



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CADENA DE SUMINISTROS

EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LA BIBLIOTECA

NACIONAL DEL PERÚ, AÑO 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

MILLA VILLANUEVA, WILLIAM PERCY

ASESORA:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DE TALENTO HUMANO Y OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mis padres pues ellos son los cimientos para la construcción de mi vida, a mi esposa Mabel que me ha ofrecido su amor, a mis hijos Camila, Mariana y Guillermo quienes han estado a mi lado todo este tiempo, ustedes son los que me motivan compartiendo y apoyándome para cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por regalarme la vida, a mi esposa e hijos, por haberme dado el soporte y las energías que me permitieron seguir adelante hasta conseguir mis objetivos. A mis amigos, compañeros de trabajo y estudio, en especial a la Mg. Teresa Gonzales Moncada por su gentil apoyo. Al área de investigación de Sube programa que ofrece la Universidad César Vallejo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, William Percy, Milla Villanueva con DNI N° 31677207, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Mayo 2017

.....
William Percy Milla Villanueva

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título de Licenciado en Administración, presento ante ustedes el trabajo de investigación titulado “Gestión Administrativa y Cadena de Suministro de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017”, el objetivo de la investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

El documento consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el Capítulo V, VI, VII y VIII: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

William Milla Villanueva

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
INDICE	VII
LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
I INTRODUCCIÓN	13
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.2. TRABAJOS PREVIOS	18
1.2.1. <i>A nivel internacional</i>	19
1.2.2. <i>A nivel nacional</i>	23
1.3. TEORÍA RELACIONADA AL TEMA	25
1.3.1. <i>Gestión Administrativa</i>	25
1.3.2. <i>Cadena de suministros</i>	29
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	34
1.4.1. <i>Problema general</i>	34
1.4.2. <i>Problemas específicos</i>	34
1.5. JUSTIFICACIÓN	35
1.5.1. <i>Justificación teórica</i>	35
1.5.2. <i>Justificación metodológica</i>	36
1.5.3. <i>Justificación práctica</i>	36
1.5 HIPÓTESIS	37
1.5.1. <i>Hipótesis general</i>	37
1.5.2. <i>Hipótesis específicos</i>	37
1.6. OBJETIVOS	37
1.6.1 <i>Objetivo general</i>	38
1.6.2. <i>Objetivos Específicos</i>	38
II MARCO MÉTODOLOGICO	39
2.1. METODOLOGÍA	40

2.2. DISEÑO INVESTIGACIÓN	40
2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
2.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	41
2.5. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	43
2.6. POBLACIÓN	46
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
2.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	49
2.9. ASPECTOS ÉTICOS	50
III RESULTADO	51
IV DISCUSION	69
V CONCLUSIONES	73
VI RECOMENDACIONES	76
VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	79
VIII ANEXOS	82

Lista de tablas

Tabla 1. Juicio de expertos	48
Tabla 2. Estadístico de fiabilidad de la variable: Gestión administrativa	48
Tabla 3. <i>Estadístico de fiabilidad de la variable: Cadena de suministros</i>	48
Tabla 4. Resultados hallados en la Variable 01 Gestión Administrativa	52
Tabla 5. Resultados hallados en la Dimensión 01 Planeación	53
Tabla 6. Resultados hallados en la Dimensión 02 Organización	54
Tabla 7. Resultados hallados en la Dimensión 03 Dirección	55
Tabla 8. Resultados hallados en la Dimensión 04 Control	56
Tabla 9. Resultados hallados en la Variable 02 Cadena de suministros	57
Tabla 10. Resultados hallados en la Dimensión 01 Instalaciones	58
Tabla 11. Resultados hallados en la Dimensión 02 Inventario	59
Tabla 12. Resultados hallados en la Dimensión 03 Transporte	60
Tabla 13. Resultados hallados en la Dimensión 04 Información	61
Tabla 14. Resultados hallados en la Dimensión 05 Aprovisionamiento	62
Tabla 15. Resultados hallados en la Dimensión 06 Fijación	63
Tabla 16. Correlación entre la gestión administrativa y cadena de suministros	64
Tabla 17. Correlación entre la planeación y cadena de suministros	65
Tabla 18. Correlación entre la organización y cadena de suministros	66
Tabla 19. Correlación entre la dirección y cadena de suministros	67
Tabla 20. Correlación entre el control y cadena de suministros	68

Lista de figuras

Figura 1. <i>Diagrama del diseño correlacional</i>	42
Figura 2. Matriz de operacionalización de la variable: Gestión administrativa	44
Figura 3. Matriz de operacionalización de la variable: Cadena de suministros	45
Figura 4. <i>Resultados hallados en la Variable 01 Gestión Administrativa</i>	52
Figura 5. <i>Resultados hallados en la Dimensión 01 Planeación</i>	53
Figura 6. <i>Resultados hallados en la Dimensión 02 Organización</i>	54
Figura 7. <i>Resultados hallados en la Dimensión 03 Dirección</i>	55
Figura 8. <i>Resultados hallados en la Dimensión 04 Control</i>	56
Figura 9. <i>Resultados hallados en la Variable 02 Cadena de suministros</i>	57
Figura 10. <i>Resultados hallados en la Dimensión 01 Instalaciones</i>	58
Figura 11. <i>Resultados hallados en la Dimensión 02 Inventario</i>	59
Figura 12. <i>Resultados hallados en la Dimensión 03 Transporte</i>	60
Figura 13. <i>Resultados hallados en la Dimensión 04 Información</i>	61
Figura 14. <i>Resultados hallados en la Dimensión 05 Aprovisionamiento</i>	62
Figura 15. <i>Resultados hallados en la Dimensión 06 Fijación</i>	63

Resumen

La investigación que se presenta titulado “Gestión administrativa y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017. Profundizando en las distintas teorías de la gestión administrativa según los autores Robbins y Coulter, está compuesta por las funciones: planeación, organización, dirección y control. Así mismo en la cadena de suministros se utilizó a Chopra y Meindl, donde sus controladores son: Instalaciones, inventario, transporte, información, aprovisionamiento, fijación.

El tipo de estudio de la investigación fue descriptivo correlacional y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, el instrumento fue la encuesta cuya técnica de recolección de datos fue la encuesta conformada por 34 preguntas cada una, 5 alternativas para los empleados del Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, por lo tanto la población y la muestra estuvo conformada por 20 empleados y se procesó los resultados obtenidos con el programa estadístico SPSS versión 23.0.

La investigación luego del análisis de los datos concluyó que la gestión administrativa tiene una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

Palabras clave: Gestión administrativa, cadena de suministros.

Abstract

The research that is presented entitled “ Administrative Management and the supply chain in the Supply Area of the National Library of Peru, 2017” had as general objective to determine the relationship between the administrative management and the supply chain in the Area of Provision of the National Library of Peru, in 2017. Deepening the different theories of administrative management according to authors Robbins and Coulter, is composed of the functions: Planning, organization, direction and control. Also in the supply chain was used to Chopra and Meindl, where its controllers are: Facilities, inventory, transport, information, provisioning, fixing.

The type of study of the research was correlational descriptive and according to its temporality was transversal; We used a non-experimental design, the instrument was the survey consisting of 34 questions each, 5 alternatives of the Supply Area of the National Library of Peru, therefore the population and the sample consisted of 20 employees and the results obtained with the statistical program SPSS version 23.0 were processed.

The investigation after the analysis of the data concluded that the administrative management has a positive relation with the supply chain in the Supply Area of the National Library of Peru, year 2017.

Key words: Administrative management, supply chain.

I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La administración es un fenómeno universal en el mundo moderno, es importante que la Gestión Administrativa se modernice para lograr mecanismos, técnicas, que ayuden a la implementación en el sector público, para que a través de dichas técnicas sea más ágil y eficiente la gestión administrativa y se relacione con la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas, el cual va a permitir la optimización de los recursos financieros, tecnológicos.

La importancia de la gestión administrativa radica en que es una pieza fundamental dentro del óptimo desarrollo empresarial y como veremos a continuación su influencia es de un marcado impacto para las áreas básicas de la empresa. Su importancia es absoluta, ya que cualquier ahorro que se consiga al efectuar las compras de suministros para una organización empresarial, tiene un efecto amplificado en la tasa de rentabilidad sobre la inversión, además de la rapidez en la respuesta, que supera cualquiera otra reducción de costos obtenida por cambios adecuados en los recursos de la empresa.

La Cadena de Suministro al igual que todas las actividades de la Organización acepta la existencia de Filosofías innovadoras y las incorpora a su quehacer, por lo que es fácil encontrar términos fortalecidos por las mismas como lo es "Lean Supply Chain Management" o "Lean six Sigma Logistics". Está a estado en constante evolución desde 1950 con la satisfacción del cliente y ventaja competitiva; en 1965 se inició el Outsourcing: era el mecanismo más adecuado para llegar al cliente; en 1970 uso de las tecnologías y justo a tiempo; en 1985 su objetivo era buscar una entrega precisa con la cantidad exacta, cuando y donde se necesitara, para satisfacer al cliente y en la actualidad alineación con los objetivos de la empresa, la logística integral está basado el costo, es decir, la red de suministro estaba tratando de mantener un equilibrio entre costo de fabricación y las demás etapas del proceso que implica el abastecimiento de suministros.

La importancia de la cadena de suministros radica en el compromiso que tienen las organizaciones las unas con las otras, este compromiso es de realizar su trabajo de la manera más óptima para reducir todos los costos posibles y en

cada fase del proceso se proporcione un valor agregado al producto, lo que resulta en un producto altamente competitivo. Este compromiso nos proporciona seguridad para adaptarnos a las demandas del mundo cambiante.

La Biblioteca Nacional del Perú presenta hoy un nuevo local que está ubicado en el distrito de San Borja y fue inaugurado el 27 de marzo de 2006 y fue construido con la finalidad de contar con los ambientes adecuados para conservar el valioso patrimonio bibliográfico del país; durante 185 años la Biblioteca Nacional del Perú ocupó el histórico local de la Av. Abancay, en el centro de la capital, ahora convertido en la Biblioteca Pública de Lima. La Biblioteca Nacional del Perú es un Organismo Público Descentralizado del Sector Cultura con personería jurídica de derecho público interno, tiene autonomía técnica, administrativa y económica, y actúa en concordancia con la política educativa y cultural que fija la Alta Dirección del Sector Cultura. La misión de la Biblioteca Nacional del Perú es "La BNP brinda un servicio de excelencia orientado al desarrollo cultural, científico y tecnológico a través de la administración eficiente y eficaz del patrimonio bibliográfico y documental, promoviendo la implementación y desarrollo de las bibliotecas en nuestro país, con personal altamente calificado y elevado compromiso social. La Biblioteca Nacional del Perú ha identificado los valores institucionales que guiarán nuestra gestión y actividades, las mismas constituyen la base de la cultura y desarrollo organizacional y significan elementos esenciales que forjan la identidad de la institución y afirman su presencia en la sociedad"; mientras que su visión es "Líder en la gestión del patrimonio bibliográfico y documental para el desarrollo social y económico nacional."

La Biblioteca Nacional del Perú es una entidad pública que pasa por diversos problemas dentro de su gestión administrativa desde la planeación pasando por la organización, dirección y terminando con el control, es por ello que dentro de la biblioteca la gestión administrativa viene a ser la piedra angular para el buen funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos propuestos por la misma, con los recursos disponibles, involucrando a todos los colaboradores que intervienen en los procesos de cada espacio de gestión.

En la Biblioteca Nacional del Perú un proceso consiste en un conjunto de etapas necesarias para que se genere una determinada situación u objetivo. Estas etapas en su mayoría para que sucedan es necesaria la aparición de la

estrategia humana para la organización y puesta en marcha de dichos procesos. En términos operativos, la administración es el sector que se propone determinar anticipadamente los objetivos y los resultados de la institución, con el fin de lograr que los recursos empleados resulten lo más productivos que sea posible. Es un reflejo claro de la esencia de la entidad en la modernidad, donde la búsqueda de la maximización de las ganancias se expresa en cada ámbito de la organización.

Los problemas que se observan en el área de abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú están en su cadena de suministros concretamente en sus instalaciones, inventario, transporte, información y aprovisionamiento; estos problemas pueden estar siendo ocasionados por la pésima gestión administrativa que se realiza en la Biblioteca Nacional del Perú. No contar con una eficiente gestión administrativa hace que las instalaciones no estén preparadas, los productos e insumos que están en inventariados caduquen o deterioren, que los transportes no estén debidamente preparados para cumplir con sus funciones, que la información no llegue en el momento oportuno y que el aprovisionamiento a través de la designación de las actividades no estén claras.

Así tenemos que los problemas más resaltantes de la planeación se centran en la claridad de los objetivos, el desconocimiento de los trabajadores de la misión de la entidad, los recursos no permiten contar con diversas alternativas de crecimiento, por ello no contar con recursos o contar con pocos de ellos es una limitante muy fuerte para enmarcar las estratégicas que la biblioteca debe seguir para cumplir con sus metas; las fallas en el proceso de planeación conlleva a que la organización no tenga base para el cumplimiento de los objetivos por ello es que los trabajadores desconocen sus cargas y tareas específicas, la estructura organizacional está mal diseñada la cual se refleja en el cruce de funciones de los trabajadores, las actividades laborales no han sido renovadas ni mejoradas desde hace mucho tiempo, el trabajador desconocen las políticas de la entidad, no entiende los procedimientos y no se cuentan con los recursos necesarios para desarrollar las actividades básicas.

Con respecto a la dirección de la Biblioteca Nacional del Perú, se cuenta con empleados profesionales pero poco calificados en las actividades propias de la entidad, esto se ahonda aún más por la comunicación informal que impera en la misma ya que los chismes y rumores hacen que el ambiente de trabajo no sea

agradable, ocasionando conflictos laborales entre los empleados y empeorando las estrategias de desempeño que debería tener todo empleado; finalmente es difícil hablar de control cuando todo lo demás elementos presentan serios problemas pero como resultado de toda esa serie de problemas tenemos que el desempeño de los empleados no es el óptimo, por ello no se puede realizar un control eficiente de procesos y actividades y mucho menos control sobre los pocos recursos existentes.

La cadena suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú sufre serios problemas en sus instalaciones porque los productos no están debidamente identificados con códigos, a parte la ubicación no garantiza el abastecimiento oportuno, la capacidad no permite cubrir la demanda y su capacidad es insuficiente cuando existe un incremento en la demanda, no permiten colocar los productos con cuidado para conservarlo y evitar su deterioro además el área no reúne las condiciones para almacenar los productos de alta calidad.

Los inventarios también presentan serios problemas relacionados con el personal porque estos no cuentan con los recursos necesarios para que realicen su labor eficientemente y tampoco se les brinda capacitaciones sobre técnicas de inventario para agilizar la actividad; por el lado de los costos también presentan problemas porque el control es ineficiente que hace que los costos se incrementen así mismo no se realizan evaluación periódicas, finalmente los procesos que se desarrollan en la actividad no permiten cumplir con los plazos establecidos y no hay preocupación de la jefatura para actualizar estos procesos con el propósito de optimizar el desempeño del personal.

Con relación al transporte los materiales son trasladados de manera inadecuada y no se respetan las propiedades de los productos, las unidades de transporte que cuenta la biblioteca no están en perfectas condiciones tampoco se preocupan en invertir en la adquisición de nuevas unidades; las unidades existentes no abastecen las necesidades de traslado de materiales, no existen planificaciones previas con los transportistas y no hay conocimiento de las rutas que realiza el transporte para realizar un monitoreo del desplazamiento para el cumplimiento de los tiempos.

La información no tiene controles que permiten determinar la cantidad de pérdidas o reducciones de los materiales y tampoco se controla el consumo de materiales de las diferentes áreas y mucho menos se informa con transparencia y confiabilidad. Los kardex de los materiales no tienen la información actualizada al día y la información no es analizada por personal altamente competente que garantice la confiabilidad.

