



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo-2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Becerra Espinoza, Katherine del Pilar (ORCID: 0000-0002-1457-8431)

Sánchez Hora, Lorena del Rosario (ORCID: 0000-0003-1464-1303)

ASESOR:

Dr. Tapia Sánchez, Carlos Danter (0000-0002-5278-093X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía, por darme salud, vida y constancia permitiéndome ser una buena persona y cumplir mis metas.

A Margarita Rivera Gallo, mis abuelitos, por estar siempre pendiente de mí, gracias por sus consejos y su apoyo incondicional.

A Jessica Espinoza Rivera, Samuel Becerra Arévalo, mis padres quienes han sido los pilares fundamentales de mi vida, por brindarme su amor su cariño y su comprensión, por enseñarme que cada uno de los triunfos en mi vida se consigue con constancia, perseverancia, es-fuerzo y humildad.

Katherine del Pilar Becerra Espinoza

A mi hermosa familia, por la unión y apoyo incondicional que me brindaron en todo mi proceso de formación Académica.

Lorena del Rosario Sánchez Hora.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de vivir crecer y triunfar, por permitir terminar mi carrera universitaria.

A mis abuelitos, mis padres, por lo mucho que representan en mi vida, por su gran apoyo y aporte para mi crecimiento profesional, gracias a la formación y valores que siempre me han inculcado es que he llegado a ser lo que soy.

A mis profesores, compañeros que han sido parte importante en el transcurso de mi vida universitaria.

Katherine del Pilar Becerra Espinoza

A mis padres, por lo mucho que representa en mi vida su gran apoyo y esfuerzo, la formación y valores que siempre me han inculcado. A mis hijos que por ellos he luchado y seguiré luchando, amor puro y verdadero.

A mi tía que es la persona que siempre estuvo conmigo hasta el final, su esfuerzo y sacrificio día a día.

A toda mi familia que de alguna manera estuvo presente en esta etapa de mi vida.

Lorena del Rosario Sánchez Hora

Página del Jurado

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Katherine del Pilar Becerra Espinoza DNI N° 77066085 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Chepén 09. de Julio del 2019



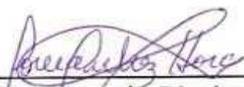
Katherine del pilar Becerra Espinoza

Nombre y Apellido del Tesista

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Lorena del Rosario Sánchez Hora.....DNI N° 46118382 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraz. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chepén. 09...del Julio...2019



Lorena Rosario Sánchez Hora

Nombre y Apellido del Tesista

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	vi
ÍNDICE.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	14
2.1. Tipo y diseño de Investigación.....	14
2.2. Operacionalización de variables.....	15
2.3. Población Muestral.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5. Procedimiento.....	16
2.6. Métodos de análisis de datos.....	17
2.7. Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	34

RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo-2019, tiene como objetivo principal dar a conocer la gestión administrativa de las empresas, buscando en ello más competitividad y a la vez obtener un buen ambiente laboral dentro de la misma, para así otorgar un servicio de calidad y de tal manera generar rentabilidad para la empresa.

En la presente investigación que está sujeto a la variable Gestión Administrativa, teniendo mucho en cuenta que estas organizaciones están desatendidas en cuanto al clima organizacional, ya que como se sabe hoy en día la Gestión administrativa en las empresas sirve como base para la ejecución y potencialización de todas las actividades que de tal manera se pueda cumplir con los objetivos planteados y contribuir con el desarrollo de la misma.

Asimismo, para esta investigación se utilizó la técnica de recolección de datos, aplicación de encuestas a 53 de los gerentes y encargados de las empresas, el estudio de enfoque es cuantitativo, con un nivel descriptivo no correlacional y de diseño no experimental.

Los resultados de la presente investigación indican que los gerentes de las empresas de transporte tienen una percepción alta en cuanto a la gestión administrativa por consecuente indican conocer las siguientes dimensiones: La Planificación, Organización, Control y Dirección, se desarrollen en todas las empresas para así poder evitar la mala gestión administrativa.

Palabras Clave: Gestión administrativa, Planificación, Control, Dirección.

ABSTRACT

The present investigation titled Administrative management in the companies of transport of heavy load of the district of Pacasmayo-2019 like has like main objective give to know the administrative management of the companies of transport of heavy load of the district of Pacasmayo, looking for it more competitiveness already At the same time, obtain a good working environment within it, in order to provide a quality service and in this way generate profitability for the company.

In this research that is subject to the variable Administrative Management, taking into account that these organizations are unattended in terms of organizational climate, since as is known today the administrative management in companies serves as a basis for execution and potentialization of all the activities that in such a way can meet the objectives set and contribute to the development of it.

Likewise, for the realization of this research the data collection technique was used, application of surveys to 53 of the managers and managers of the companies, the focus study is quantitative, the level is descriptive non-correlational, non-experimental design.

The results of the present investigation indicate that the managers of the transport companies have a high perception in terms of administrative management, as a result they indicate that they know the following dimensions: Planning, Organization, Control and Management, are developed in all the companies in order to avoid bad administrative management.

Keywords: *administrative management, planning, control , direction*

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, hoy las empresas enfrentan un entorno empresarial muy competitivo ya que gracias a la globalización ha abierto la puerta al ingreso de nuevos competidores cada vez más preparados y eficientes con respecto a la aplicación de una buena gestión administrativa, lo que significa una desventaja en la carrera por conquistar clientes, es por ello que es importante que hoy en día una buena gestión administrativa sea fundamental para el manejo de las empresas logrando de esa manera generar un cambio dentro de la gestión de las instituciones de esta forma alcanzar , una mejor participación en el campo laboral.

Anzola Rojas (2010) La gestión administrativa en las empresas es la base de toda ejecución y potencia de las actividades cumpliendo con los objetivos proyectados y a la contribución de supervivencia y desarrollo de dicho tema.

Actualmente a nivel nacional existen muchas empresas, con el único propósito de generar ganancias, obviando lo más importante de la empresa, que es su gestión administrativa, la cual conllevan a no establecer una apropiada estructura administrativa, con respecto al control, planeación, dirección y organización, debido a que es importante para su desarrollo de las empresas. El frecuentemente mencionado “papeleo” resulta un obstáculo en la mayoría de las empresas nacionales, comúnmente las empresas peruanas son escasos de un equipo especializado para estas labores, delegándose en capacitaciones o a empresas terciarias. Aunque tengan un mejor trabajo, ya que son especializados en labores como fiscales y contables de la verdadera situación de la organización.

Según Diario Gestión, (2012). Nos dice que se encontraron estudios que mostraron un 72% de las empresas que clausuran su realización después de los 5 años de actividad es debido a la mala gestión administrativa que se ha descuidado. La mayoría de empresas les falta una eficaz gestión administrativa, donde podemos observar que no planifican su producción en cada temporada, debido a que no realizan estudios sobre su demanda.

Nos dice que el transporte de carga es un trabajo a nivel mundial reconocida tanto a nivel industrial y doméstico, transformándose en un apoyo esencial en la economía mundial. Gestión (2012)

Mediante una entrevista aplicada a algunas de las organizaciones del rubro de transporte de la Ciudad de Pacasmayo (muestra referencial), se ha podido identificar que existe una deficiencia con respecto a su sistema de gestión administrativa, ya sea por la mala gestión de sus administradores o por el descuido de la gerencia por no establecer de forma adecuada los objetivos y el rumbo de la empresa, además de no lograr que los trabajadores operen juntos adquiriendo un importante rendimiento.

Es mediante estos resultados de sondeo, que surge la necesidad de investigación con el principal propósito de saber el nivel de gestión administrativa en las organizaciones del sector transporte del distrito de Pacasmayo ya que gran parte de estas empresas desconocen la manera de obtener una buena gestión administrativa que les ayude a desarrollarse como organización. Razón por la cual se realizará este proyecto de investigación para que así contribuya de alguna manera y se pueda lograr cambios positivos.

Actualmente existen 53 organizaciones de transporte de carga pesada que formaran parte de nuestra investigación, donde brindan servicios de traslado de mercaderías a nivel local y nacional las cuales algunas organizaciones no cuentan con manejo adecuado de gestión administrativo que posibilite tener una productividad manera óptima. De tal forma que, mediante el desarrollo de la investigación esperamos responder la pregunta que se genera en torno a este.

