



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
MEJORAR EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE JAÉN-2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Bach. ACUÑA HUANCA NILDA

ASESOR:

Mg. FARFAN AYALA MARIO IGNACIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CONTABILIDAD APLICADA

CHICLAYO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 09:20 pm horas del día 11 de diciembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 3002, de fecha 7 de diciembre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DEL RESTAURANTE TURÍSTICO EL SABOR DE MI TIERRA, JMW IGNACIO - 2017".

presentado por la Bachiller: FACUNDO HUIZÉ JÓRGE LUIS, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:


PRESIDENTE : Mgtr. WALDEMAR RAMÓN GARCÍA VERA
SECRETARIO (A) : Mgtr. MARIO IGNACIO FARRÁN AYALA
VOCAL : Mgtr. DIEGO FERRÉ LÓPEZ


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 9:50 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 11 de diciembre del 2018.


Mgtr. WALDEMAR RAMÓN GARCÍA VERA
Presidente


Mgtr. MARIO FARRÁN AYALA
Secretario (a)


Mgtr. DIEGO FERRÉ LÓPEZ
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta investigación principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Me gustaría que estas líneas sirvieran para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a Dios, y todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización de esta Tesis, al Prof. Jaime Laramie Castañeda Gonzales, por la orientación, el seguimiento, sugerencias y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido durante el desarrollo de la Tesis.

También quisiera hacer extensiva mi gratitud a mis compañeros de la Facultad de Ciencias Contables de la Escuela Profesional de Contabilidad, por su amistad y colaboración. Así mismo dar las gracias a las diferentes áreas de la Universidad Nacional de Jaén, por su colaboración en el suministro de los datos necesarios para la realización de la parte empírica de esta investigación. Un agradecimiento muy especial merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de mi familia y amigos por su colaboración y apoyo desinteresado.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Nilda Acuña Huanca**, identificada con DNI N° 46884296; egresada de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que, he elaborado el Trabajo de Investigación final-Tesis denominado: **“Estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el Área Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017”**, para optar el grado de Contador Público otorgado por la Universidad César Vallejo, el mencionado trabajo de investigación, ha sido íntegramente elaborado por mi persona y no existe plagio de ninguna naturaleza.

Dejo expresa constancia que, las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación de tesis, ya que no he asumido como mía las opiniones vertidas por terceros.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad ocultamiento y 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.

Chiclayo, 18 de Julio del 2018



Nilda Acuña Huanca
DNI/N° 46884296

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado: **Estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017**, el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional de Contador Público. La presente investigación cuenta con VI capítulos:

Capítulo I: INTRODUCCIÓN, contiene a la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivo.

Capítulo II: MÉTODO, comprende al diseño de investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, método y análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: RESULTADOS, comprende el análisis e interpretación de los resultados mostrados en las tablas y figuras de la presente investigación.

Capítulo IV: DISCUSIÓN, comprende la discusión de los resultados en función a las variables y objetivos.

Capítulo V: CONCLUSIONES, comprende la respuesta a los objetivos de la investigación, se realizan en base a los resultados y el análisis, por lo que generan una conclusión concisa.

Capítulo VI: RECOMENDACIONES. Comprende los resultados y conclusiones en base a ello se realizó las recomendaciones correspondientes.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apta a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder mejorarlo, así como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuaron estudios de esta naturaleza.

ÍNDICE

Acta de Sustentación	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática:	12
1.1.1. A nivel internacional.....	12
1.1.2. A nivel nacional	14
1.1.3. A nivel local	16
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. A nivel internacional.....	17
1.2.2. A nivel nacional	20
1.2.3. A nivel Local.....	22
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.4. Formulación del Problema	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos.	31
1.7.1. General	31
1.7.2. Objetivos específicos.....	31
II. METODO.....	33
2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.4.1 Técnicas de recolección de datos.....	38
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	39
III. RESULTADOS	42
3.2 Foda.....	58
IV. DISCUSIÓN.....	60
V. CONCLUSIÓN.....	65
VI. RECOMENDACIONES	66
ANEXOS	72
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	89
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS.....	90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	34
Tabla 2	35
Tabla 3	35
Tabla 4	40
Tabla 5	42
Tabla 6	43
Tabla 7	44
Tabla 8	45
Tabla 9	46
Tabla 10	47
Tabla 11	48
Tabla 12	49
Tabla 13	50
Tabla 14	51
Tabla 15	58

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1.....	42
Figura N° 2.....	43
Figura N° 3.....	44
Figura N° 4.....	45
Figura N° 5.....	46
Figura N° 6.....	47
Figura N° 7.....	48
Figura N° 8.....	49
Figura N° 9.....	50
Figura N° 10.....	51

RESUMEN

La presente investigación titulada: Estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017, tuvo como objetivo general diseñar Estrategias de Gestión Administrativa que permitirá mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén, 2017, para ello se realizó una investigación descriptiva propositiva transversal, teniendo como población a colaboradores de la Universidad Nacional de Jaén, a los cuales se les aplicó un cuestionario en base a escala de Likert y una entrevista a cada jefe de las áreas trabajadas. Se obtuvo como resultados, que el área de logística no tiene una buena gestión administrativa, ya que carece de estrategias, además no cuenta con un organigrama ni tienen definidos sus funciones los trabajadores del área, causando molestias en las áreas usuarias porque no cumplen a tiempo con los requerimientos. Concluyendo que el área de logística debería tomar en cuenta sus principales factores que dificultan su gestión, por lo que se les propone un diseño de estrategias, como es trabajar en base a una estructura, definir bien sus funciones, realizar la planificación y control adecuado para contrarrestar sus deficiencias y poder brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de las áreas usuaria.

Palabras claves: Estrategias, Gestión Administrativa, Logística.

ABSTRACT

The present research entitled: Management Strategies to improve the Logistics area of the National University of Jaén-2017, had as a general objective to design Administrative Management Strategies that will improve the Logistics area of the National University of Jaen, 2017, to This was carried out through a cross-sectional, descriptive research, with a population of collaborators from the National University of Jaen, to which a questionnaire was applied on a Likert scale and an interview was given to each head of the areas worked. It was obtained as results that the logistics area does not have a good administrative management, since it lacks strategies, besides it does not have an organization chart nor have its functions defined by the workers of the area, causing inconveniences in the user areas because they do not comply on time with the requirements.

Concluding that the logistics area should take into account its main factors that hinder its management, so you are proposing a design of strategies, such as working on a structure, define their functions well, carry out the planning and adequate control for counteract their deficiencies and be able to provide a quality service and meet the needs of user areas.

Keywords: Strategies, Administrative Management, Logistics.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática:

1.1.1. A nivel internacional

Venezuela

El sistema en la gestión administrativa es un conjunto de actividades dirigidas al cumplimiento de los objetivos que mantiene una empresa por ende llegar al éxito, mediante el cumplimiento oportuno y utilización del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Este modelo de gestión ayuda al crecimiento y ejecución de las actividades de una organización con el fin de ser los mejores en gestión que realizan, COA NEXY (2012) (pág. 11).

Venezuela

COA NEXY (2012). Dice que, en la actualidad, los cambios repentinos, creados por la sociedad hace que las empresas necesiten desarrollar e implementar técnicas y procesos avanzados con el fin de poder llegar a una adecuada ejecución, así poderle hacer frente a los cambios, retos y desafíos que puedan ofrecer el nuevo mundo de la globalización. (p. 11).

Colombia

En la Universidad del Norte, el liderazgo y trabajo en equipo es su principal herramienta para la administración, con el fin de cumplir con los objetivos y misión de la institución, otorgando el apoyo a las funciones como los docentes, investigación y extensión, la creatividad y una alta calidad para la Universidad del Norte. Universidad del Norte (2018).

Colombia

En su portal, sustenta que la **gestión administrativa** es un factor muy importante dentro de la organización, lo que lleva a cumplir con los objetivos establecidos mediante estrategias institucionales. Lo que busca

es proteger e incrementar el crecimiento de la universidad, ser más eficiente, cuidar sus recursos, desarrollo sostenible y sobre todo ser de calidad. También toma en cuenta el medio ambiente en base a las políticas administrativas, le es importante contar con un clima organizacional excelente. La Universidad del Norte (2018).

Costa Rica

Diario CRHoy.com (2015). Menciona que después de ocho meses de gestión, la señora Roció Solís devolvió el cargo de viceministra administrativa. La causa de su renuncia a la **gestión administrativa** trazada para corregir problemas, existían problemas de pagos referente a los funcionarios del Ministerio de Educación Pública, no tenían un adecuado sistema de recepción de información de los nombramientos, las condiciones del establecimiento estaban en baja, inexistencia de control, ordenes sanitarias, mala gestión de las áreas de almacén y logística, demostrando la ineficiencia de la gestión, fue lo hallado por la viceministra del MEP.

Quien ocupa cargos de esta índole, tiene que ser consiente y responsable con lo que ejecuta, porque no solo basta construir, sino realizar un plan de actividades con el fin de evitar deficiencias y sobre todo cuidado de los recursos.

Ecuador

El sistema de **gestión administrativa** hoy en día es una herramienta útil, que se desempeña adecuadamente en las organizaciones, les ayuda a ser más eficientes y eficaz, buscando como resultados la satisfacción en su totalidad de los consumidores, con el fin de estar preparados para cualquier cambio que se de en el mercado. (Santillán Mirabá y Villanueva Arias ,2013 p.13)

Colombia

En cuanto a la **gestión logística**, en la historia de los negocios, viene siendo una parte importante en los procesos administrativos, esta ha tomado un papel relevante e imprescindible para el sector empresarial, porque es definida como la herramienta precisa para la correcta planificación y gestión de las actividades. (Bohórquez Vásquez y Puello Fuentes ,2013, p. 8).

La **gestión logística** es un diseño, sirve como marco de referencia y un sistema de planeación que ayudara a disminuir las dudas desconocidas que puedan suceder en el futuro, dentro del área se usan distintas técnicas todo con el fin de mejorar los procesos y disminuir los costos. (Bohórquez Vásquez y Puello Fuentes ,2013, p. 8).

1.1.2. A nivel nacional

Trujillo

Según Tirado Vega (2015). En la actualidad se vive en un mundo globalizado, esto viene provocando cambios rotundos poniendo al mercado más exigente, por lo que interrumpe las estructuras y políticas de las empresas y organizaciones tanto en las públicas como privadas. Por ello deben estar preparados a los cambios e innovadoras diseños de **gestión administrativa** con el fin de darle frente a la demanda de la sociedad (p. 2).

La implementación de un efectivo sistema de **gestión administrativa**, su fin es ser un soporte para las actividades que se desarrollaran en el programa de las organizaciones pueden ser con fines lucrativos o no, un ejemplo son los colegios profesionales, si bien es cierto no buscan lucro, sin embargo, tiene que tener equilibrio económico para así cumplir con sus objetivos y metas trazadas. Por lo que con llevará a mantener una

eficaz gestión, mediante herramientas innovadoras que permitan maximizar los recursos que mantienen. (Tirado Vega, 2015, p. 3)

Bagua

Sánchez (2016). Nos muestra el panorama que está viviendo la Unidad Ejecutora 303 Educación en el **área de logística**, vienen teniendo problemas como, no cuentan con un sistema de abastecimiento adecuado, sistema de control administrativo, inspección de bienes de la UGEL y las demás instituciones, falta de control de ingresos y de los materiales designados para los colegios, la contabilidad es un área ineficiente con una información poco asertiva.

La Unidad Ejecutora cuenta con distintos problemas ya mencionados en el **área de logística** porque no mantiene una información fehaciente y no existe una maximización al ingreso de los materiales. (pág. 12)

Tacna

Chapana (2013). Nos define la situación actual del **área de logística** de la universidad de Tacna, han tenido más ingresos por el incremento de los alumnos. Esto debido a la construcción de nuevas facultades y centros de información, con eso aumento el trabajo para nuevos profesionales académicos y los que realizaran actividades de logística, para lo cual han conveniente implantar una unidad de logística para mejorar el área de almacén de la Universidad con una Gestión administrativa eficaz. (pág. 6)

Lima

Espinoza (2014). Hay un sistema de contrataciones en el Perú, ha pasado por distintos cambios creando dificultades en la Universidad de Huancavelica, factores que no permiten una adecuada contratación de bienes y servicios en el **área de logística**, por lo que se encuentra procesos heterogéneos para la contratación de servicios por parte de

logística, por lo cual se quiere homogenizar, se identifica que los principales factores son la actitud que muestra el servidor público frente a los recursos tecnológicos y la normativa. (pág. 10)

1.1.3. A nivel local

La Universidad Nacional de Jaén, es una universidad de frontera, ubicada en la Región Nor Oriental del Marañón y por la gran labor que desarrollan sus autoridades e integrantes, viene consolidándose como la Institución Académica con reconocimiento Nacional e Internacional, formando profesionales líderes, emprendedores, con compromiso social con miras a mejorar la calidad de vida de la población.

La Universidad Nacional de Jaén, es un logro que se debe atribuir a todos aquellos ciudadanos organizados, que tuvieron un objetivo en común: la existencia de una Universidad Pública para los estudios profesionales de los jóvenes de Jaén, y atender la problemática de la región en todas sus dimensiones.

Para ello se contó con el apoyo del Comité Cívico presidido por el Alcalde Provincial de entonces, Ing. Jaime Vílchez Oblitas, así como a las autoridades civiles, religiosas, y al pueblo en general, quienes con mucho esfuerzo gestionaron la creación de nuestra universidad, la que fue materializada mediante Ley 29304, promulgada el 12 de diciembre de 2008, creando la Universidad Nacional de Jaén.