El Área de Abastecimiento presenta problemas en el aprovisionamiento de los materiales en relación a la designación de actividades ya que esta es realizada sin tomar en cuenta la capacidad del personal, encima las actividades establecidas no generan que el aprovisionamiento sea el adecuado y el manual de funciones no es equitativo ni operativo. La gerencia general no supervisa periódicamente el aprovisionamiento de los materiales; los contratos con los proveedores que se firman no consideran el aprovisionamiento y no se cuenta con un comité especializado que evalúe con idoneidad y experiencia las subcontrataciones de los servicios.

La fijación se refiere a los precios en las transacciones que realiza la biblioteca, para esto no se consideran los estudios de mercado porque no los realiza, la fijación de los precios no es competencia de los altos mandos de la biblioteca y la dirección no participa en la fijación de los precios de las adquisiciones o requerimiento. El servicio brindado no genera satisfacción en el usuario por su buena disposición, no se ofrece otros servicio que sean aceptados por los usuarios porque el precio es accesible a sus condiciones y la gestión administrativa no es efectiva pues el servicio brindado está disponible con constancia.

1.2. Trabajos previos

Los antecedentes son el apoyo del trabajo de la presente investigación porque facilitaron la comparación científica, metodológica y resultados.

1.2.1. A nivel internacional

Carrión, E. (2016) señaló en su tesis titulada “La gestión administrativa para evaluar el talento humano de la empresa Moreno y Espinoza Cia Ltda”, tesis para obtener el título de ingeniera comercial con mención en administración de empresas de la Universidad Técnica de Machala-Ecuador.

Consigno como objetivo general determinar la situación de la gestión administrativa como mecanismo para evaluar el talento humano de la empresa Moreno Espinoza Cía. Ltda. La investigación fue de diseño descriptivo, con enfoque cualitativo, en el proceso de recolección de datos se usó la encuesta con su instrumento el cuestionario a una muestra de 25 colaboradores.

La investigación concluyó que el análisis del desempeño laboral reflejo una calificación deficiente, contemplada en la falta de habilidades por no optimizar todos los recursos en sus labores ya sea por voluntad propia del trabajador o por la falta de capacitación en temas específicos. Por otro lado, los procesos administrativos no se están evaluando en la aplicación de los Manuales de Funciones y organizacional, correspondientes a las actividades que realizan los empleados.

En su tesis Carrión es relevante porque promueve a que los directivos revisen constantemente los estatutos de la empresa para verificar su cumplimiento con las metas y objetivos planteados; para desarrollar las habilidades al máximo de los colaboradores se debe implementar un programa de capacitaciones, así como un sistema de evaluaciones que mida el rendimiento, la eficiencia y las funciones que realiza cada colaborador dentro de la empresa.

Recari, F. (2015) señaló en su tesis titulada “Gestión Administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala”, tesis para obtener el grado académico de Licenciado en Administración de la Universidad Rafael Landivar de Quetzaltenango-Guatemala.

Tuvo como objetivo determinar cómo es la gestión administrativa en los departamentos de compras y requisiciones del Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala. La población y muestra estuvieron conformadas por 74 colaboradores, para el instrumento de recolección de datos se utilizaron la boleta de opinión y entrevistas.

El estudio llegó a la conclusión de que la gestión administrativa en los departamentos de compras del Ministerio de Gobernación es engorrosa y lenta debido a los controles administrativos que han sido implementados con el fin de optimizar y transparentar los procesos, específicamente en los eventos de cotización y licitación. Hay una planificación en los procesos de compra, de las diferentes instituciones que son parte del Ministerio de Gobernación, sujetos al plan general de planificación del Ministerio, y al proceso general de planificación de gastos de la nación, y ser parte del presupuesto general de gastos de la nación, estableciendo que dicha planificación no se cumple en su totalidad, porque está sujeta a recortes y adecuaciones, lo que produce en un momento dado las compras imprevistas o no presupuestadas, los operadores manifestaron que cada institución hace la planificación de sus necesidades, las que deben pasar por el proceso anterior y adecuarse con la disponibilidad de las partidas asignadas.

Recari en su investigación científica manifiesta que los procesos de planificación sean consensuados con la participación de todos los colaboradores, se debe agilizar las estructuras de organización en las ventanillas únicas a fin de acelerar los procesos, aquí se anularía los pasos burocráticos que afecten el desarrollo de los procesos, además para elevar el nivel de conocimientos el estudio sugiere la implementación de cursos de motivación, trabajo en equipo y capacitaciones sobre control de precios.

Crucerira, J. (2013) señaló en su tesis titulada "Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán", tesis para obtener el grado académico de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi en Ecuador.

Tuvo como objetivo es determinar el aporte de la gestión administrativa al servicio hotelero de la ciudad de Tulcán. Metodológicamente la investigación fue cualitativa-cuantitativa, de tipo exploratoria, explicativa y bibliográfica, la población y la muestra fueron de 16.021 y 299 personas respectivamente, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario.

La investigación concluyó que existe una gestión administrativa basada en las experiencias de los administradores lo que les ha permitido permanecer en el

mercado, más no mejorar las operaciones de la empresa en cuanto a la planificación, organización, dirección y control.

La tesis de Cruceira es básico porque los procesos administrativos que manejan las empresas debe estar enfocados al mejoramiento continuo y la calidad en el servicio con la finalidad de involucrar todas sus acciones y actividades hacia una eficiencia y eficacia administrativa, a través de la divulgación de una filosofía de cambio en los integrantes de la empresa, que involucre el hacer las cosas bien, para qué y por qué.

Páez, A. (2014) en "Propuesta de mejora para la cadena de suministro y la competitividad en el sector del calzado colombiano", trabajo de grado para optar el título de administrador de empresas de la Universidad de San Buenaventura, Bogotá D.C., Colombia.

Propuso como objetivo general proponer pautas para un manejo adecuado de la cadena de suministros que les permita a las MIPYMES del sector del calzado en Colombia aumentar su competitividad y el valor agregado en sus productos. Dentro del marco metodológico fue de tipo descriptiva, que siguió un método analítico-sintético, la técnica de recolección de la información fue la recopilación y fichado bibliográfico.

En base a los resultados concluyó que la mejora de la cadena de suministro a nivel estructural, debería ser una de las prioridades del sector, debido a la falta de conocimiento que se tiene sobre esta y las ventajas que puede darle a una empresa en términos de competitividad y la buena administración de esta herramienta por lo que se necesita más apoyo gubernamental y sectorial en cuanto a capacitación sobre tema, esto incluye temas como cadena de suministro.

El estudio refleja un alto grado de significatividad respecto a la importancia que se le da en una empresa a trabajar en la implementación y/o mejora de su cadena de suministro que dará como resultado la mejora de su rentabilidad, para ello la gestión de cada área dentro de una organización debe mejorar sus procesos operativos, estar capacitada y sobre todo la gerencia debe diseñar estrategias eficientes para el direccionamiento y la toma de decisiones en las empresas que dirigen.

Castellanos, A. (2012) en "Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de

productos de consumo masivo”, tesis para optar el grado de Maestría, Dirección de Postgrados y Educación continua, Universidad Francisco Gavidia - Tecnología, Innovación y Calidad, San Salvador, El Salvador.

Consigno como objetivo general diseñar un Sistema Logístico de Planificación de Inventarios para aprovisionamiento que permita el mejoramiento del nivel de servicio y disminución en inversión de capital en inventario, en empresas de distribución de productos de consumo masivo del área metropolitana de San Salvador, aplicable a pequeña, mediana y gran empresa. La metodología de la investigación se basó en la información obtenida de diversas fuentes: Fuentes primarias donde la se obtuvo directamente de los representantes y personal ejecutivo de cada una de las empresas entrevistadas y Fuentes secundarias, Información adicional por medio de libros de texto, artículos, revistas y publicaciones relacionadas al área de estudio, el ámbito investigación está enmarcada dentro de las 14 empresas distribuidoras del sector, de productos de consumo masivo del área metropolitana de San Salvador.

La investigación concluyó con comprobar una realidad de la industria salvadoreña en el sector de distribución de productos de consumo masivo, relacionada a la planificación de inventarios, una realidad que muy pocas veces puede ser analizada por la falta de conocimiento y especialización que se tiene en el país en estas disciplinas.

Trascendental el análisis en la medida en que se valora la gestión de planificación de inventarios, y su desarrollo en sí; se evidencia que el principal error en una organización es que no se tiene un adecuado manejo de inventarios, y al no llevar un correcto aprovisionamiento suele suceder que se puede tener un stock elevado de mercadería con poca rotación, así como el desabastecimiento de productos que sí los tienen, estas deficiencias hacen que hayan problemas de desabastecimiento.

1.2.2. A nivel nacional

Tisnado, J. (2013) señaló en su tesis titulada "Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013", tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo La libertad - Perú.

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el mejoramiento de los procesos administrativos y el desarrollo educativo de la UGEL N° 01 El Porvenir, orientado a elevar el grado de satisfacción del docente. La metodología que se utilizó fue diseño de tipo descriptivo y correlacional, para efectuar la investigación, se trabajó con los procesos administrativos más relevantes de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir llevados a cabo en el área de Personal, dado que esta área es un punto crítico de éxito dentro de los procesos de soporte de la institución. De igual forma se tomó como muestra a los Especialistas de la sede en las áreas de Personal, Tesorería, Escalafón, Asesoría Jurídica, Trámite Documentario y la oficina de Secretaría de Dirección. Sin dejar de lado a los usuarios-docentes de la UGEL N° 01 El Porvenir, ya que son ellos quienes nos proporcionan información relevante para medir su grado de satisfacción.

La investigación concluyó que el déficit de recursos materiales impide que las áreas cumplan a cabalidad sus funciones, ello se muestra en los avances parciales de sus planes de trabajo y el incumplimiento de actividades programadas; asimismo la cantidad de personal no alcanza para atender la magnitud de las necesidades de las instituciones educativas por último existen deficiencias que empeoran los procesos de la gestión administrativa.

El estudio de Tisnado se hace referencia a la dirección en lo relacionado a contar con empleados especializados en las áreas o en todo caso que se capacite al personal existente para que pueda cumplir eficiente y eficazmente sus funciones administrativas, también se hace referencia a la planeación en cuanto a los recursos necesarios que debe proveer la empresa al personal para que pueda cumplir correctamente sus funciones.

Coria, J. (2013) en la investigación titulada "Efectos de la aplicación inadecuada de los procesos administrativos en las Mypes de San Juan de

Lurigancho”, tesis sustentada y aprobada para el título profesional de licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo de San Juan de Lurigancho Lima - Perú.

La tesis determino como objetivo determinar cuáles son los efectos de aplicar inadecuadamente los procesos administrativos (planificar, organizar, dirigir y controlar) en las Mypes de San Juan de Lurigancho. La metodología de la investigación fue cuantitativo, con un diseño no experimental, la población estuvo compuesta por 227 empresarios dueños de los negocios del mercado 10 de Huáscar, tomándose una muestra representativa de 86 unidades de análisis para facilitar el estudio. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con un instrumento (cuestionario) de 20 preguntas.

La investigación concluyó que la aplicación inadecuada de los procesos administrativos no afecta gravemente a los trabajadores, clientes y proveedores, sin embargo, se comprobó que esto sí tiene incidencia significativa sobre los ingresos y gastos, ya que, menos de la mitad de los encuestados afirmaron tener un ingreso semanal mayor a 700 soles, afectando así el nivel de rentabilidad a y sobre todo el desarrollo del negocio.

Consistente y sólida la propuesta porque el elemento de procesos administrativos en la conclusión, porque se necesita el respaldo de una asesoría especializada e información sobre como direccionar la empresa y realizar la adecuada aplicación de los procesos administrativos, con el propósito de obtener mejores resultados en la rentabilidad y en la satisfacción de los trabajadores, clientes y proveedores.

Calderón, G. y Cornetero, A. (2014) en “Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013”, tesis para optar el título de Contador Público, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, La Libertad - Perú.

Consigno como objetivo general de la investigación fue evaluar la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp SRL ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013. En el marco metodológico la investigación fue de diseño experimental, la población estuvo conformada por el sector comercial de motos, mientras que la muestra fue

conformada por la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L., por ello el muestreo fue probabilístico con la técnica de aleatorio simple, la técnica de recolección de datos fue la entrevista y cuyo instrumento fue el contacto personal, telefónico, correo e internet.

La investigación concluyó que la gestión logística influyó en la determinación del costo de ventas significativamente; por otro lado se comprobó que en la empresa no se cumple eficientemente con el proceso de compra y distribución de mercancías de los almacenes, se aprovechó las mejoras estructurales del almacén para brindar seguridad a las instalaciones, personal y medio ambiente y para determinar el costo, se evaluó el proceso de compra, almacenamiento, distribución e infraestructura, logrando obtener los gastos de cada actividad para realizar la comparación con los costos reales.

Trascendente el estudio porque muestra que a través de la obtención del costo de venta, se genera un beneficio tributario debido a que la utilidad disminuyó y el impuesto a la renta fue menor, pero la disminución del margen de contribución ocasiono que disminuyera la capacidad de hacer frente a otros gastos.

1.3. Teoría relacionada al tema

1.3.1. Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa hoy en día no es más que un proceso de optimización del tiempo, recursos, energías, objetivos y fines institucionales para prestar un servicio o producir un bien que cumpla con las exigencias y necesidades de los usuarios a quienes la institución tiene que servir satisfactoriamente.

Según Robbins, S. y Coulter, M. (2014) señalaron que: “La administración tiene que ver con coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz”. (P. 7)

La administración se ocupa, entre otras cosas, de garantizar que las actividades laborales sean ejecutadas con eficiencia y eficacia por las personas responsables de

llevarlas a cabo. Por lo menos eso deberían hacer los gerentes. El termino eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de menor cantidad de insumos o recursos. (p.8)

La administración nos ubica a una posición gerencial que implica garantizar que la gente sea responsable de ejecutar diferentes actividades laborales con mucha compacidad logrando obtener resultados positivos para la institución.

Otras Definiciones:

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2012) la “Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p. 4)

Los autores señalan que la administración se desarrolla mediante un plan de trabajo que persigue la satisfacción de metas por medio de un conjunto de empleados.

Según Stoner, J. , Freeman, R. y Gilbert, D. (2010) la “gestión administrativa consiste en darle forma de manera consiente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirlos para alcanzar sus metas” (p. 9).

Este autor distingue a la gestión administrativa como organizaciones de cualquier característica sea formal o informal la cual están reunidas por grupos de personas que estas a su vez logran metas.

Chiavenato, I. (2009, p. 3), quien señala que: “La gestión administrativa consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos”.

Dicho esto la gestión administrativa está formado por los procesos: planeación, organización, dirección y control las cuales garantizaran un trabajo con éxito.

1.1.1.1 Características:

Según el autor Aktouf, O. y Suarez, T. (2012) conceptualiza función administrativa de Fayol.

- a) **División del trabajo:** la división del trabajo tiene "por meta llegar a producir más y mejor con el mismo esfuerzo".
- b) **Autoridad-responsabilidad:** "es el derecho de mandar y poder hacerse obedecer". Este derecho y este poder deben, sin embargo, de una necesaria responsabilidad.
- c) **Disciplina:** se refiere a "la obediencia, la asiduidad, la actividad, el cumplimiento, los signos exteriores de respeto realizados conforme a las convenciones establecidas entre la empresa y sus agentes".
- d) **Unidad de mando:** regla que consiste en que "para una acción cualquiera, un agente solo debe de recibir órdenes de un solo jefe".
- e) **Unidad de Dirección:** "tiene por expresión un solo jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que pretenden una misma meta".
- f) **Centralización:** precisa en todo organismo, animal o social, las sensaciones convergen hacia el cerebro o de la dirección parten las órdenes que ponen en movimiento todas las partes del organismo.
- g) **Jerarquía:** serie de posiciones de mando que van de la autoridad superior a los agentes inferiores.
- h) **Orden:** "un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar y un lugar para cada persona y cada persona en su lugar". (p. 44, 45)

Estas características son importantes porque engloba el desarrollo de una adecuada administración.

