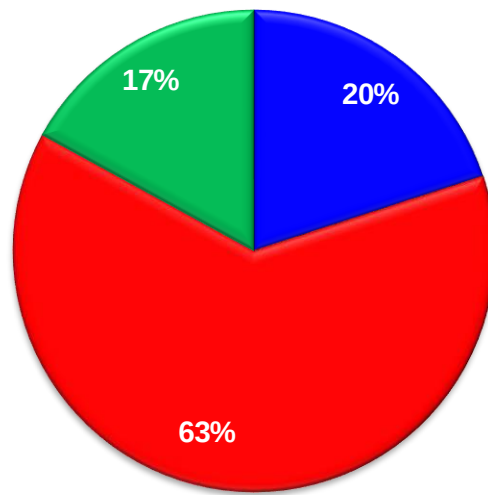
RESPUESTAS	N°	%
Siempre	17	20
A veces	55	63
Nunca	15	17
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

A pesar de todo el esfuerzo que se realiza para maximizar los resultados; el 63% de involucrados en el estudio aprecia que A veces se logra lo programado, porque en la gestión pública existe mucha burocracia, ya que los procedimientos a considerar en las diversas actividades son excesivos y la planificación no refleja la realidad. Por otra parte, el 20% de personas inmersas en el trabajo indican que la prioridad en todas las gestiones del centro laboral es lograr la maximización de los resultados, siendo cada día más productivos, dada la creatividad, habilidad y destreza del trabajador y el 17% responde que nunca se logran los resultados al 100%, dada las deficientes políticas de dirección establecidas en las diferentes gestiones de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ica.

GRÁFICO N°11



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca

CUADRO N° 12

Las políticas de dirección son eficientes y eficaces para optimizar la gestión por resultados en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica

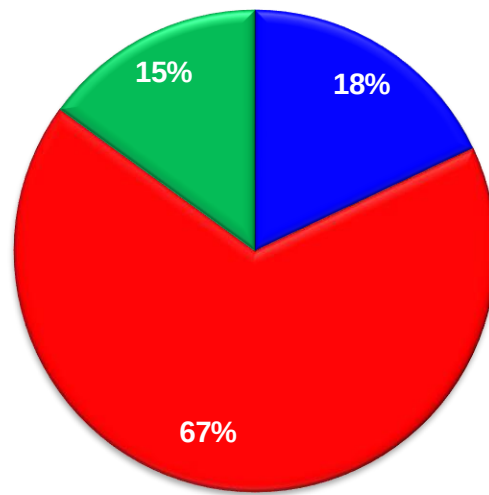
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	16	18
Indeciso	58	67
En desacuerdo	13	15
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Según lo requerido, el 67% de los colaboradores de la Dirección Regional de Transporte y comunicaciones de Ica, se encuentran indecisos por la falta y manejo de información para precisar alguna respuesta; en tanto el 18% de encuestados establecen que las políticas o lineamientos que orientan las actividades u operaciones son eficientes y eficaces para optimizar los resultados, reflejando que la estrategia de gestión utilizada conlleva al desarrollo sostenido en bien del trabajador y público usuario, y el 15% está en desacuerdo, señalando que los diferentes estilos de dirección, basados en competencias, no han sido los más óptimos para lograr los resultados deseados en el centro de trabajo.

GRÁFICO N°12



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 13

Durante los años de servicio se le toma importancia al manejo de trabajo en equipos para optimizar resultados

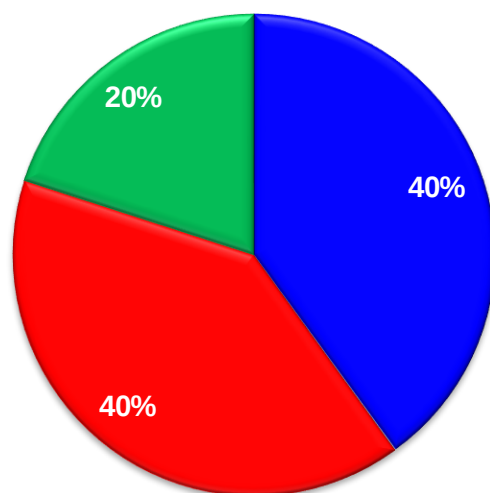
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	35	40
Indeciso	35	40
En desacuerdo	17	20
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

En el transcurrir del tiempo, los hechos han demostrado que el sector transporte y comunicaciones en la Región Ica como en el País, tiene múltiples problemas de planificación, organización, infraestructura vial, de supervisión, etc; reflejando que el 40% de implicados en el estudio, aprecian que no se puede trabajar de forma aislada e individual, se requiere del compromiso y consolidación del trabajo en equipo para lograr el mejor de los resultados; por ello es preocupante el conocimiento que tiene el trabajador del accionar institucional, ya que el 40% está indeciso por no poder emitir alguna respuesta y el 20% responde estar en desacuerdo, indicando que en el trabajo cada colaborador responde a sus actividades.