Posteriormente con Resolución 647-2011-CONAFU del 22 de diciembre de 2011, se autorizó el funcionamiento de la Universidad Nacional de Jaén, con las cinco Escuelas Profesionales: Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Ingeniería de Industrias Alimentarias, Ingeniería Forestal y Ambiental y Tecnología Médica con especialidad en Laboratorio Clínico, que iniciaron sus actividades académicas en el mes de abril de 2012, con una población de 200 estudiantes matriculados.

Mediante Resolución Ministerial N°0088-2013-AG de fecha 20 de marzo de 2013, el Ministro de Agricultura transfirió a la Universidad Nacional de Jaén, un terreno con un área de 44 hectáreas, donde muy pronto se construirá, que albergará a la comunidad universitaria en su conjunto.

De igual forma el Licenciamiento de nuestra Alma Máter es una realidad, habiéndose logrado que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), mediante Resolución del Consejo Directivo N°002-2018-SUNEDU/CD, de fecha 14 de enero de 2018, otorgo el Licenciamiento Institucional a la Universidad Nacional de Jaén, considerando y reconociendo que la UNJ, cumple con las condiciones básicas de calidad para brindar el servicio educativo a nivel superior universitario.

A partir de esa fecha los jóvenes matriculados han ido incrementando considerablemente, existiendo una gran cantidad de postulantes que tienen el anhelo de estudiar en la Casa Superior de Estudios de Jaén.

Sin embargo, dicha universidad en cuanto a su presupuesto; se puede percibir, que no se cumple con eficiencia, eficacia las actividades relacionadas a la Gestión Administrativa en diferentes áreas, por falta de conocimiento y carencia de predisposición por parte de los funcionarios, así como del talento humano que labora en la institución, lo que incide en la gestión administrativa.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

Morillo, (2013). En su estudio titulado, "Diseño de un proceso de auditoría de Gestión al programa de provision de alimentos aplicada a las adquisiciones para la alimentación escolar en el Ecuador", (tesis pregrado) para optar el título profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Central del Ecuador. Considero como objetivo principal

conocer las debilidades que tiene el area de logistica y monitoreo. Mediante una metodologia descriptiva no experimental, para la muestra se tomo los informes de compras y entregas por el Ministerio de Educacion, Economica y social. Para concluir decimos que el desconocimiento del personal es por la falta de manuales y sistemas de control, y saltos de los procedimientos.

Navarrete y Sanchez, (2016). En su investigacion titulada "Estudio de factibilidad para la creaci3n de un departamento logístico en la facultad de ciencias administrativas de la universidad de Guayaquil. (tesis pregrado), para optar el título profesional de Ingeniero en Gestión Empresarial, en la Universidad de Guayaquil. Consignó como principal objetivo analizar la factibilidad de la creacion de un area de logistica en la facultada de ciencias administrativas de la universidad mencionada. Concluyendo que la logistica general de la universidad no ha trabajado adecuadamente, el 94% de los resultados lo demuestra por ello se debe considerar implementar un area especifica en la facultad en mencion.

Andrade & Vaca, (2014). Realizo una investigacion titulada "Diseño de un plan Estratégico para el area de logistica del colegio particular David Ausube".(tesis pregrado), para optar el título de Ingenieria de Finanzas en la Universidad Central del Ecuador. Se propuso elaborar un plan estrategico dentro del colegio particular Ausubel, con el fin de contribuir con la gestion. Por medio de una metodologia descriptiva analitica no experimental.

Se finalizó que el proceso administrativo con lleva a trabajar en base a un plan organizado por medio de estructuras, definicion de funciones de lo trabajadores todo ello para mejorar el control de la institucion.

Sotelo (2013). Realizo un estudio titulado “Propuesta de un Sistema de Gestión de Inventarios y Logística basado en la Norma ISO 9001-2008 para los bienes de consumo de la Universidad Libre Seccional Bogotá”, Colombia, (tesis Maestría), para optar el grado de Magister en Gerencia de Calidad de Productos y Servicios. Teniendo como objetivo general diseñar una propuesta de un sistema de gestion de inventarios y logistica. Incurrió en una metodología de tipo descriptiva no experimental, la muestra estuvo representada por el caso de la Universidad. Para concluir el uso del plan ayudo, porque se vio aclarar las dificultades y en la ejecucion de los productos cumpliendo con los requerimientos.

Vergara (2015). En su investigacion titulada “Diseño de un Plan de mejora para la Gestión Administrativa del Proceso de soporte a nómina de horas extras en la Dirección de talento Humano de la Universidad Central del Ecuador”. (tesis pregrado), para optar el título Profesional de Ingenieria en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Central del Ecuador; consideró como objetivo hacer la evaluacion y analisis del control interno en el area de Talento Humano de la Universidad. Mediante la metodologia de tipo descriptivo y explicativo, donde la muestra estuvo representada por el area en mencion. Para finalizar decimos que no existe un control adecuado, ni el desarrollo de sus actividades en el organismo universitario.

Samaniego (2017). En su investigacion titulada “Indicadores de Gestión Administrativa como mecanismo de Control en la Coordinación de Postgrados Pucese”. (tesis maestría), para optar el grado de Magister en Administración de Empresas Planeación, en Quito. Consideró como objetivo principal elaborar indicadores de gestion administrativa como sistema de control. Tuvo una metodologia descriptiva no experimental, la muestra estuvo representada por cuatro directivos de la Pucese. Concluyendo que hay mucho trabajo en el area, y los auxiliares son

quienes realizar esos trabajos sin control ni mucho menos tienen definido sus funciones.

1.2.2. A nivel nacional

Paredes (2015). En su estudio titulado “Gestión Administrativa y Participación en los Colegios de la Congregación Hermanas de Santa Ana- Lima 2014. (Tesis Maestría), para optar el título de Magister en Administración de la Educación, en la Universidad Cesar Vallejo. Pretendió como objetivo general determinar si existe relación entre las variables gestión administrativa y participación de los padres de familia en la Universidad. Utilizó una metodología de tipo correlacional cuantitativo. La muestra fueron 100 docentes. Para finalizar podemos decir que existe relación entre las variables mencionadas, para ello se utilizó la prueba de Spearman.

Bedoya y Huiza (2014). En su estudio de investigación “Factores que dificultan la contratación de servicios en el Área de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica-2012, Perú. (Tesis pregrado), para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional de Huancavelica. Determinó como objetivo identificar factores que dificultan la contratación de servicios en el área de logística de la Universidad en mención. Utilizando una metodología descriptiva, la muestra estuvo conformada por 14 servidores. Concluyendo que los factores que dificultan el área de Logística; el aspecto normativo, recursos tecnológicos y actitud que muestran.

Vallejo (2014). En su investigación titulada “La Gestión Administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de logística la Universidad Nacional de Educación. periodo 2010-2012, Perú. (tesis Doctorado), para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación, el Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y

Valle. Consideró como objetivo principal determinar la incidencia de la gestión administrativa de los directivos en la calidad del servicio en la UNE. Incurrió en una metodología de tipo descriptiva cuantitativa, la muestra estuvo conformada por los directivos, docentes y administrativos. Finalizando que se logró identificar las deficiencias del directorio con los recursos humanos se usó inadecuadamente que incide en una baja calidad de servicio.

Plasencia (2017). Realizó un estudio titulado “Gestión administrativa y calidad de la enseñanza Universitaria, en la facultad de Ciencias Administrativas, de la universidad Nacional del Callao-2016. Perú (tesis Magister), para optar el Grado Académico de Magister en Administración de la Educación, en la Universidad Cesar Vallejo. Consigno como objetivo determinar la relación de las variables fortalecer y gestión administrativa para otorgar una enseñanza de calidad, utilizando una metodología descriptiva no experimental, la muestra se conformó por 317 estudiantes. Podemos decir que la Gestión Administrativa depende de un 40% de la calidad de la enseñanza.

Huayta (2013). En su investigación titulada “Implantar una Unidad Orgánica de Logística, con un Control Interno Eficaz y herramientas de Optimización de Gestión-caso Universidad Privada de Tacna. Perú (tesis Maestría), para optar el Grado de Magister con mención en Contabilidad, en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna. Consideró como objetivo de estudio proponer crear una unidad orgánica de logística y un control interno.

Utilizó una metodología descriptiva explicativa correlacional, la muestra estuvo representada por la biblioteca de la universidad en mención. Por lo que podemos decir que debe mejorarse la oficina de almacén con la implementación de lo propuesto.

Crisólogo y León (2013). Realizó una investigación titulada ““El Control Interno y su efecto en la Gestión Administrativa y la organización de la Institución Educativa particular Interamericano S.A.” Trujillo (tesis pregrado) para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Consignó como objetivo general determinar la repercusión del control interno en la gestión administrativa de la organización en la institución educativa.

Concluimos que el control interno actual de la institución es deficiente, ha creado errores, contingencias y violó los objetivos establecidos para el control como son la eficiencia de actividades, control de activos y una información fehaciente.

1.2.3. A nivel Local

Mendo Escalante y Burgos Abanto, (2013). En su estudio titulado “Propuesta de mejora de un sistema logístico de la Empresa Motos Cajamarca para incrementar la eficiencia logística” Cajamarca. Mencionó como objetivo general evidenciar la factibilidad económica y técnica de una propuesta para mejorar el sistema logístico.

Utilizo una metodología de tipo descriptivo no experimental, concluyendo que la empresa viene creciendo desordenadamente, creando pérdidas, falta de planificación para las compras, usan criterios empíricos, inexistencia de orden en las funciones de cada empleado. Por lo que se recomendó usar software con el fin de evitar más pérdidas significativas.

Espinoza Oblitas y Becerra Delgado, (2017). Realizaron un trabajo de investigación titulado “Control de inventario y gestión logística de la empresa Fabrica de Polos Bustamante Jaén ,2017” Jaén, consideró como objetivo general estimar la relación de las variables de gestión logística y control de inventarios. Incurrió en una metodología descriptiva correlacional no experimental, su muestra estuvo conformada por 8 trabajadores de la empresa. Concluyendo que mediante de la prueba de

sperman se obtuvo una relación de (0.661) de las variables mencionadas. Se recomendó implementar un control de inventarios eficiente para mejorar la rentabilidad de la empresa.

Cabrera Linares y Vásquez Martos, (2015). En su investigación titulada “Relación de la gestión logística con el proceso de compras en la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Cajamarca S.A. en el año 2015” Cajamarca. Teniendo como objetivo general identificar la relación existentes en las variables proceso de compras y la gestión logística. Utilizó una metodología descriptiva no experimental, la muestra fue de 15 jefes de la empresa.

Concluyendo que existe una relación entre las variables mencionadas, si hay una gestión deficiente traerá problemas. Origen mala gestión en las compras no realizan las licitaciones en base a las normas. Recomendando capacitar a los trabajadores constantemente.

Álvarez Marín, (2016). En su estudio titulado “Nuevos modelos de gestión aplicados a empresas de transporte y de gestión logística. Análisis y comparativa de aplicaciones de gestión de flotas”. Considero como objetivo de estudio implantar un modelo de gestión logística que serán para la empresa de transportes. Concluyendo que se necesita tener control y capacidad para las transacciones comerciales, deben ser cuidadosos y que este sector es muy competitivo por muchas demandas de las empresas.

Carranza Yzaguirre, (2015). En su estudio de investigación titulado “Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una Empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015”, consignó como objetivo general determinar la relación entre las variables gestión logística y el nivel de satisfacción de los consumidores, incurriendo en una metodología de investigación aplicada. Concluyendo que, si existe

una relación entre ambas variables, el 52.3% de clientes son insatisfechos y un 47.7% satisfechos, para mejorar estas cifras será necesario implementar planes y objetivos como estrategia de mejora.

Paredes Díaz (2013). En su estudio de investigación titulado "Propuesta de estandarización del proceso logístico para mejorar la gestión logística en la empresa Inversiones Ferronor E.I.R.L de la ciudad de Bambamarca, provincia de Hualgayoc- Cajamarca 2013", considero como objeto de estudio, implantación de la propuesta de estandarización del proceso logístico, utilizó una metodología de tipo descriptiva y explicativa. Concluyendo que el proceso logístico no está en orden un tienen una finalidad, el desempeño de los trabajadores es deficiente, se han producido perdidas, porque se viene trabajando de manera empírica.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión administrativa

Se encontró en Roque Bonilla (2016), que Delgado y Ena (2008) explica a la gestión administrativa como "conjunto de acciones encaminadas a lograr objetivos en una institución mediante el cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar" (p. 35).

Características de la Gestión Administrativa

Según Delgado y Ena (2008) en Roque Bonilla, (2016):

Universalidad.- "El fenómeno administrativo se da en un organismo social, es un mecanismo para la toma de decisiones, con el fin de conseguir objetivos organizativos eficientes, mediante el proceso administrativo" (p.35).

Especificidad.- La administracion siempre esta acompañada por otros fenomenos distintos ya que suele variar, donde el prodigio administrativo esta definido y diferente a los que acompaña. La administracion contiene características ya determinadas, por lo que muchas veces es confundida con otra ciencia o tecnica, pero se auxilia de estas. (p.36).

Unidad temporal.- Se diferencian las etapas, fases y componentes del fenomeno administrativo, este es el unico que en todo momento de vida de una empresas se da de mayor a menor grado, en su mayoría los componetes administrativos. Ya que por planear no se deja de mandar, controlar, organizar y planificar. (p.36).

Unidad jerárquica.- Cuando todos se sienten jefes dentro de una organización, tiene un involucramiento en distintos niveles y modalidades de la administración. De esta manera la empresa se ve como un solo cuerpo de trabajo, desde el gerente general, hasta el ultimo trabajador. (p.36).

Valor instrumental.- La administracion se utiliza en todas las empresas con el fin de lograr eficientemente los objetivos establecidos. (p.36).

Amplitud de ejercicio.- Se extiende en todos los niveles de las empresas formales como presidente , gerentes , supervisores, etc. (p.36).