Para la presente investigación tomo como autores principales a Robbins y Coulter, ya que señalan en su libro Administración temas que se asemejan a la situación actual en la que se está realizando el estudio, el procedimiento de organizar la empresa de manera ordenada, de cómo encaminar a los colaboradores para lograr las metas planteadas y el seguimiento y evaluación de las actividades antes mencionadas para comprobar si la forma en la que se está realizando genera resultados productivos.

Las funciones de Gestión Administrativa son:

A. Planeación: "Planeación involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de estrategias para lograr el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades laborales". (Robbins y Coulter, 2014, p. 220).

Es decir, en esta primera fase se busca definir las metas de la empresa, determinar una estrategia general conseguir dichas metas y elaborar planes completos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. La planeación está encargada tanto de los fines, es decir que se tiene que hacer; como de los medios en otras palabras ¿cómo hay que hacerlo? Cabe destacar que en esta primera fase los gerentes también son responsables de disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización.

B. Organización: "función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales". (Robbins y Coulter, 2014, p. 332).

A esta fase se la entiende como el proceso de crear la estructura de una organización, he ahí su importancia, ya que sirve para muchos propósitos, tales como dividir el trabajo a realizar en tareas y departamentos específicos, asignar tareas y responsabilidades relacionadas con empleos individuales, coordinar diversas tareas organizacionales, agrupar los trabajos en unidades, establecer relaciones entre individuos, grupos y departamentos, establecer líneas formales

de autoridad y distribuir y utilizar los recursos organizacionales. En este punto los gerentes tienen el desafío de diseñar una estructura organizacional que ayude a los empleados a realizar su trabajo con eficiencia y eficacia, pues el motor de todas las organizaciones son sus miembros y es allí donde los gerentes deben trabajar con ellos y a través de ellos para poder alcanzar las metas que la organización se plantea.

C. Dirección:

“Cuando los gerentes motivan a sus subordinados, ayudan a resolverlos conflictos de los grupos de trabajo, influyen en los individuos o en los equipos durante la ejecución de las tareas, seleccionan los canales de comunicación o afrontan de cualquier manera problemas relacionados con el comportamiento del personal, están dirigiendo”. (Robbins y Coulter, 20104, p. 9).

Es en la dirección donde los gerentes tienen la dura tarea de encaminar y poner en marcha a toda la organización, logrando que todos sus miembros persigan un fin en común que es el de hacer crecer a la empresa.

D. Control: nos “garantiza que las actividades serán ejecutadas de forma que contribuya al cumplimiento de los objetivos”. (Robbins y Coulter, 2014, p. 266).

Es decir que después de que se fijan las metas, se formulan los planes (planeación), se decide sobre la estructura organizacional (organización) y se contrata, capacita y motiva al personal (dirección), es necesario evaluar si las cosas marchan como se espera, para ello hay que comparar el desempeño real con las metas fijadas con antelación, si hay desviaciones significativas, es deber de la administración retomar las riendas del desempeño. Este proceso de vigilar, comparar y corregir de tal manera que conduzcan al logro de los objetivos de la empresa.

1.3.2. Cadena de suministros

Según Chopra y Meindl, (2013, p. 1), señalan que la cadena de suministro está formada por todas aquellas partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción de una solicitud de un cliente. La cadena de suministro incluye no

solamente al fabricante y al proveedor, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle (o menudeo) e incluso a los mismos clientes. Dentro de cada organización, como la del fabricante, abarca todas las funciones que participan en la recepción y el cumplimiento de una petición del cliente.

La cadena de suministro es una parte importante en toda empresa y es poco probable que el proceso en una empresa no se vea afectado de alguna manera por la cadena de suministros, puesto que debe administrarse para coordinar desde los insumos de los productos de una empresa a fin de lograr las prioridades de los procesos que abarcan a toda la empresa. Al no cumplir el pedido del cliente la empresa debe comprometerse a aplicar reingeniería a sus flujos de información en toda la organización, en especial a los procesos de relaciones con los clientes, surtido de pedidos y relaciones con los proveedores; estos procesos se relacionan con todas las áreas funcionales tradicionales de la empresa.

Otras Definiciones:

Según Castellanos, A. (2015, p. 25), es la vía imaginaria mediante la cual se realiza el movimiento de mercancías desde su origen hasta el consumidor final. Esta movilización se lleva a cabo a través del servicio, manipulación, transformación, desplazamiento y almacenamiento que sufren los productos desde que son materia prima hasta su elaboración como mercancía final.

La cadena de suministro es el camino del desplazamiento de mercadería desde el principio hasta el fin, pasando por una serie de procesos que se moldean desde la materia prima hasta la fabricación de un producto.

Según Chase, R., Jacobs, R. y Aquilano, N. (2009, p. 358), el manejo de la cadena de suministro es un tema importante en los negocios actuales, la idea consiste en aplicar un enfoque de sistema total para manejar todo el flujo de información, materiales y servicios de los proveedores de materia prima a través de fábricas y bodegas al usuario final.

La Cadena de suministros tienen como por objetivo maximizar el valor total generado entre lo que vale el producto final para el cliente y los costos en que la

empresa incurre para fabricarlos en función al requerimiento del cliente, éste valor se relaciona con la rentabilidad de la cadena de suministro, otra forma de interpretar sería que es la diferencia entre los ingresos generados por el cliente y el costo total de la cadena de suministros.

La administración exitosa de una cadena de suministros requiere muchas decisiones relacionadas con el flujo de información, productos y fondos; cada decisión debe tomarse para incrementar el superávit de la cadena de distribución. Según Chopra y Meindl, (2013, p. 6)

Las decisiones estratégicas tomadas por las empresas influyen subcontratar una función de la cadena de suministros o realizarla en casa, la ubicación y capacidades de producción e instalaciones de almacenamiento, los productos que se van a fabricar o almacenar en varios lugares, los modos de transporte que se pondrán a disposición a lo largo de los diferentes tramos de embarque y el tipo de sistema de información que se utilizará.

Operación de la cadena de suministro; el horizonte de tiempo en este caso es semanal o diario, durante esta fase, las empresas toman decisiones respecto a pedidos de clientes individuales. En el ámbito de operaciones la configuración de la cadena de suministro se considera fija, la meta durante la fase de operación es explotar la reducción de la incertidumbre y optimizar el desempeño.

Según Chopra y Meindl (2013) la cadena de suministros serán eficientes mediante los siguientes controladores:

A. Instalaciones:

Es decir es la infraestructura física, es el lugar donde se almacena, transforma, produce o fabrica el producto o bien, esto se divide entre la zona de producción y la zona de almacenamiento; las decisiones sobre su capacidad, ubicación, y funcionalidad redundará significativamente en su desempeño dentro de una cadena. (p. 41)

Las decisiones sobre ubicación implican determinar el número, ubicación y tamaño de las instalaciones que se utilizarán. Estas instalaciones incluyen puntos

nodales dentro de la red, como plantas, puertos, proveedores, almacenes, puntos de venta al menudeo y centros de servicio. Dentro de los métodos para ubicar las instalaciones tenemos los que sean representativos de los tipos de métodos de solución disponibles, los que aborden una variedad de problemas comunes de ubicación del negocio y los que ilustren los aspectos que enfrentan quienes son responsables de tomar las decisiones en cuanto a la planeación de la red de trabajo.

B. Inventario:

Comprende a la materia prima, el proceso de producción y el producto terminado, un cambio en la manera del manejo de los inventarios, repercutiría en la eficiencia y la capacidad de respuesta. (p.41)

La administración de la cadena de suministro implica el hecho de controlar el flujo de los materiales que generan inventarios dentro de la cadena de suministro. Por esta razón, los gerentes vigilan atentamente los inventarios con la finalidad de que permanezcan en niveles aceptables. El flujo de materiales también influye en diversas mediciones financieras que revisten interés para la empresa.

C. Transporte:

Es toda acción para trasladar el producto o bien de un lugar a otro, puede haber muchas formas y rutas, cada una con su propia característica para llevarla a cabo, del mismo modo estas acciones tienen mucha importancia, porque se miden la capacidad de respuesta y eficiencia dentro de una cadena. (p. 41)

El transporte es una actividad económica compleja que permite y facilita el desplazamiento de mercancías de un origen a un destino, para lo cual integra tres elementos que se interrelacionan entre sí: la infraestructura, los medios o vehículos y el servicio mismo

D. Información:

Conformada por la base de datos y todos los análisis que tengan que ver con las instalaciones, la materia prima, productos terminados, transporte, costos, precios y hasta clientes, esta sería una de las directrices con mayor relevancia en una cadena de suministros, ya que con ella la capacidad de respuesta del área de administración sería más eficiente. (p.42)

El flujo de información se dirige principalmente, desde el consumidor hasta el lugar de origen de los suministros, es decir, aguas arriba, por lo que ahora se llama ascendente. Los sistemas que le dan soporte constituyen una parte esencial de la organización, ya que proporcionan los elementos de juicio necesarios para los procesos de toma de decisiones, coordinación y control, y posibilitan, con su gestión rápida y eficaz, la integración adecuada de todos los centros de la actividad empresarial.

E. Aprovisionamiento:

Es la designación de los responsables de las actividades relacionadas a la producción, almacenamiento, transporte o administración de la información, del mismo modo estas decisiones tienen un impacto en la capacidad de respuesta y eficiencia en la cadena de suministros. (p.42)

Dentro de esta actividad se incluye la realización de los pedidos, el transporte y el almacenaje de las materias primas y otros aprovisionamientos necesarios para iniciar el proceso de producción. La misión fundamental de la función de aprovisionamiento es que la fábrica pueda elaborar sus productos de forma continua, paliando el riesgo que supone una parada de las máquinas. Además de esta función, el aprovisionamiento debe intentar conseguir los suministros en las condiciones más favorables, evitando en la medida de lo posible, un exceso de stock.

F. Fijación de precios:

Es el valor que la compañía fija para los bienes y servicios que ofrece en la cadena de suministros, impactará directamente en el comportamiento del cliente. (p. 42)

La fijación de precios, es un problema complejo de toma de decisiones que implica teoría de la economía, teoría del comportamiento del comprador y teoría de la competencia, entre otros. La discusión aquí está limitada a métodos de fijación de precios relacionados geográficamente, y a promover los acuerdos de la fijación de precios que se derivan de los costos logísticos.

Todas estas directrices tienen gran importancia, pero ninguna actúa de manera independiente, muy por el contrario interactúan entre sí, a fin de poder medir el desempeño de toda la cadena de suministros.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación tiene la gestión administrativa y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la relación entre la planeación y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017?
- b) ¿Qué relación tiene la organización y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017?
- c) ¿Cuál es la relación que tiene la dirección y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017?

d) ¿Cómo es la relación entre el control y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017?

1.5. Justificación

Bernal (2010, p. 6) menciona que de acuerdo con Méndez, la justificación de una investigación puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico (Méndez, 1995). Dicho esto a continuación se expone las siguientes justificaciones:

1.5.1. Justificación teórica

Según Bernal (2010, p. 106), existe justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente.

En el caso de las ciencias económico-administrativas, un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o una económica; es decir, los principios que lo soportan, su proceso de implantación o sus resultados.

Se justifica teóricamente porque serán aplicados de la teoría y los conceptos vinculados con la gestión administrativa y sus funciones: planeación, organización, dirección y control tomados de Robbins y Coulter en su libro Administración y cadena de suministros con sus controles: instalaciones, inventario, transporte, información, aprovisionamiento y fijación de precios tomados del libro Administración de la cadena de suministro de Chopra y Meindl, de tal manera que podremos descubrir explicaciones a situaciones internas del entorno que afectan al Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú. Ello permite a los investigadores contrastar diferentes conceptos de la administración en una situación real.

1.5.2. Justificación metodológica

Según Bernal (2010, p. 107), en investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable.

La ejecución de la presente investigación se realizara con la participación de los empleados del Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, recurriendo a las encuestas como técnica de recolección de datos de acuerdo a la técnica de contraste, logrando la cuantificación de los datos obtenidos y proponiendo indicadores de mejora para lograr resultados eficientes, la investigación correlacional es aplicada en nuestro trabajo de investigación ya que la información está basada a una población determinada los cuales se recolectó información para el sustento de los problemas y causas que aquejan a la institución.

1.5.3. Justificación práctica

Según Bernal (2010, p. 106), Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo.

Los estudios de investigación de pregrado y posgrado, en el campo de las ciencias económicas y administrativas en general son de carácter práctico o bien describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo.

La investigación tiene información diseñada a la medida de las necesidades, esta direccionada para aplicar la retroalimentación, ya que con ella se podrá renovar los puntos identificados como débiles y mejorar aquellos que ya estén ofreciendo resultados positivos. Tendremos acceso a la información necesaria para poder fortalecer a los empleados, finalmente nos llevara al logro de las metas trazadas, como mejorar la gestión administrativa y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

1.5 Hipótesis

Según Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014) son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado (p. 92)

Entonces debemos de entender que la hipótesis son suposiciones basadas en datos que son el inicio de una investigación.

1.5.1. Hipótesis general

La gestión administrativa tiene una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

1.5.2. Hipótesis específicos

- a) La planeación tiene una relación significativa con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.
- b) La organización sostiene una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.
- c) La dirección tiene una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.
- d) El control tiene una relación significativa con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

1.6. Objetivos

Según Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014) los objetivos señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio. (p. 37)

1.6.1 Objetivo general

Debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación (Bernal. C., 2010, p. 99).

Identificar la relación entre la gestión administrativa y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

1.6.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación entre la planeación y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.
- b) Establecer la relación entre la organización y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.
- c) Determinar la relación entre la dirección y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.
- d) Establecer la relación entre el control y la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

II MARCO MÉTODOLÓGICO

2.1. Metodología

Método hipotético –deductivo:

Según Bernal (2010, p 60) Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

El estudio es de método Hipotético – Deductivo, puesto que se realizaron observaciones y análisis a partir de las cuales se formularon hipótesis que se comprobó mediante un programa estadístico.

Cuantitativo:

La presente investigación tiene un Enfoque Cuantitativo porque se usa “la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., 2014, p.4).

2.2. Diseño investigación

No experimental:

Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que Sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., 2014, p. 152)

Esta investigación será de diseño no experimental porque no se manipularon las variables gestión administrativa y cadena de suministros, y de corte transversal porque la encuesta se realizará a todos los miembros del Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, en un momento determinado.

Transaccional o Transversal:

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014, p. 154) Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.

2.3. Tipo de Investigación

Aplicada:

Según Landeau (2007) sostiene “Tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos. El propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario” (p.55)

Por lo tanto la presente investigación, es aplicada por que busca contrastar la teoría con la realidad, justificando teóricamente en estudios realizados por ciertos autores.

2.4. Nivel de investigación

Descriptivo:

Según Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014, p. 92) “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Correlacional:

Según Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., (2014, p. 93) “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables.

El esquema que muestra el diseño correlacional se ve en la siguiente figura:

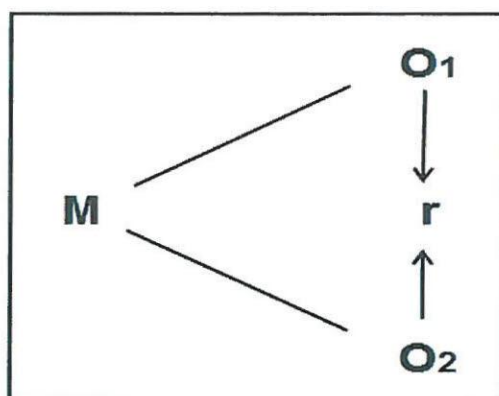


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

M: Muestra; Los trabajadores del Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

O1: Variable 1 Gestión Administrativa.

O2: Variable 2 cadena de Suministros.

r: Relación

Será de nivel descriptivo correlacional ya que busca establecer la relación que existe entre las variables gestión administrativa y cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

2.5. Variables, Operacionalización

Variable:

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014, p. 105) señala es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Ejemplos de variables son el género, la motivación intrínseca hacia el trabajo, el atractivo físico, el aprendizaje de conceptos, la religión, la resistencia de un material, la agresividad verbal, la personalidad autoritaria, la cultura fiscal y la exposición a una campaña de propaganda política.