GRÁFICO N°13



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 14

La actitud y aptitud del trabajador y personal directivo garantiza el cumplimiento adecuado de la función y en consecuencia mejorar los resultados institucionales

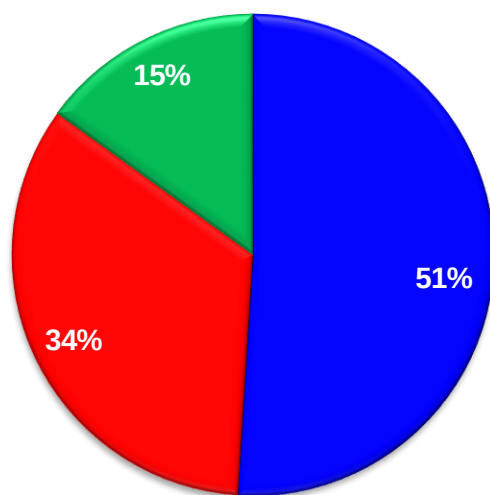
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	44	51
Indeciso	30	34
En desacuerdo	13	15
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Es importante el punto de vista de los implicados en el estudio, de tal forma que el 51% de colaboradores manifiestan que el éxito organizacional y personal depende de la actitud y aptitud del colaborador para hacer las cosas, logrando así los resultados esperados, producto de la identidad, capacidad y compromiso de cada uno de ellos; en cambio el 34% no opina sobre lo solicitado y el 15% indica que muchas veces no se logran los resultados por la deficiente asignación de los recursos y condiciones de trabajo para cumplir con lo encomendado.

GRÁFICO N°14



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 15

En el centro laboral se conforman y preparan adecuadamente los equipos de trabajo

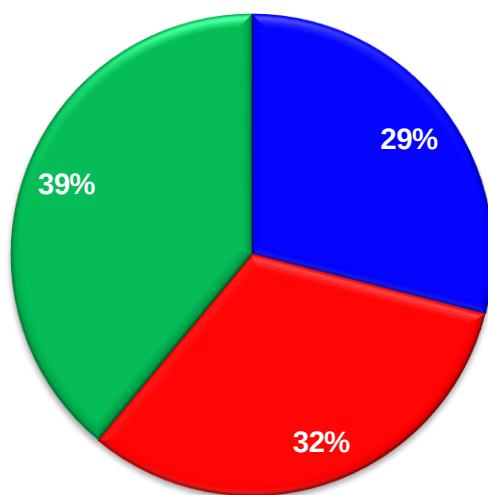
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	25	29
Indeciso	28	32
En desacuerdo	34	39
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Las respuestas, en un 39% indican que existe inconformidad del trabajador, por la asignación de funciones y conformación de los equipos de trabajo, por lo general afecta la interacción del trabajador, el clima laboral y organizacional; siendo preocupante la indecisión de los trabajadores, representados en un 32%; en cambio el 29% manifiesta que en el centro laboral existe una adecuada asignación de funciones, lo que permite conformar y preparar los equipos de trabajo, según los objetivos comunes a nivel organizacional.