Interdisciplinariedad.- La administracion trabaja en base principios, procesos, procedimientos y metodos de otras ciencias con el fin de ser mas eficientes en el trabajo y se relaciona con las matemáticas,

estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, psicología, filosofía, antropología, ciencia política. (p.36).

Flexibilidad.- Los principios y técnicas administrativas se acoplan a las distintas necesidades de la empresa o grupo social. (p.36).

Procesos administrativos

En Roque Bonilla, (2016), Delgado y Ena (2008) expresan que “La administración un proceso muy importante que se basa en actividades de planeación, organización, ejecución y control, que trabajan en definir y cumplir con los objetivos establecidos mediante los seres humanos y otros recursos; sin esto no se puede hablar de Gestión Administrativa”.

Planear: “Se da primero en la visión y misión de la organización, definir objetivos, estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico, todo esto se da en el análisis de FODA. La planificación de largo plazo dura de 5 a 10 años, mediano de 1 a 5 años y el corto se desarrolla en un solo año detalladamente”.

Organizar: “Es donde se diseña la estructura de una empresa. Consiste en la definición de tareas por desarrollar, a cargo de quien estará, agrupación de tareas, quienes reportan a quien y toma de decisiones. Las estructuras en las empresas deben ser elaborados de manera concisa, quienes hacen determinadas tareas y el responsable de los resultados obtenidos”.

Dirigir: “Es la influencia, persuasión que se da por el liderazgo sobre las personas para la ejecución de los objetivos fijados, basados en la toma de decisiones utilizando diseños lógicos e intuiciones de toma de decisiones”.

Control: “consiste en medir el flujo de trabajo ejecutado, en relación con los objetivos y metas establecidas, donde se detectan desvíos y así tomar medidas necesarias para corregirlas”.

Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa en una empresa se realiza con los procesos ya mencionados utilizando recursos que tenga la empresa con fin de alcanzar sus metas que fueron planteados en el inicio de las actividades. Es decir, que es un proceso para realizar tareas ordinarias de una empresa sistemática. Este proceso como la gestión administrativa es fácil comprenderlo descomponiendo por partes, identificando aquellas relaciones básicas; esta modalidad de descripción se utiliza para representar aquellas relaciones complejas. Gestión y Administración (2017).

Gestión administrativa moderna

La Gestión Administrativa moderna es la acción de confeccionar una sociedad económica que impone cumplir contribuyendo a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz. Pero decimos que la gestión administrativa de las empresas, debe mantener definido sus funciones, en base a la identificación y satisfacción de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposa en la competencia que posee el administrador. En casos que muestren situaciones dificultosas para almacenar los recursos materiales en una empresa, la gestión administrativa ocupa un lugar importante en el cumplimiento de los objetivos. Gestión y Administración (2017).

1.3.2. Definición de logística

Curi, Saji, y Abarca, (2015) mencionan que es el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo del almacén de los bienes que mantienen como (materias primas, productos en procesos y

terminados), tener control del manejo de la información del lugar de origen hasta el de consumo, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los clientes.

Objetivo

Según la NIC SP 12, nos menciona que el objetivo de esta es darles un tratamiento contable adecuado a los inventarios. Es un aspecto importante en la contabilidad de los bienes que mantiene una entidad privada o pública. Esta norma suministra la guía para la determinación de los costos y la corrección en los libros al valor realizable neto. (MEF, 2013, p. 38)

Subdivisiones

De acuerdo Curi, Saji, y Abarca, (2015) La logística puede subdividirse en:

Logística externa: Se encarga de los movimientos de la materia prima e insumo desde afuera de la entidad hasta el interior de ella. Su competencia se halla la compra, recepción y almacenamiento de los materiales que se emplean en la producción.

Logística interna: Esta tiene responsabilidad en las actividades encargadas de determinar los movimientos de los materiales dentro de la empresa. Donde sus funciones son el manejo de los flujos de los materiales y gestión del inventario.

Logística de entrega: Comprende las actividades de la distribución de productos a los clientes. Estas actividades se dan con las acciones de procesamiento de pedidos, despacho, transporte y distribución de productos terminados.

Actividades logísticas

Ballou, R (2004) divide las actividades logísticas, en actividades clave y actividades de apoyo. Entre las actividades claves están el servicio al cliente, el transporte, el manejo de inventarios y los flujos de información y procesamiento de pedidos; y en los de apoyo se encuentra el almacenamiento, manejo de materiales, compras, embalaje y protección, cooperación con producción y operaciones, mantenimiento de la información.

La Logística incluye diferentes actividades en las siguientes categorías:

Generación de pedidos: Definidas en las ventas del producto que determina el proceso productivo, generado que el proceso de pedidos de inicio de los movimientos de la materia prima. Donde este proceso productivo depende de las reglas establecidas para su elaboración eficiente.

Gestión de inventarios: Se incluye la mano de obra en el proceso productivos de los materiales establecidos, a veces no es posible producir y vender muy rápido, se determina una cantidad optima de inventario, y los métodos de entrada y salidas de materias primas basados en la previsión de la demanda. Se complementa esta actividad: en el tamaño del almacén, entradas y salidas de producto, o política de stock entre los principales.

Almacenamiento: Dimensión y diseño del almacén, son variables, los recursos que están dispuestos para la manipulación en el mismo y movimiento de bienes, son considerados como clave para la buena gestión logística del almacén.

Empaquetado del producto: El producto terminado se preparará para el transporte con la documentación necesaria cuando sea requerido.

Transporte: La decisión para el medio de transporte se da en función del peso, volumen, plazo de entrega y destino final del producto. Ya que el 85% de exportaciones españolas por el peso se da en vía marítima.

Servicio al cliente: Los requerimientos de calidad son mayores cada día, los tiempos de entrega son variables y los costos varían en función de la variable externa e interna. Este proceso dinámico dificulta el buen servicio al cliente, optimizando el rendimiento utilizado en tecnologías de información en conexión con el departamento del servicio de atención al cliente.

Gestión de la información: Analiza y utiliza la información registrada para la toma de decisiones de gestión para mejorar la prestación y servicios.

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera la propuesta de estrategias de Gestión Administrativa mejorará el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017?

1.5. Justificación del estudio

En la Investigación Teórica: Permitirá realizar un estudio sobre la situación actual del área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén y así poder plantear estrategias que permitan la mejorar de esta área. Con la investigación se busca hacer una innovación en el área de estudio por lo que se realizará un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, será la herramienta para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico.

En la Investigación metodológica: Desde el punto de vista científico la investigación, es importante porque contribuirá con investigaciones futuras y como información relevante para los colaboradores del área de logística. Además, nos servirá para la realización del presente estudio para la recolección de datos a través de instrumentos con el fin de poder evaluar y crear la propuesta estratégica para establecer en el área de citada.

En la Investigación Social: Lo que se busca es que los resultados obtenidos contribuyan para otros investigadores con el mismo problema como es proponer estrategias para mejorar el área de Logística. Así mismo beneficiará a la universidad, los trabajadores y usuarios; ya que no solo busca obtener una óptima Gestión Administrativa, sino también mejorar la imagen de la misma, como consecuencia de un mejor servicio y cumplimiento de los objetivos de la entidad.

1.6. Hipótesis

H₁: La Propuesta de Estrategias Gestión Administrativa mejorará el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017.

H₀: La propuesta de Estrategias de Gestión Administrativa no mejorará el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017.

1.7. Objetivos.

1.7.1. General:

Diseñar estrategias de Gestión Administrativa que permitirá mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017.

1.7.2. Objetivos específicos:

- Analizar el nivel de Gestión Administrativa del área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017.

- Diagnosticar la situación actual del área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017.
- Elaborar estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén.

II. METODO

2.1 Diseño de Investigación

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) afirman que un diseño no experimental es porque no se manipulará en ningún momento las variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar con intensidad alguna las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

La presente investigación no es experimental porque no habrá manipulación de variables, es decir se estudiaron en su contexto natural, además es de corte transversal porque se ha realizado en un determinado tiempo.

Es de tipo descriptiva propositiva, descriptiva porque busca especificar propiedades, características y aspectos importantes de cualquier prodigio que se estime. Describe lo más relevante de la muestra observada, propositiva porque se realizó la implementación de estrategias en la citada universidad.

$$O \rightarrow M \rightarrow D$$

Donde:

O: Observación

M: Muestra

D: Descripción

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1. Variable Independiente: Gestión Administrativa

2.2.2. Variable Dependiente: Logística

Tabla 1

Gestión Administrativa	Se encontró en Roque Bonilla (2016), que Delgado y Ena (2008) explica a la gestión administrativa como “conjunto de acciones encaminadas a lograr objetivos en una institución mediante el cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 35).
Logística	Curi, Saji, y Abarca, (2015) mencionan que es el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo del almacén de los bienes que mantienen como (materias primas, productos en procesos y terminados), tener control del manejo de la información del lugar de origen hasta el de consumo, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los clientes.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 2
Variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
<p>Gestión Administrativa</p> <p>Se encontró en Roque Bonilla (2016), que Delgado y Ena (2008) explica a la gestión administrativa como “conjunto de acciones encaminadas a lograr objetivos en una institución mediante el cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 35).</p>	Planeación	Nivel de Conocimiento de la Institución Educativa	¿Cree usted que es necesario tener el conocimiento de las políticas que emplea el área de logística? ¿Por qué?	Entrevista
		Nivel de Conocimiento de la Visión y Misión	¿Cree usted que es necesario conocer visión y misión de la Universidad Nacional de Jaén?	
	Organización	Nivel de Conocimiento de los Objetivos	¿Apoya al cumplimiento de los objetivos planteados por el área de logística?	
		Nivel de Implementación de Estrategias	¿Conoce las estrategias empleadas por el área de logística? ¿Qué estrategias propondría para mejorar la gestión de área de logística?	
	Dirección	Nivel de Organización	¿Considera que existe una buena organización en el área de logística?, ¿Tienen definidos sus funciones?	
		Nivel de Determinación de Funciones	¿Considera necesario contar con una estructura para el desarrollo de las actividades?	
		Nivel de Liderazgo	¿Existe liderazgo en el área de logística? ¿Qué tipo? ¿Considera que existe un líder en dicha área para guiar a los objetivos?	
	Control	Nivel de Motivación Laboral	¿Considera que la universidad motive a sus trabajadores con bonos, asensos, capacitaciones, viajes y /o incentivos?	
		Nivel de Evaluación	¿Realizan análisis de los procesos de ejecución para cumplir con sus objetivos y actividades?	
			Control	

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla 3
Variable Dependiente.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Logística Curi, Saji, y Abarca, (2015) mencionan que es el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo del almacén de los bienes que mantienen como (materias primas, productos en procesos y terminados), tener control del manejo de la información del lugar de origen hasta el de consumo, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los clientes.	Compras	Bienes y servicios	¿Considero que el área de logística solicita sus pedidos mediante nota de pedido o requerimientos al momento de la contratación de los bienes y servicios?	Encuesta
		Entradas y salidas de materiales	¿Está conforme con las áreas que realizan sus solicitudes de requerimientos de bienes y/o servicios que requieren?	
	Inventarios		¿Cuentan con las tarjetas de Kardex actualizadas?	
			¿Cuentan con un sistema de registro de las entradas y salidas de bienes en el área de logística?	
	Almacén	Bienes	¿Tienen un control y reporte diario sobre los bienes que mantienen en el área de logística?	
	Información	Nivel de información registrada	¿Creo importante contar con un organigrama de actividades dentro del área de logística?	
Tecnología		Registro manual o computarizado	¿Considera que cuenta con un sistema de abastecimiento y gestión de Logística? ¿Cumplen a tiempo los requerimientos de las áreas usuarias? ¿Están de acuerdo con las funciones que desempeña dentro del área de logística? ¿Cuentan con un sistema para los requerimientos de las áreas externas?	

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

Bautista (2004) Nos dice que la población es un conjunto de grupos o individuos u organizaciones que son causa de investigación.

Para la ejecución de esta investigación la población está conformada por 05 trabajadores del área de logística y 03 jefes de las áreas de administración, planificación y almacén de la Universidad Nacional de Jaén.

Para llevar a cabo la investigación se tomó como población N° 1 a los 08 colaboradores de la Universidad Nacional de Jaén.

Tabla 4

Colaboradores	Cantidad
Jefe del área de logística	1
Técnicos del área de logística	4
Jefe del área de Administración	1
Jefe del área de Almacén	1
Jefe del área de Planificación	1
TOTAL	8

Fuente: Datos recopilados de la entidad

2.3.2 Muestra

Ñaupas, (2013). Dice que la muestra es el subconjunto, parte de una población, seleccionado por métodos diversos, teniendo en cuenta las características.

Para la investigación se ha tomado al 100% de la población, se consideró así porque contamos con una población pequeña.

Muestra: 8 trabajadores

2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014), el recogimiento de datos, consiste en elaborar un plan que nos sirva de guía para reunir datos con un propósito específico, el presente trabajo de investigación utilizará como instrumentos de recolección, la observación y las encuestas a través de cuestionarios, este plan incluye:

2.4.1 Técnicas de recolección de datos.

Encuesta. - Esta técnica es muy útil para el proceso de investigación científica. “Contiene factores del fenómeno que se consideran importantes; permite, además, retirar ciertos problemas no son relevantes, principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (Tamayo, M., 2012, p.190.)

Entrevista.- Las entrevistas y el entrevistar son elementos importantes en la vida contemporánea, es una herramienta de comunicación que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento muy eficaz en la medida que se fundamenta. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar Carrasco (2014).

Además, se tiene una ventaja de la entrevista porque la información recolectada nacerá de los mismos protagonistas sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Guía de Encuesta.- Es un procedimiento de investigación afín de recopilar información. Tamayo, M. (2012) Indica. “Es un cuestionario que lee el respondedor, contiene una serie de ítems o preguntas estructuradas, formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde” (p.216).