El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida. Por ejemplo, la inteligencia, ya que es posible clasificar a las personas de acuerdo con su inteligencia; no todas las personas la poseen en el mismo nivel, es decir, varían en inteligencia.

Se refiere a la característica o cualidad de la realidad que está dispuesto a asumir diferentes valores, es decir puede variar para un objeto preciso que se considere puede tener un valor fijo.

Figura 2. Matriz de operacionalización de la variable: Gestión administrativa

Fuente: Elaboración propia

CUADRO DE OPERACIONALIZACION

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	RANGO	INSTRUMENTO
Gestión Administrativa	Según Robbins y Coulter (2014) señalaron que: "La administración tiene que ver con coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz". (P. 7)	La Gestión administrativa se medirá a través de sus funciones: planeación, organización, dirección y control, donde planeación será medida a través de los objetivos y misión, alternativas, recursos necesarios y estrategias; la Organización será medida por las cargas y tareas específicas, la estructura organizativa, las actividades laborales, las políticas y procedimientos y la asignación de recursos; la Dirección se medirá a través de los empleados, la comunicación, los conflictos laborales y las estrategias de desempeño y Control será medido por el desempeño laboral, el control de procesos y actividades y el control de recursos. Se utilizara como instrumento el cuestionario de 34 preguntas cerradas con alternativas politomicas de Escala de Likert.	Planeación	Objetivos y misión Alternativas Recursos necesarios Estrategias	1,2,3 4,5,6 7,8,9,10 11,12	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5	Deficiente Poco eficiente Eficiente	Cuestionario
			Organización	Cargas y tareas específicas Estructura organizativa Actividades laborales Políticas y procedimientos Asignación de recursos	13,14 15,16 17,18 19,20 21,22,23,24			
			Dirección	Empleados Comunicación Conflictos laborales Estrategias de desempeño	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31			
			Control	Desempeño laboral Control de procesos y actividade Control de recursos	32, 33, 34			

Figura 3. Matriz de operacionalización de la variable: Cadena de suministros

Fuente: Elaboración propia

CUADRO DE OPERACIONALIZACION								
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	RANGO	INSTRUMENTO
Cadena de Suministros	Chopra y Meindl (2013), La cadena de suministro se compone de todas las partes involucradas, directa o indirectamente para satisfacer la petición de un cliente, incluye no sólo al fabricante y a los proveedores, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle, e incluso a los clientes mismos.	Cadena de suministros se medirá a través de sus controladores: instalaciones, transporte e información. Donde Instalaciones será medida por; Ubicación, capacidad y flexibilidad; Inventario a través de personal, costos y procesos, Transporte será medida por; el traslado de inventarios, modos y rutas, la Información será medido por; los datos y el análisis, aprovisionamiento se medirá por; designación de actividades, funciones de la empresa y subcontrataciones y finalmente Fijación a través de la fijación de precios y disposición. Se utilizara como instrumento el cuestionario de 34 preguntas cerradas con alternativas politomicas de Escala de Likert	Instalaciones	Ubicación Capacidad Flexibilidad	1, 2, 3, 4, 5, 6	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5	Optimo Poco optimo No optimo	Cuestionario
			Inventario	Personal Costos Procesos	7, 8, 9, 10, 11, 12			
			Transporte	Traslado de Inventarios Modos Rutas	13, 14, 15, 16, 17, 18			
			Información	Datos Análisis	19, 20, 21, 22			
			Aprovisionamiento	Designación de Actividades Funciones de la empresa Subcontrataciones	23, 24, 25, 26, 27, 28			
			Fijacion	Fijacion de precios Disposicion	29, 30, 31, 32, 33, 34			

2.6. Población

Población:

Según Jany (1994), población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48); o bien, unidad de análisis. (Bernal 2010., p. 160)

En base al concepto anterior, se estableció que la población de la presente investigación fue de 20 trabajadores del Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, para lo cual se tomó en cuenta todo el personal del área en mención, ya que es en quienes recae la responsabilidad y las decisiones correspondientes a la gestión del área.

Como en la presente investigación nuestra población es pequeña será muestra censal, según indica López (1999, p. 123). “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección

Bernal (2010) señala que en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar. (p. 192)

Dicho esto en la presente investigación se aplica la técnica de la recolección de datos para la presente investigación, son las encuestas con las que darán a conocer los colaboradores del área de abastecimiento de la biblioteca nacional del Perú, sus precepciones con respecto a la gestión administrativa y cadena de suministro que en total son veinte (20).

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se aplicó a la investigación fue el cuestionario, que según Bernal (2010, p. 194), La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

De acuerdo a lo antes expuesto en la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, generalmente cuentan con alternativas de respuestas, en escala de tipo Likert, como:

- 1) Nunca
- 2) Casi Nunca
- 3) A veces
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre

Se aplicó el cuestionario de "Gestión administrativa"

En el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, dicho instrumento consta de 34 preguntas, siendo el tiempo de duración para desarrollar el cuestionario aproximadamente 20 minutos.

Se aplicó el cuestionario de "Cadena de suministros".En el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, dicho instrumento consta de 34 preguntas, siendo el tiempo de duración para desarrollar el cuestionario aproximadamente 20 minutos.

Validez

Según Bernal (2010) la validez "tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace" (p. 302).

Se establecerá el grado para medir las variables de la presente investigación, para el presente estudio se utiliza el juicio de tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo.

Para dar validez a los instrumentos de recolección; a través del formato "Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación", que considera 9 aspectos de validación: Claridad, Objetividad, Actualidad, Suficiencia,

Intencionalidad, Consistencia, Coherencia, Metodología y Pertinencia, mediante este proceso se ha obtenido una validez promedio de: 65% para Gestión administrativa y 65% para Cadena de suministros.

Tabla 1. Juicio de expertos

Experto	Experto	Especialidad	Confiabilidad
1	Benito Larroche Cueto	Administración	Aplicable
2	Teresa Gonzales Moncada	Metodóloga	Aplicable
3	Marta Ames Coca	Metodóloga	Aplicable
Conclusión			Aplicable

Confiabilidad

Según Bernal (2010) se refiere “a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p. 302).

En el presente trabajo de investigación se realizó el cálculo del índice Alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS en su versión 23.0.

Confiabilidad de la variable Gestión administrativa:

Tabla 2. Estadístico de fiabilidad de la variable: Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.956	34

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Confiabilidad de la variable Cadena de suministros

Tabla 3. Estadístico de fiabilidad de la variable: Cadena de suministros

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.935	34

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

2.8. Métodos de análisis de datos

En la actualidad, el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador. Ya casi nadie lo hace de forma manual ni aplicando fórmulas, en especial si hay un volumen considerable de datos. (Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P., 2014, p. 272)

Para el análisis de datos se utilizó y ejecuto el programa estadístico SPSS Versión 23.0, se exploró los datos para analizarlos y visualizarlos por la variables Gestión administrativa y Cadena de suministros, se evaluó la confiabilidad del instrumento a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, se realizó el análisis estadístico descriptivo de las variables y dimensiones a través de la distribución de frecuencias, finalmente se utilizó la estadística inferencial para la contratación de las hipótesis a través de la prueba Coeficiente de Correlación de Spearman, y se concluyó con la preparación de los resultados a través de tablas y gráficos cada uno con sus respectivos comentarios.

Baremacion de medición de cada variable:

Baremo de medición para Gestión Administrativa están determinados por los siguientes rangos:

3: Deficiente

2: Poco eficiente

1: Eficiente

Baremo de medición para Cadena de Suministros están determinados por los siguientes rangos:

3: Optimo

2: Poco optimo

1: No optimo

2.9. Aspectos éticos

En la presente investigación se utilizaron diferentes citas bibliográficas teóricas, que plantearon posturas en base a las variables de estudio, se tomó en cuenta la imparcialidad y autenticidad de los resultados obtenidos, también el respeto a la privacidad y confidencialidad de proteger la identidad de las personas que participaron en el presente estudio.

III RESULTADO

Tabla 4. Resultados hallados en la Variable 01 Gestión Administrativa

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Deficiente	14	70,0
	Poco eficiente	6	30,0
	Eficiente	0	0,0
Total		20	100,0

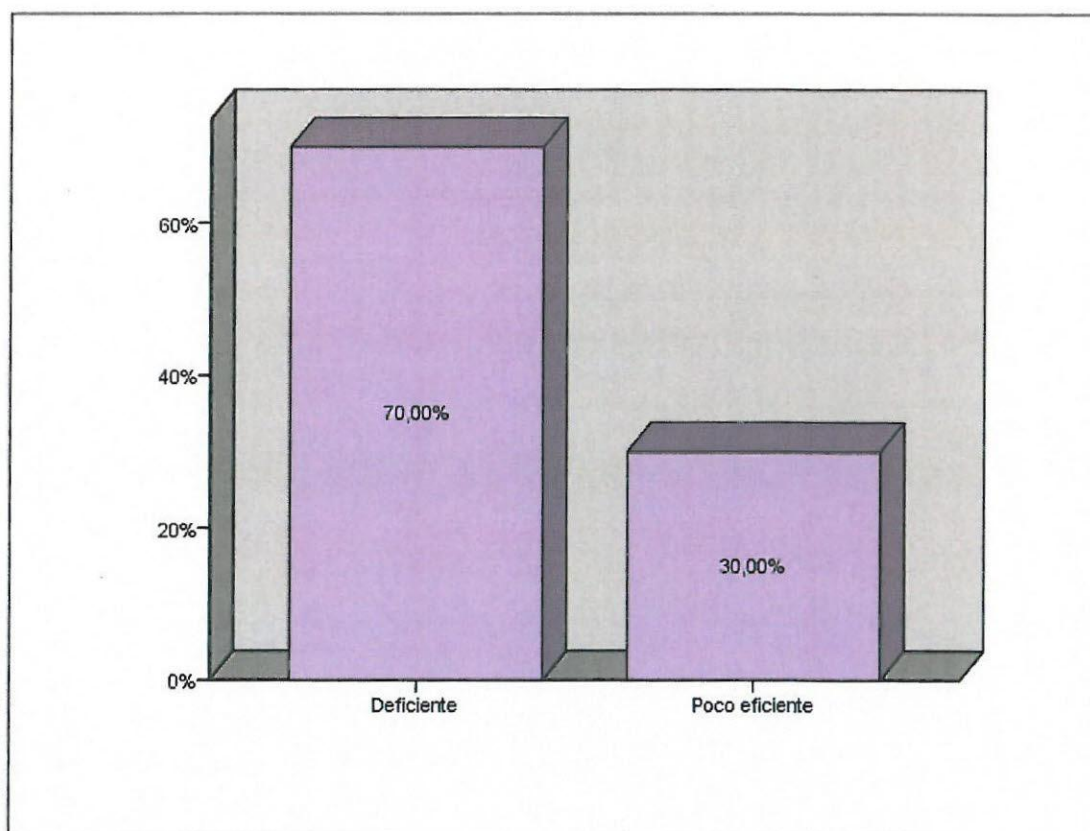


Figura 4. Resultados hallados en la Variable 01 Gestión Administrativa

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 4, así como en la figura 4 un 70.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a la gestión administrativa en la categoría de “deficiente”, un 30.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la gestión administrativa en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 5. Resultados hallados en la Dimensión 01 Planeación

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Planeación	Deficiente	13	65,0
	Poco eficiente	7	35,0
	Eficiente	0	0,0
Total		20	100,0

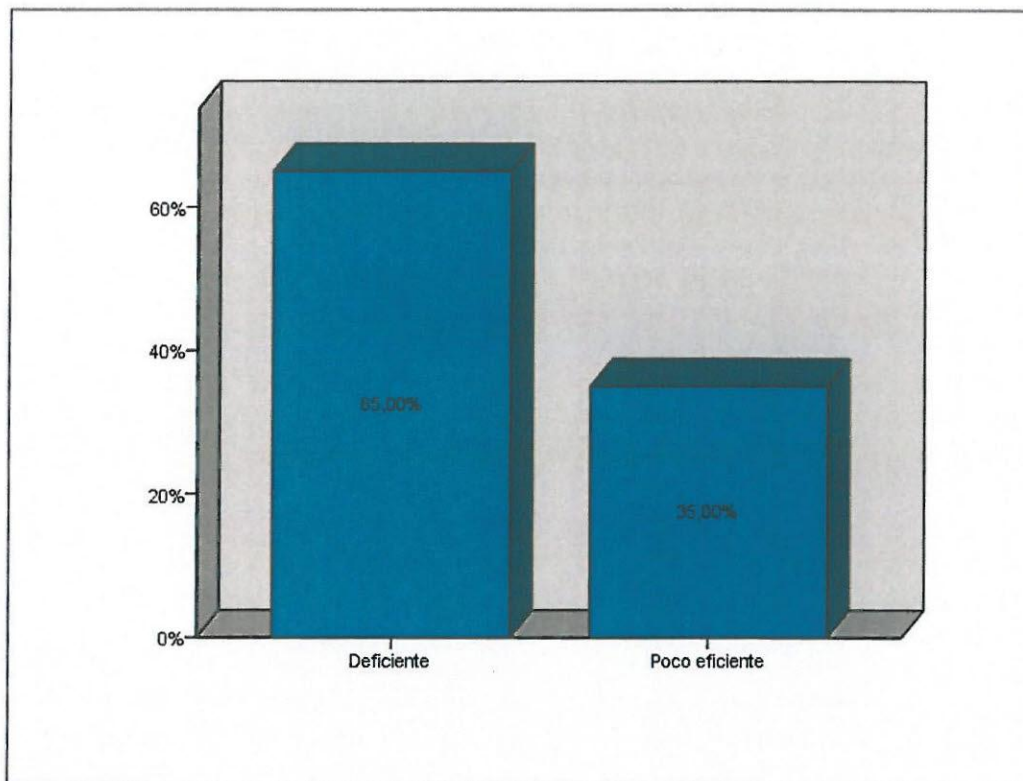


Figura 5. Resultados hallados en la Dimensión 01 Planeación

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 5, así como en la figura 5, un 65.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a la planeación en la categoría de “deficiente”, un 35.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la planeación en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 6. Resultados hallados en la Dimensión 02 Organización

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Organización	Deficiente	14	70,0
	Poco eficiente	6	30,0
	Eficiente	0	0,0
Total		20	100,0

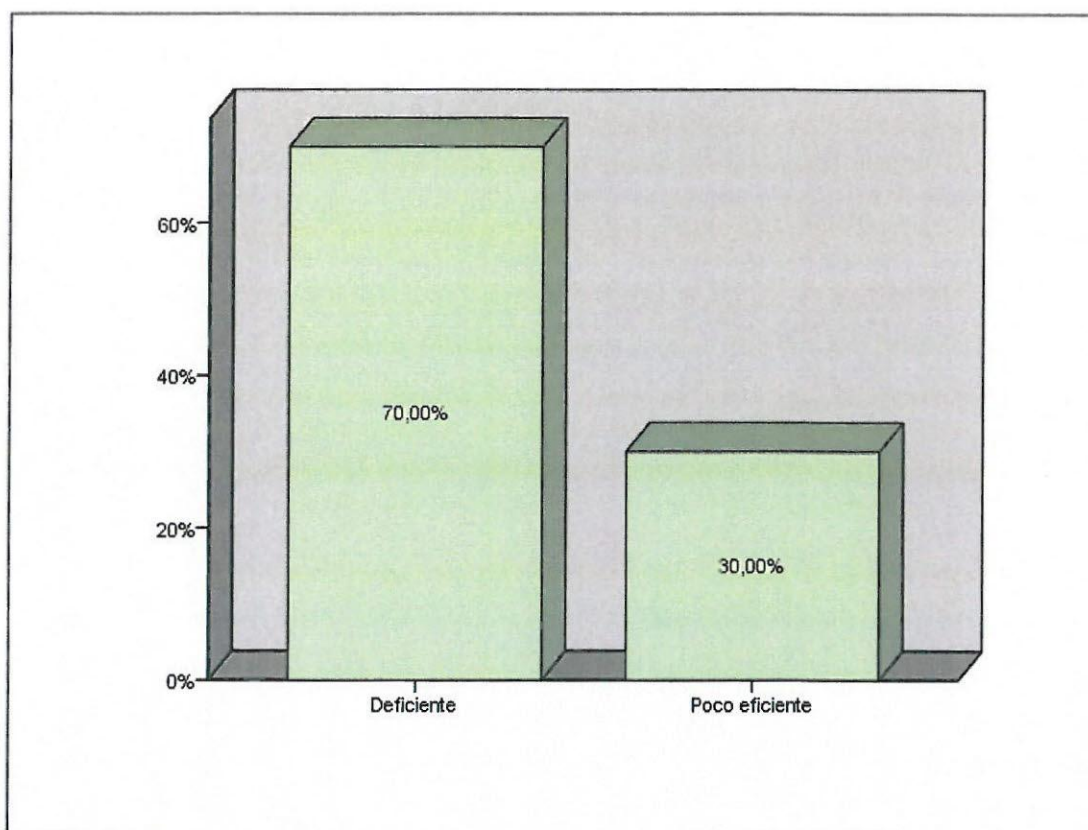


Figura 6. Resultados hallados en la Dimensión 02 Organización

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 6, así como en la figura 6, un 70.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a la organización en la categoría de “deficiente”, un 30.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguna en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la organización en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 7. Resultados hallados en la Dimensión 03 Dirección