Mediante las siguientes investigaciones, se destacaron los antecedentes Internacionales:

Reyes (2014), "*Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la mana periodo 2013*". (Tesis para obtener título profesional). Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. El objetivo de su tesis fue realizar un buen desempeño en los manuales de funciones y técnicos administrativas para aumentar la importancia de los servicios de los usuarios. Donde tuvo como conclusión, los cambios basados en los principios de los clientes que sondeamos donde confirman la facilidad de elaborar un manual de gestión administrativa como nueva opción al desarrollo.

Gordon (2013), *“La gestión y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”*. (Tesis de grado). Universidad Politécnico Estatal de Carchi, Tulcán.

Su objetivo fue realizar un estudio donde se investigue todo con respecto a gestión administrativa y el servicio que brinda las organizaciones de transporte de carga pesada para de esa manera ver satisfacción de sus clientes de dicha organización. En donde se concluye.

Hoy en día la gestión alcanza a través de una labor inmediata tanto con responsabilidades y asignar funciones a cada área de la empresa de transporte donde se ve reflejado un buen servicio hacia el cliente.

A nivel Nacional, se tomaron en cuenta los siguientes Antecedentes:

Vera (2017), *“La gestión administrativa y calidad de servicio en el personal de la comunidad local de administración de Salud (CLAS) – Aguamiro” – Yurimaguas -2017”*. (Tesis grado). Universidad César Vallejo - Tarapoto. Su objetivo general es *“Determinar cómo es la relación entre calidad de atención y gestión administrativa a los usuarios en la comunidad local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimagua – 2017”*.

Donde se determina que la calidad de atención y gestión administrativa a los usuarios en la comunidad local de administración de Salud (CLAS) *“Aguamiro – Yurimaguas – 2017”*, es deficiente con un 45% lo que comprende a los procesos de diseñar y mantener un medio ambiente con los trabajadores que se presentan de una forma inadecuada, lo que obstruye conseguir los objetivos planeados en las propuestas, también existe 40% que perciben una regular gestión.

Estefany (2017), *“La calidad del servicio al usuario y la gestión administrativa, en la red asistencial Essalud- Tumbes 2016”*. (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de Tumbes. Su objetivo es *“Determinar qué tipo de relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial EsSalud”* (p.19). En donde determina que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R = \text{positivo } 0,559$) confirma que existe una relación directa, moderada entre la calidad del servicio y gestión administrativa desde el punto de vista del colaborador administrativo de la Red Asistencial de Essalud Tumbes.

Donde la dimensión planificación de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa con la calidad de servicio de ($R = +0,578$), la organización tuvo como correlación directa de ($R = +0,521$), la dirección tuvo una correlación directa de ($R = +0,510$) donde el control obtuvo una correlación baja con la calidad de servicio de

($R=+0,351$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de red asistencial EsSalud tumbes, 2016.

A nivel Local, se consideraron los siguientes trabajos previos

López y Romina (2014), “*Relación del nivel de efectividad y de calidad de los procesos administrativos en la empresa Cruz de la Voladura servicio generales Pilancones S.R.L., 2014*” (Tesis para Título de Administración). Universidad Privada del Norte Trujillo. Como objetivo general se tiene “Establecer la relación entre el nivel de calidad de los procesos administrativos con el nivel de efectividad de la gestión administrativa de la empresa Cruz de la Voladura servicios general Pilancones S.R.L, 2014” (p.6). Finalmente existe positivamente un alto grado de calidad de los procesos administrativos, del mismo modo el grado de efectividad de GA, lo cual precisa que cualquier tipo de cambio o modificación plasmada en una de las variables podría reflejar en la otra; esto se debe a una alta correlación existente entre ambas.

Sánchez (2018), “*Propuesta de gestión administrativa para el mejoramiento de calidad de servicio educativo en los colegios Cardano Vieta ingenieros*” (Tesis para título profesional de administración). Universidad Ricardo Palma Lima. De acuerdo al objetivo general presentado en esta tesis, nos dice que se va a determinar una propuesta de gestión administrativa para los colegios Cardano Vieta Ingenieros (p.3). Para finalizar se concluye que la gestión administrativa es una muy útil herramienta de trabajo que les va a permitir a los colegios Cardano Vieta Ingenieros, establecer los estándares a nivel internacional de calidad.

Antonio (2015), “*Gestión Administrativa actual y su Incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel & Spa “La Hacienda” año 2015* (Tesis para obtener el título profesional de Administración). Universidad Cesar Vallejo- Trujillo. Como objetivo general se tiene “Mejorar la gestión administrativa del Hotel & Spa “La Hacienda” mediante la implementación de estrategias administrativas. (p.62). Concluyendo que la Gestión administrada actual se encuentra en nivel MALO, puesto que las etapas de planificación y control se encuentra con un porcentaje negativo con un promedio de 60% y 58%, señalando que estas dimensiones no son viables en la empresa, mientras que las dimensiones de organización y dirección, se hallan en los puntos aceptables con un porcentaje de 63% y 62%.

Arnold (2016), realizaron un estudio sobre la *“Estrategia de Gestión Administrativa en mejora a la atención al cliente en la Mype comercial “San Martín”- Chiclayo”* año 2016. (Tesis para título profesional). Universidad Señor de Sipán - Chiclayo. Dicho objetivo sería proponer estrategias de gestión administrativa para la mejora de calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martín – Chiclayo”.

La conclusión que se llegó fue: El grado de la gestación administrativa en la Mype comercial “San Martín” es término medio debido al que el 64% de los colaboradores se encuentran totalmente de acuerdo en que en la organización se aplican estrategias de gestión administrativa.

Nuestro marco teórico refiere al conocimiento de la Administración según:

Reyes (2012) Define “La administración es una ciencia que busca lograr soluciones para una eficiente coordinación entre las personas, de tal manera busca que se constituya una sociedad o empresa”.

Concluye que La Administración es una técnica de una buena coordinación que se da en las empresas. (Reyes ,2012)

Stephen y Decenzo (2010) “Un proceso para alcanzar las cosas que se realice, con eficiencia a través de otras personas y junto a ellas” (p.5)

Esto quiere decir que las tareas fundamentales que ejercen los gerentes son de mucha importancia y a la vez lo que realizan los trabajadores es demostrar su capacidad y habilidades en el trabajo. (Stephen y Decenzo, 2010)

Gestión Administrativa.

Muñiz (2010) “La Gestión administrativa se basa en ofrecer apoyo al procedimiento administrativo en los distintos departamentos funcionales de la organización a término de conseguir una solución y ventaja competitiva que se ve expresada en sus financiamientos” (p.21)

Según Alhaj (2016), “Una buena gestión administrativa permite organizar los asuntos organizacionales, establece que las áreas sean interfuncionales, distribuye de manera científica las funciones y actividades para que de tal manera se cumplan con los objetivos organizacionales” (p.94).

Nos quiere decir, que es el diseño en el cual emplean los recursos escasos para adquirir las metas esperadas dentro de las cuatro dimensiones de la administración. (Muñiz 2010)

Proceso administrativo.

González (2014) “Son fases, las cuales se ejecutan en la administración, las cuales se relacionan y forman un desarrollo mutuo” (p.73)

“Es un conjunto de tareas donde contribuye de manera positiva la planeación, organización, dirección y control donde incrementa un objetivo común” (Gonzales ,2014).

Elementos del Proceso Administrativo

Son fases por la cual se realiza la administración: Planificación, Organización, Dirección, Control.

Planificación.

Según Luna (2016) Señala, “Que es y lo que quiere hacer la organización, a donde se va implantar, cuando va iniciar operaciones y como lo va a conseguir” (p.68)

De la planeación, el jefe y el subordinado trazan sus objetivos alcanzados y las acciones para adquirirlos. (Luna ,2016)

Misión.

Munch (2016) Nos dice que “La institución tiene la capacidad y el propósito, motivo y la misión es el carácter duradero” (p.42)

El autor nos quiere decir que la toma de decisiones es muy importante, es útil como origen de aspiración y motivación de la identificación de la institución para proyectar un perfil positivo.

Visión.

Munch (2010) “Es cómo ve la persona con respecto al futuro de la empresa y de esa manera da dirección a la compañía, estimulando las acciones concretas en el presente” (p.28).