2.4.3 Validez y confiabilidad

Validez de Instrumento

Se requirió del criterio de personas expertas en el tema de investigación para la evaluación de cada ítem propuesto en los instrumentos, e indiquen si es conforme, si guardan relación con las variables y sus dimensiones y finalmente, si se debiese eliminar, corregir o aumentar preguntas.

Confiabilidad del Instrumento

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014):

“Hay diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscila entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en medición” (pág.207).

Para la presente investigación se utilizará el coeficiente de Cron Bach, que se encarga de describir las apreciaciones de confiabilidad que se basan en las correlaciones del promedio entre reactivos dentro de la prueba realizada. Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014), nos dice que si la confiabilidad sea más cerca

de 1 significara que tiene mayor validez. Mientras sea menor será una confiabilidad débil lo cual no será bueno ni adecuado, por lo que se tiene que buscar uno mayor a 0.80 para que tenga un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 4

K: El número de ítems	10
ΣSi^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	7.2
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Ítems	29.36
α : Coeficiente de Alfa de Cron Bach	0.84

Fuente: Elaboración Propia

→ Fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	5	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	10

2.5 Métodos y Análisis de datos

Para la presente investigación se utilizará los cuadros de distribución de las puntuaciones o frecuencias. Las distribuciones de frecuencias, se le da prioridad al momento de utilizar las frecuencias absolutas, puede

mostrarse en gráficos de barras, gráficas circulares y polígonos de frecuencia; todo esto analizado mediante utilización Microsoft Excel, software estadístico y el SPSS versión 23.

2.6 Aspectos Éticos

Se tomará en cuenta ciertos puntos, como la privacidad de la información adquirida, seguridad sobre la información y la aplicación de instrumento con mucha responsabilidad considerando lo siguiente:

Autonomía: Los entrevistados serán totalmente libres en todas sus respuestas, no podrá haber manipulación sobre ellos, por parte de otras personas o del investigador, con el fin de adquirir respuestas claras y concisas que sirvan para la investigación.

Responsabilidad: Aceptamos la responsabilidad como investigador de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación.

Privacidad: Tendremos en cuenta desde el inicio de la investigación, el respeto a la privacidad de los ciudadanos que participarán en la aplicación del cuestionario.

Confidencialidad: Los datos adquiridos de los encuestados de la Universidad Nacional de Jaén, no pueden ser reveladas en forma parcial o totalmente, son confidenciales y reservados, utilizándose sólo para fines de la investigación.

III. RESULTADOS

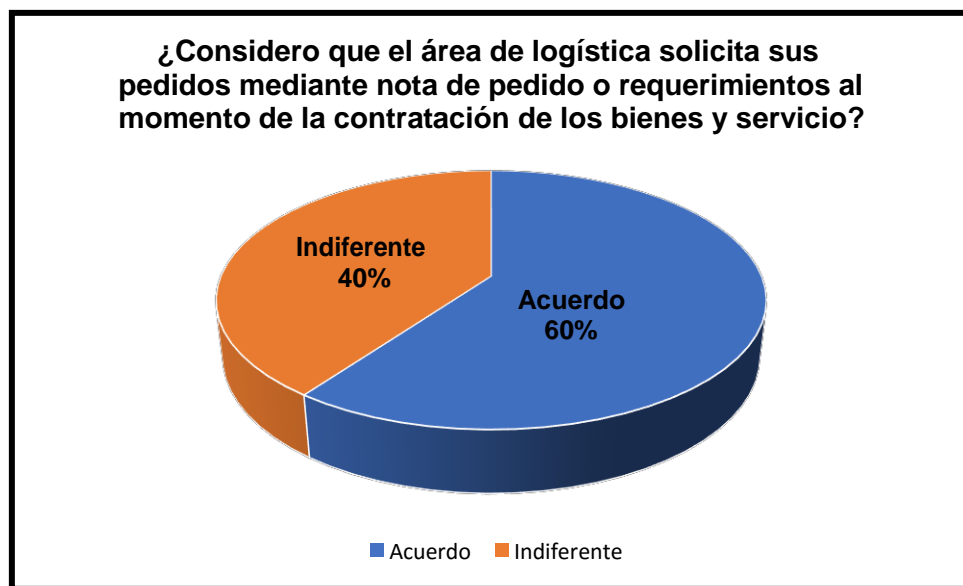
Tabla 5

¿Considero que el área de logística solicita sus pedidos mediante nota de pedido o requerimientos al momento de la contratación de los bienes y servicio?

		Frecuencia	Porcentaje Valido
Valido	Acuerdo	3	60%
	Indiferente	2	40%
	Total	5	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 1



Fuente: elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: En el resultado estadístico se observa que el 60% de los trabajadores encuestados, considera que solicitan por medio de nota de pedido la contratación de los bienes y servicios de la UNJ, estando de acuerdo mientras el otro 40% de los trabajadores son indiferentes a la premisa.

Tabla 6

¿Está conforme con las áreas que realizan sus solicitudes de requerimientos de bienes y/o servicios que requieren?

		Frecuencia	Porcentaje Valido
Valido	Acuerdo	2	40%
	Indiferente	1	20%
	Desacuerdo	2	40%
Total		5	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 2



Fuente: elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: En el resultado estadístico se observa que el 40 % de los trabajadores encuestados, está conforme con el proceso de requerimiento de pedido por las áreas usuaria, mientras el otro 40% está en desacuerdo con lo mencionado, finalmente el 20% es indiferente al tema.

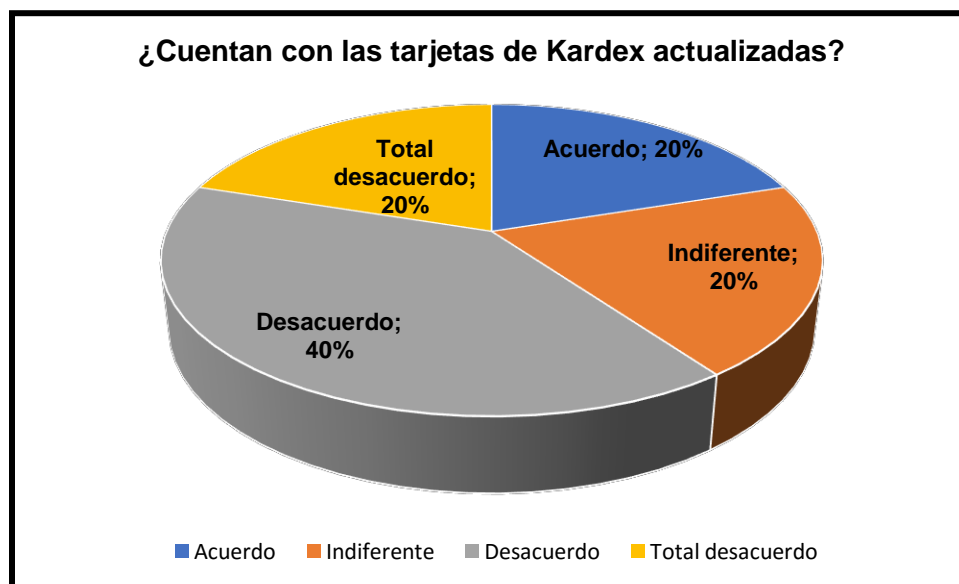
Tabla 7

¿Cuentan con las tarjetas de Kardex actualizadas?

		Frecuencia	Porcentaje Valido
Valido	Acuerdo	1	20%
	Indiferente	1	20%
	Desacuerdo	2	40%
	Total desacuerdo	1	20%
Total		5	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 3



Fuente: elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: En el resultado estadístico se observa que el 40 % de los trabajadores encuestados, afirma que no cuentan con las tarjetas de Kardex al día estando en desacuerdo, lo cual genera un atraso y demuestra que no existe un buen control interno, el 20% está en total desacuerdo apoyando lo mencionado, el otro 20% está de acuerdo estando en contra de la premisa, mientras el 20% restante es indiferente.

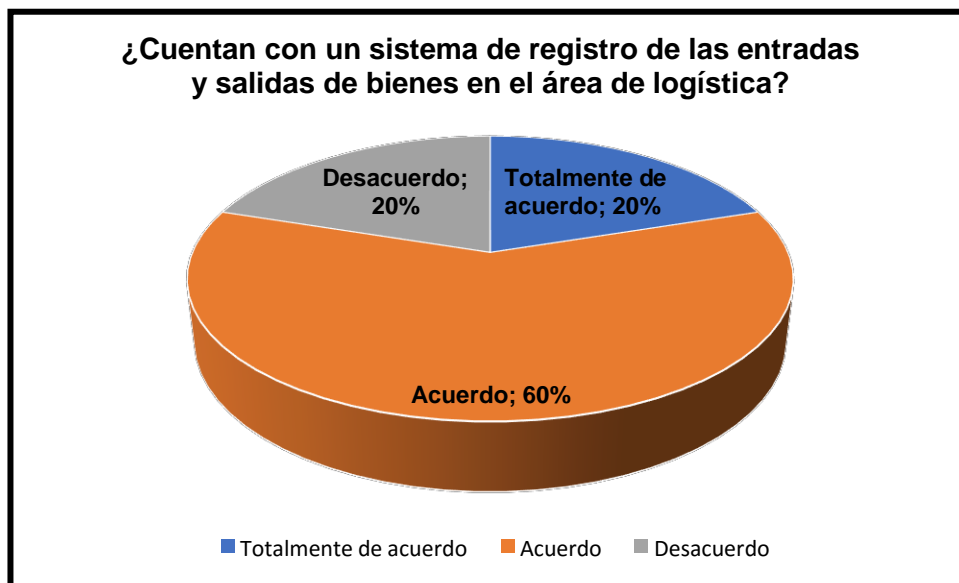
Tabla 8

¿Cuentan con un sistema de registro de las entradas y salidas de bienes en el área de logística?

		Frecuencia	Porcentaje Valido
Valido	Totalmente de acuerdo	1	20%
	Acuerdo	3	60%
	Desacuerdo	1	20%
Total		5	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 4



Fuente: Elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: En el resultado estadístico se observa que el 60 % de los trabajadores encuestados, afirma que cuentan con sistemas de registros por lo que respondieron estar de acuerdo, el 20% afirma estar totalmente de acuerdo con lo mencionado, y el 20% restante se mantiene en desacuerdo.

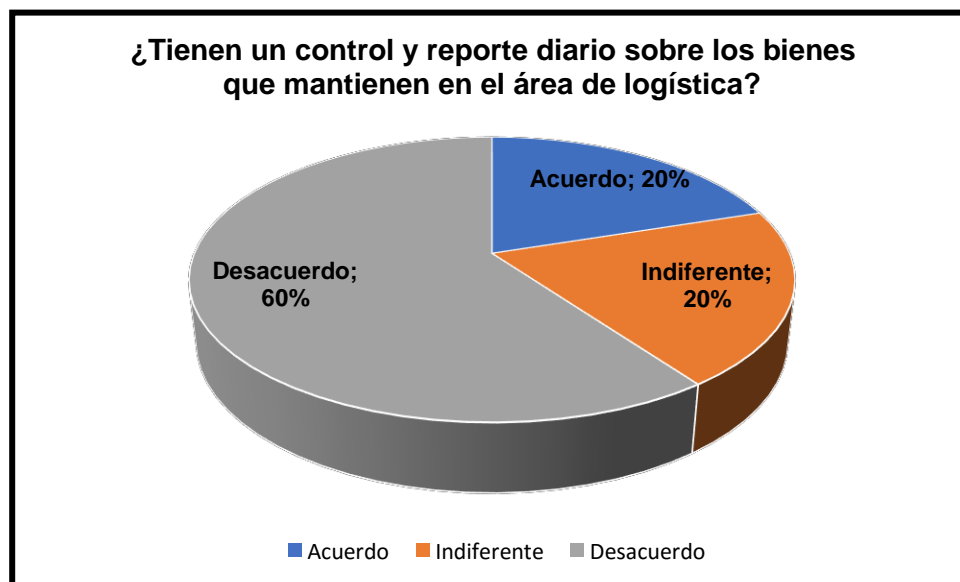
Tabla 9

¿Tienen un control y reporte diario sobre los bienes que mantienen en el área de logística?

		Frecuencia	Porcentaje Valido
Valido	Acuerdo	1	20%
	Indiferente	1	20%
	Desacuerdo	3	60%
	Total	5	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 5



Fuente: elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: En el resultado estadístico se observa que el 60 % de los trabajadores encuestados, afirma que no tienen un control adecuado sobre las existencias de área logística, lo cual demuestra tener una mala gestión, un 20% está de acuerdo con lo mencionado y finalmente el otro 20% es indiferente a la premisa.

Tabla 10

¿Creo importante contar con un organigrama de actividades dentro del área de logística?

		Frecuencia	Porcentaje Valido
Valido	Acuerdo	5	100%
	Total	5	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 6



Fuente: elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: En el resultado estadístico se observa que el 100 % de los trabajadores encuestados, está de acuerdo con el tema de contar con un organigrama, ya que es parte del control interno y una herramienta para llevar a cabo las actividades de manera adecuada y obtener resultados positivos.