GRÁFICO N°15



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 16

Para el funcionamiento y manejo eficaz de los equipos de trabajo, se establecen los adecuados canales de comunicación y relaciones interpersonales, para lograr los objetivos comunes

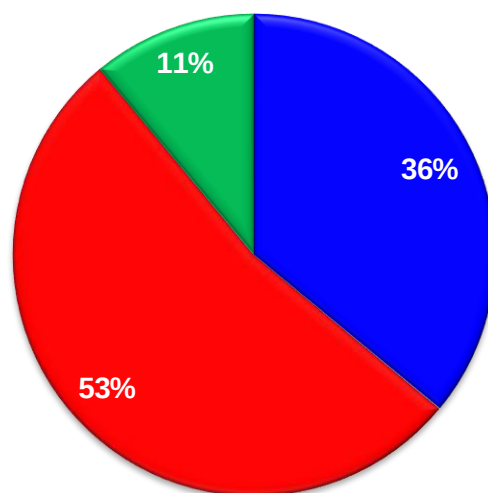
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	31	36
Indeciso	46	53
En desacuerdo	10	11
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

El cuadro refleja que el 53% de involucrados en el estudio están indecisos para emitir respuesta, por el manejo de la información pertinente; por su parte el 36% de los colaboradores precisa que en el centro laboral se implementan de forma efectiva los canales de comunicación, que garanticen la interacción o relaciones interpersonales entre los colaboradores de la entidad, asegurando un funcionamiento eficaz de los equipos de trabajo, basados en los objetivos comunes, mientras que el 11% de servidores expresan que en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Ica, cada colaborador se preocupa de forma individual en su tarea, dejando en segundo plano el trabajo en equipo.

GRÁFICO N°16



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 17

**La productividad laboral e institucional se refleja en los resultados de la
Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de la Región Ica**

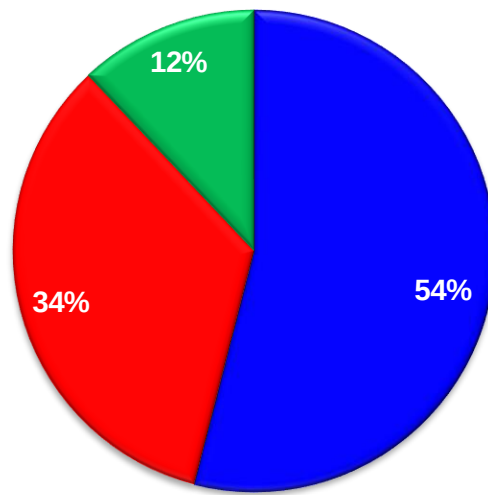
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	47	54
Indeciso	30	34
En desacuerdo	10	12
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

A pesar de las circunstancias de la administración pública, el 54% de participantes en la investigación estiman lograr la productividad laboral e institucional, todo ello se evidencia en el esfuerzo y capacidad de los colaboradores de la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica para lograr sus metas y en ocasiones producir más de lo establecido, utilizando al máximo el recurso asignado; en cambio el 34% de trabajadores se encuentran indecisos para brindar información pertinente y el 12% de personas inmersas en el estudio, indican no lograr la productividad, por las deficientes condiciones de trabajo y por la demora en la asignación de los recursos necesarios para cumplir labor.

GRÁFICO N°17



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 18

La gestión financiera permite lograr el máximo de resultados en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica

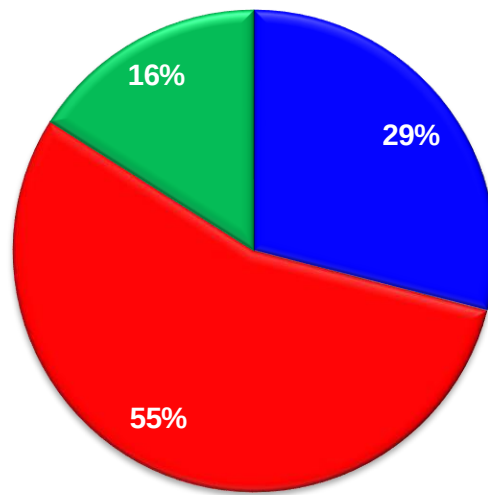
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	25	29
Indeciso	48	55
En desacuerdo	14	16
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Los resultados muestran el desconocimiento de los trabajadores referente a la situación financiera del centro laboral. Tal es así, que el 55% de encuestados está indeciso para opinar; mientras que el 29% afirma que en su centro de trabajo se realiza una oportuna gestión financiera para optimizar los resultados y el 16% indica lo contrario, manifestando que en su centro laboral existe descontento por la falta de interés de los directivos para mejorar las cosas, hecho que observa en los reclamos del público usuario.

GRÁFICO N°18



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 19

**El presupuesto asignado, conlleva a lograr los resultados planificados en la
Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica**

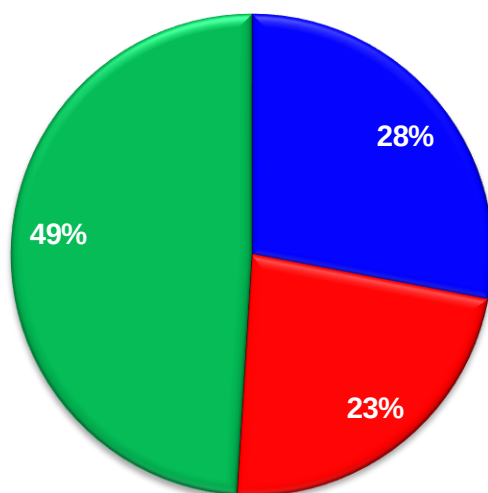
RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	24	28
Indeciso	20	23
En desacuerdo	43	49
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

Como en toda entidad del estado, los recursos económicos – financieros son insuficientes para cumplir con el rol encomendado, de tal forma que el 49% de participantes establece que el presupuesto asignado cada año a la Dirección regional de transporte y comunicaciones de Ica es insuficiente, porque no cubre los requerimientos y exigencias del personal para realizar oportunamente sus actividades, así como para satisfacer la demanda del público usuario; por otra parte el 28% de colaboradores inmersos en el estudio, indica que el presupuesto es suficiente para cumplir con las actividades asignadas y el 23% de involucrados en el trabajo está indeciso para dar respuesta a lo requerido en la pregunta.

GRÁFICO N°19



■ De acuerdo ■ Indeciso ■ En desacuerdo

CUADRO N° 20

Se logran los objetivos y metas establecidas en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica

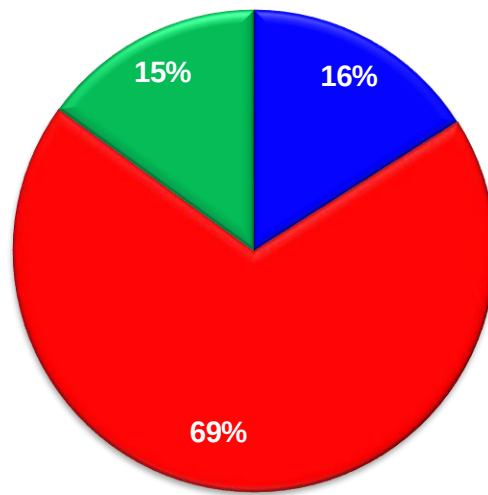
RESPUESTAS	N°	%
Siempre	14	16
A veces	60	69
Nunca	13	15
Total	87	100%

Fuente: Datos encuesta

Elaborado por el tesista

En forma contundente, el 69% de los participantes en la investigación expresan que en el centro de trabajo A veces se logran los objetivos y metas, hecho que se origina por la falta de recursos y por las estrategias inoportunas en la gestión de la entidad; en cambio el 16% de involucrados responde que siempre se logran los resultados esperados, por la acertada gestión administrativa, económica y financiera en la entidad de estudio y el 15% manifiesta que nunca se logran los objetivos y metas, por la deficiente gestión en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de Ica.

GRÁFICO N°20



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca

6.2. Discusión de resultados

La realidad de investigación, referente a las políticas de dirección y gestión por resultados de la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica, conlleva a establecer lo siguiente:

El 62% de trabajadores considera que el sector de estudio, requiere actualizar las políticas que orientan las actividades y por ende las normas pertinentes; de tal manera que el 66% de involucrados en el estudio manifiestan que a veces los mecanismos para implementar políticas son eficaces, lo que implica que un relativo 57% establece que los procedimientos de aplicación de políticas son esenciales para optimizar los resultados esperados en el centro laboral.

En tanto, el 65% expresa que el sistema de comunicación conlleva a la optimización de resultados, mientras que el 75% considera que a veces se reconoce el esfuerzo del trabajador para mejorar resultados, lo trae consigo un malestar del colaborador por no haber un programa permanente de dicho estímulo en bien personal y organizacional, asimismo el 62% aprecia que A veces se comunican oportunamente los cambios administrativos, normativos y de políticas de gestión en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica, limitando el logro de resultados esperados.

Por lo consiguiente, en promedio el 56% establece que la optimización de los resultados depende, de la eficiencia, eficacia, trabajo en equipo y productividad laboral e institucional; de tal forma que el 69% indica que A veces se logran los objetivos y metas, originado por la falta de recursos, cambios de gestión y por el bajo presupuesto del sector, lo que no permite

maximizar los resultados y en efecto limita el desarrollo sostenido en la Dirección regional de transporte y comunicación – Ica, lo que ve reflejado en el malestar del usuario y población en general.

Entonces, los resultados explicados anteriormente se corroboran con la comprobación estadística de la hipótesis al 95% de confiabilidad y 5% de margen de error, en la que se afirma: Las políticas de dirección inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019; ya que el resultado obtenido de 403.12 es mayor al valor crítico de 53.3835.

Por su parte, la comprobación estadística de las hipótesis específicas reafirma lo indicado en el párrafo anterior, las mismas que expresan lo siguiente: Los mecanismos y procedimientos de las políticas de dirección inciden directamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, ya que el resultado arribado de 130.45 supera al valor crítico de 21.0261.

La normatividad acerca de las políticas de dirección incide directamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, porque el resultado arribado de 136.03 sobrepasa al valor crítico de 21.0261.

Los procesos de motivación y comunicación inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, ya que el producto de 213.61 es superior al valor crítico de 23.6848

El manejo de equipos de trabajo inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, dicho planteamiento se confirma porque el valor arribado de 115.39 es mayor al valor critico de 23.6848.

En consecuencia, dichos resultados se relacionan con lo señalado en los antecedentes de la investigación.

CONCLUSIONES

Considerando que la problemática de transporte y comunicaciones en el Perú, específicamente en la Región Ica es compleja, por la congestión vehicular, contaminación ambiental, por problemas de seguridad vial, entre otros aspectos relevantes como los lineamientos de gestión que se aplican en el sector, ha permitido llegar a las conclusiones que a continuación se detallan:

- ◆ Las políticas de dirección en relación a los mecanismos, procedimientos, normatividad, procesos de motivación y manejo de trabajo en equipo afectan la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica.
- ◆ Los mecanismos y procedimientos de las políticas de dirección en razón a la eficiencia, eficacia, contenido y ámbito de aplicación afectan la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica.
- ◆ La normatividad acerca de las políticas de dirección requieren revisión y actualización para optimizar la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica.
- ◆ Los procesos de motivación y comunicación, basados en reconocimiento, programas, medios, entre otros factores, afectan la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica.
- ◆ El manejo de equipos de trabajo en relación a la actitud, aptitud, logro de objetivos comunes y predisposición del trabajador inciden en la gestión por

resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la
Región Ica.

RECOMENDACIONES

- ◆ La problemática de transporte y comunicaciones de la Región Ica, requiere que las autoridades del sector elaboren un plan estratégico de desarrollo sostenible basado en políticas de gestión adecuadas a las circunstancias para optimizar los resultados esperados, en cuanto a seguridad vial, disminución de la contaminación ambiental, entre otros aspectos relevantes.
- ◆ Las autoridades y directivos del sector Transporte y comunicación de la Región Ica, deben revisar la normatividad y proponer e implementar estrategias y políticas para mejorar el servicio y optimizar los resultados esperados en bien de la población Iqueña.
- ◆ Las autoridades y directivos del sector Transporte y comunicación de la Región Ica, deben implementar programas de capacitación y motivación con el propósito de que el trabajador se identifica y asuma el compromiso, para optimizar los resultados mediante la mejora continua.
- ◆ Para maximizar los resultados, las autoridades y directivos del sector Transporte y comunicaciones de la Región Ica deben fortalecer las políticas de gestión en los aspectos: socio ambiental, provisión de infraestructura, entre otros para brindar un servicio de calidad y seguridad al usuario.
- ◆ Las autoridades y directivos del sector Transporte y comunicaciones de la Región Ica, deben realizar seguimiento y evaluación continua de las

actividades del sector para mejorar las políticas de dirección en pro de la optimización de resultados para el bienestar de la población.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- ACOSTA AGUIRRE, R. (2016). Gestión por resultados y su influencia en la toma de decisiones de la Universidad Nacional de Tumbes en el año 2015

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10026/acosta_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AUAD RODRÍGUEZ V. (2017). Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa.
<https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ANZOLA ROJAS, S. (2000). Curso Básico de Administración de Empresas; Colombia, editorial McGrawHill.
- BERNAL, C. (2006). Metodología de la Investigación; México, Editorial Prentice-Hall.
- CAMUS MARQUEZ, G (2011). Administración de Empresas, México, Editorial: TRILLAS.
- HERNANDEZ y RODRÍGUEZ, S. (2011). Fundamentos de gestión empresarial, México, editorial McGrawHill.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R. (2014). Metodología de la Investigación, México, editorial McGrawHill.
- HELLRIEGEL – JACKSON – SLOCUM (2010). Administración; México, Editorial Famsa Impresiones.