Objetivo estratégico.

Según Jofre (2011), “Las organizaciones usualmente confían cada vez más en la gestión Estratégica a implementar, dando uso de sus recursos y capacidades, para mantener la competitividad se debe aprender y adaptarse a los cambios en el entorno” (p.9).

Munch (2010) Nos dice que “Los resultados específicos son alcanzados, cuantificados y medibles que busca lograr la misión” (p.52)

Concluye que son soluciones que la empresa intenta alcanzar o a los que pretenden arribar en una fase duración, o a través de la utilización de recursos donde sean convenientes para obtener resultados favorables y positivos para la empresa. (Munch 2010)

Políticas.

Hernández (2012), “Representan las directrices generales, para orientar y enmarcar la toma de decisiones” (p.77)

Nos da a entender que son los procesos de tomar decisiones que se aplican a todos los miembros de un grupo. (Hernández 2012)

Estrategia.

Munch (2010), En su libro nos dice que “Las estrategias son las acciones y se muestra la dirección y se utilizan distintos recursos para alcanzar los objetivos” (p.42).

Yarger (2006) “La estrategia proporciona un plan coherente para salvar la brecha entre las realidades de hoy y un futuro deseado” (p.5).

Organización.

Gonzales A. (2016), “ La empresa consta desde un pequeño grupo de personas hasta un conjunto de sistemas con metas y fines comunes relacionado al crecimiento de las mismas basadas en la autoridad y responsabilidad de cada uno de ellos. ” (p.88)

Nos dice que la estructura para conseguir que una empresa logre los objetivos empresariales que se plantea, debe tener en cuenta cuál va a ser la forma en que se organiza la empresa para que todos sus componentes sepan cual deber ser el funcionamiento correcto. (Gonzales A. ,2016)

Diseño Organizacional.

Gareth (2013), “El cambio organizacional es el proceso por medio del cual las entidades pasan de su estado actual, a algún estado futuro deseado para aumentar su eficacia” (p.269).

De acuerdo a esta definición, se debe innovar la búsqueda de nuevos paradigmas para así obtener respuesta a la implementación de equipos de trabajo de alto desempeño en las organizaciones. (Gareth ,2013)

Comunicación.

Munch (2010) “Es una organización que utiliza miles de medios comunicativos para llegar a su personal dentro de su organización, también utilizando sistema de información para el desarrollo de sus funciones laborales del personal” (p.109)

En las organizaciones debe de existir una comunicación fluida entre los trabajadores y sus superiores donde así conlleva a que se desarrolle un buen desempeño laboral (Munch, 2010)

Recursos humanos.

Fernández (2013), en su libro de Iniciación a los Recursos Humanos “Toda empresa cuenta con un número determinado de puestos de trabajo que comprenden un conjunto de responsabilidades, para cubrirlos se contrata personal al que se compensa de forma satisfactoria, para ello hay que llevar acabo alguna medición de desempeño. ” (p.92)

Según el autor, es el área que se encarga de elegir el personal idóneo para cada puesto laboral, así mismo también trata de implementar sus sistemas organizativa ideal para la empresa y tener constantemente capacitaciones para lograr el desarrollo en sus labores del personal. (Fernández, 2013)

Dirección.

Chiavenato (2014) “Dirección es la función administrativa que incluye la labor motivando a las personas a llegar a cumplir sus objetivos organizacionales” (p.38)

Podemos decir que los empleados de las organizaciones deben dirigir las tareas que se le asigna a cada uno para así alcanzar productividad en la organización. (Chiavenato, 2014)

Comportamiento organizacional.

Alles, (2013) Hace referencia “Al comportamiento de los individuos en su ambiente laboral, entendiendo que estos desarrollan su actividad de trabajo dentro de la organización” (p.19)

Según Paper (2015) “El Comportamiento Organizacional es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, es la interrelación entre las personas y la organización, y la propia organización”. (p.5)

Según lo que dice el autor esto hace referencia que todas las conductas que tienen los individuos a la mejora de cada organización. (Alles, 2013)

Equipos de trabajo.

Martínez Guillen C. (2012) dice que “Las personas trabajamos en grupos de manera formal, pero estas personas ejercen sus funciones de expectativas individualizadas demostrando su esfuerzo en el trabajo sin prestar mucho la atención en los beneficios que obtendrían para lograr un objetivo común” (p.207).

Según Sycara y Sukthankar (2006) “En primer lugar, los trabajadores deben conocer los objetivos que desean alcanzar para lograrlo, conocer el plan general que siguen todos y hasta cierto punto compartir el conocimiento del entorno (conciencia de la situación) en el que laboran. En segundo lugar, los trabajadores deben conocer la intención de ejecutar el plan para alcanzar el objetivo común. Tercero, los miembros del equipo deben ser conscientes de sus capacidades de lo que pueden dar y cumplir con los roles requeridos por el equipo. Cuarto, los miembros del equipo deben ser capaces de medir su propio progreso y supervisar las actividades de sus compañeros y las intenciones conjuntas del equipo”. (p.4)

Podemos decir que todas las personas en una organización deben trabajar en equipo ya que eso es una base fundamental para lograr todos los objetivos. Martínez Guillen C. (2012)

Liderazgo.

Gonzales L. (2016) “El liderazgo consiste en influir en todas las personas para que requieran conseguir los propósitos de la organización” (p.12).

Según Henman (2019) “El liderazgo es una función del desarrollo de un grupo, más que una serie de rasgos que residen en un proceso en particular individual”.

“Las entidades dependen de un crecimiento para el liderazgo de la cual las organizaciones cuenten con un líder para que innove y desarrolle sus habilidades con el fin de tener un grupo exitoso” (Gonzales L., 2016).

Control.

Chiavenato Idalberto (2014) “El control representa la evaluación del desempeño en la organizacional, para de tal manera poder verificar y estar alerta en tal manera que las tareas que se designan a las distintas áreas, se ejecuten de acuerdo con lo planeado” (p.45).

Según el Autor nos habla que Tener un control en las empresas es favorable ya que debido a eso puedes saber el avance de la empresa y estar al tanto de cualquier obstáculo u problema que pueda existir en la empresa. Chiavenato Idalberto (2014)

Control de actividades.

En una empresa llevar a cabo el control en distintas áreas, implica un análisis interno y externo ya que de tal manera se logra saber cómo va evolucionando la empresa y en que se debería mejorar para sí obtener un control adecuado en la organización y crear un cronograma de cada actividad que se realizara en dicha empresa. (Manuel y Antonio, 2010)

Control del personal.

Pérez y Carballo (2013) resalta que “es el área de personal en donde exista una directiva administrada a obtener la productividad y eficiencia de cualquier área de puesto de trabajo.” (p.22)

Según el Autor no quiere decir que n una empresa se debe tener control de entrada y salidas de los empleados para de tal manera poder lograr mejorar la productividad. (Pérez y Carballo, 2013)

Supervisión.

Gonzales L. (2016) Hace mención que “La supervisión es un factor importante para la organización, ya que establece la conducción y/o dirección de los mismos empleados” (p.135).

Según Mainhard et al. (18, página 360) citado por Agu y Odimegwu (2014) "Debe proporcionar el tiempo, la experiencia y el apoyo necesario para fomentar las habilidades y actitudes del candidato en materia de investigación garantizando una producción aceptable y óptima". (p.2)

Según el autor la supervisión se da mediante un nivel jerárquico, con ciertos estándares de capacidad para determinar si es correcta o no el ritmo de trabajo o actividades que se van desempeñando en distintas áreas de la empresa. (Gonzales L., 2016)

Principios de la Gestión Administrativa

Propósitos de Gestión.

El controlar y direccionar es el tema de información contable financiero, ya que de tal manera estarían evaluando cada decisión de las organizaciones con respecto a las inversiones para así permitir eficientemente las necesidades financieras. (Muñiz Gonzales, 2010)

Control de gestión.

El control de gestión, permite a cada empresa reducir riesgos y contingencias que se den en la empresa, para de tal manera que se adecuen los objetivos en el plazo adecuado, para el logro de los objetivos de la organización. (Pérez y Carballo, 2013)

Gestión de Calidad.