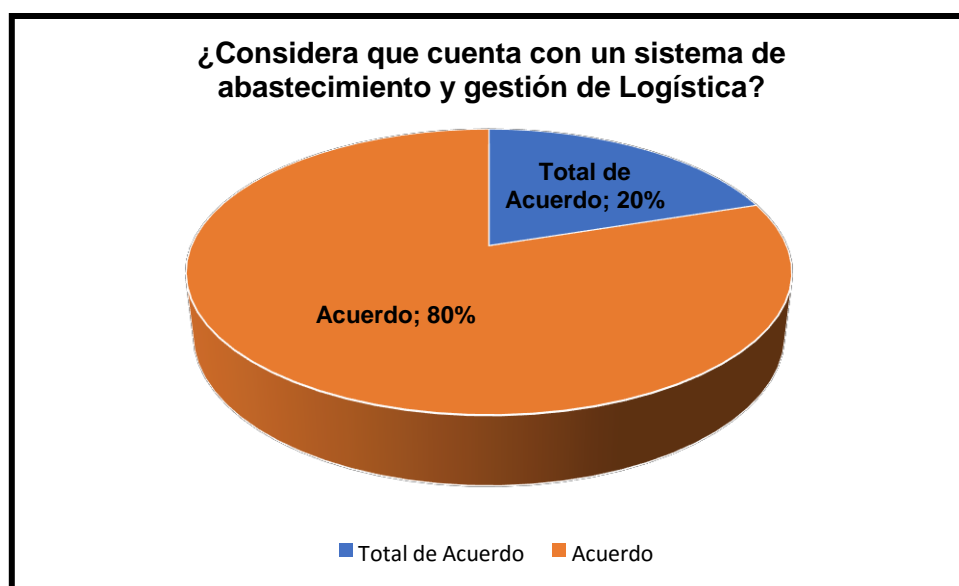
Tabla 11

¿Considera que cuenta con un sistema de abastecimiento y gestión de Logística?

		Frecuencia	Porcentaje Valido
Valido	Total de Acuerdo	1	20%
	Acuerdo	4	80%
	Total	5	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 7



Fuente: elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: En el resultado estadístico se observa que el 80 % de los trabajadores encuestados, afirma que trabajan con un sistema de abastecimiento y gestión de logística, y el 20% está totalmente de acuerdo con lo mencionado, lo cual es una acción positiva para el área de logística.

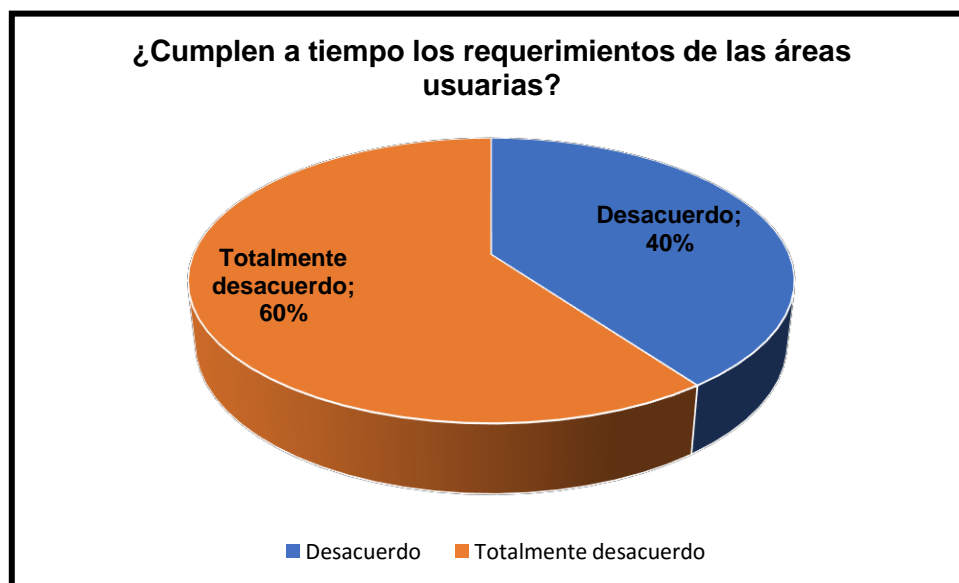
Tabla 12

¿Cumplen a tiempo los requerimientos de las áreas usuarias?

		I recuencia	Porcentaje Valido
Valido	Desacuerdo	2	40%
	Totalmente desacuerdo	3	60%
Total		5	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 8



Fuente: elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: En el resultado estadístico se observa que el 60 % de los trabajadores encuestados, se muestra en total desacuerdo, con el cumplimiento a tiempo de los requerimientos, generando muchas dificultades e incomodidades a las áreas usuarias, y el 40% se muestra en desacuerdo.

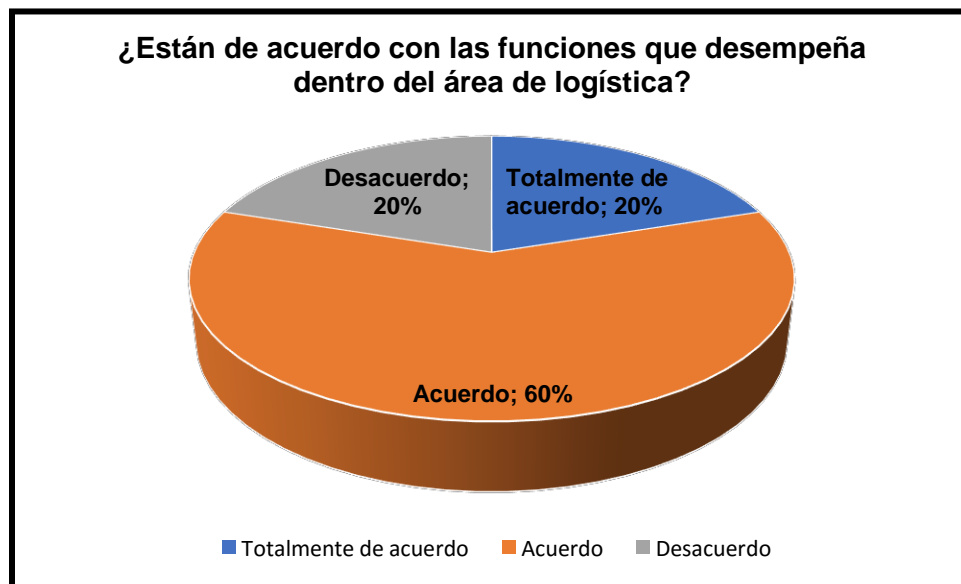
Tabla 13

¿Están de acuerdo con las funciones que desempeña dentro del área de logística?

		Frecuencia	Porcentaje Valido
Valido	Totalmente de acuerdo	1	20%
	Acuerdo	3	60%
	Desacuerdo	1	20%
Total		5	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 9



Fuente: elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: En el resultado estadístico se observa que el 60 % de los trabajadores encuestados, está de acuerdo con las funciones que cumplen el área de logística, el 20% se manifiesta estar totalmente de acuerdo con lo mencionado, y el 20% en desacuerdo, mostrándose en contra de la premisa.

Tabla 14

¿Cuentan con un sistema para los requerimientos de las áreas externas?

		Frecuencia	Porcentaje Valido
Valido	Acuerdo	4	80%
	Totalmente desacuerdo	1	20%
Total		5	100%

Fuente: elaboración propia

Figura N° 10



Fuente: elaboración propia

Análisis y descripción de resultados: En el resultado estadístico se observa que el 80 % de los trabajadores encuestados, afirma contar con un sistema adecuado para los requerimientos de las áreas usuarias, lo que se considera como una herramienta, mientras el 20% manifiesta estar en total desacuerdo con la mención de la premisa.

31 Entrevista Aplicada a cada encargado de las áreas usuarias más recurrentes al área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén

1. ¿Cree usted que es necesario tener el conocimiento de las políticas que emplea el área de Logística? ¿Por qué?

Director General de la Oficina de Administración: Sí, porque de esa forma, ayudaría a una buena gestión en todas las áreas involucradas.

Jefe del área de Logística: Sí, porque nos permite hacer bien las cosas y no incurrir en faltas administrativas.

Jefe del área de Almacén: Sí, porque nos ayuda a un mejor desempeño de nuestras actividades a realizar.

Jefe del área de Planificación: Sí, es necesario y se debe difundir, para mejorar el desempeño institucional.

Con las respuestas obtenidas podemos decir que tienen el conocimiento respecto a las políticas dentro de una gestión, además que consideran necesario e importante emplearlas, esto se puede interpretar como una acción positiva.

2. ¿Cree usted que es necesario conocer visión y misión de la Universidad Nacional de Jaén?

Director General de la Oficina de Administración: Si.

Jefe del área de Logística: Si.

Jefe del área de Almacén: Si.

Jefe del área de Planificación: Si.

Es necesario saber en qué consiste la misión y visión de una organización o entidad, porque ayudara a trabajar en base a ello, y poder lograr con los objetivos. Podemos considerarla como una estrategia.

3. ¿Apoya al cumplimiento de los objetivos planteados por el área de Logística?

Director General de la Oficina de Administración: Si, en lo que respecta mi Oficina (Dirección General de Administración)

Jefe del área de Logística: Si

Jefe del área de Almacén: Si

Jefe del área de Planificación: Si

Es muy importante contar con el apoyo externo del área para poder lograr con nuestros objetivos, la contribución externa es una acción positiva para el área de logística a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos del UNJ.

4. ¿Conoce las estrategias empleadas por el área de Logística?

Director General de la Oficina de Administración: No, desconozco en su totalidad.

Jefe del área de Logística: Si

Jefe del área de Almacén: Si, en parte no del todo.

Jefe del área de Planificación: No

5. ¿Qué estrategias propondría para mejorar la gestión de área de Logística?

Director General de la Oficina de Administración: Tal vez un organigrama, propio para dicha oficina.

Jefe del área de Logística: Propondría mejorar la gestión de los requerimientos en las diferentes áreas de la Universidad Nacional de Jaén y Capacitación a las áreas que realizan sus requerimientos.

Jefe del área de Almacén: Que los requerimientos atendidos lleguen oportunamente al almacén para ser atendidos a las áreas.

Jefe del área de Planificación: Que se difunda las funciones y competencias del área de Logística y Capacitación constante al personal del área de Logística para contribuir al cumplimiento de las funciones.

Es importante tomar en cuenta las opiniones de todos los trabajadores, ya que son ellos los principales involucrados con las actividades y resultados del área de logística, por lo que se tomara en cuenta implementar estas recomendaciones plasmadas en estrategias.

6. ¿Considera que existe una buena organización en el área de Logística?, ¿Tienen definidos sus funciones?

Director General de la Oficina de Administración: No, No.

Jefe del área de Logística: Si hay una buena organización y si tiene bien definidos sus funciones.

Jefe del área de Almacén: No tiene una buena organización; pero si tienen bien definidos sus funciones.

Jefe del área de Planificación: No hay suficiente organización, y si tiene definidos sus funciones.

Basándonos en las respuestas obtenidas, podemos decir que no existe una buena organización dentro del área de logística, lo cual es primordial dentro de cualquier departamento, grupo o entidad, de lo contrario generara dificultades durante el desarrollo de las actividades.

7. ¿Considera necesario contar con una estructura para el desarrollo de las actividades?

Director General de la Oficina de Administración: Si

Jefe del área de Logística: Si

Jefe del área de Almacén: Si

Jefe del área de Planificación: Si, más que contar con la estructura, mejorarla para hacerlo más optimizar sus funciones.

Contar con una estructura es obligación de toda organización o área, porque en base a ello podrá trabajarse adecuadamente y poder definir la función de cada quien, siendo parte del control que debe existir en todo lugar.

8. ¿Existe liderazgo en el área de Logística? ¿Qué tipo?

Director General de la Oficina de Administración: No

Jefe del área de Logística: No

Jefe del área de Almacén: No

Jefe del área de Planificación: No

9. ¿Considera que existe un Líder en dicha área para guiar a los objetivos?

Director General de la Oficina de Administración: No

Jefe del área de Logística: Si

Jefe del área de Almacén: No hay una persona idónea para guiar al logro de los objetivos.

Jefe del área de Planificación: No hay, pero debería

Teniendo en cuenta las respuestas de ambas premisas, considero importante que los colaboradores sean líderes, o tengan la capacidad de algún tipo de líder, el mismo que conlleve de manera adecuada a cumplir los objetivos, pero como líder no como un jefe, y hará el trabajo en equipo.

10. ¿Considera que la universidad motive a sus trabajadores con bonos, asensos, capacitaciones, viajes y /o incentivos?

Director General de la Oficina de Administración: Si, debería motivar a todos sus colaboradores, ya que les corresponde, pero no lo hace; años anteriores si lo hacía, pero en estos últimos dos años (2016 y 2017) no lo realiza indicando por falta de disponibilidad presupuestal.

Jefe del área de Logística: Sí, pero no lo realizan

Jefe del área de Almacén: Si, debería, pero no lo hacen.

Jefe del área de Planificación: Si considero.

Es necesario la motivación laboral, ya que los trabajadores se sienten importantes, tomados en cuenta, y tienen una motivación por trabajar de la mejor manera, por lo que puede ser considerado como una estrategia para obtener resultados positivos por parte de los trabajadores.

11. ¿Realizan análisis de los procesos de ejecución para cumplir con sus objetivos y actividades?

Director General de la Oficina de Administración: No.

Jefe del área de Logística: No

Jefe del área de Almacén: No se realiza.

Jefe del área de Planificación: No

Dentro de una organización, área, departamento se llevan a cabo actividades con fines diferentes, pero, debe existir un control en el desarrollo de estas con la finalidad de llegar a los objetivos que se tiene planteado, de lo contrario se realizara con errores e inclusive con pérdidas que no es conveniente para ninguna institución o entidad.

12. ¿Considera que los procesos que realizan cumplen con las políticas o normativas de la universidad?

Director General de la Oficina de Administración: No.

Jefe del área de Logística: Si cumplimos con la normativa, pero no se hace un análisis respectivo.

Jefe del área de Almacén: Si en parte

Jefe del área de Planificación: Como proceso si cumple, pero so son de buen desempeño

Es necesario contar con políticas, dentro de las actividades que se realizaran, con el objetivo de que pueden poner límites, y se considera como normas que regulan las operaciones de las organizaciones, área o grupo.

13. ¿Cuentan con un control adecuado al momento de realizar sus actividades?

Director General de la Oficina de Administración: No.