- MARAVI LINDO, A. (2004). Metodología de la Investigación Científica, Lima – Perú, editorial Impresiones y publicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- ORMEÑO ARGUEDAS, D. (2014). Diseño y elaboración de tesis, Ica – Perú, Editorial Universitaria.
- REYES, A. (2004). Administración de empresas. México, DF, Editorial Limusa
- STEPHEN ROBBINS Y MARY COUTLER (2010) Administración”, Editorial Pearson, décima edición.
- WHITMAN CAYO RÍOS ADRIANZÉN (2018). Gestión por Resultados y Administración Pública en la Policía Nacional del Perú, Lima – 2018”;
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21654/Rios_AW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

INTERNET:

- <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21654/Rios_AW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- http://nulan.mdp.edu.ar/657/1/hernando_mp.pdf
- <https://es.slideshare.net/roberthbedregalferro/direccin-organizacional>
- https://www.ecured.cu/Eficiencia_organizacional
- <http://teoriadekatzykahn.blogspot.com/2014/08/concepto-de-eficacia-organizacional.html>
- <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700217>
- <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/06/23/la-gestion-por-resultados-un-cambio-cultural-necesario-en-el-sector-publico/>
- <https://www.monografias.com/docs/Metas-Organizacionales-FKQ8TZGPJ8G2Z>
- <https://concepto.de/objetivos-organizacionales>
- <https://definicion.de/politica/>
- http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1088/1/carpi_o_bj.pdf
- <http://incispp.edu.pe/blog/la-gestion-publica-resultados-concepto-elementos/>

ANEXOS

1. Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“ANALISIS DE LAS POLITICAS DE DIRECCION Y LA GESTION POR
RESULTADOS EN LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTE Y
COMUNICACIONES DE LA REGION ICA; AÑOS 2018– 2019”**

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Señor trabajador solicitamos responder con precisión y objetividad las preguntas planteadas, con la finalidad de analizar la problemática de transporte en Ica y los resultados de la gestión. Agradeciendo de antemano su colaboración, le manifiesto que la encuesta es anónima y los datos proporcionados solo servirán para sustentar una investigación

Preguntas:

1. ¿Para analizar y mejorar el transporte en Ica, se requiere actualizar las políticas y normas del caso?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
2. ¿A su entender, el trabajador y personal directivo de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de la Región Ica, se encuentra preparado para enfrentar cambios para optimizar resultados de la gestión?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
3. ¿Cree usted que los mecanismos para implementar políticas de dirección son las más acertadas para optimizar resultados en el centro laboral?

Siempre () A veces () Nunca ()

4. ¿A su parecer, los procedimientos de aplicación de las políticas de dirección son esenciales para optimizar la gestión por resultados en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica?

Frecuentemente () A veces () Nunca ()

5. ¿A su criterio, las tres últimas gestiones implementaron políticas de dirección eficaces para mejorar resultados de gestión en el centro laboral?

Siempre () A veces () Nunca ()

6. ¿A su opinión, la motivación que recibe le permiten realizar el máximo esfuerzo para desarrollar institución y por ende mejorar la gestión por resultados?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

7. ¿A su entender, el sistema de comunicación establecido por la dirección conlleva a optimizar la gestión por resultados en el centro de trabajo?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

8. ¿A su conocimiento, se le reconoce el esfuerzo realizado para mejorar la gestión por resultados en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica?

Frecuentemente () A veces () Nunca ()

9. ¿Se les comunica oportunamente los cambios administrativos, normativos y de políticas de gestión en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica?

Frecuentemente () A veces () Nunca ()

10. ¿Para optimizar resultados, se toma en cuenta la eficiencia a nivel de la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica, según normatividad?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

11. ¿Se logran los resultados esperados en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica, acorde a las exigencias de la normatividad?
Siempre () A veces () Nunca ()
12. ¿Las políticas de dirección son eficientes y eficaces para optimizar la gestión por resultados en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
13. ¿Durante los años de servicio se le toma importancia al manejo de trabajo en equipos para optimizar resultados?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
14. ¿Cree usted que la actitud y aptitud del trabajador y personal directivo garantiza el cumplimiento adecuado de la función y en consecuencia mejorar los resultados institucionales?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
15. ¿A su entender, en el centro laboral se conforman y preparan adecuadamente los equipos de trabajo?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
16. ¿Para el funcionamiento y manejo eficaz de los equipos de trabajo, se establecen los adecuados canales de comunicación y relaciones interpersonales, para lograr los objetivos comunes?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
17. ¿A su parecer, la productividad laboral e institucional se refleja en los resultados de la Dirección Regional de Transporte y comunicaciones de la Región Ica?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
18. ¿A su opinión, la gestión financiera permite lograr el máximo de resultados en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

19. ¿A su entender, el presupuesto asignado, conlleva a lograr los resultados planificados en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

20. ¿A su criterio, se logran los objetivos y metas establecidas en la Dirección regional de transporte y comunicaciones de la Región Ica?

Siempre () A veces () Nunca ()

Nombre del encuestador: _____

Lugar: _____ Fecha: _____ Hora: _____

Observaciones: _____

2.- Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	FUENTES DE INFORMACION
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo inciden las políticas de dirección a la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019? PROBLEMAS ESPECÍFICOS • ¿Cómo inciden los mecanismos y procedimientos de las políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019? • ¿Cómo incide la normatividad para establecer políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019? • ¿Cómo inciden los procesos de motivación y	HIPÓTESIS GENERAL Las políticas de dirección inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS • Los mecanismos y procedimientos de las políticas de dirección inciden directamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019 • La normatividad acerca de las políticas de dirección incide directamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019 • Los procesos de	OBJETIVO GENERAL Determinar la incidencia de las políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019 OBJETIVOS ESPECÍFICOS • Analizar si los mecanismos y procedimientos de las políticas de dirección inciden en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019 • Analizar la incidencia de la normatividad de las políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019 • Determinar la	• VARIABLE INDEPENDIENTE: Políticas de dirección. Indicadores: ✓ Mecanismos y procedimientos de políticas. ✓ Normatividad ✓ Proceso de motivación y comunicación ✓ Eficiencia y eficacia ✓ Manejo de equipos de trabajo • VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión por resultados Indicadores: ✓ Logro de objetivos y metas ✓ Productividad laboral y organizacional ✓ Presupuestos por resultados	• Tipo, Nivel y Diseño ✓ Tipo: Cuantitativa Fáctica ✓ Nivel: Explicativa ✓ Diseño: Descriptivo simple • Población y Muestra ✓ Población: Trabajadores, directivos y funcionarios de la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones de la Región Ica siendo un total de 114 trabajadores. ✓ Muestra: 87 servidores	DE RECOLECCIÓN DE DATOS: ✓ Observación ✓ Encuesta ✓ Análisis Documental DE procesamiento, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. • Codificación y clasificación de datos • Tabulación de datos • Cuadros y representaciones estadísticas • Chi – cuadrado.	✓ ANZOLA ROJAS, S. (2000) Curso Básico de Administración de Empresas; Colombia, editorial McGrawHill ✓ BERNAL, C. (2006) Metodología de la Investigación; México, Editorial Prentice-Hall, ✓ HERNANDEZ y RODRÍGUEZ, S. (2011) Fundamentos de gestión empresarial, México, editorial McGrawHill. ✓ HERNANDEZ SAMPIERI, R. (2014). Metodología de la Investigación, México, editorial McGrawHill.

comunicación en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019? • ¿Cómo incide la eficiencia y eficacia de las políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019? • ¿Cómo incide el manejo de equipos de trabajo en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019?	motivación y comunicación inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018-2019. • El manejo de equipos de trabajo inciden significativamente en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019	incidencia de los procesos de motivación y comunicación en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019 • Determinar la incidencia de la eficiencia y eficacia de las políticas de dirección en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019 • Determinar la incidencia del manejo de equipos de trabajo en la gestión por resultados en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de la Región Ica, años 2018 – 2019	✓ Gestión financiera y de proyectos			
--	---	--	--	--	--	--