La gestión de calidad es eficaz, se enfoca a una estructura en las organizaciones para los diferentes procedimientos para agregar distintos métodos ya que las estrategias brindan beneficios a las empresas. (Sánchez, 2015)

Según Lillrank, citado por Visamäk (2016) describe seis "aspectos de la calidad" en su libro: "Fabricación, Producto, Valor, Competencia, Cliente y Medio Ambiente: El aspecto de la fabricación describe la importancia de fabricar sin errores y de que se cumplan las normas. El aspecto del producto se basa en identificar el nivel de desarrollo y diseño del producto. El aspecto del valor se refiere al marketing y las ventas, donde el precio depende directamente de la calidad del producto. El aspecto de la competencia describe la calidad respecto al producto en comparación a la calidad de la competencia. El aspecto del cliente refleja el éxito del producto en el uso del cliente. El aspecto ambiental hace referencia al uso de menos recursos, como materiales, en fabricación del producto. Estos pueden ser aplicados directamente también para una pequeña empresa". (p.6)

Servicio de Transporte.

El transporte es conocido también como el servicio de distribución, logística y gestión, por ende, es importante en el proceso económico de un país debido a que poco a poco logra incrementar el crecimiento del servicio de transporte del cliente y el resultado refleja

en el nivel de competitividad y el buen servicio que las entidades de transporte de cargamento pesado brinden al público. (De Val, 2017)

Ante la problemática detectada en dicho en dichas empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo, se formuló la siguiente pregunta ¿Cómo es la Gestión Administrativa en las empresas de Transporte del distrito de Pacasmayo?

En esta presenta investigación se tiene como problemas específicos:

¿Cómo es la Gestión Administrativa en la dimensión de la planificación en las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo?

¿Cómo es la Gestión Administrativa en la dimensión de la organización en las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo?

¿Cómo es la Gestión Administrativa en la dimensión de la dirección en las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo?

¿Cómo es la Gestión Administrativa en la dimensión de control en las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo?

Por lo expuesto anteriormente tenemos:

Justificación Prácticas.

Los resultados que se originaron de esta investigación, puede ser referenciales para las entidades del sector transporte. De esta manera los ejecutivos y administradores podrán tener en cuenta los datos estadísticos y sus resultados, además adoptarían mejores decisiones sobre la gestión administrativa de sus empresas que favorezcan su evolución empresarial.

Conveniencia.

La presente investigación se justifica por conveniencia, porque permitirá saber y dominar más sobre la gestión administrativa en empresas del sector de transporte del Distrito de Pacasmayo, además ayudará a aclarar pequeñas dificultades del mencionado título de la presente investigación en las empresas del sector transporte.

Utilidad metodológica.

El proyecto cumple con método científico, así mismo se ajusta a las reglas fijada por la casa de estudios, "Universidad César Vallejo ", la cual los resultados de este proyecto servirán para estudios a futuro relacionado con el tema interesadas del sector de transporte

del Distrito de Pacasmayo, o en la aplicación de nuevos sistemas de gestión administrativa.

Valor teórico

La presente investigación busca conocer la gestión administrativa en las organizaciones en el sector de transporte del Distrito de Pacasmayo. Para hallar el modo de estudiar la gestión administrativa de las empresas nos enfocaremos en teorías de reconocidos autores y los resultados que se obtengan podrán ser de utilidad para estos fundamentos para futuras investigaciones.

En esta investigación encontramos una hipótesis tacita ya que es una investigación descriptiva.

Como objetivo general tenemos: Conocer la Gestión Administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo – 2019.

Detallando a la vez los objetivos específicos donde determinaremos las dimensiones que existen dentro de nuestro objetivo general:

Determinar la dimensión de planificación en la gestión administrativa de las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo

Determinar la dimensión de organización en la gestión administrativos de las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo.

Determinar la dimensión de dirección en la gestión administrativa de las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo.

Determinar la dimensión de control en la gestión administrativa de las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

Descriptiva

Descriptiva, especificara la situación actual que tienen las empresas y se centra en entender el fenómeno. De tal manera da a conocer la problemática que existe y mala gestión administrativa de las organizaciones de transporte de cargamento pesado.

Namakforosh (2011) Dice que “Describir las características de ciertos grupos, implica estimar calcular la magnitud de personas en una población detallada que tiene ciertas características e intuir.” (p.91)

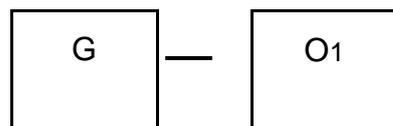
Podemos decir que la investigación descriptiva busca conocer u observar que describe el comportamiento normal de un sujeto sin ir más allá. (Baena Paz, 2014)

Diseño no experimental – descriptiva

El tipo de investigación del cual se ha hecho uso es el diseño de carácter no experimental, porque no se someterá a ningún sistema de prueba.

Kerlinger (2010) “Se fundamenta en la observación de las bases, con la finalidad de estudiarlos para ver cómo se dan según el contexto y puedan ser analizados” (p.504)

No experimental- Descriptiva:



Dónde:

G: Los trabajadores de las empresas de transporte.

O1: gestión administrativa

Variable

VI: Gestión administrativa

Cuadro de operacionalización: Gestión Administrativa

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	“Gestión Administrativa es brindar soporte a las distintas áreas funcionales de la entidad, con el fin de lograr grandes resultados con efectividad y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”. (Muñoz, (2010)	Se midió mediante encuesta a todos los gerentes o dueños de las diferentes empresas del sector transporte de carga pesada y según los resultados obtenidos	PLANEACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión ✓ Visión ✓ Objetivos ✓ Políticas ✓ Estrategias 	ORDINAL
			ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseño Organizacional ✓ Comunicación ✓ Recursos Humanos 	
			DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comportamiento Organizacional ✓ Equipo de Trabajo ✓ Liderazgo 	ORDINAL
			CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de Actividades ✓ Control de Personal ✓ Supervisión 	ORDINAL

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población Muestral.

Población:

Se evaluó a 53 empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo donde aplicaremos a toda esa población ya que es menor a 100. Según la Asociación de transportistas del distrito de Pacasmayo mediante una solicitud a dicha organización obtuvimos un listado de dichas empresas. (Ver Anexo 01)

Muestra:

No se extrajo muestra, se trabajó con toda la población de las distintas organizaciones de transporte de cargamento pesado que existen en la ciudad de Pacasmayo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para realizar este estudio hemos utilizado encuestas, ya que de esa manera se nos hizo fácil recopilar datos, la cual nos permitió obtener resultados respondiendo a los objetivos plasmados. (Ver Anexo 02).

Validez

La Validez en la investigación actual fue la herramienta donde fue analizado por tres expertos donde revisaron dichas preguntas que planteamos para obtener información donde cada experto en dichos temas dio a conocer opiniones y validaron nuestras encuestas que se utilizó. (Ver Anexo 03)

Confiabilidad

La Confiabilidad de la herramienta se realizó por medio del método de Alfa de Cronbach. La técnica consiste en la variable “Gestión administrativa”, con 29 preguntas utilizando el instrumento de escala de Likert. (Ver Anexo 04)

2.5. Procedimiento.

Para la realización de esta investigación, era necesario ir a la asociación de transportistas del distrito de Pacasmayo, para solicitar el listado de las organizaciones de transporte de cargamento pesado ya que la investigación es muy importante. (Ver anexo 5)

Logramos realizar una encuesta de 29 preguntas donde plasmamos las 4 dimensiones de dicho tema obteniendo 14 ítems dentro de ello estuvo dirigido a los gerentes de las empresas de transporte de cargamento pesado del distrito de Pacasmayo. Para la validez

y confiabilidad se utilizó a experto en dicho tema; el alfa de Cronbach y para la evaluación de datos se hizo uso del software SPSS.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se realizó con el programa de Software las cuales se elaboró tablas de frecuencia simples, gráfico circular, frecuencia absoluta simple y porcentual.

2.7. Aspectos éticos

En el actual proyecto de investigación se está empleando todas las normas de las Empresas y de la UCV, vigentes en los procesos de investigación con el cumplimiento con los requisitos para no tener inconvenientes de tal manera que se está dando una veracidad al estudio, se citó y referencio de un modo adecuado donde aplicamos la normativa APA a los distintos autores que se usaran para el despliegue de esta investigación.

III. RESULTADOS

En la actual investigación se especificó los resultados de cada objetivo descriptivo, por ello, su instrumento utilizado fue la encuesta.