Jefe del área de Logística: No.

Jefe del área de Almacén: No se cuenta con un control adecuado, muchas veces la Oficina de Logística adquiere el viene y/o servicios y lo regulariza posteriormente, el cual no es lo correcto, pero lo realizan ya que no tiene un control constante.

Jefe del área de Planificación: No, deberían mejorarlos.

El control interno debe existir en cada momento de las actividades, inclusive antes, durante y después del desarrollo de estas, con el fin de disminuir los errores y cumplir con lo planeado, además servirá para una retroalimentación.

14. ¿Tiene inconvenientes o dificultades al momento de hacer los requerimientos por parte del área de Logística?

Director General de la Oficina de Administración: Si.

Jefe del área de Logística: Si.

Jefe del área de Almacén: Si.

Jefe del área de Planificación: Si, ya que pienso que es la deficiencia y desempeño de la Oficina.

Es una desventaja, tener deficiencias en la parte externa del área de logística, porque no mostrara confianza ni satisface las necesidades de las áreas usuarias, lo cual el trabajo de logística consiste en eso, y con ello podemos decir que no cumple adecuadamente sus objetivos.

15. ¿Les hacen entrega de sus pedidos a tiempo y en la fecha oportuna?

Director General de la Oficina de Administración: No

Jefe del área de Logística: A veces.

Jefe del área de Almacén: No.

Jefe del área de Planificación: No.

Es un problema, que genera otros, el no cumplir a tiempo los requerimientos de los bienes o servicios. Por lo que se observa que no existe coordinación, organización, control y menos el cumplimiento de sus funciones y hace falta capacitaciones a los trabajadores.

Tabla 15

32 Foda

Oportunidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none">- Personal con experiencia en el área- Implementación de estrategias- Estructuración	<ul style="list-style-type: none">- Sistema SIGA MEF- Cuenta con disponibilidad Presupuestal.- Cuenta con el Sistema OSCE.- Cuenta con la Página Perú (la cual está dentro de OSCE, facilitando hacer los requerimientos en forma breve).
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">- Falta de planificación.- No hay coordinación con las áreas respectivas, para poder atender sus requerimientos.- El Jefe inmediato de dicha área designa funciones que no corresponden.- No hay buen clima laboral en dicha área.- Problemas de comunicación con las áreas que realizan sus requerimientos de la Universidad Nacional de Jaén.- El nivel de entrega de los bienes y servicios no es el oportuno.	<ul style="list-style-type: none">- Inestabilidad del personal que labora en el área.- Ingreso de nuevos personales.

Fuente: elaboración Propia

Interpretación:

Teniendo en cuenta el cuadro del FODA, podremos diagnosticar mejor el panorama y realidad del área de logística de la Universidad Nacional de Jaén. Las debilidades que tiene, es el conjunto de acciones que manifiestan una falta de estrategias y control dentro del área, lo que está dificultando las actividades del área y se pone en riesgo el puesto de trabajo de los trabajadores, ya que toda entidad busca resultados positivos

y esto se da a través del desempeño de ellos. Por lo que se tiene que diseñar estrategias que contrarreste estas debilidades, para ello también se cuenta con sus oportunidades y fortalezas, que será necesario para la implementación de las estrategias, sobre todo la disponibilidad presupuestal. Los sistemas también son importantes en el desarrollo de las actividades.

IV. DISCUSIÓN

Objetivo General- Diseñar estrategias de Gestión Administrativa que permitirá mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén, 2017.

Con los resultados obtenidos se ha podido identificar las dificultades que no permiten tener una adecuada gestión administrativa en el área de logística de la Universidad Nacional de Jaén, el principal factor que afecta es el cumplir a tiempo con los requerimientos de las áreas usuarias, podemos verificarlos en la (tabla N° 12 y en la entrevista N° 1-pregunta 15), el 60% de los encuestados afirma que no cumplen a tiempo con los requerimientos, estando en desacuerdo con la premisa. De la misma manera fueron las respuestas en la entrevista.

Los otros factores que dificulta la gestión es la falta de organización, no tienen definidos sus funciones cada integrante del área de logística, falta de capacitación en el área de logística y a las áreas usuarias, no trabajan en base a un organigrama o planificación, lo cual le has generado muchas dificultades en base a ello se ha realizado el diseño de las estrategias, con el fin de mejorar la gestión administrativa, así mismo se tomó en cuenta las estrategias sugeridas por los jefes de las áreas más cercanas al área de logística, (entrevista N° 1- pregunta 5). Tomando en cuenta COA NEXY (2012) (pág. 11). Nos dice que los diseños de gestión administrativa ayudan a la optimización en el desarrollo de los procesos con la finalidad de ascender el vigor en la gestión que efectúan. Por lo que podemos decir que es importante contar con un proceso de gestión administrativa adecuado para poder ser un área competente y apoyar a su organización o institución.

Como estrategia sería importante aplicar como técnica contable los lineamientos que establece las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) N° 12, nos menciona los alcances que se tiene que tomar en cuenta sobre las existencias que se mantiene en el inventario, esta teoría ha sido extracto de la NIC 2, que dice que las existencias son un conjunto de bienes adquiridos que están almacenados dentro de la entidad, tiene la finalidad de satisfacer las necesidades en

este caso de las áreas usuarias de la Universidad Nacional de Jaén, por lo que tienen que pasar por un proceso para poder llegar a manos de los que lo utilizarán, mediante la pecosa.

Objetivo Específico a) Analizar el nivel de Gestión Administrativa del área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén, 2017.

Con los resultados obtenidos se pudo identificar y analizar las dificultades que tiene el área de logística de la Universidad Nacional de Jaén, para ello se utilizó las técnicas de encuesta, entrevista y matriz Foda, con ello se pudo recoger toda la información necesaria, en la tabla N°9 , el 60% de los encuestados afirmo que no cuentan con un control y reporte sobre los bienes que mantienes, generando un problema de no tener el stock necesario, por lo que no cumplen a tiempo con los requerimientos de las áreas usuarias causándoles malestar, podemos verlo en la Tabla N° 12 y en la (entrevista N° 1- pregunta N° 14 y 15, sus respuestas afirman que no les llega a tiempo los pedidos que van solicitando, y el 60% de los encuestados también estuvieron de acuerdo con la premisa, el no entregar a tiempo.

Otro factor dificultoso en la gestión del área de logística es que no trabajan con organización ni cuentan con un organigrama, en la (entrevista N° 1- pregunta N° 6 y 7) las respuestas afirman lo mencionado. Pero en también están de acuerdo con trabajar en base a un organigrama, Tabla N° 10, el 100% de los encuestados se mostraron de acuerdo.

Así mismo se pudo identificar que no realizan análisis de los procesos de la ejecución de sus actividades, (entrevista N°1-pregunta N°11), por la falta de planificación se les ha generado la falta de control sobre los bienes y los requerimientos pendientes que tienen, esto también demuestra que hace falta liderazgo (entrevista N°1- pregunta N°6), también se aplicó el análisis Foda, Tabla N° 15, los trabajadores no tienen definidos sus funciones. Todas estas dificultades generan problemas como es no entregar a tiempo los requerimientos, así mismo se crea el malestar en las áreas usuarias. Por otra parte, los resultados obtenidos en el presente estudio también se fundamentan en la teoría de Ballou, R (2004) que las actividades de logística es la

clave para poder cumplir con las otras metas generales de la organización o entidad, y los divide en la adecuada generación de pedidos, gestionar inventarios, almacenamiento, transporte y servicio al cliente, en este caso el servicio de calidad que se les debe brindar a las áreas usuarias, se tiene que cumplir y satisfacer los requerimientos.

Así mismo, estos resultados encontrados en el presente estudio se son respaldados con otros estudios, Mendo Escalante & Burgos Abanto, (2013) en su estudio titulado *Propuesta de mejora de un sistema logístico de la Empresa Motos Cajamarca para incrementar la eficiencia logística*” manifiesta encontrar dificultades como, no existe una planificación de compras, existen funciones desordenados, la empresa viene creciendo de manera desordenada por lo que recomienda implementar estrategias para reducir estos problemas y los costos operativos. Por lo que es necesario siempre analizar los procesos de ejecución de las actividades, hacer retroalimentación para no cometer los mismos errores.

Habiendo analizado los factores que están generando dificultades en la gestión del área de logística de la UNJ, se estima que debería conocerse por parte de todos los integrantes del equipo de trabajo del área de logística y áreas usuarias, deben considerar el presupuesto que les ha sido otorgado, en base a ello poder trabajar, con la finalidad de disminuir el problema de entrega a destiempo de los requerimientos hechos por las áreas usuarias.

Objetivo Específico b) Diagnosticar la situación actual del área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén, 2017.

Culminando con el análisis de los principales factores que dificultan, podemos decir que el área de logística de la Universidad Nacional de Jaén, está en una situación de crecimiento pero desordenado, ya que no cuenta con un control adecuado, no tienen organigramas, funciones definidas, causando malestar y molestias en las áreas que requieren de sus servicios, y esto también trasciende más allá, ya que al no tener a tiempo los pedidos solicitados, tampoco se puede trabajar adecuadamente en dichas áreas, y perjudicándose a sí mismo y a la Universidad en general.

Los resultados obtenidos son respaldados con el estudio realizado de Vallejo (2014). Titulado *La Gestión Administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de logística la Universidad Nacional de Educación*, llego a diagnosticar que existe deficiencias en el personal del area de logística, inciden en una baja calidad de servicio y tambien las herramientas tecnologicas.

Sera importante trabajar en base a las teorías dadas la Nic 12, que es tener un control sobre el cardex que mantiene el area de logística de la UNJ, porque de ello dependera muchas cosas como otorgar una informacion controlada, verdadera y razonable, para contribuir con la institucion superior de educacion, ha poder cumplir con las normas establecidas, se tomara en cuenta la NIC sp 1 que nos menciona que se tiene que hacer la presentacion de los estados financieros de manera adecuada con informacion clara, controlada y verdadera.

Objetivo Específico c) Elaborar estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén.

Con los resultados obtenidos de la encuesta, entrevista y aplicación de la Matriz Foda, se pudo realizar un análisis y diagnosticar la situación actual del área de logística de la Universidad Nacional de Jaén, los principales factores que dificultan la gestión administrativa son, la falta de organización, planificación, control, definir funciones, trabajar en base a un organigrama y sobre todo la capacitación constante para los trabajadores del área de logística y trabajadores de las áreas usuarias con el fin de mejorar los requerimientos y así poder contribuir con el área de logística de la Universidad Nacional de Jaén.

En base a ello se trabajó la propuesta de las estrategias que mejoraran la Gestión administrativa del área de logística, así como en el estudio realizado por los autores, Andrade & Vaca, (2014), en su estudio titulado "*Diseño de un plan Estratégico para el area de logística del colegio particular David Ausubel*". Trabajaron estrategias como de planificación y organización, de la misma manera diseñaron estructuras y definicion de las funciones del personal y cargo para cada integrante del area.

El plan que se planteo, como una accion principal fue la creacion de un organigrama, ver (anexo N° 1- organigrama), tambien se planteo como objetivo mejorar la Gestión Administrativa del área de logística de la Universidad Nacional de Jaén, para disminuir los factores que dificultan y satisfacer a las áreas usuarias. Por lo que se realizó un plan de actividades, (ver anexo N°1-1.3.7) dentro de ello se propone, la definición de funciones de cada uno de los integrantes del área de logística, con el fin de trabajar organizadamente y en comunicación, así mismo la realización de las capacitaciones y los temas a tratar, en función a las dificultades que se identificaron en los resultados de la encuesta y entrevista. Finalmente se induce a implantar las políticas estratégicas para reducir el nivel de entrega de los requerimientos a destiempo.

V. CONCLUSIÓN

- 1) En base a los factores encontrados que dificultan la gestión administrativa del área de logística, se propuso diseñar estrategias con el fin de mejorar la gestión administrativa, así mismo disminuirán o eliminarán los factores que vienen generando molestias en el área de logística y las áreas usuarias.
- 2) Culminando con la interpretación de los resultados se pudo analizar los factores que dificultan la gestión administrativa del área de logística de la UNJ, en base a ello se definió proponer un diseño de estrategias para contrarrestar los principales factores, en este caso es el incumplimiento en las entregas de los requerimientos que dificultan la gestión administrativa del área de logística.
- 3) El área de logística de la Universidad Nacional de Jaén, se encuentra en una situación de crecimiento, pero desordenado, ya que no cuenta con un control adecuado, no tienen organigramas, funciones definidas, causando malestar y molestias en las áreas que requieren de sus servicios.
- 4) La elaboración de estrategias se basó en los problemas encontrados al momento de realizar el análisis de la información recolectada, se creó un organigrama, la definición de sus funciones para cada integrante del área de logística y políticas estratégicas para reducir los factores que generan deficiencias en la gestión administrativa y reducir el nivel de entrega de los requerimientos a destiempo.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) El diseño de las estrategias se realizó en base a las dificultades, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa del área de logística, se recomienda tomar en cuenta y poder ejecutarla en sus actividades, y contribuir con la disminución de los factores que vienen causando molestias para el área de logística de la UNJ.
- 2) Con el análisis de los resultados se pudo lograr identificar los principales problemas que generan dificultades en la gestión administrativa del área de logística de la UNJ, se recomienda trabajar en base al organigrama y según las funciones definidas en la propuesta del diseño de las estrategias para así poder superar las deficiencias que existen el área de logística.
- 3) Se recomienda al área de logística tomar en cuenta los problemas que se han encontrado, y realizar capacitaciones constantes, en el manejo de los sistemas informáticos que usan, así mismo a las demás áreas usuarias para que realicen correctamente sus requerimientos, implementar en sus actividades la planificación y objetivos, que sean medidos estos resultados para verificar si está contribuyendo a la solución del problema.
- 4) Ya se ha mencionado los resultados más relevantes de la investigación que se realizó, por ello se recomienda poder implantar o desarrollar las estrategias que son propuestas, son básicas pero necesarias para el tener una adecuada gestión administrativa, y eso lo que se viene buscando.