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Dirección	Deficiente	15	75,0
	Poco eficiente	5	25,0
	Eficiente	0	0,0
Total		20	100,0

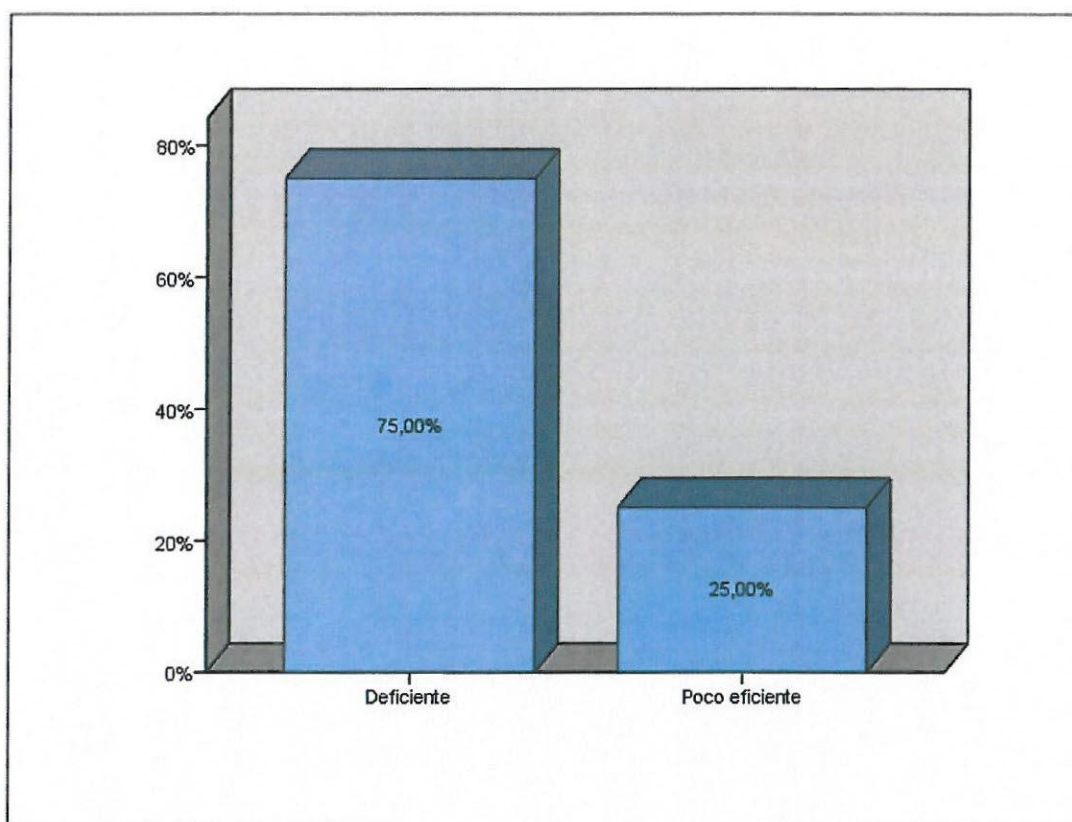


Figura 7. Resultados hallados en la Dimensión 03 Dirección

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 7, así como en la figura 7, un 75.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a la dirección en la categoría de “deficiente”, un 25.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguna en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la dirección en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 8. Resultados hallados en la Dimensión 04 Control

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Control	Deficiente	14	70,0
	Poco eficiente	5	25,0
	Eficiente	1	5,0
Total		20	100,0

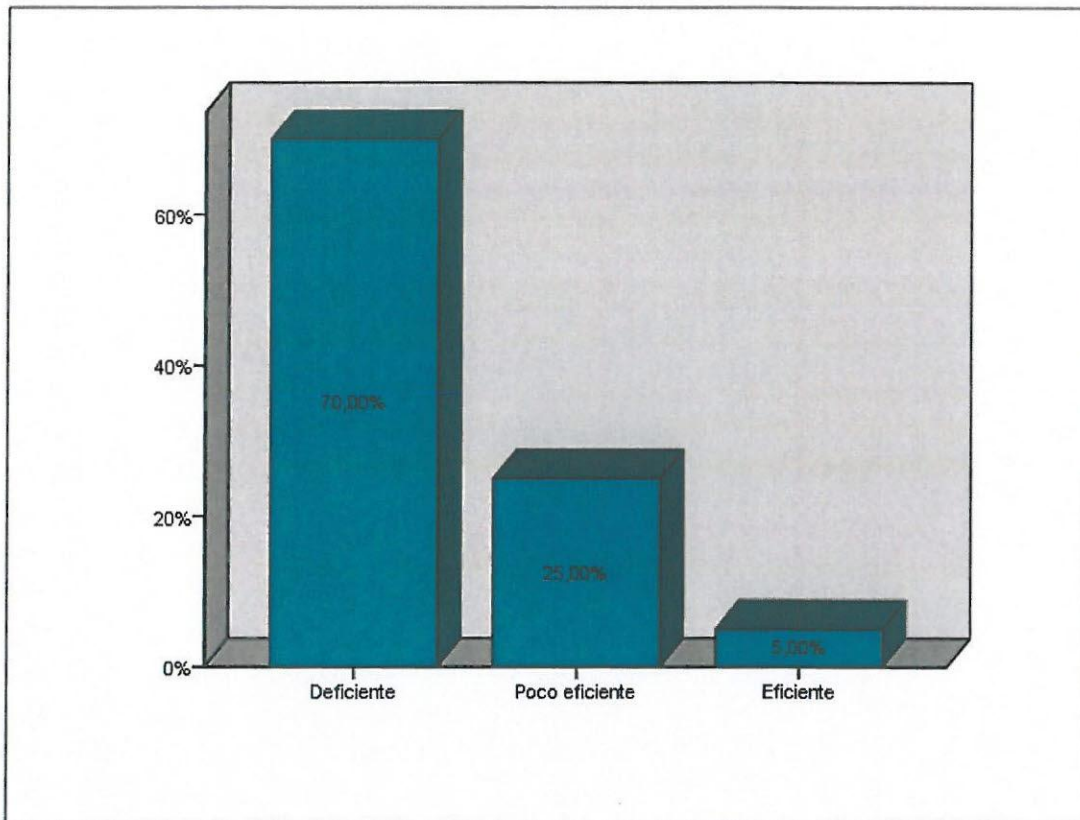


Figura 8. Resultados hallados en la Dimensión 04 Control

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 8, así como en la figura 8, un 70.0% de los trabajadores encuestados ubicaron al control en la categoría de “deficiente”, un 25.0% en la categoría “poco eficiente” y 5.0% en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto al control en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 9. Resultados hallados en la Variable 02 Cadena de suministros

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Cadena de suministros	No óptimo	15	75,0
	Poco óptimo	5	25,0
	Óptimo	0	0,0
Total		20	100,0

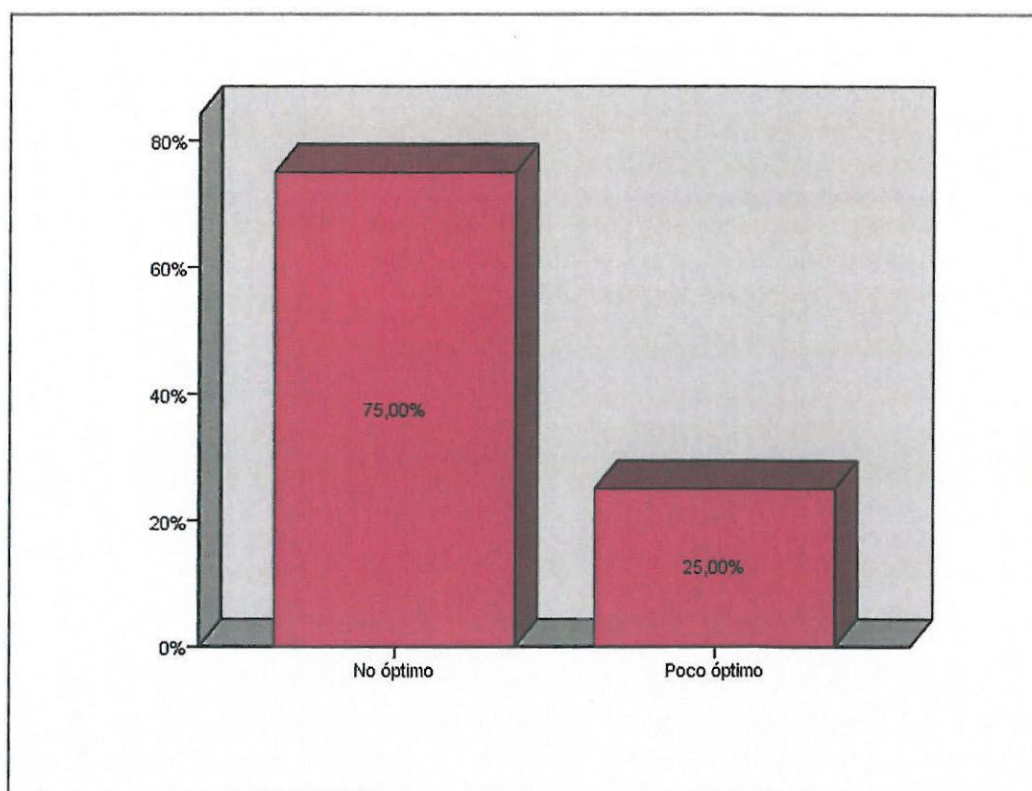


Figura 9. Resultados hallados en la Variable 02 Cadena de suministros

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 9, así como en la figura 9, un 75.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a la cadena de suministros en la categoría de “no óptimo”, un 25.0% en la categoría “poco óptimo” y ninguno en la categoría “óptimo”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 10. Resultados hallados en la Dimensión 01 Instalaciones

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Instalaciones	No óptimo	15	75,0
	Poco óptimo	5	25,0
	Óptimo	0	0,0
Total		20	100,0

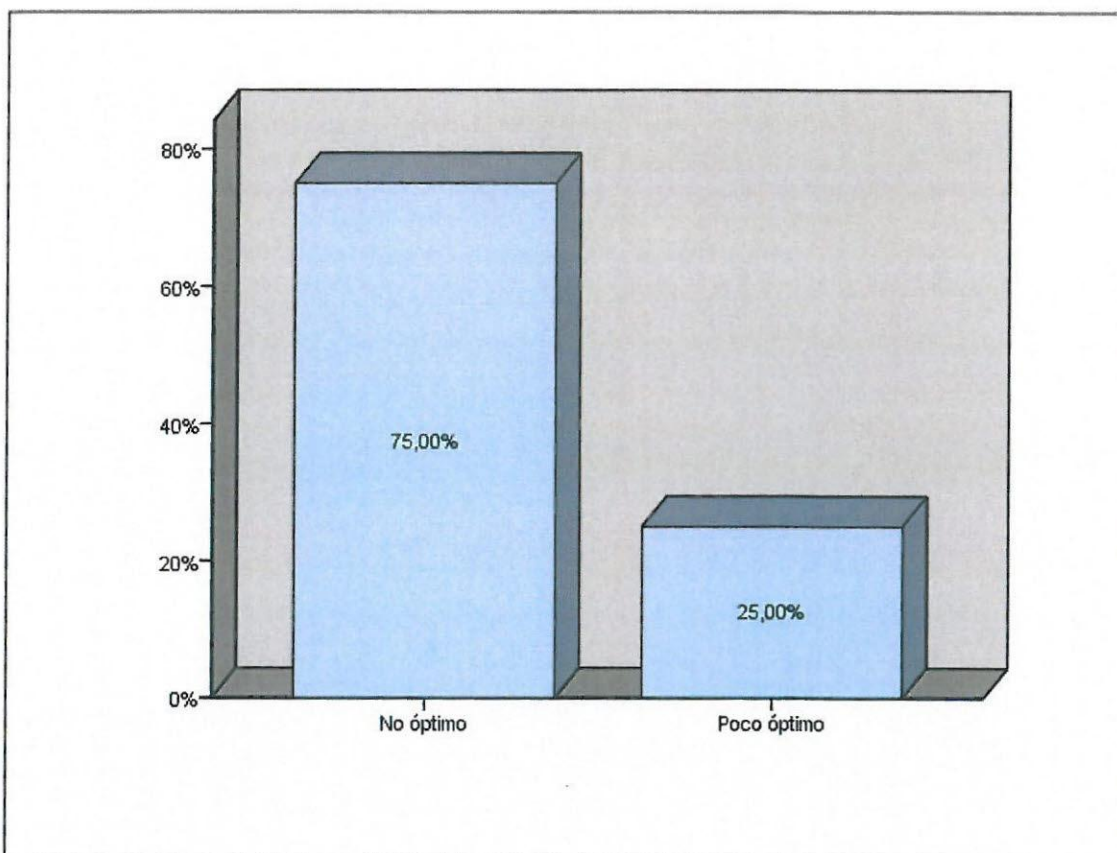


Figura 10. Resultados hallados en la Dimensión 01 Instalaciones

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 10, así como en la figura 10, un 75.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a las instalaciones en la categoría de “no óptimo”, un 25.0% en la categoría “poco óptimo” y ninguno en la categoría “óptimo”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a las instalaciones en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 11. Resultados hallados en la Dimensión 02 Inventario

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Inventario	No óptimo	14	70,0
	Poco óptimo	6	30,0
	Óptimo	0	0,0
Total		20	100,0

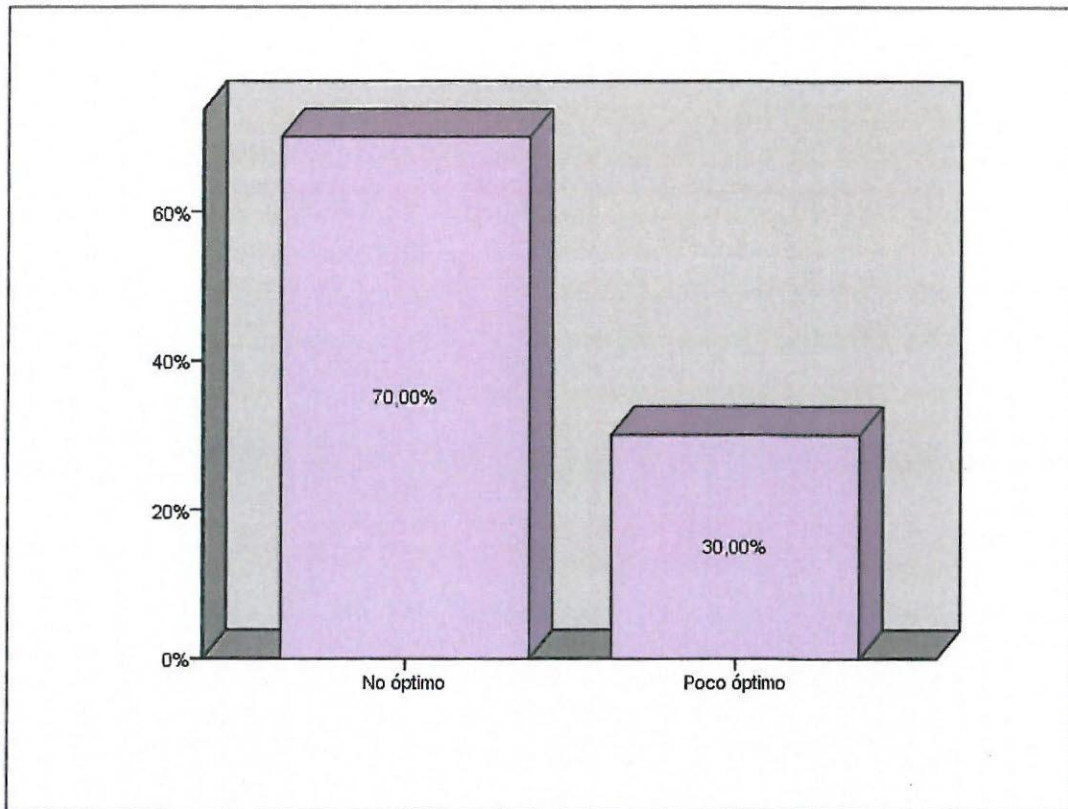


Figura 11. Resultados hallados en la Dimensión 02 Inventario

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 11, así como en la figura 11, un 70.0% de los trabajadores encuestados ubicaron al inventario en la categoría de "no óptimo", un 30.0% en la categoría "poco óptimo" y ninguno en la categoría "óptimo". Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto al inventario en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 12. Resultados hallados en la Dimensión 03 Transporte

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Transporte	No óptimo	16	80,0
	Poco óptimo	4	20,0
	Óptimo	0	0,0
Total		20	100,0

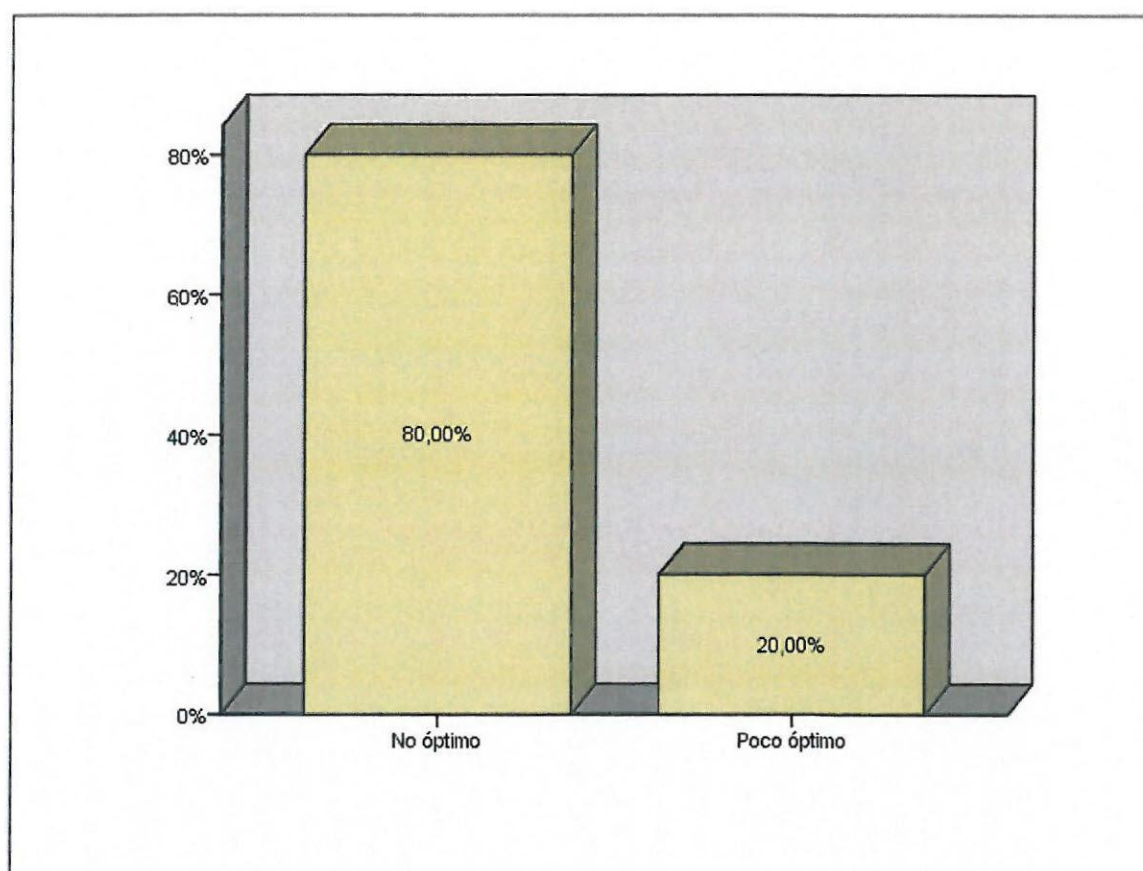


Figura 12. Resultados hallados en la Dimensión 03 Transporte

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 12, así como en la figura 12, un 80.0% de los trabajadores encuestados ubicaron al transporte en la categoría de “no óptimo”, un 20.0% en la categoría “poco óptimo” y ninguno en la categoría “óptimo”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto al transporte en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 13. Resultados hallados en la Dimensión 04 Información

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Información	No óptimo	10	50,0
	Poco óptimo	10	50,0
	Óptimo	0	0,0
Total		20	100,0

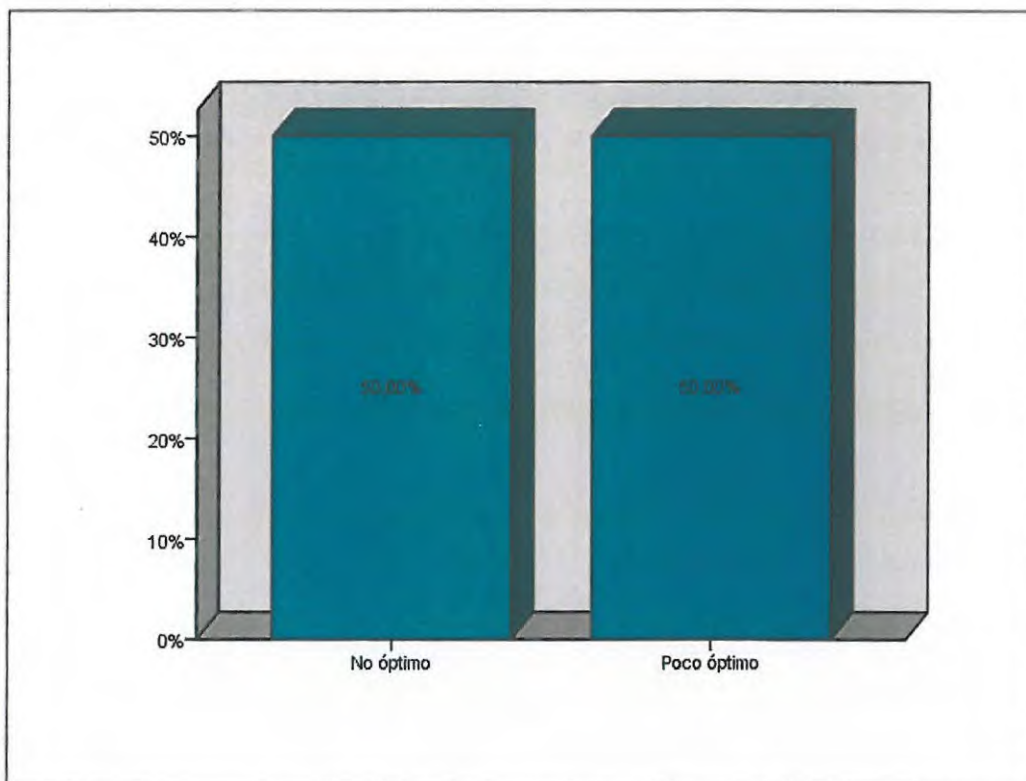


Figura 13. Resultados hallados en la Dimensión 04 Información

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 13, así como en la figura 13, un 50.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a la información en la categoría de “no óptimo”, un 50.0% en la categoría “poco óptimo” y ninguno en la categoría “óptimo”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la información en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 14. Resultados hallados en la Dimensión 05 Aproveccionamiento

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Aproveccionamiento	No óptimo	14	70,0
	Poco óptimo	6	30,0
	Óptimo	0	0,0
	Total	20	100,0

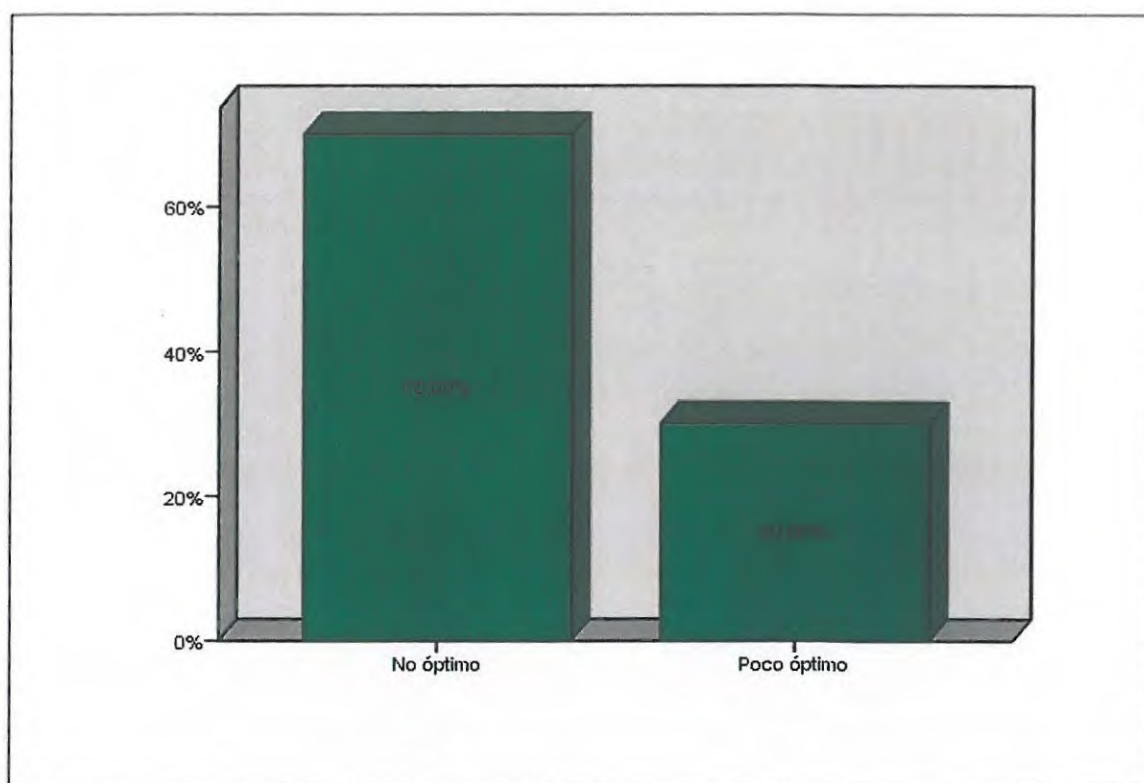


Figura 14. Resultados hallados en la Dimensión 05 Aproveccionamiento

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 14, así como en la figura 14, un 70.0% de los trabajadores encuestados ubicaron al aprovisionamiento en la categoría de “no óptimo”, un 30.0% en la categoría “poco óptimo” y ninguno en la categoría “óptimo”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto al aprovisionamiento en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Tabla 15. Resultados hallados en la Dimensión 06 Fijación

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Fijación	No óptimo	15	75,0
	Poco óptimo	5	25,0
	Óptimo	0	0,0
Total		20	100,0

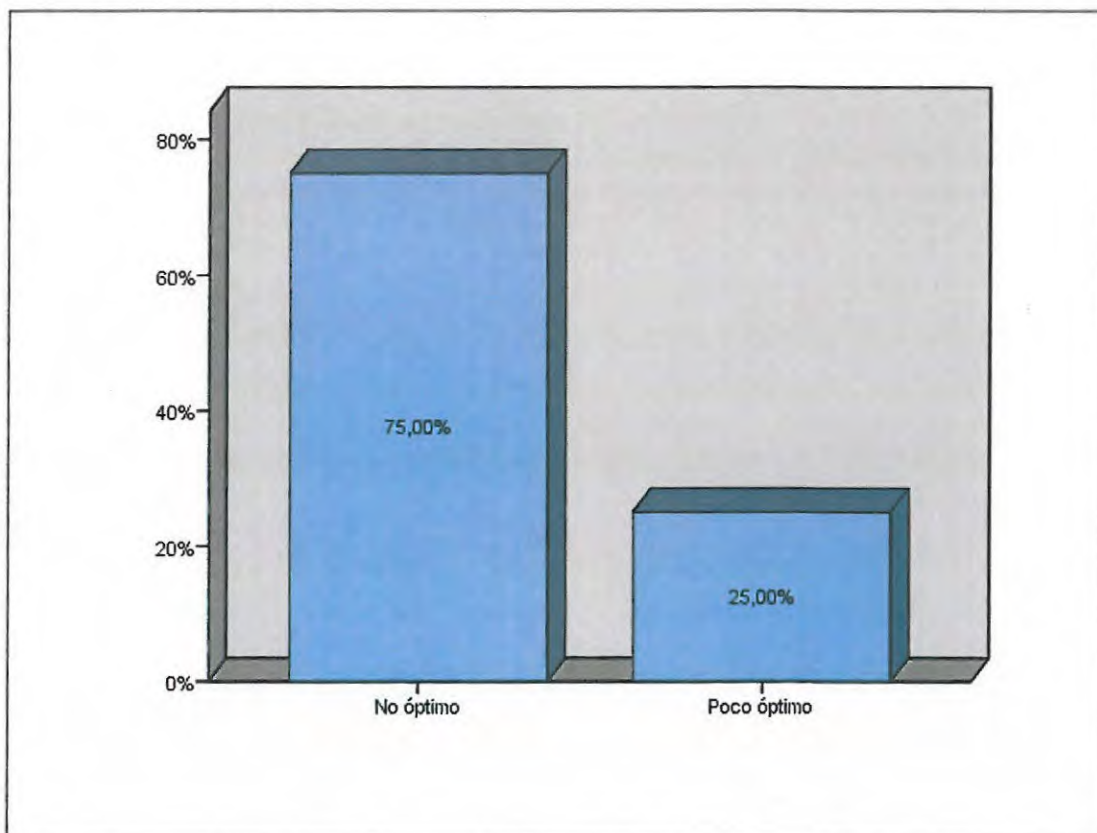


Figura 15. Resultados hallados en la Dimensión 06 Fijación

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

Como se observa en la tabla 15, así como en la figura 15, un 75.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a la fijación en la categoría de “no óptimo”, un 25.0% en la categoría “poco óptimo” y ninguno en la categoría “óptimo”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la fijación en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú.

Contrastación de la hipótesis general:

Ho: La gestión administrativa no tiene una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

Ha: La gestión administrativa tiene una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 16. Correlación entre la gestión administrativa y cadena de suministros

			Gestión administrativa	Cadena de suministros
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,882**
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

En la tabla 16, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.882 por lo que se determina que existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La variable 1: gestión administrativa sobre la variable 2: cadena de suministros, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: La planeación no tiene una relación significativa con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

Ha: La planeación tiene una relación significativa con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza el Ho

Si p valor $> 0,05$ en este caso se acepta el Ho

Tabla 17. Correlación entre la planeación y cadena de suministros

			Planeación	Cadena de suministros
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1.000	,787**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

En la tabla 17, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.787 por lo que se determina que existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La dimensión 1 de la variable 1: planeación sobre la variable 2: cadena de suministros, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: La organización no sostiene una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

Ha: La organización sostiene una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 18. Correlación entre la organización y cadena de suministros

		Organización	Cadena de suministros
Rho de Spearman	Organización	1.000	,882**
			.000
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

En la tabla 18, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.882 por lo que se determina que existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La dimensión 2 de la variable 1: organización sobre la variable 2: cadena de suministros, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.001) es menor que el p-valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: La dirección no tiene una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

Ha: La dirección tiene una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 19. Correlación entre la dirección y cadena de suministros

			Dirección	Cadena de suministros
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	,733**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

En la tabla 19, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.733 por lo que se determina que existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La dimensión 3 de la variable 1: dirección sobre la variable 2: cadena de suministros, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Contrastación de hipótesis específica 4

Ho: El control no tiene una relación significativa con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

Ha: El control tiene una relación significativa con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, año 2017.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 20. Correlación entre el control y cadena de suministros

		Control	Cadena de suministros
Rho de Spearman	Control	1.000	,649**
			,002
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte del SPSS V23. Para estudio.

En la tabla 20, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.649 por lo que se determina que existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La dimensión 4 de la variable 1: control sobre la variable 2: cadena de suministros, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.002) es menor que el p-valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

IV DISCUSSION

Después de obtener los resultados, comparamos con los antecedentes de la presente investigación, los cuales confirman las hipótesis planteadas.

Tisnado (2013) en la tesis titulada "Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N°01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013" por cuanto concluyó que la estructura de los procesos burocrática y rígida genera deficiencias y pérdida de tiempo; en lo que concluyó que hay un déficit de recursos materiales que impide a las áreas el cumplimiento de sus funciones a cabalidad; lo que concuerda en relación con la estructura de la institución los colaboradores casi nunca ocupan el puesto con el perfil adecuado y desarrollan sus funciones de manera empírica (45.0%) asimismo casi nunca tienen las competencias para solucionar incidencias o problemas que se pueden presentar en el Área de Operaciones, lo que concuerda con la tesis por otro lado con relación a la asignación de recursos nunca el stock de almacén es el ideal, y no permite abastecer a las áreas permanentemente, donde Robbins y Coulter (2014) "la organización como la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales".

Coria (2013) en la investigación titulada "Efectos de la aplicación inadecuada de los procesos administrativos en las Mypes de San Juan de Lurigancho" por lo que concluyó que el crecimiento y la mejoría de la empresa depende de la información sobre como direccionar una empresa y realizar una adecuada aplicación de los procesos administrativos, con el propósito de mejorar los resultados en el nivel de rentabilidad y satisfacción de los colaboradores; Mientras que los resultados de la investigación evidencian debilidad con relación a la comunicación casi nunca los altos mandos tienen presencia física en todas las áreas y se comunican con claridad con todos los colaboradores (45.0%), asimismo a veces las noticias positivas o negativas son comunicadas inmediatamente a los colaboradores (50.0%), referente a la dirección Robbins y Coulter (2014) señalaron: "Cuando los gerentes motivan a sus subordinados, ayudan a resolver los conflictos de los grupos de trabajo, seleccionando los canales de comunicación más efectivos".

Calderón y Cornetero (2014) en la tesis titulada "Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013" por lo que concluyó que la gestión logística influye en las mejoras estructurales del almacén para brindar seguridad a las instalaciones, personal y medio ambiente y para determinar el costo; Mientras que discrepa con los resultados obtenidos referente a la ubicación de los almacenes casi nunca garantizan el abastecimiento pues no es accesible para el usuario (60.0%), asimismo la capacidad casi nunca es suficiente ante el incremento de productos en el almacén (35.0%) y las instalaciones casi nunca permiten la flexibilidad para colocar los productos cuidando su conservación y/o deterioro; para Chopra y Meindl, (2013) las Instalaciones son "decisiones relacionadas con el rol, ubicación, capacidad y flexibilidad de las instalaciones tienen un efecto significativo en el desempeño de la cadena de suministros

Carrión (2016) en la investigación titulada "La gestión administrativa para evaluar el talento humano de la empresa Moreno y Espinoza Cia Ltda", por lo que concluyó que el desempeño laboral de los empleados tuvo una calificación deficiente reflejada en la falta de habilidades asimismo los procesos no están evaluando la aplicación del manual y sus objetivos organizacionales correspondientes a las actividades que realizan los empleados; Lo que concuerda con respecto a la misión y objetivos los altos mandos casi nunca elaboran los objetivos organizacionales recogiendo la recomendación de los colaboradores (55.0%) asimismo con relación al desempeño laboral la dirección casi nunca sanciona cuando el desempeño evidencia debilidades en los resultados (55.0%), refiere Robbins y Coulter (2014) que la "la planeación es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización", por otro lado menciona que el control "es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral."

Recari (2015) en la tesis titulada "Gestión Administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala" por lo que concluyó que la gestión administrativa fue engorrosa y lenta debido a los controles

administrativos que han sido implementados con el fin de optimizar y transparentar los procesos. Hay una planificación en los procesos de compra, sujetos al plan general de planificación del Ministerio, y al proceso general de planificación de gastos de la nación, y ser parte del presupuesto general de gastos de la nación, estableciendo que dicha planificación no se cumple en su totalidad, porque está sujeta a recortes y adecuaciones, lo que produce en un momento dado las compras imprevistas o no presupuestadas, los operadores manifestaron que cada institución hace la planificación de sus necesidades, las que deben pasar por el proceso anterior y adecuarse con la disponibilidad de las partidas asignadas; Lo que discrepa con los resultados del trabajo de investigación referente a las actividades laborales que se realizan nunca son los que se determinan en el organigrama funcional (60.0%) asimismo la distribución de tareas nunca es en función al puesto por ello la efectividad en las actividades realizadas (35.0%) y sobre las políticas y procedimientos de la empresa nunca se ejecutan con cuidado por ello se estableció sanciones ante los errores (35.0%); refieren Robbins y Coulter (2014) que "la estructura organizacional es la disposición formal de los puestos de trabajo de una organización, cuya representación visual se conoce como organigrama."

Cruceira (2013) en la investigación titulada "Gestión administrativa y el servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán", por lo que concluyó que la gestión administrativa basada en la experiencia de los colaboradores ha permitido a la empresa mantenerse en el mercado más no mejorar sus operaciones en cuanto a los elementos planeación, organización, dirección y control; Estos discrepan con los resultados de la investigación referente a la estructura organizativa de la Biblioteca concretamente el Área de Abastecimiento casi nunca en un (45.0%) los colaboradores ocupan el puesto y desarrollan las funciones que establece la estructura y casi nunca en un (50.0%) el colaborador ante cualquier incidencia o problema tiene las competencias para actuar. Robbins y Coulter (2014) considera que "organizar tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales"

V CONCLUSIONES

Se identificó que la gestión administrativa relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú; donde el valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), obteniendo un nivel de correlación de 0.882, lo cual indica un nivel de correlación alta (Tabla 16). Así mismo los resultados obtenidos demuestran que la gestión administrativa (Tabla 04 y Figura 04) es considerada como deficiente en un 70.0% mientras que la cadena de suministros (Tabla 9 y Figura 09) también fue considerada como no óptimo con un 75.0% demostrando su relación.

Se determinó que la planeación tuvo una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú; donde el valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), obteniendo un nivel de correlación de 0.787, lo cual indica un nivel de correlación moderada (Tabla 17). Del mismo modo los resultados evidencian a la planeación (Tabla 05 y Figura 05) es considerada como deficiente en un 65.0%.

Se estableció que la organización tuvo una relación positiva con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú; donde el valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), obteniendo un nivel de correlación de 0.882, lo cual indica un nivel de correlación alta (Tabla 18). Los resultados revelan que la organización (Tabla 06 y Figura 06) es considerada como deficiente en un 70.0%.

Se determinó que la dirección tuvo una relación positiva de con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú; donde el valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), obteniendo un nivel de correlación de 0.733, lo cual indica un nivel de correlación alta (Tabla 19). Igualmente los resultados indican que la dirección (Tabla 07 y Figura 07) es considerada como deficiente en un 75.0%.

Se estableció que el control tuvo una relación positiva de 0.649 (Tabla 20) con la cadena de suministros en el Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú; donde el valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), obteniendo un nivel de correlación de 0.649, lo cual indica un nivel de correlación moderado (Tabla 20). de igual manera los resultados demuestran que el control (Tabla 08 y Figura 08) es considerada como deficiente en un 70.0%.

VI RECOMENDACIONES

Con respecto a los resultados obtenidos, el responsable de administración debe tener en cuenta mejorar los procesos administrativos principalmente en la planeación, organización, dirección y control en el área de abastecimiento de la Biblioteca nacional del Perú, que estos estén orientados a la cadena de suministros de los materiales y que la institución debe desarrollar a través del mejoramiento de los elementos de la cadena de suministros como son las instalaciones, inventario, transporte, información, aprovisionamiento y fijación.

En base a los resultados obtenidos se sugiere al encargado del Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, optimizar el funcionamiento de la planeación (Tabla 05 y Figura 05) a través de la fijación de objetivos alcanzables para la entidad, propiciar la participación de los colaboradores en la mejora del servicio, verificar la situación de los recursos para que las actividades planificadas se ejecuten de manera óptima, promover que los colaboradores son el recurso humano suficiente para que el servicio sea ágil y finalmente se debe tomar en cuenta la recomendación estratégica de los colaboradores en las adquisiciones que realicen los altos mandos.

Según los resultados se recomienda al jefe del Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, mejorar el manejo de la organización (Tabla 06 y Figura 06) a través de la eficiente designación de tareas de forma equitativa e idónea entre los colaboradores, al momento de la incidencia o problema se debe conocer quién es el colaborador que tiene las competencias para actuar y solucionar el problema, se debe distribuir las tareas en función al puesto por ello la efectividad en las actividades realizadas, la entidad debe comunicar sus políticas oportunamente a los colaboradores y el stock de almacén debe mantenerse en el ideal, para permitir abastecer a las áreas pertinentes.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos se sugiere al administrador del Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, mejorar la dirección (Tabla 07 y Figura 07) a través del mantenimiento de una buena relación entre el alto mando y sus colaboradores, comunicar las noticias positivas o negativas inmediatamente a los colaboradores, sancionar al colaborador cuando

protagoniza conflictos laborales a través de la rotación por los altos mandos y finalmente la dirección debe evaluar constantemente el desempeño del colaborador con objetividad, confiabilidad y transparencia.

En consideración de los resultados arrojados se recomienda al responsable del Área de Abastecimiento de la Biblioteca Nacional del Perú, mejorar el control a través de la dirección debe sancionar cuando el desempeño evidencia debilidades en los resultados, la dirección debe controlar los procesos actuales de la empresa y por último, los colaboradores "se ponen en el lugar del otro" y reconocer la debilidad de la institución y optimizan el uso de los recursos.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aktouf, O. y Suarez, T. (2012). *Administracion Tradicion, revision,y nenovacion*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Calderón, G. y Cornetero, A. (2014). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*. Chiclayo: Tesis para optar el título de Contador Publico de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Carrión, E. (2016). *La gestión administrativa para evaluar el talento humano de la empresa Moreno y Espinoza Cia Ltda*. Machala: Tesis para obtener el título de ingeniera comercial con mención en administración de empresas de la Universidad Técnica de Machala.
- Castellanos, A. (2012). *Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo*. San Salvador: Tesis para optar al grado académico de Magister en Logística de la Universidad Francisco Gavidia.
- Castellanos, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Bogotá: ECOE.
- Chase, R., Jacobs, R. y Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Chopra, S. y Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro*. Mexico D.F.: Pearson.
- Coria, J. (2013). *Efectos de la aplicación inadecuada de los procesos administrativos en las Mypes de San Juan de Lurigancho*. San Juan de Lurigancho: Tesis para el título profesional de licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo.
- Crucerira, J. (2013). *Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán*. Tulcán: Tesis para obtener el grado académico de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion. Proceso Administrativo*. Mexico:D.E.

- Hernandez, R., Fernandez, C. y Batisita P. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: D.F.
- Koontz, H. Wehrich, H. y Cannice, M. (2012). Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial . Mexico: D.F.
- Páez, A. (2014). *Propuesta de mejora para la cadena de suministro y la competitividad en el sector del calzado colombiano*. Bogotá: trabajo de grado para optar el Título de Administrador de Empresas, Facultad De Ciencias Empresariales, Universidad de San Buenaventura.
- Pérez, L. (2007). *Apuntes sobre la investigación cuantitativa y cualitativa. Cuadernos monográficos*. Carabobo: Educativos .
- Recari, F. (2015). *Gestión Administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala*. Quetzaltenango: Tesis para obtener el grado académico de Licenciado en Administración de la Universidad Rafael Landívar.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Mexico D.F.: Pearson.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2010). *Administración*. Madrid: Pearson Educación.
- Tisnado, J. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Trujillo: Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego.

VIII ANEXOS

Anexo 1 Gestión Administrativa

Gestión administrativa

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es William Milla Villanueva alumno de la Escuela Académica de Administración del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre el nivel de la gestión administrativa en la empresa sujeta de estudio. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X".

Siempre 5 Casi Siempre 4 A veces 3 Casi Nunca 2 Nunca 1

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Planeación	1	Objetivos y misión				
	1	Los objetivos planteados por la organización son alcanzables.				
	2	Los altos mandos elaboran los objetivos organizacionales recogiendo la recomendación de los colaboradores.				
	3	La misión organizacional rebela con autenticidad la imagen y funciones de la empresa.				
	2	Alternativas				
	4	Las actividades planificadas se elaboran en consideración a la incidencia en periodos anteriores.				
	5	Los colaboradores plantean a los altos mandos alternativas para la mejora del servicio.				
	6	Para la planificación de actividades o tareas se socializa por área las necesidades.				
	3	Recursos necesarios				
	7	Para que las actividades planificadas se ejecuten se realiza una verificación de los recursos existentes.				
	8	Los colaboradores son el recurso humano suficiente para la agilidad del servicio.				
	9	La carencia de recursos materiales en la diversidad de las áreas es porque las adquisiciones son pocas.				
10	En la planificación de actividades o funciones se consideran "la bonanza de los recursos materiales y humanos" por ello la seguridad de su ejecución.					
4	Estrategias					
11	Conocedores de que el servicio que se brinda es académico y que la demanda es periódica se cuenta con estrategias para la continuidad y mejora del servicios.					
12	Las adquisiciones que realicen los altos mandos, son por recomendación estratégica de los colaboradores					

Organización	1	Cargas y tareas específicas						
	13	La designación de tareas es equitativa e idónea entre los colaboradores.						
	14	Cuando hay tareas específicas que ejecutar, los altos mandos interactúan con los colaboradores.						
	2	Estructura organizativa						
	15	Cada colaborador ocupa el puesto y desarrolla las funciones que establece la estructura organizacional.						
	16	Ante una incidencia o problema se sabe quien es el colaborador que tiene las competencias para actuar, pues así lo establece la estructura organizacional.						
	3	Actividades laborales						
	17	Las actividades laborales que realiza son los que se determinan en el organigrama funcional.						
	18	La distribución de tareas es en función al puesto por ello la efectividad en las actividades realizadas.						
	4	Políticas y procedimientos						
	19	La institución comunica sus políticas oportunamente a los colaboradores.						
	20	Los procedimientos que los colaboradores ejecutan son de sumo cuidado por ello se establece sanciones ante los errores.						
	5	Asignación de recursos						
	21	Se evalúa a los colaboradores en función a la optimización de recursos.						
	22	Los altos mandos controlan el uso de recursos materiales de los colaboradores.						
	23	El stock de almacén es el ideal, permite abastecer a las áreas permanentemente.						
24	Esta de acuerdo con la asignación de recursos que la institución realiza.							
Dirección	1	Empleados						
	25	Los altos mandos mantienen una buena relación con todo sus colaboradores.						
	26	La dirección escucha y activa las recomendaciones y sugerencias de los colaboradores.						
	2	Comunicación						
	27	Los altos mandos tienen presencia física en todas las áreas y se comunican con claridad con todos los colaboradores.						
	28	Las noticias positivas o negativas son comunicadas inmediatamente a los colaboradores.						
	3	Conflictos laborales						
	29	La dirección soluciona los conflictos laborales sin postergación.						
	30	Si un colaborador protagoniza conflictos laborales es sancionado con rotación o despido por los altos mandos.						
	4	Estrategias de desempeño						
31	La dirección evalúa su desempeño laboral con objetividad, confiabilidad y transparencia.							
Control	1	Desempeño laboral						
	32	La dirección sanciona cuando el desempeño evidencia debilidades en los resultados.						
	2	Control de procesos y actividades						
	33	La dirección controla los procesos actuales de la empresa.						
	3	Control de recursos						
34	Los colaboradores "se ponen en el lugar del otro"; reconocen la debilidad de la institución y optimizan el uso de los recursos .							