Tabla 1:

La planificación en las organizaciones de transporte de carga de la ciudad de Pacasmayo-2019.

Planificación	N(gerentes encuestados)	%
Buena	34	64%
Regular	19	36%
Mala	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas asignadas a los administradores de las organizaciones de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo.



Figura 1: La planificación en las organizaciones de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo.

Interpretación:

Según las encuestas aplicadas se determina que un 36% de los gerentes encuestados consideran que la dimensión de planificación se da o se aplica de manera regular, mientras que un 72% considera que planificar en sus organizaciones es buena.

Tabla 2:

La organización en las organizaciones de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo-2019.

Organización	N(gerentes encuestados)	%
Buena	38	72%
Regular	15	28%
Mala	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas asignadas a los administradores de las organizaciones de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo.



Figura 2: La organización en las organizaciones de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo.

Interpretación:

Según las encuestas aplicadas, se determina que un 28% de los gerentes encuestados considera que la dimensión de la organización se da manera regular, mientras que un 72% considera que la organización en sus organizaciones es buena.

Tabla 3:

Dirección de la gestión administrativa de las organizaciones de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo-2019.

Dirección	N (Gerentes encuestados)	%
Buena	38	72%
Regular	15	28%
Mala	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas asignadas a los administradores de las organizaciones de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo.



Figura 3: La dirección de la gestión administrativa en las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Pacasmayo.

Interpretación:

Según las encuestas aplicadas, se determina que un 28% de los gerentes encuestados consideran que la dimensión de dirección dentro de sus empresas se da de manera regular, mientras que un 72% considera que la dirección de la gestión administrativa en sus organizaciones es buena.

Tabla 4:

Control de la gestión administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo-2019.

Control	N(Gerentes Encuestados)	%
Buena	46	87%
Regular	7	13%
Mala	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Encuesta asignadas a los gerentes de las empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo.

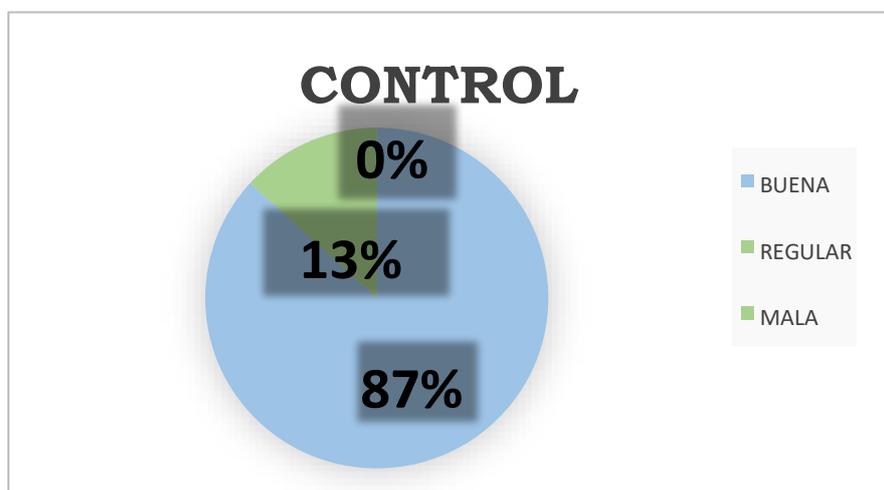


Figura 4: El control de la gestión administrativa en las organizaciones de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo.

Interpretación:

Según las encuestas aplicadas, se determina que un 13% de los gerentes encuestados consideran que el control dentro de sus empresas se da de manera regular, mientras que un 72% encontró que el control de la gestión administrativa en sus empresas es bueno.

Tabla 5:

Gestión administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del distrito Pacasmayo – 2019

Gestión administrativa	N(gerentes encuestados)	%
Buena	41	77%
Regular	12	23%
Mala	0	0%
Total	53	100%

Fuente: Encuestas asignadas a los jefes de las organizaciones de transporte de cargamento pesado del distrito de Pacasmayo-2019.

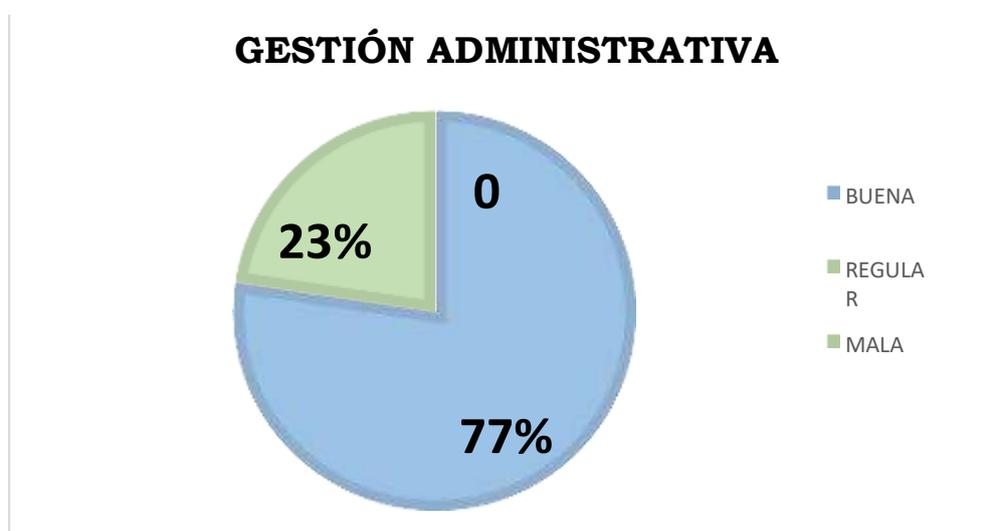


Figura 1: Gestión administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo.

Interpretación:

Según las encuestas aplicadas se determina que un 23% de los gerentes encuestados consideran la Gestión Administrativa es regular dentro de las empresas, mientras que un 72% considera que la gestión administrativa en las organizaciones de transporte de cargamento pesado en sus empresas es buena.

IV. DISCUSIÓN

Conforme a los resultados que se obtuvieron en la investigación, con respecto a la variable, “Gestión Administrativa” se llegó a determinar lo siguiente:

De acuerdo a la Tabla 1, El 64% de los Encuestados observan que están informados de manera adecuada sobre la, “Planificación de la Gestión Administrativa en las Empresas de carga pesada del Distrito de Pacasmayo”, mientras que el 36% lo de una manera regular, “Planificación de la GA”, Con respecto a lo mencionado es importante mencionar el aporte de Jeans Roque (2016); en su investigación; las estrategias de GA en la mejora de atención al cliente en la Mype comercial “San Martín” – Chiclayo de la Universidad Señor de Sipán de la ciudad de Chiclayo, el cual llega a la conclusión. “Su nivel de la GA en la Mype comercial San Martín” es en un término medio, debido a que un 64% de colaboradores de la organización se encuentran en total acuerdo en que se apliquen “estrategias de gestión administrativa”. Ya que por ende es importante utilizar estrategias de gestión administrativa como herramienta para asumir con triunfo los desafíos del entorno y así simplificar la oposición al cambio por parte de los colaboradores.

De acuerdo a la tabla 2, el 72% de los encuestados observan que conocen de buena manera la organización de gestión administrativa en las organizaciones de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo, mientras que el 28% de los encuestados conocen de manera regular la organización de la “Gestión Administrativa en las organización de transporte, conforma a esta dimensión resulta ser interesante el aporte de Lilian Ocampo y Sheyla Valencia (2017) de la Universidad Nacional de Tumbes donde concluye que, los resultados logrados con respecto a la variable calidad se encuentra en un rango de nivel, desacuerdo con (38.5%, en similitud con un 20.6% del rango de acuerdo, confirmando de los individuos encuestados (Tabla 8 y figura adjunto). Esto señala, que la “Red Asistencial EsSalud Tumbes”, no ha asumido políticas que ayuden a promover la calidad en el servicio otorgado en la red. (p.80)

De acuerdo a la tabla 3, el 72% del grupo de los cuestionados de manera adecuada la dirección de la gestión administrativa en las organizaciones de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo, mientras que el 28% de encuestados manifiestan que conocen de manera regular lo que es dirección dentro de la gestión administrativa en las

organizaciones de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo, referente a la dirección es imprescindible que vaya gestionando la planificación y la organización, por una dirección de un coach donde desarrolle capacitaciones y adiestramiento periódicos, esto concuerda con la investigación de Walter López y Romina Urbina (2014), titulada Relación de “Nivel de calidad de los procesos administrativos y nivel de efectividad de la Gestión Administrativa de la organización Cruz de la voladura servicios generales Pilancones S.R.L. (2014), DE LA UPN” donde se concluye que al estudiar dicha dimensión concerniente a la dirección, el resultado para el personal censado, reinciden el problema descrito, “como poco adecuado”, la figura de la motivación y liderazgo, así mismo, se evidencia que, los colaboradores y gerentes, en su opinión propia, “casi siempre” cooperan con la guía de coach, para obtener un entrenamiento y capacitación permanente en las actividades.(p.99), lo que coincidentemente menciona la importancia de la dirección según Chiavenato (2014) la dirección es la función administrativa en la cual se incluye el empleo con el propósito de activar y motivar a las personas a alcanzar los objetivos organizacionales.

De acuerdo a la tabla 4, un 87% del grupo de encuestados que conocen el control de la gestión administrativa en las organizaciones de transporte de carga pesada, mientras que el 13% del grupo de encuestados afirman que conocen regularmente el control en la gestión administrativa de las organizaciones de transporte de carga pesada, lo que contradice a la investigación de Vanessa Peña (2018) titulada Propuesta de Gestión administrativa para la mejora de la calidad del servicio educativo de los colegios Cardano Vieta ingenieros de la “Universidad Ricardo Palma” donde llega a la conclusión que; la función del control administrativo va a permitir medir los resultados obtenidos de los objetivos alcanzados. En la investigación se consideró en cuanto a la dimensión del control que, conforme del criterio del criterio de los encuestados la mayor parte afirma estar en desacuerdo con la relación a conocer el plan anual de trabajo, por motivo que la información no es adecuadamente difundida todos los colaboradores, además porque tampoco se ven involucrado en la toma de decisiones de las actividades de cada sede. (p.64)

De acuerdo con la tabla 5, el 77% de los encuestados conocen de manera adecuada la Gestión Administrativa en las organizaciones de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo-2019, mientras que 23% consideran que conocen de manera regular la gestión administrativa en las organizaciones de transporte de carga pesada,

Contra poniéndose a la información sobre gestión por parte de los gerentes según Elmer Vigo (2015) en su investigación “La Gestión Administrativa actual y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel & Spa”.

“La hacienda” año 2015 de la Universidad César Vallejo, donde concluye que La GA, su propósito es buscar mejorar el desempeño laboral y por consiguiente la competitividad de la organización, por ello también busca lograr una óptima gestión para que las actividades marchen bien. (p.68); se consideró que luego de haber finalizado la encuesta a los trabajadores y después de haber concluido el análisis documentario facilitado por el HOTEL & SPA “LA HACIENDA” se obtuvo el resultado de el puntaje de 50.00, a través de los criterios a analizar la cual nos permite, que la gestión administrativa que se realiza se encuentra en un nivel malo.(p.37) coincidentemente lo que menciona en su tesis de Erika Montoya (2017) que lleva como título “la gestión administrativa y la calidad de servicio en el personal de la comunidad local de Administración de Salud” (CLAS) “Aguamiro en La Universidad Cesar Vallejo donde concluye: que la “Gestión Administrativa (variable)”, desde la percepción de los trabajadores de la comunidad local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro – Yurimagua – 2017”, es poco eficiente con 45.00%, deficiente con 45.00%, lo cual supone que estos procesos de diseñar y mantener un medio ambiente en los colaboradores se presentan de forma inadecuada, lo que dificulta conseguir los objetivos establecidos de las propuestas.(p.43).

V. CONCLUSIONES

En la presente investigación hemos llegado a una conclusión en cuanto a la Variable Gestión Administrativa; considerando de importancia los puntos de vista de los trabajadores quienes han sido encuestados, por lo tanto, se puede determinar de acuerdo a los resultados obtenidos a;

1. Al analizar la Variable Gestión Administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo – 2019 , se determinó que un 77% de acuerdo a la tabla 1 percibieron de manera óptima la gestión Administrativa que se utiliza en las empresas de transporte, considerando que se está utilizando de manera adecuada la gestión administrativa, lo cual también señalo las principales dimensiones se están desarrollando de manera adecuada en las empresas de transporte , por lo tanto los trabajadores están cumpliendo con las expectativas de los gerentes de acuerdo al plan de trabajo de las organizaciones.
2. Al analizar la dimensión de planificación; en las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo se determinó que tiene una percepción buena con un 64% de acuerdo a la tabla 2 siendo una apreciación alta y positiva a la vez que conocen en cuanto a: Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Estratégicas, es decir que las organizaciones cumplen con un plan estratégico para para la obtención de resultados y esto a su vez ayuda a que el trabajador conozca los objetivos de la empresa (lo que quiere alcanzar), ayudando a que estos trabajen de manera interfuncional.
3. Al analizar la dimensión Organización; en las organizaciones de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo tiene una captación Buena con un 72% de acuerdo a la tabla 3 en cuanto a: Diseño Organizacional, Comunicación y Recursos humanos. Es decir, las organizaciones, tienen las capacidades de toma de decisiones óptimas, como es la comunicación entre los trabajadores y gerentes de manera descentralizada (mayor facilidad de ordenes) y en cuanto al área de recursos humanos están trabajando con los recursos necesarios para la mejora del clima laboral.
4. Asimismo, haciendo un análisis de la misma manera con la dimensión Dirección en las organizaciones de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo ,

llegamos a la conclusión que perciben de manera óptima con un 72% de acuerdo a la tabla 4 de los resultados; ítem: Comportamiento Organizacional, equipos de trabajo y Liderazgo, Es decir que conocen el comportamiento Organizacional en los equipos de trabajo y están trabajando constantemente en la mejora aplicando técnicas, lo que da resultado que los trabajadores cooperen entre sí y contar con capacidades para socializar e interactuar asertivamente para así contribuir la mejora del desempeño laboral, y a su vez una buena atención al cliente final.

5. Por consiguiente, respecto a la dimensión control; en las organizaciones de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo llegamos a la conclusión que el 87% de los encuestados conocen de manera óptima los siguientes puntos: Control de Actividades, Control de personal y supervisión, Por tanto la buena dirección de los trabajadores y una excelente supervisión ayuda a que estos cumplan con los procedimientos y protocolos establecidos, esto incrementa la calidad del servicio al cliente ofrecido en las empresas de transporte.

VI. RECOMENDACIONES

En esta investigación mediante los resultados se presenta un impacto de manera positiva de la gestión administrativa en las organizaciones de transporte del distrito de Pacasmayo, es por ello se recomienda lo siguiente:

1. A pesar de que conozcan los gerentes y encargados de las empresas de transporte del distrito de Pacasmayo la Gestión administrativa en su dimensión más importante que es el CONTROL se deberá también tener en cuenta sus dimensiones, dirección, organización y planificación, ya que no están en su nivel completo y ÓPTIMO, el cual genera cierta inestabilidad, ya que las empresas de transporte y todas las empresas su principal fuente para un crecimiento a un nivel nacional, e internacional es la buena gestión de estos factores de la misma manera como menciona Muñiz (2010)

“La Gestión administrativa se basa en mostrar apoyo al procedimiento administrativos en los distintos departamentos funcionales de la empresa a término de conseguir una solución y ventaja competitiva que se ve expresada en sus financiamientos”.

2. Asimismo, en su dimensión planificación; en las empresas de transporte de carga pesada del Distrito de Pacasmayo, tomar en cuenta la misión, visión, objetivos, políticas y estrategias que estos factores son imprescindibles en una organización para identificar los objetivos que deseen alcanzar y así monitorear el cumplimiento de estos, el grado de conformismo de la empresa o su ambición por crecer y expandirse a nivel nacional. Estos indicadores son piezas determinantes para implementar un plan Estratégico de alineación, el cual va a ayudar a la organización a alinear la misión de la empresa con sus recursos.
3. Al investigar la dimensión; en las empresas de transporte de carga pesada de la ciudad de Pacasmayo en cuanto a sus indicadores el diseño organizacional, comunicación y recursos humanos, es importante impulsar la capacitación al personal para el buen desarrollo de competencia técnica, que busque promover la calidad del servicio beneficiando a los usuarios.
4. Al analizar la dimensión de dirección sus indicadores: diseño organizacional, comunicación y recursos humanos es importante que haya un líder el cual busque promover el trabajo en equipo, la disposición en colaborar con los compañeros y la transmisión de experiencias para la solución de problemas de

las empresas de transporte del distrito de Pacasmayo, este que cuente con facultad de tomar decisiones y administrar al grupo de una adecuada manera.