REFERENCIAS

- Álvarez Marín, G. (2016). *"NUEVOS MODELOS DE GESTIÓN APLICADOS A EMPRESAS DE TRANSPORTE Y DE GESTIÓN LOGÍSTICA. ANÁLISIS Y COMPARATIVA DE APLICACIONES DE GESTIÓN DE FLOTAS"*. Jaen. Retrieved from <http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/2206/1/TFM%20Gloria%20%C3%81lvar%20Mar%C3%ADn.pdf>
- Andrade, E., & Vaca, M. (2014). *DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL COLEGIO PARA MEJORAR EL COLEGIO PARTICULAR DAVID AUSUBEL*. tesis pregrado, Quito. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2691>
- Bedoya, L., & Huiza, G. (2014). *FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN EL AREA DE LOGISTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA-2012*. Huancavelica. Retrieved from <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/313>
- Bohorquez Vásquez, E. C., & Puello Fuentes, R. A. (2013). *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolivar*. Cartagena - Colombia.
- Cabrera Linares, J. H., & Vásquez Martos, M. E. (2015). *"RELACIÓN DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA CON EL PROCESO DE COMPRAS EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE CAJAMARCA S.A. EN EL AÑO 2017"*. Cajamarca. Retrieved from <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12998/Cabrera%20Linare%20Jorge%20Humberto%20-%20V%C3%A1squez%20Martos%20Manuel%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón Alvarez, G. I., & Cornetero Suybate, A. S. (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"*. Retrieved from http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/213/1/TL_CalderonAlvarezGraciela_CorneroSuybateAuri.pdf
- Campos Encalada, S. F., & Loza Chávez, P. M. (2012). *Incidencia de la gestion administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Ibarra - Ecuador.
- Carranza Yzaguirre, J. F. (2015). *"Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una Empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015"*.

- Cajamarca. Retrieved from <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10981/CARRANZA%20Y%20ZAGUIRRE%20JUAN%20FRANCISO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chipana, J. (2013). *IMPLANTAR UNA UNIDAD ORGÁNICA DE LOGÍSTICA, CON UN CONTROL INTERNO EFICAZ EN LA UNIVERSIDAD DE TACNA- 2010*. Tacna.
- COA NEXY. (2012). *Diseño de un sistema de gestión administrativo de la gerencia del centro de investigación y gestión del conocimiento de CVG FERROMINERA ORINOCO, C.A.* Puerto Ordaz - Venezuela.
- Cueva Pasache, E. D., & Reyna Bacalla, A. K. (2016). "PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA ARTICULADO A UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, APLICABLE A PYMES MANUFACTURERAS DE PRODUCTOS PRIMARIOS DE MADERA EN EL PERÚ". Retrieved from https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620550/Tesis_Logistica_Cueva_Reyna.pdf?sequence=1
- Diario CRHoy.com. (2015, Enero 21). <http://www.crhoy.com/>. Retrieved from <http://www.crhoy.com/>: <http://www.crhoy.com/archivo/problemas-de-gestion-administrativa-no-permiten-agilizar-acciones-en-el-mep/nacionales/>
- Elguera Curi, R., Pilares Saji, N. E., & Abarca durand, C. (2015). *Propuesta de mejora de la gestión de la cadena administrativa de logística de la empresa constructora PACCO Constructores S.C.R.L.* Cusco.
- Espinal, J. (2013). *DESARROLLO DE LA AUDITORIA DE SISTEMAS EN LA GESTION ADMINISTRATIVA Y ACADEMICA DE LA UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELAZQUEZ*. Lima. Retrieved from <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/4332>
- Espinoza Oblitas , W. I., & Becerra Delgado, E. (2017). "CONTROL DE INVENTARIO Y GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA FABRICA DE POLOS BUSTAMANTE JAEN – 2017" .
- Espinoza, L. (2014). *FACTORES QUE DIFICULTAN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN EL AREA DE LOGISTICA*. Lima.
- Falcón Ch, C. E. (2016, Mayo 13). <http://www.palermo.edu>. Retrieved from <http://www.palermo.edu>: http://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/PBR_13_07.pdf
- García, J. L. (2017, 06 13). *ELEVEMOS LA CULTURA TRIBUTARIA EN EL PERU*. Retrieved from UCH EN MEDIOA: <http://www.uch.edu.pe/uch-noticias/p/elevemos-la-cultura-tributaria-en-el-peru>

- González Miranda, L. (2012). *http://sisbib.unmsm.edu.pe*. Retrieved from <http://sisbib.unmsm.edu.pe>: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/libros/csociales/gadministrativa/p_administrativa.htm
- Guzmán Ortiz, B. E. (2014). *Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca*. Cuenca - Ecuador.
- Huayta, L. (2013). *IMPLANTAR UNA UNIDAD ORGÁNICA DE LOGÍSTICA, CON UN CONTROL INTERNO EFICAZ Y HERRAMIENTAS DE OPTIMIZACION DE GESTION. CASO UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA*. Tacna. Retrieved from <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/650>
- Mansilla Arenas, B. B. (2016). *"PROPUESTA DE UNA MEJORA EN LA GESTIÓN DE LA CADENA LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA"*. Retrieved from <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621338/TESIS+-+FINAL+28-10.pdf;jsessionid=D23FE56B85B1678DFA7162FD11DBC76D?sequence=1>
- Mendo Escalante, A. R., & Burgos Abanto, P. A. (2013). *"PROPUESTA DE MEJORA DE UN SISTEMA LOGÍSTICO DE LA EMPRESA MOTOS CAJAMARCA PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA LOGISTISCA"*. Cajamarca.
- Paredes Díaz, N. B. (2014). *"PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGISTICA EN LA EMPRESA INVERSIONES FERRONOR E.I.R.L DE LA CIUDAD DE BAMBAMARCA, PROVINCIA DE HUALGAYOC- CAJAMARCA 2013"*. Cajamarca. Retrieved from <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/612/T%20658%20Z11%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes, A. (2015). *Gestión Administrativa y Participación en los Colegios de la Congregacion Hermanas de Santa Ana- Lima 2014*. Lima. Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7924>
- Plasencia, M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de la enseñanza Universitaria, en la facultad de Ciencias Administrativas, de la universidad Nacional del Callao-2016*. tesis pregrado, Lima. Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8428>
- Puello Vasquez, R. A., & Bohorquez Vasquez, E. C. (2013). *"DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA CORALINAS & PISOS S.A. CORPISOS"*

- S.A. *EN EL MUNICIPIO DE TURBACO, BOLÍVAR*. Retrieved from <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>
- Rivadeneira Santa María, A. Á. (2015). *Aplicación del sistema integrado de gestión administrativa y la gestión presupuestal en el Ministerio de Educación*. Trujillo.
- Roque Bonilla, J. A. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE Comercial "San Martín" - Chiclayo*. Pimentel.
- Samaniego, K. (2017). *INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO MECANISMO DE CONTROL EN LA COORDINACION DE POSTGRADOS PUCESE*. Esmeraldas- Ecuador. Retrieved from <https://repositorio.pucese.edu.ec/123456789/1068>
- Sanchez, M. (2016). *Propuesta de Sistema Integrado de Gestion Administrativa para Sistematizar area de logistica de la unidad ejecutora 303-educacion Bagua -año 2016*. tesis pregrado, Bagua. Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11162>
- Santillán Mirabá, J. G., & Villanueva Arias, D. C. (2013). *Propuesta de sistema de gestión administrativo para la compañía POISON S.A*. Guayaquil - Ecuador.
- Sotelo, R. (2013). *"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS Y LOGÍSTICA BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008 PARA LOS BIENES DE CONSUMO DE LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BOGOTA*. tesis Maestria, Bogota. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10901/9901>
- Susan De La Rosa, & Anderson Arregoces. (2015). *Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa BUZCA S.A. en la ciudad de Cartagena*. Cartagena - Colombia.
- Tejada Arana, A. A. (2014). *Gestión administrativa del abastecimiento en las instituciones del sector salud del estado Peruano*. Lima.
- Tirado Vega, K. G. (2015). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad Trujillo*. Trujillo.
- Universidad del Norte. (2015). www.uninorte.edu.co. Retrieved from <https://www.uninorte.edu.co/web/guest/gestion-administrativa-y-financiera/gestion-administrativa>
- Vallejo, P. (2014). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS DIRECTIVOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION. PERIODO 2010-2012*. Lima. Retrieved from <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/557>
- Vergara, M. (2015). *DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO DE SOPORTE A NOMINA DE HORAS*

EXTRAS EN LA DIRECCION DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Quito. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9231>

Vidaurre García, W. E. (2017). *“CONTROL DE INVENTARIO Y GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA FABRICA DE POLOS BUSTAMANTE JAEN – 2017”*. Jaén. Retrieved from <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4324/1/Espinoza%20Oblitas%20-%20Becerra%20Delgado.pdf>

Villegas Vega, K. R., & Gónzales Marcillo, D. E. (2018). *“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA EN LA EMPRESA BALPISA ECUADOR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”*. Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28297/1/Propuesta%20Villegas%200%26%20Gonzalez%201.pdf>

Crisólogo, A., & León, S. (2013). El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular interamericano S.A., de la ciudad de trujillo en el año 2012. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/146/1/CRISOLOGO_ANA_CONTROL_INTERNO_EFECTO.pdf.

ANEXOS

Anexo N° 1 Propuesta

“Estrategias para mejorar la Gestión del área de logística de la Universidad Nacional de Jaén”

1.1 Introducción

La propuesta de estrategias está dirigida directamente al área de logística de la UNJ con la finalidad de mejorar las dificultades de la Gestión. El presente diseño de plan de estrategias se hace con la finalidad de eliminar los factores que dificultan la gestión del área de logística mediante, capacitaciones a los trabajadores del área para mejorar el control interno, la adaptación de organigramas y políticas. Además de fortalecer las prácticas de los valores y principios éticos.

1.2 Objetivo

Mejorar la Gestión Administrativa del área de logística de la Universidad Nacional de Jaén, para disminuir los factores que dificultan y satisfacer a las áreas usuarias.

1.3 Diagnostico situacional

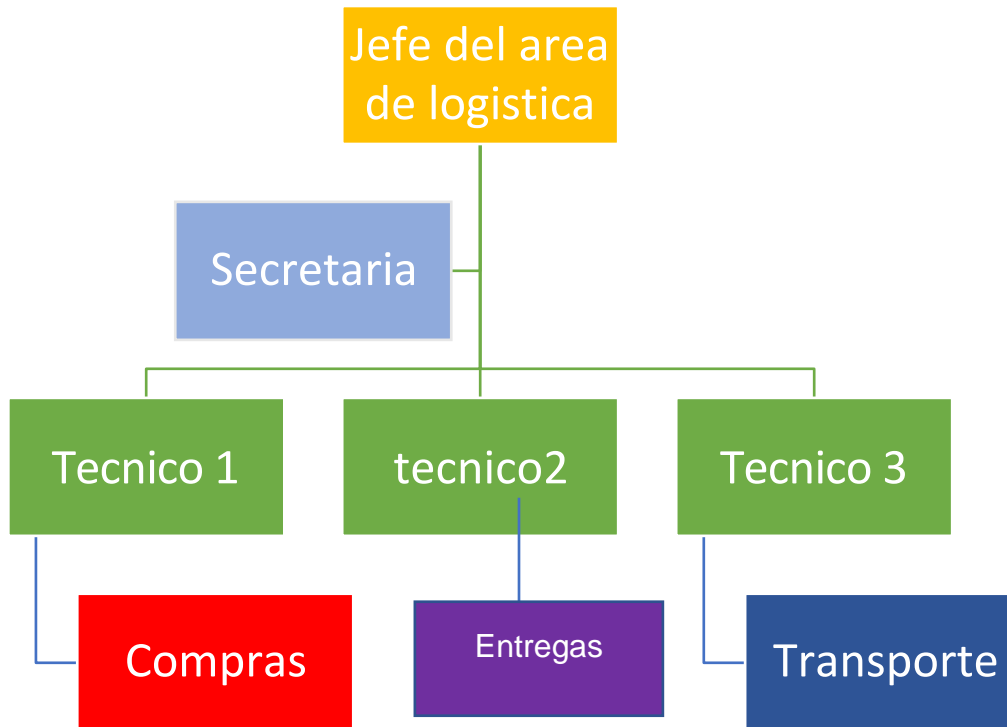
1.3.1 Visión

Brindar un servicio adecuado para satisfacer en su totalidad a las áreas usuarias de la Universidad Nacional de Jaén, además que el área sea de calidad.

1.3.2 Misión

Ser un área que trabaje en coordinación con todas las áreas usuarias para poder apoyar su gestión lo cual tendrá impacto en los profesionales con capacidades científicas, tecnológicas y humanísticas.

1.3.4 Organigrama



Fuente: Elaboración Propia

1.3.4 Funciones

Jefe de Logística:

- Ser líder, trabajar con liderazgo.
- Definir los objetivos del área en base a la visión y misión de la UNJ.
- Planificar estrategias para el desarrollo de las actividades.
- Desarrollar las habilidades y capacidades de sus trabajadores.
- Aprobación de cotizaciones.
- Control de facturas.
- Optimizar la distribución a tiempo.
- Satisfacer las necesidades de las áreas usuarias en conjunto con su equipo de trabajo.

Secretaria:

- Mantener al tanto de los sucesos al jefe y a los demás técnicos del área de logística.
- Ser puntual en todas sus actividades.
- Revisar los requerimientos de las áreas usuarias para tener informado al jefe y técnicos del área de logística.
- Trabajar en base al organigrama y cumplir sus funciones definidas.