Anexo 2 Cadena de Suministros

Cadena de suministros

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es William Milla Villanueva alumno de la Escuela Académica de Administración del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre el nivel de la cadena de suministros en la empresa sujeta de estudio. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X".

Siempre	5	Casi Siempre	4	A veces	3	Casi Nunca	2	Nunca	1
---------	---	--------------	---	---------	---	------------	---	-------	---

DIMENSIONES	INDICADORES					1	2	3	4	5	
	Instalaciones	1	Ubicación								
1		Los productos en el almacén están correctamente identificados con códigos para mayor facilidad en su búsqueda.									
2		la ubicación de los almacenes garantiza el abastecimiento, pues es accesible para el usuario .									
2		Capacidad									
3		La capacidad de las instalaciones cubren la demanda de los productos y artículos almacenados.									
4		Ante el incremento de productos el almacén tiene la capacidad suficiente.									
3		Flexibilidad									
5		Las instalaciones permiten la flexibilidad para colocar los productos cuidando su conservación y/o deterioro.									
6	El área destinada para almacén reúne las condiciones para almacenar los productos de alta peligrosidad.										
Inventario	1	Personal									
	7	El personal cuenta con los recursos necesarios para que realice la labor de inventario de los materiales.									
	8	Se capacita constantemente al personal sobre técnicas de inventario con el objetivo de agilizar la actividad.									
	2	Costos									
	9	El control de inventarios es eficiente lo que limita que los costos se incrementen.									
	10	Periódicamente la alta dirección evalúa los costos de los inventarios con transparencia.									
	3	Procesos									
	11	Los procesos que se desarrollan en la actividad de inventarios permite al personal cumplir en los plazos establecidos.									
12	La jefatura se preocupa por actualizar sus procesos con el propósito de optimizar el desempeño del personal.										

Transporte	1	Traslado de inventarios						
	13	El traslado de los materiales y/o artículos se efectúa de manera adecuada y se cuida las propiedades de los productos.						
	2	Modos						
	14	Las unidades de transporte, se encuentran en perfectas condiciones						
	15	La empresa cuenta con unidades propias que facilita el traslado de los productos en la conservación de sus propiedades.						
	3	Rutas						
	16	Las unidades de transporte, abastecen las necesidades del traslado de materiales oportunamente.						
	17	Para el despacho de los materiales y/o artículos, se efectúan planificaciones previas con los transportistas.						
18	La institución tiene pleno conocimientos de las rutas que realiza el transporte y se monitorea el desplazamiento para el cumplimiento de los tiempos.							
Información	1	Datos						
	19	Se hacen controles para determinar la cantidad de pérdidas o reducción de los materiales para actualizar el stock.						
	20	En la entidad se controla el consumo de materiales de cada área de la institución y se informa con transparencia y confiabilidad.						
	2	Análisis						
	21	Los kardex de los productos y/o materiales tienen la información al día sin enmendaduras.						
22	La información es analizada por personal altamente competente que garantiza la confiabilidad.							
Aprovisionamiento	1	Designación de Actividades						
	23	La designación de responsabilidades se efectúa de acuerdo a la capacidad del personal del área.						
	24	Las actividades establecidas en la empresa generan que el aprovisionamiento sea el adecuado.						
	25	Existe un manual de funciones que determina las actividades a realizar equidad y operatividad.						
	2	Funciones de la Institución						
	26	La institución supervisa periódicamente el aprovisionamiento de los productos.						
	3	Subcontrataciones						
	27	Los contratos con los proveedores consideran el aprovisionamiento de los productos.						
28	Para ejecutar sub contrataciones se cuenta con un comité que evalúa la idoneidad y experiencia de los proveedores.							
Fijación	1	Fijación de Precios						
	29	Para la fijación de precio al usuario, se consideran los precios según el estudio de mercado.						
	30	La fijación de los precios es competencia de los altos mandos.						
	31	La dirección participa de la fijación de precios de las adquisiciones o requerimientos.						
	2	Disposición						
	32	El servicio brindado genera satisfacción en el usuario por su buena disposición.						
	33	La entidad ofrece otros servicios que son aceptados por los usuarios porque su precio es accesible a sus condiciones.						
34	La gestión administrativa es efectiva pues el servicio brindado está disponible con constancia.							

Anexo 4: cuadro de discusión 1

<p>Autor: Coria (2013)</p> <p>Título investigación: <i>"Efectos de la aplicación inadecuada de los procesos administrativos en las Mypes de San Juan de Lurigancho"</i></p> <p>Conclusión: <i>Las Mypes siguen una tendencia hacia el crecimiento y la mejoría; sin embargo, esta necesita ser respaldada con asesoría especializada e información sobre cómo direccionar una empresa y realizar una adecuada aplicación de los procesos administrativos, con el objetivo de que traiga como resultado mejoras en el nivel de rentabilidad y en la satisfacción de los trabajadores, clientes y proveedores; pues ello repercutirá en el crecimiento y el desarrollo económico del Perú.</i></p>	<p>Ítems 27: Los altos mandos tienen presencia física en todas las áreas y se comunican con claridad con todos los colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi nunca: 45.0% <p>Ítems 28: Las noticias positivas o negativas son comunicadas inmediatamente a los colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A veces: 50.0% <p>Coria (2013) titulada "Efectos de la aplicación inadecuada de los procesos administrativos en las Mypes de San Juan de Lurigancho" por lo que concluyó que el crecimiento y la mejoría de la empresa depende de la información sobre como direccionar una empresa y realizar una adecuada aplicación de los procesos administrativos, con el propósito de mejorar los resultados en el nivel de rentabilidad y satisfacción de los colaboradores; Mientras que los resultados de la investigación evidencian debilidad con relación a la comunicación casi nunca los altos mandos tienen presencia física en todas las áreas y se comunican con claridad con todos los colaboradores (45.0%), asimismo a veces las noticias positivas o negativas son comunicadas inmediatamente a los colaboradores (50.0%), referente a la dirección Robbins y Coulter (2014) señalaron que "Cuando los gerentes motivan a sus subordinados, ayudan a resolver los conflictos de los grupos de trabajo, seleccionando los canales de comunicación más efectivos".</p> <p>Robbins y Coulter (2014) "señalaron que Cuando los gerentes motivan a sus subordinados, ayudan a resolver los conflictos de los grupos de trabajo, seleccionando los canales de comunicación más efectivos".(p. 9)</p>
---	---

Anexo 5: cuadro de discusión 2

<p>Autor: Calderón y Cornetero (2014)</p> <p>Titulo investigación:</p> <p>“Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013”</p> <p>Conclusión:</p> <p><i>La gestión logística influyó en la determinación del costo de ventas significativamente; por otro lado se comprobó que en la empresa no se cumple eficientemente con el proceso de compra y distribución de mercancías de los almacenes, se aprovechó las mejoras estructurales del almacén para brindar seguridad a las instalaciones, personal y medio ambiente y para determinar el costo, se evaluó el proceso de compra, almacenamiento, distribución e infraestructura, logrando obtener los gastos de cada actividad para realizar la comparación con los costos reales</i></p>	<p>Ítems 02: La ubicación de los almacenes garantiza el abastecimiento, pues es accesible para el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi nunca: 60.0% <p>Ítems 04: Ante el incremento de productos el almacén tiene la capacidad suficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi nunca: 35.0% <p>Ítems 05: Las instalaciones permiten la flexibilidad para colocar los productos cuidando su conservación y/o deterioro.</p> <p>Casi nunca: 60.0%</p> <p>Calderón y Cornetero (2014) titulada “Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013” por lo que concluyó que la gestión logística influye en las mejoras estructurales del almacén para brindar seguridad a las instalaciones, personal y medio ambiente y para determinar el costo; Mientras que discrepa con los resultados obtenidos referente a la ubicación de los almacenes casi nunca garantizan el abastecimiento pues no es accesible para el usuario (60.0%), asimismo la capacidad casi nunca es suficiente ante el incremento de productos en el almacén (35.0%) y las instalaciones casi nunca permiten la flexibilidad para colocar los productos cuidando su conservación y/o deterioro; para Chopra y Meindl, (2013) las Instalaciones son "decisiones relacionadas con el rol, ubicación, capacidad y flexibilidad de las instalaciones tienen un efecto significativo en el desempeño de la cadena de suministro</p> <p>Según Chopra y Meindl, (2013) indican " que las decisiones relacionadas con el rol, ubicación, capacidad y flexibilidad de las instalaciones tienen un efecto significativo en el desempeño de la cadena de suministro°. (p. 41)</p>
---	---

Anexo 6: cuadro de discusión 3

<p>Autor: Carrión (2016)</p> <p>Título investigación:</p> <p><i>“La gestión administrativa para evaluar el talento humano de la empresa Moreno y Espinoza Cia Ltda”</i></p>	<p>Ítems 02: Los altos mandos elaboran los objetivos organizacionales recogiendo la recomendación de los colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Casi nunca: 55.0% <p>Ítems 32: La dirección sanciona cuando el desempeño evidencia debilidades en los resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Casi nunca: 55.0%
<p>Conclusión:</p> <p><i>El análisis del desempeño laboral reflejo una calificación deficiente, contemplada en la falta de habilidades por no optimizar todos los recursos en sus labores ya sea por voluntad propia del trabajador o por la falta de capacitación en temas específicos. Por otro lado, los procesos administrativos no se están evaluando en la aplicación de los Manuales de Funciones y organizacional, correspondientes a las actividades que realizan los empleados.</i></p>	<p>Carrión (2016) titulada “La gestión administrativa para evaluar el talento humano de la empresa Moreno y Espinoza Cia Ltda”, por lo que concluyó que el desempeño laboral de los empleados tuvo una calificación deficiente reflejada en la falta de habilidades asimismo los procesos no están evaluando la aplicación del manual y sus objetivos organizacionales correspondientes a las actividades que realizan los empleados; Lo que concuerda con Con respecto a la misión y objetivos los altos mandos casi nunca elaboran los objetivos organizacionales recogiendo la recomendación de los colaboradores (55.0%) asimismo con relación al desempeño laboral la dirección casi nunca sanciona cuando el desempeño evidencia debilidades en los resultados (55.0%), refiere Robbins y Coulter (2014) que la "la planeación es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos dela organización", por otro lado menciona que el control "es le proceso de supervisar comparar y corregir el desempeño laboral."</p> <p>Robbins y Coulter (2014) señalaron que: "la planeación es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos dela organización"(p. 220).por otro lado menciona que el control "es le proceso de supervisar comparar y corregir el desempeño laboral."(p. 266)</p>

Anexo 7: cuadro de discusión 4

<p>Autor: Recari (2015)</p> <p>Título investigación:</p> <p><i>“Gestión Administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala”</i></p> <p>Conclusión:</p> <p><i>La gestión administrativa en los departamentos de compras del Ministerio de Gobernación es engorrosa y lenta debido a los controles administrativos que han sido implementados con el fin de optimizar y transparentar los procesos, específicamente en los eventos de cotización y licitación. Hay una planificación en los procesos de compra, de las diferentes instituciones que son parte del Ministerio de Gobernación, sujetos al plan general de planificación del Ministerio, y al proceso general de planificación de gastos de la nación, y ser parte del presupuesto general de gastos de la nación, estableciendo que dicha planificación no se cumple en su totalidad, porque está sujeta a recortes y adecuaciones, lo que produce en un momento dado las compras imprevistas o no presupuestadas, los operadores manifestaron que cada institución hace la planificación de sus necesidades, las que deben pasar por el proceso anterior y adecuarse con la disponibilidad de las partidas asignadas.</i></p>	<p>Ítems 17: Las actividades laborales que realiza son los que se determinan en el organigrama funcional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca: 60.0% <p>Ítems 18: La distribución de tareas es en función al puesto por ello la efectividad en las actividades realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca: 35.0% <p>Ítems 20: Los procedimientos que los colaboradores ejecutan son de sumo cuidado por ello se establece sanciones ante los errores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca: 35.0% <p>Recari (2015) titulada “Gestión Administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala” por lo que concluyó que la gestión administrativa fue engorrosa y lenta debido a los controles administrativos que han sido implementados con el fin de optimizar y transparentar los procesos. Hay una planificación en los procesos de compra, sujetos al plan general de planificación del Ministerio, y al proceso general de planificación de gastos de la nación, y ser parte del presupuesto general de gastos de la nación, estableciendo que dicha planificación no se cumple en su totalidad, porque está sujeta a recortes y adecuaciones, lo que produce en un momento dado las compras imprevistas o no presupuestadas, los operadores manifestaron que cada institución hace la planificación de sus necesidades, las que deben pasar por el proceso anterior y adecuarse con la disponibilidad de las partidas asignadas; Lo que discrepa con los resultados del trabajo de investigación referente a las actividades laborales que se realizan nunca son los que se determinan en el organigrama funcional (60.0%) asimismo la distribución de tareas nunca es en función al puesto por ello la efectividad en las actividades realizadas (35.0%) y sobre las políticas y procedimientos de la empresa nunca se ejecutan con cuidado por ello se estableció sanciones ante los errores (35.0%); refieren Robbins y Coulter (2014) que “la estructura organizacional es la disposición formal de los puestos de trabajo de una organización, cuya representación visual se conoce como organigrama.”</p> <p>Robbins y Coulter (2014) que “la estructura organizacional es la disposición formal de los puestos de trabajo de una organización, cuya representación visual se conoce como organigrama.” . (p. 332)</p>
---	--

Anexo 8: cuadro de discusión 5

<p>Autor: Cruceira (2013)</p> <p>Título investigación: <i>"Gestión administrativa y el servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán"</i></p>	<p>Ítems 15: Cada colaborador ocupa el puesto y desarrolla las funciones que establece la estructura organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi nunca: 45.0% <p>Ítems 16: Ante una incidencia o problema se sabe quién es el colaborador que tiene las competencias para actuar, pues así lo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casi nunca: 50.0%
<p>Conclusión:</p> <p><i>Existe una gestión administrativa basada en las experiencias de los administradores lo que les ha permitido permanecer en el mercado, más no mejorar las operaciones de la empresa en cuanto a la planificación, organización, dirección y control.</i></p>	<p>Cruceira (2013) titulada "Gestión administrativa y el servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán", por lo que concluyó que la gestión administrativa basada en la experiencia de los colaboradores ha permitido a la empresa mantenerse en el mercado más no mejorar sus operaciones en cuanto a los elementos planeación, organización, dirección y control; Estos discrepan con los resultados de la investigación referente a la La estructura organizativa de la Biblioteca concretamente el Área de Abastecimiento casi nunca en un (45.0%) los colaboradores ocupan el puesto y desarrollan las funciones que establece la estructura y casi nunca en un (50.0%) el colaborador ante cualquier incidencia o problema tiene las competencias para actuar. Robbins y Coulter (2014) considera que "organizar tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales"</p>
	<p>Robbins y Coulter (2014) considera que "organizar tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales".(p. 332)</p>