5. En cuanto sus indicadores predominantes del control también tenemos: control operacional, control de personal y supervisión, los cuales se deberán tener en cuenta como sugerencia a los gerentes y/o encargados de las empresas de transporte del distrito de Pacasmayo tomen diferentes estrategias novedosas con un estudio anticipado, para que estos puntos se desarrollen de manera adecuada las que determinan el actuar de la aplicación y la seguridad hacia los trabajadores.

REFERENCIAS

- López Acuña, W., & Urbina Jara, R. (2014). "RELACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y NIVEL DE EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CRUZ DE LA VOLADURA SERVICIOS GENERALES PILANCONES S.R.L., 2014.". *Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. ¿Obtenido de [http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4937/L%20Acu%20Walter%20y%20Urbina%20Jara%20Romina%20Rosmeri.pdf? sequen ce=1&isAllowed=y](http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4937/L%20Acu%20Walter%20y%20Urbina%20Jara%20Romina%20Rosmeri.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y)
- Sycara, K., & Sukthankar, G. (2006). Literature Review of Teamwork. *CMU*. Obtenido de [6d0a6cba43e00d5c021e6f6cdee2fc3b79f9236dbc3b8026a56e8a2b52dea9c6](http://dx.doi.org/10.1155/2014/790750)
- Agu, N., & Odimegwu, C. (2014). Doctoral Dissertation Supervision: Identification and Evaluation of Models. *Education Research International*, 9 pages. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1155/2014/790750>
- Alhaj Abdulrahim, A., & Hassan Elbashir, K. (2016). the impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum an Applied Study on Karary Locality. *European Journal of Business and Management*, 8(26). Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/fcbd/639044feae3bc7f50ac52aae02352b05ee.pdf>
- Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional Como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias* (Granica S.A. ed.). Buenos Aires: Granica.
- Anzola Rojas, S. (2010). *gestión administrativa*. México: Mc Graw-Hill.
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Campos Encalada, S., & Loza Chávez, P. M. (2011). Incidencia de la Gestion Administrativa de la Biblioteca Municipal PEDRO MONCAYO. *Tesis de Grado*. Universidad Técnica de Norte, Ibarra. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Control Administrativo*. México: Pearson.
- Chiavenato, I. (2016). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). México: McGraw Hill. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

- De Val Franco, M. (2017). *Gestión Administrativa de Transporte y Logística* (Primera ed.). España: Educalía Editorial.
- Decenzo, D., & Robbins, S. (2010). *Administración*. España: Pearson.
- Fernández Sánchez, E., & Junquera Cimadevilla, B. (2013). *Iniciación a los Recursos Humanos* (Primera ed.). España: Septem Ediciones, S.L.
- García, M. G. (2014). "Gestión Administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. *Tesis de grado*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. ¿Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1005/garciagomez_mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gareth, J. (2013). *Teoría Organizacional diseño y cambio en las organizaciones* (séptima ed.). México: Pearson Educación.
- Gordon Castro, R. (2013). La Gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de Transporte Pesado de la ciudad de Tulcán. *Repositorio del Centro de Investigación, Transferencia Tecnológica y Emprendimiento (CITTE)*. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec:8080/bitstream/123456789/151/2/159%20ART%20C3%8DCULO%20CIENT%20C3%8DFICO.pdf>
- Gustafson, I. (2016). Business Management and Entrepreneurship. *QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AS AN ASSET Case Study: Small Enterprise in Global Turmoil*.
- Gutiérrez, D. (2017). "Proceso de Gestión Administrativa y desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Foamflex S.A., Puente Piedra, 2017". *Tesis de Grado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12448/Gutierrez_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Henman, H. (2019). *Leadership: Theories and Controversies*. Obtenido de <https://www.henmanperformancegroup.com/articles/Leadership-Theories.pdf>
- Hernández. (2012). *Las Políticas*. Barcelona: Pearson.
- Jofre, S. (2011). Strategic Management: The theory and practice of strategy in (business) organizations. *Kgs. Lyngby*:(1).
- Luna Gonzales, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Montoya Vega, E. (2017). Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el personal de la comunidad local de administración salud (CLAS) "Aguamiro" Yurimaguas 2017. *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y

Munch, L. (2010). *Administración, Gestion organizacional enfoques y procesos administrativos*. Mexico: Pearson.

Muñiz Gonzales, L. (2010). *Principios de la gestión administrativa*. Barcelona: Pearson.

Muñiz, L. (2010). *Gestión Administrativa*. Breca: Pearson.

Ocampos Guerrero, L., & Valencia Concha, S. (2017). *Gestion administrativa y calidad de servicio al usuario en la red asistencial EsSalud - Tumbes,2016*. Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paper. (2015). ORGANIZATIONAL THEORY AND BEHAVIOUR. *STUDY MATERIAL*. Obtenido de http://www.universityofcalicut.info/SDE/I_MCom_Organizational_theory_and_behaviour_on16March2016.pdf

Peña Sánchez, V. (2018). *Propuesta de Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad de servicio educativo de los colegios Cardano Vieta Ingenieros*. Lima. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1645/T030_45461435_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J., & Carballo Veiga. (2013). *Control de la gestión empresarial* (Octava ed.). Madrid: Esic Business&MarketingSchool.

Reyes Moreira, & Medina López, T. (2014). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná periodo 2013. tesis de Grado*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.

Roque Bonilla, J. (2016). *Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype comercial "San Martin" Chiclayo*. Universidad Seor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf;jsessionid=23030F63A80B84B8A564236DD3C95B85?sequence=1>

Vega Bueno, M. A. (2014). *Gestion de flota para una empresa distribuidora de pizzas*. Universidad de Chile, Santiago de Chile. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116690/cfvega_mb.pdf?sequence=1

Vigo Quispe, E. (2015). *La Gestion administrativa actual y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel & Spa "La Hacienda" año 2015*. Trujillo. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/520/vigo_qe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yarger, H. (febrero de 2006). *STRATEGIC THEORY FOR THE 21st CENTURY*: Obtenido de <https://www.comw.org/qdr/fulltext/0602yarger.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Población

Empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo." Asociación de transportistas independientes del Distrito de Pacasmayo" (ATIPPA)

10192553810	ALVAREZ VALLE JOSE HENRRY
10445145951	AQUINO NORIEGA MARLON ABELINO
10267182979	BRIONES GALLARDO ELIO ALCIDES
10422371945	CANCINO CASTILLO JOSE YOEL
17313399443	CERCADO SANCHEZ ARQUEL FRANCISCO
20601073472	NJP TRANSPORTES S.R.L.
20477676104	EMP. DE TRANSP. SANPAZ E.I.R.L.
20531279752	EMP. DE TRANSP. SANTA ELENA
20440146962	EMP. TRANSP. VASA SRL
20559665917	EMPR. NORIEGATRUCKS SAC
20559512681	EMPR. SERVICIOS Y TRANSPORTES RNDG SAC
20481831823	EMPR. TRANSP. NICMAR SAC
20513056126	EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA EL GAVILAN SUREÑO E.I.R.L.
20559757366	EMP. TRANSPORTES ARFRA EIRL
20559929248	EMPR. G&S TRANSPORTES RODRIGUEZ E.I.R.L.
20560141018	EMPRESA DE TRANSPORTES OLGA SAC
20600577094	EMP. DE TRANSP. JR & MS SRL
10405361278	ESCOBAR CORNEJO KARLA MADELEINE
10192287893	FLORES PEREZ ELDA
10420314669	HUAMAN VERA SANDRA DEL ROCIO
10404754926	JIMENEZ PEREZ SONIA MAGALI
10192315072	LEYVA CUEVA MARIA ROSA
10713089848	LEYVA GUANILO CINTHIA
10181066178	MATUTE CRUZ CESAR ORLANDO
10192614401	MILAGROS ANGELICA VERA SALAZAR
10454381021	MIO TORRES ANALI DEL ROSARIO
10192379615	MIRIAM QUIROZ ARELLANO
10426188126	MONTOYA TIRADO DANIEL

20440241957	NEGOCIACIONES EL PROMINENTE S.A.C
20600072685	PYP TRANSPORTES LOGISTICOS SAC
10711009073	JUNIOR CHANG ARMAS
20601613060	PAMELA CARGO EIRL
10192277740	PAZ CUEVA LEONARDO SALOMON
10192375504	QUILCATE CERNA ORLANDO LUIS
10417209587	RAMOS CARRASCO ELITA
20482752650	RDD CONTRATISTAS GENERALES SAC
10192313045	RIOS VERASTEGUI MANUEL GENARO
10413229281	ROMERO GUANILO JULIO ALFI
10191928542	SAAVEDRA EDQUEN JULIO HUMBERTO
10192357557	SALAZAR DIAZ CARLOS AUGUSTO
10192368338	SANCHEZ ALARCON MARIA
10192530208	SANCHEZ SALAZAR LUIS ALFONSO
20601224918	SERVICIO DE TRANSPORTE CORNEJO E.I.R.L
20600675631	EMPRESA DE TRANSPORTES FATHIVA EIRL
20481772398	TRANSPORTES TERRESTRES PEDRO Y PAULA
20559820742	TRANSPORTES LLACZA SERVICIOS GENERALES SR
20477675396	TRANSPORTES BCF E.I.R.L.
20602739628	TRANSP. Y SERV. GENERALES LUCI Y MARI EIRL
10192338111	VARGAS VENTURA SEGUNDA SABINA
10179275011	VERA GARCIA CRUZ IVAN
20603073372	TRANSPORTES VERASTEGUI & HNOS S.R.L
10192478249	VERASTEGUI SANCHEZ JACINTO MIGUEL
20477645217	WALTER ERNESTO SRL



 ASOCIACION DE TRANSPORTISTAS
 SUPERIORES EL PROMINENTE Y CANTON
 CANTON CANCELARTEBAS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 2: La presente encuesta forma parte del proyecto de investigación.

ENCUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas marcando con una (X) en la alternativa correspondiente.

NOMBRE Y RAZÓN SOCIAL:

DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN	BUENA	MUY BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
ÍTEMS 1: MISIÓN					
¿La misión de la empresa está enfocada en el control, planificación, organización y dirección?					
¿La empresa actualiza cada cierto tiempo su misión?					
ÍTEMS 2 : VISIÓN					
¿La visión refleja las metas que la empresa quiere lograr hacia el futuro?					

¿Considera usted que la empresa cuenta con una visión clara y establecida?					
ITEMS 3: OBJETIVOS					
¿Está de acuerdo que la empresa cuenta con objetivos en cada área?					
¿Los empleados cumplen con los objetivos establecidos en la empresa?					
¿En la empresa existen determinados seguimientos específicamente para los objetivos en las distintas áreas y unidades funcionales dentro de la empresa?					
ITEMS 4: POLITICAS					
¿Considera que las políticas de la empresa están establecidas correctamente?					
¿Considera que el personal cumple con las políticas establecidas de la empresa?					
ITEMS 5: ESTRATEGIAS					

¿Considera que las estrategias han sido elaboradas de acuerdo a la empresa?					
¿Qué tan de acuerdo está usted con que la empresa innove sus estrategias?					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
ÍTEMS 1: DISEÑO ORGANIZACIONAL					
¿Existe un organigrama detallando las funciones y áreas que existe en la empresa?					
¿Las normas y reglas de la empresa son claras y facilitan el trabajo?					
ÍTEMS 2: COMUNICACIÓN					
¿En la empresa existe una buena comunicación entre jefe y empleado?					
¿Cuándo existe un problema dentro de la empresa es comunicado inmediatamente?					
ÍTEMS 3: RECURSOS HUMANO					
¿Considera que la empresa cuente con un área específica de recursos humanos?					

¿Qué tan de acuerdo esta con que la empresa evalúe el perfil del personal y comportamiento del candidato al contratar?					
DIMENSIÓN 3 : DIRECCIÓN					
ÍTEMS 1 : COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL					
¿En la empresa existe una organización dentro del personal que labora en cada una de las distintas áreas?					
¿Existe el estudio de comportamiento organizacional?					
ÍTEMS 2 : EQUIPOS DE TRABAJO					
¿Existe una coordinación en equipo para los horarios de los trabajadores?					
¿Considera usted que los empleados se encuentran debidamente preparados para resolver cualquier situación?					
ÍTEMS 3 : LIDERAZGO					
¿Existe liderazgo empresarial, los trabajadores de la empresa se sienten motivados para realizar su trabajo con eficacia?					

¿Existen objetivos definidos por parte de la empresa proyectada hacia un futuro?					
--	--	--	--	--	--

DIMENSIÓN 4 : CONTROL

ÍTEMS 1: CONTROL OPERACIONAL

¿Existe un control de equipamiento de la empresa?					
---	--	--	--	--	--

¿Existe un manual de operación donde el trabajador sabe su rutina diaria?					
---	--	--	--	--	--

ÍTEMS 2: CONTROL DE PERSONAL

¿Considera que en la empresa existe una persona idónea que se encargue del control de personal para de esa manera saber si cumplen con su horario?					
--	--	--	--	--	--

¿En la empresa es posible tener un sistema de control oportuno y eficiente?					
---	--	--	--	--	--

ÍTEMS 3: SUPERVISIÓN

¿Está de acuerdo que en la empresa exista una supervisión de control?					
¿Existe algún fallo de control que usted allá observado dentro de la empresa?					

Anexo 3: Validez

CONSTANCIA DE VALIDACION

YO: E. Elizabeth Albuqueque Arana, titular del DNI N° 26631065, de profesión Administradora, ejerciendo actualmente como Docente TC, en la institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				

En chepen, a los 14 días del mes del MAYO 2019



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACION

YO: E. Elizabeth Albuqueque Arana, titular del DNI N° 26631065, de profesión Administradora, ejerciendo actualmente como Docente TC, en la institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				

En chepen, a los 14 días del mes del MAYO 2019



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACION

YO: Pablo Aguilar Chavez, titular
del DNI N° 44852470, de profesión Ing. Civil - MBA en Administración de Neg.
ejerciendo actualmente como Docente universitario, en la
institución Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	

En chepen, a los 14 días del mes de MAYO, 2019



Firma

Anexo 04: Estadísticas de Confiabilidad

Alfa de	N
Cronbach	
,888	29

Anexo 5: Solicitud dirigida a la Asociación de Transporte

CARGO

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

SOLICITO :

Listado de la empresa que conforman dicha asociación de transportistas independientes del distrito de Pacasmayo.

SEÑOR :

Presidente De La Asociación Transportistas Del Distrito De Pacasmayo.

Julio Cancino Terán

Yo ; Lorena del Rosario Sánchez Hora , de 28 años de edad , DNI N° natural de Pacasmayo , residente en Pacasmayo , calle Ladislao espinar #756 Pacasmayo.

Yo ; Katherine del pilar Becerra Espinoza , de 22 años de edad , DNI N° 77066085 , natural de San Pedro de Lloc , residente en San Pedro de Lloc , calle AA.HH San Pablo #204 ; con el debido respeto expongo .

Que , por motivo de estar cursando el X ciclo de la Carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – sede Chepén , por lo que estoy elaborando tesis de GESTION ADMINISTRATIVA EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA DEL DISTRITO DE PACASMAYO , es por ello que solicito a Usted se me atienda a mi Solicitud

Por lo expuesto:

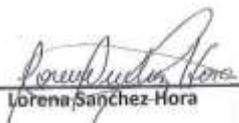
Ruego a Usted, tenga a bien acceder a mi solicitud

San Pedro de Lloc , 29 de Octubre del 2018

Atentamente ;


Katherine Becerra Espinoza


ASOCIACION DE TRANSPORTISTAS
INDEPENDIENTES DE LA PROVINCIA DE PACASMAYO
JULIO CANCELINO TERAN
PRESIDENTE


Lorena Sánchez Hora

Anexo 6: Evidencias