Técnicos de logística:

- Cumplir a tiempo sus actividades.
- Cumplir con su función que tiene cada uno.
- Trabajar en equipo y en coordinación con todos.
- Trabajar en base al organigrama.

1.3.5 Análisis FODA

Fuente: Elaboración propia

Oportunidades	Fortalezas
<ul style="list-style-type: none">- Personal con experiencia en el área- Implementación de estrategias- Estructuración	<ul style="list-style-type: none">- Sistema SIGA MEF- Cuenta con disponibilidad Presupuestal.- Cuenta con el Sistema OSCE.- Cuenta con la Página Perú (la cual está dentro de OSCE, facilitando hacer los requerimientos en forma breve).
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">- Falta de planificación.- No hay coordinación con las áreas respectivas, para poder atender sus requerimientos.- El Jefe inmediato de dicha área designa funciones que no corresponden.- No hay buen clima laboral en dicha área.- Problemas de comunicación con las áreas que realizan sus requerimientos de la Universidad Nacional de Jaén.- El nivel de entrega de los bienes y servicios no es el oportuno.	<ul style="list-style-type: none">- Inestabilidad del personal que labora en el área.- Ingreso de nuevos personales.

1.3.6 Identificación de las dificultades

- No cuentan con un organigrama.
- No cumplen con los requerimientos a tiempo.
- Falta de capacitaciones.
- No tienen funciones definidas.

1.3.7 Plan de actividades

a) Capacitaciones al área de logística

- Manejo de los sistemas SIGA Y OSCE.
- Importancia de definir funciones.
- Importancia de trabajar en base a un organigrama y objetivos.
- Importancia de desarrollar habilidades y capacidades blandas.

b) Capacitaciones a las áreas usuarias

- Manejo el programa de requerimientos.
- Comunicación asertiva y coordinación.
- Importancia de desarrollar un clima laboral adecuado.

c) Planificación

- Definir objetivos durante un tiempo determinado, por semestres o anuales.
- Definir las funciones que tienen o debe cumplir cada integrante del área de logística.
- Comunicar todas las dudas o problemas al jefe de logística para tener su apoyo y en coordinación solucionarlo.
- Crear un cronograma de los requerimientos y de las entregas.
- Monitorear por parte del jefe el antes, durante y después de las entregas de los requerimientos.
- Tener controlado los tiempos para hacer las entregas de los requerimientos.

d) Políticas de Cumplimiento

- Contar actualizado el cronograma de requerimiento de los bienes de las áreas usuarias.
- Estar en constante coordinación con el área de almacén para mantener un stock actualizado de los bienes que mantienen.
- Todos los requerimientos de bienes tienen que ser monitoreados por el jefe de logística desde que sale y es entregado lo solicitado.
- Los bienes serán entregados únicamente en el área que no fue indicado según el sistema por el que fue requerido y el personal debe entregarlo de forma detallada y amable.

- Tiene que respetarse las fechas de entrega, si existiera algún inconveniente informar al área solicitante por medio de correo o llamadas y ofrecer las disculpas del caso.
- Las entregas tienen que estar acreditadas por ambas partes, el de logística y el área solicitante.

Anexo N° 2
Instrumento validado.



Entrevista N°1

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN-2017

Participantes: Jefes de cada área de la Universidad Nacional de Jaén

Instrucciones: Estimado colaborador (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas sirvase a responder la respuesta que Ud. crea conveniente.

ÍTEM / Gestión Administrativa					
01	¿Cree usted que es necesario tener el conocimiento de las políticas que emplea el área de Logística? ¿Por qué?				
02	¿Cree usted que es necesario conocer visión y misión de la Universidad Nacional de Jaén?				
03	¿Apoya al cumplimiento de los objetivos planteados por el área de Logística?				
04	¿Conoce las estrategias empleadas por el área de Logística?				
05	¿Qué estrategias propondrías para mejorar la gestión de área de Logística?				
06	¿Considera que existe una buena organización en el área de Logística?, ¿Tienen definidos sus funciones?				
07	¿Considera necesario contar con una estructura para el desarrollo de las actividades?				
08	¿Existe liderazgo en el área de Logística? ¿Qué tipo?				
09	¿Considera que existe un Líder en dicha área para guiar a los objetivos?				
10	¿Considera que la universidad motive a sus trabajadores con bonos, asensos, capacitaciones, viajes y /o incentivos?				
11	¿Realizan análisis de los procesos de ejecución para cumplir con sus objetivos y actividades?				
12	¿Considera que los procesos que realizan cumplen con las políticas o normativas de la universidad?				
13	¿Cuentan con un control adecuado al momento de realizar sus actividades?				
14	¿Tiene inconvenientes o dificultades al momento de hacer los requerimientos por parte del área de Logística?				
15	¿Les hacen entrega de sus pedidos a tiempo y en la fecha oportuna?				


DANIEL JESÚS CASTRO VARGAS
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Colegio de Contadores Públicos del Perú
 CCP.L. MAT.: 04-3463



CUESTIONARIO N°1

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN-2017

Participantes: Trabajadores del área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén.

Instrucciones: Estimado consumidor (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. crea conveniente.

TA=Totalmente de acuerdo (5) A= Acuerdo (4) I=Indiferente (3) D=Desacuerdo TD =Totalmente en desacuerdo (1)

ÍTEM / LOGÍSTICA		TA	A	I	D	TD
1	¿Considero que el área de Logística solicita sus pedidos mediante nota de pedido o requerimientos al momento de la contratación de los bienes y servicios?					
2	¿Está conforme con las áreas que realizan sus solicitudes de requerimientos de bienes y/ servicios que requieren?					
3	¿Cuentan con las tarjetas de Kardex actualizadas?					
4	¿Cuentan con un sistema de registro de las entradas y salidas de bienes en el área de Logística?					
5	¿Tienen un control y reporte diario sobre los bienes que mantienen en el área de Logística?					
6	¿Creo importante contar con un organigrama de actividades dentro del área de Logística?					
7	¿Considera que cuenta con un sistema de abastecimiento y gestión de Logística?					
8	¿Cumplen a tiempo los requerimientos de las áreas usuarias?					
9	¿Están de acuerdo con las funciones que desempeña dentro del área de Logística?					
10	¿Cuentan con un sistema para los requerimientos de las áreas externas.					

DANIEL JESUS CASTRO VARGAS
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Colegio de Contadores Públicos del Perú
CCPL. MAT. 04-3403



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN
CREADA POR LEY N° 2904
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"



MEMORANDO N° 228 - 2018-ORH-UNI

SRTA : NILDA ACUÑA HUANCA
Trabajadora bajo CAS de la UNJ

REFERENCIA : Carta N° 001-2018-NAH de fecha 21.06.2018.

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZACION DE ENCUESTA

FECHA : Jaén, 26 de junio del 2018.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez **autorizar** la realización de la encuesta y entrevista a trabajadores de esta Casa Superior de Estudios, según el documento de referencia, para la realización de su tesis denominada "Estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017", la misma que debe ser realizada teniendo en cuenta el horario de trabajo

Atentamente,

*Recibido
27/06/2018
[Signature]*

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

C.P.C. Néstor García Chinguel
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado

Solicito apoyo de su paciencia y experiencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis: **Estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el Área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017.**

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. DATOS DEL EXPERTO

NOMBRE: Daniel Jesús Castro Vargas

GRADO ACADÉMICO: CPC. Mg

CATEGORÍA DOCENTE: Auxiliar Tiempo Completo

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN LA DOCENCIA: 10 Años Educación Superior

CARGO ACTUAL: Director General de Cooperación y Convenios UNS.

II. DATOS DEL TESISISTA

NOMBRES: Nilda Acuña Huanca

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN: INSTRUMENTO PARA DETERMINAR INSTRUCCIONES

- MA : Muy adecuado
- BA : Bastante adecuado
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica		X			
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión	X				
Tienen relación directa con la solución del problema	X				

Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión	X				
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa		X			
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión	X				
Proporciona ítems basados a la solución del problema	X				
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente	X				
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas		X			

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

El instrumento es apto para ser aplicado a la población sujeta de estudio

Validado por el CPC. Mg. Daniel Jesús Castro Vargas

Especializado: Maestría en Administración de la Educación

Categoría Docente: Auxiliar tiempo completo

Tiempo de experiencia en Docencia Universitaria: 10 años

Tiempo de experiencia profesional: 10 años

Cargo actual: Director General de Cooperación y Convenios UNTJ.



DANIEL JESÚS CASTRO VARGAS
 MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Colegio de Contadores Públicos del Perú
 CCPL. MAT.: 04-3483

Firma del Experto

DNI: 43012838

VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado

Solicito apoyo de su paciencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis: **Estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017.**

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. DATOS DEL EXPERTO

NOMBRE: MG. CPCC Norma Heredia Aponte

GRADO ACADÉMICO: MG. CPCC

CATEGORÍA DOCENTE: DC B1 Contratado Tiempo Completo

TIEMPO DE EXPERIENCIA EN LA DOCENCIA: 12 Años Educación Superior

CARGO ACTUAL: JEFE DE CONTABILIDAD CAS MORO SOLAR - JAÉN

II. DATOS DEL TESISISTA

NOMBRES: Nilda Acuña Huanca

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN: INSTRUMENTO PARA DETERMINAR INSTRUCCIONES

MA : Muy adecuado
 BA : Bastante adecuado
 A : Adecuado
 PA : Poco adecuado
 NA : No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica			X		
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión		X			
Tienen relación directa con la solución del problema		X			

Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión	X				
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa	X				
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión		X			
Proporciona ítems basados a la solución del problema	X				
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente	X				
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas	X				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

El instrumento es apto para ser aplicado a la población sujeta de estudio

Validado por el MG. CPCC Norma Heredia Spante

Especializada: Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa

Categoría Docente: DC B1

Tiempo de experiencia en Docencia Universitaria: 12 años

Tiempo de experiencia profesional: 15 años

Cargo actual: Jefa de Contabilidad CIBS MOURO SOLAR-JAÉN



Firma del Experto

DNI: 27744173

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de Tesis: **ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN-2017.**

Nombre del estudiante: Nilda Acuña Huanca

Experto: CPK. Mg. VIRGILIO GONZÁLES ALEXANDRÍA

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se	X				

		ha aplicado el test-retest (piloto)					
6	Control de Sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando técnica de lo general a lo particular.	X				
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				

Observaciones:

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Fecha: 22 de Junio 2018

[Firma manuscrita]
 C.E.C. Héctor García Argandoña
 M.T. de ...

Firma del experto
 DNI 27674519



CUESTIONARIO N°1

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN-2017

Participantes: Trabajadores del área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén.

Instrucciones: Estimado consumidor (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. crea conveniente.

TA=Totalmente de acuerdo (5) A= Acuerdo (4) I=indiferente (3) D=Desacuerdo TD =Totalmente en desacuerdo (1)

ÍTEM / LOGÍSTICA		TA	A	I	D	TD
1	¿Considero que el área de Logística solicita sus pedidos mediante nota de pedido o requerimientos al momento de la contratación de los bienes y servicios?			X		
2	¿Está conforme con las áreas que realizan sus solicitudes de requerimientos de bienes y/ servicios que requieren?			X		
3	¿Cuentan con las tarjetas de Kardex actualizadas?				X	
4	¿Cuentan con un sistema de registro de las entradas y salidas de bienes en el área de Logística?				X	
5	¿Tienen un control y reporte diario sobre los bienes que mantienen en el área de Logística?				X	
6	¿Creo importante contar con un organigrama de actividades dentro del área de Logística?	X				
7	¿Considera que cuenta con un sistema de abastecimiento y gestión de Logística?	X				
8	¿Cumplen a tiempo los requerimientos de las áreas usuarias?					X
9	¿Están de acuerdo con las funciones que desempeña dentro del área de Logística?		X			
10	¿Cuentan con un sistema para los requerimientos de las áreas externas.					X


DANIEL JESUS CASTRO VARGAS
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Colegio de Contadores Públicos del Perú
 CCP.L. MAT. 1 84-3463

Anexo N° 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS

Parte I: Desde el Título hasta las Variables

Estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017

1.Título	Estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017
2. Problema	¿De qué manera la Propuesta de Estrategias de Gestión Administrativa mejorará el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén- 2017?
3.Hipótesis	H ₁ : La Propuesta de Estrategias Gestión Administrativa mejorará el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017. H ₀ : La propuesta de Estrategias de Gestión Administrativa no mejorará el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017.
4.Objetivo General	Diseñar estrategias de Gestión Administrativa que permitirá mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén- 2017.
5.Objetivos Específicos	a) Analizar el nivel de Gestión Administrativa del área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén, 2017. b) Diagnosticar la situación actual del área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén-2017. c) Elaborar estrategias de Gestión Administrativa para mejorar el área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén.
6.Diseño	Tipo descriptivo-propositivo- no experimental.
7.Población y muestra	7.1. Población: (a) Dimensión: Trabajadores de área de Logística de la Universidad Nacional de Jaén. (b) Cantidad: 8 (c) Lugar: Universidad Nacional de Jaén.
8.Variables	Gestión Administrativa- Logística

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Jaime Laramie Castañeda Gonzales, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN - 2017.

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad:


ACUÑA HUANCA NILDA

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 18 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 2 de febrero del 2018



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
Docente

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo ACUÑA HUANCA NILDA....., identificado con DNI
 N° 46884296... egresada de la Escuela de CONTABILIDAD....., de la
 Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:
ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PARA MEJORAR EL ÁREA DE LOGISTICA DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN - 2017
;
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 46884296

FECHA: 23 de NOVIEMBRE... del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

EP DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ACUÑA HUANCA NILDA

INFORME TÍTULADO:

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL
ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN-
2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 11/12/2019

NOTA O MENCIÓN: DIECISEIS (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN